

# **STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK**

## **Studi Kasus Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan Rumah Tangga Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di PT Perusahaan Gas Negara Surabaya**

**Nur Qomariya**

*Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Surel : nurqomariya03@gmail.com*

**Bagoes Soenarjanto**

*Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Surel : bagoessoenarjanto@untag-sby.ac.id*

**Djoko Widodo**

*Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Surel : jokowid@untag-sby.ac.id*

### **Abstrak**

*PT Perusahaan Gas Negara Tbk (PGAS) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak pada bidang distribusi dan transmisi gas alam. Sebagai penyedia gas alam utama di Indonesia. PGAS membagi area bisnisnya menjadi tiga unit bisnis strategis yang ditemukan di daerah Barat dan Timur Jawa, dan Sumatra. PGAS juga berjuang untuk memperluas pangsa pasarnya secara domestik dan regional dengan membangun jaringan pipa baru sekaligus meningkatkan layanannya. PGAS didirikan pada tahun 1970 dan berpusat di Jakarta, Indonesia. Perusahaan Gas Negara (PGN) adalah perusahaan nasional Indonesia terbesar di bidang transportasi dan distribusi gas bumi yang berperan besar dalam pemenuhan gas bumi domestic. Setiap perusahaan pasti memiliki strategi untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan agar pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan kepada PGN. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi apa saja yang dilakukan oleh PT PGN Surabaya.*

*Dalam penulisan skripsi ini penulis menggunakan Teori New Publik Manajemen menurut Hood dengan menggunakan metode kualitatif yaitu suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Dengan menggunakan teknik pengumpulan data diantaranya wawancara, dokumentasi serta observasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan teknis analisis SWOT, dimana teknik analisis SWOT untuk mengetahui kekuatan atau kelemahan serta peluang dan ancaman dari usaha yang dilakukan. Hasil dari penelitian analisis swot adalah 1. Harus lebih ditingkatkan lagi inovasi seperti lebih dimudahkan masalah pembayaran agar tidak mempersulit pelanggan 2. Memaksimalkan kelebihan kelebihan yang dimiliki oleh PT Perusahaan Gas Negara tersebut seperti harga yang lebih murah dibanding elpiji, gas yang ramah lingkungan, keamanan terjamin, tekanan gas nya lebih rendah daripada elpiji sehingga lebih aman. 3. Dilakukan pemerataan pemasangan pipa kepada seluruh masyarakat. Agar semua masyarakat*

*bisa merasakan dan menggunakannya dengan secara merata 4. Memperbanyak jumlah petugas lapangan dan peralatan untuk memaksimalkan*

***Kata kunci : Peningkatan Pelayanan, PT Gas Negara Surabaya***

## **Pendahuluan**

Salah satu tantangan terbesar suatu perusahaan dalam menjaga eksistensinya dalam bisnis yaitu dengan mempertahankan pelanggan atau konsumen agar tetap loyal terhadap produk maupun jasa dari perusahaan tersebut. Loyalitas merupakan gambaran kepercayaan dan kesetiaan pelanggan untuk selalu menggunakan produk maupun jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Loyalitas pelanggan merupakan kesetiaan pelanggan atas suatu jasa, produk baik produk jasa atau barang tertentu. Pelanggan bisa dikatakan loyal apabila pelanggan itu berkelanjutan atau masih menggunakan fasilitas atau maupun jasa yang diberikan oleh pihak perusahaan dan akan tetap menjadi pelanggan di perusahaan itu. Loyalitas pelanggan memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan, mempertahankan mereka atau pelanggan berarti meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan tersebut. Hal tersebut menjadi prioritas pertama perusahaan untuk mempertahankan agar pelanggan tetap loyal atau menggunakan barang atau jasa yg disediakan perusahaan tersebut. Loyalitas pelanggan berawal dari penilaian pelanggan atas produk atau jasa yang diterima atau yang diberikan oleh perusahaan tersebut sesuai dengan harapan atau kenyataannya pelanggan. Oleh karena itu upaya untuk mempertahankan pelanggan harus terus dilakukan perusahaan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan dan pelayanan yang semaksimal mungkin agar pelanggan merasa puas terhadap produk atau jasa yang diberikan, sehingga dapat menciptakan pelanggan-pelanggan yang loyal. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadikan daya saing dan keunggulan tersendiri yang membedakan perusahaan tersebut dengan perusahaan yang lain. Dalam menciptakan kepuasan pelanggan.

PT Perusahaan Gas Negara Tbk (PGAS) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak pada bidang distribusi dan transmisi gas alam. Sebagai penyedia gas alam utama di Indonesia. PGAS membagi area bisnisnya menjadi tiga unit bisnis strategis yang ditemukan di daerah Barat dan Timur Jawa, dan Sumatra. PGAS mengelola pipa transmisi dan distribusi yang terletak di enam pasar distribusi utama dan dua pasar transmisi utama untuk melayani konsumen industri, komersial, dan rumah tangga. PGAS juga berjuang untuk memperluas pangsa pasarnya secara domestik dan regional dengan membangun jaringan pipa baru sekaligus meningkatkan layanannya. PGAS didirikan pada tahun 1970 dan berpusat di Jakarta, Indonesia. Perusahaan Gas Negara (PGN) adalah perusahaan nasional Indonesia terbesar di bidang transportasi dan distribusi gas bumi yang berperan besar dalam pemenuhan gas bumi domestic. PGN telah bertransformasi menjadi perusahaan yang berdedikasi pada satu tujuan yaitu Memberikan keahliannya, energi dan infrastruktur yang diperlukan untuk mendorong pertumbuhan ekonomi Indonesia secara jangka panjang. PGN juga secara berkesinambungan mengintegrasikan rantai bisnis gas bumi dari hulu sampai hilir demi melayani masyarakat. PGN terus berupaya meningkatkan produktivitas operasional melalui penguatan dan pembentukan bisnis unit. Kesinambungan penyaluran gas bumi menjadi prioritas PGN dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi setiap Pelanggan. Selama

50 tahun selain itu PGN telah memperkuat struktur usaha dengan berinvestasi dan mengembangkan keahlian di bidang hulu migas, bidang mid-stream dan bidang hilir.

PGN memiliki kompetensi di bidang transmisi dan distribusi gas bumi yang telah teruji dan handal didukung oleh komitmen yang solid dalam memenuhi permintaan energi gas bumi di Indonesia yang semakin meningkat. Menyediakan energi bersih dan bermutu tinggi bagi beragam aplikasi industri adalah tugas utama PGN dan menjadi keharusan untuk senantiasa mengutamakan kepuasan pelanggan setia di sektor rumah tangga, komersial dan industri serta niaga sejak tahun 1974. PGN terus mengupayakan terhubungnya antara sumber-sumber gas bumi dengan sentra pengguna gas bumi dalam negeri maupun regional melalui terwujudnya sistem jaringan Transmisi dan Distribusi Gas Bumi Terpadu Indonesia. Sebagai Penyedia Utama Gas Bumi, PGN memiliki dua bidang usaha yaitu distribusi (penjualan) dan transmisi (transportasi) gas bumi melalui jaringan pipa yang tersebar di seluruh wilayah usaha. Usaha distribusi meliputi kegiatan pembelian gas bumi dari pemasok dan penjualan gas bumi melalui jaringan pipa distribusi ke pelanggan rumah tangga, komersial dan industri. Sedangkan usaha transmisi merupakan kegiatan pengangkutan (transportasi) gas bumi melalui jaringan pipa transmisi dari sumber-sumber gas ke pengguna industri. PGN mendistribusikan produk gas bumi melalui jaringan pipa distribusi ke para pelanggan. Sebelum membangun dan mendapatkan pengakuan atas pelayanan prima yang bertujuan untuk memuaskan pelanggan saat ini dan dimasa depan. Kepuasan akan timbul jika kinerja produk atau jasa yang diberikan kepada konsumen sesuai dengan harapannya atau bahkan melebihi dari yang diharapkan. Rasa puas akan ditunjukkan oleh pelanggan dengan melakukan pembelian ulang produk atau jasa. PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk SBU Distribusi Wilayah II Penjualan dan Layanan Area Surabaya-Gresik bergerak dibidang penyedia energi gas bumi dengan cara menyalurkannya melalui infrastruktur jaringan pipa transmisi dan distribusi gas bumi ke pelanggan-pelanggan, antara lain seperti rumah tangga, pelanggan kecil, industri jasa & komersial dan industri manufaktur dan pembangkitan listrik Wilayah operasi PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk SBU Distribusi Wilayah II Penjualan & Layanan Area Surabaya-Gresik meliputi Surabaya Kota, Ngagel, Rungkut, Karang Pilang, Manukan, Tandes dan Gresik. Dengan Kebutuhan akan energi merupakan kebutuhan vital yang harus dipenuhi untuk kelangsungan kehidupan masyarakat seperti, untuk pelanggan rumah tangga yang menggunakan gas bumi sebagai bahan bakar untuk memasak dan pemanas air untuk kebutuhan sehari-hari. Untuk menjaga penyaluran gas bumi ke pelanggan-pelanggan tidak terganggu dan memberikan rasa aman bagi pelanggan diperlukan pelayanan yang prima. Pelayanan yang prima menjadi tuntutan yang harus dipenuhi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan menjaga citra positif perusahaan dimata masyarakat. Jumlah pelanggan PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk SBU Distribusi Wilayah II Penjualan & Layanan Area Surabaya-Gresik pada tahun 2012 sejumlah 9.405 pelanggan, dengan rincian rumah tangga (9.179 pelanggan), pelanggan kecil (61 pelanggan), industri jasa & komersial (30 pelanggan) dan industri manufaktur & pembangkitan listrik (135 pelanggan). Jumlah pelanggan terbesar adalah pelanggan rumah tangga yaitu sebesar 98% dari total pelanggan. Pelanggan rumah tangga memiliki karakteristik yang lebih sensitif dalam menerima layanan dan menyampaikannya kembali ke perusahaan baik berupa rasa puas maupun tidak puas seperti

komplain/keluhan. Berdasarkan data keluhan pelanggan pada tahun 2012 di PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk SBU Distribusi Wilayah II Penjualan & Layanan Area Surabaya-Gresik diketahui bahwa keluhan terbanyak di dominasi oleh keluhan pelanggan rumah tangga sebanyak 412 keluhan (71%) dari total 583 keluhan. Jumlah keluhan pelanggan rumah tangga tersebut tersebar di beberapa wilayah Surabaya seperti Surabaya Kota, Rungkut, Manukan, Gunung Sari, Barata Jaya, Tengger, Candi Lontar, Rusun Warugunung, Kompleks Darmo dan wilayah Gresik seperti Gresik Kota Baru, Randu Agung, Pongahan dan keluhan terbanyak di wilayah Manukan yaitu sebanyak 82 pelanggan (20%) dari total 412 keluhan pelanggan rumah tangga.

## **Metode Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif penelitian ini termasuk ke dalam penelitian kualitatif, agar dalam proses pencarian fakta dapat dilakukan pengkajian secara objektif. Penelitian ini menggunakan model pengumpulan data, studi kasus dan wawancara, Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya – upaya penting, seperti pengajuan pertanyaan dan prosedur – prosedur, mengumpulkan data yang spesifik menganalisis secara data secara induktif mulai dari tema – tema umum dan menafsirkan makna data. Laporan akhir untuk penelitian ini memiliki struktur atau kerangka yang fleksibel (Creswell, 2010) pendekatan kualitatif dipilih karena dalam penelitian ini karena peneliti ingin melakukan kajian secara mendalam berupa fenomena sosial di masyarakat yang sifatnya kompleks, dinamis, dan tidak dapat diukur hanya menggunakan angka semata.

Fokus tersebut dilakukan peneliti pada di PT Perusahaan Gas Negara. Analisis data yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode Creswell (2010), merupakan analisis penelitian dimana didalamnya peneliti menyelidiki secara cermat suatu program, peristiwa, aktivitas, proses, atau sekelompok individu. Kasus – kasus dibatasi oleh waktu dan aktivitas dan peneliti mengumpulkan informasi secara lengkap dengan menggunakan beberapa prosedur pengumpulan data berdasarkan langkah dalam menganalisis data menurut Rangkuti (2014) analisis tentang SWOT yaitu : *Strenghts, Weakness, Opportunities* dan *Threaths*. Analisis SWOT bertujuan untuk memaksimalkan kekuatan (*strenghts*) dan peluang (*opportunities*), namun dapat meminimalkan kelemahan (*weakness*) dan ancaman (*threaths*).

## **Hasil dan Pembahasan**

Dari penelitian yang berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi, penelitian menemukan hasil dari peneliti. Hasil ini menjawab fokus dari penelitian yang telah disebutkan sebelumnya. Hasil dari penelitian ini sebagai berikut: 1. PGN sebagai penyedia gas bumi yang disalurkan ke pelanggan, selain itu PGN memberikan pelayanan kepada pelanggan terkait keluhan dan permasalahan yang berkaitan dengan gas bumi tersebut, PGN memaksimalkan pelayanan kepada

pelanggan dengan cara :1. lebih ditingkatkan lagi inovasi seperti lebih dimudahkan masalah pembayaran agar tidak mempersulit pelanggan 2. Memaksimalkan kelebihan kelebihan yang dimiliki oleh PT Perusahaan Gas Negara tersebut seperti harga yang lebih murah dibanding elpiji, gas yang ramah lingkungan,keamanan terjamin, tekanan gas nya lebih rendah daripada elpiji sehingga lebih aman. 3. melakukan pemerataan pemasangan pipa kepada seluruh masyarakat. Agar semua masyarakat bisa merasakan dan menggunakannya dengan secara merata 4.Memperbanyak jumlah petugas lapangan dan peralatan untuk memaksimalkan pelayanan penggunaan layanan.

**Gambar 1 Matriks SWOT**

KAFI KAFE	<p>Kekuatan (S)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. PGN sudah mempunyai brand yang sudah terkenal</li> <li>2. Harga dari PGN relative murah dan terjangkau</li> <li>3. Kualitas gas bumi dari PGN yang baik dan ramah lingkungan.</li> </ol>	<p>Kelemahan (W)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sistem manajemen sdm nya masih lemah</li> <li>2. Di beberapa area masih belum terpasang atau pemasangan pipa masih belum merata</li> <li>3. Jumlah armada dan peralatan masih kurang</li> </ol>
<p>Peluang (O)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasar bisnis yang relative masih tinggi</li> <li>2. Sumber daya amigas dari PGN yang masih tinggi</li> <li>3. Produk yang bisa menggantikan bahan bakar premium</li> </ol>	<p>strategi S-O</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Banyak mendapatkan kepercayaan pelanggan karena PGN termasuk inovasi perusahaan milik negara yang terbaru.</li> <li>2. Menambah pelanggan baru dengan melakukan banyak sosialisasi.</li> <li>3. Melakukan sosialisasi terhadap</li> </ol>	<p>Strategi W-O</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan pelatihan untuk peningkatan SDM manajemen</li> <li>2. Dilakukan pemerataan pemasangan pipa kepada seluruh masyarakat</li> <li>3. Memperbanyak jumlah petugas lapangan dan peralatan untuk memaksimalkan</li> </ol>

	masyarakat tentang sumber daya baru yang digunakan perusahaan.	penggunaan layanan PGN
Ancaman (T)	strategi S-T	strategi W-T
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasar bebas</li> <li>2. Masuknya pihak swasta yang beroperasi di bidang Non-BBM</li> <li>3. Image produk yang ditawarkan produk lain tingkat kualitasnya lebih baik dari yang ditawarkan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Harus lebih ditingkatkan lagi inovasi</li> <li>2. Memaksimalkan kelebihan kelebihan yang dimiliki</li> <li>3. Harus ditingkatkan lagi masalah produk</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meningkatkan SDM dalam bidang persaingan pasar bebas</li> <li>2. Memperbanyak atau memperluas area pemasangan pipa agar merata</li> <li>3. Lebih diperbanyak armada dan alat agar produk yang ditawarkan lebih baik daripada produk lain.</li> </ol>

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian kualitatif dengan menggunakan teknis observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilaksanakan di PT Perusahaan Gas Negara area Sales Surabaya tentang Strategi Peningkatan Pelayanan Publik di PT Perusahaan Gas Negara Area Sales Surabaya dapat diambil kesimpulan. Kesimpulan diambil dari penyimpulan analisa faktor internal dan eksternal serta penyimpulan dari matrik swot dan penetapan asumsi dan strategi pilihan, maka dapat disimpulkan bahwa strategi yang dapat diterapkan dalam upaya peningkatan pelayanan publik oleh perusahaan gas negara Surabaya utamanya pada pelanggan rumah tangga adalah Harus lebih ditingkatkan lagi inovasi seperti lebih dimudahkan masalah pembayaran agar tidak mempersulit pelanggan, Memaksimalkan kelebihan kelebihan yang dimiliki oleh PT Perusahaan Gas Negara tersebut seperti harga yang lebih murah dibanding elpiji, gas yang ramah lingkungan, keamanan terjamin, tekanan gas nya lebih rendah daripada elpiji sehingga lebih aman, Melakukan perluasan pemerataan pemasangan pipa kepada seluruh masyarakat. Agar semua masyarakat bisa merasakan dan menggunakannya dengan secara merata.

## Daftar Pustaka

- Aditi, b. (2017, october). *Analisis Strategi Kemudahan Pelayanan Dan Akurasi Ppob Terhadap Kinerja Payment Point Online Banking (PPOB) Pada Pelanggan PT Perusahaan Gas Negara*. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/327382904\\_Analisis\\_Strategi\\_Kemudahan\\_Pelayanan\\_Dan\\_Akurasi\\_Ppob\\_Terhadap\\_Kinerja\\_Payment\\_Point\\_Online\\_Banking\\_PPOB\\_Pada\\_Pelanggan\\_Pt\\_Perusahaan\\_Gas\\_Negara](https://www.researchgate.net/publication/327382904_Analisis_Strategi_Kemudahan_Pelayanan_Dan_Akurasi_Ppob_Terhadap_Kinerja_Payment_Point_Online_Banking_PPOB_Pada_Pelanggan_Pt_Perusahaan_Gas_Negara).
- Cahyana, D. (n.d.). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Retrieved from [file:///C:/Users/HP%2014S%20%20CF1046TU/Downloads/DADANG%20CAHYANA%20OK%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/HP%2014S%20%20CF1046TU/Downloads/DADANG%20CAHYANA%20OK%20(1).pdf).
- Coach, B. (2018, September). *Teori Tentang Kepuasan Pelanggan*. Retrieved from <https://billionairecoach.co.id/entrepreneurship/6-teori-kepuasan-pelanggan>.
- Dimas. (2012). *definisi strategi*. Retrieved from <https://definिसimu.blogspot.com/2012/11/definisi-strategi.html>.
- Herman, h. (2018). *Strategi Meningkatkan Keunggulan Bersaing Melalui Kualitas Pelayanan Pada PT Putra Usaha Mandirikota Batam*. Retrieved from <http://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/jab/article/view/861/544>.
- Huwaida, H. (2016). *jurnal Strategi Pelatihan Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Pt Telkom Indonesia Wilayah Banjarmasin*. Retrieved from <http://ejurnal.poliban.ac.id/index.php/intekna/article/view/359>.
- Juliyanto, I. T. (2015). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Kereta Api (Studi Pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VII Madiun*. Retrieved from <https://www.neliti.com/id/publications/81047/strategi-peningkatan-kualitas-pelayanan-jasa-transportasi-kereta-api-studi-pada>.
- pgn, i. t. (n.d.). *pgn.co.id*. Retrieved from <http://ir.pgn.co.id/financial-information#FinancialReports>.
- pgn.co.id. (n.d.). *Info Tentang Pgn*. Retrieved from <http://ir.pgn.co.id/financial-information#FinancialReports>.
- R., I. K. (2012, Agustus). *Strategi Penerapan Kualitas Pelayanan Jasa Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Layanan Pada Kantor Dinas Pendapatan Daerah Palembang*. Retrieved from <https://www.neliti.com/id/publications/112184/strategi-penerapan-kualitas-pelayanan-jasa-sebagai-upaya-peningkatan-kepuasan-la>.
- Susanto, F. d. (n.d.). *Analisa Kepuasan Pelanggan Rumah Tangga Sebelum Dan Sesudah Pelayanan GOPAY Pada Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk Area Banten*. Retrieved from [http://digilib.mercubuana.ac.id/manager/t!@file\\_artikel\\_abstrak/Isi\\_Artikel\\_613197873264.pdf](http://digilib.mercubuana.ac.id/manager/t!@file_artikel_abstrak/Isi_Artikel_613197873264.pdf)