

BAB IV

LAPORAN PENELITIAN

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada empat pangkalan LPG 3 kg yang berada di dua wilayah, yaitu Kota Banjarmasin dan Kabupaten Barito Kuala, Provinsi Kalimantan Selatan. Keempat pangkalan tersebut merupakan pangkalan resmi yang berfungsi sebagai sub penyalur LPG 3 kg bersubsidi kepada masyarakat. Sebagai bagian dari rantai distribusi LPG bersubsidi, pangkalan menerima pasokan LPG dari agen resmi PT Pertamina Patra Niaga untuk kemudian disalurkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pangkalan merupakan ujung tombak distribusi LPG 3 kg karena berhubungan langsung dengan konsumen akhir sehingga memiliki peran penting dalam menjaga ketepatan sasaran penyaluran LPG bersubsidi.

Lokasi penelitian terdiri atas dua pangkalan yang berada di Kota Banjarmasin, yaitu Pangkalan Risky dan Pangkalan Fitriani, yang sama-sama berlokasi di Kelurahan Sungai Lulut, Kecamatan Banjarmasin Timur. Adapun dua pangkalan lainnya berada di Kabupaten Barito Kuala, yaitu Pangkalan Kamal yang berlokasi di Kecamatan Tamban dan Pangkalan Humaheru yang berada di Desa Berangas Barat, Kecamatan Alalak. Pemilihan keempat pangkalan tersebut didasarkan pada pertimbangan bahwa lokasi penelitian mewakili wilayah perkotaan dan wilayah kabupaten sehingga diharapkan dapat memberikan

gambaran mengenai pelaksanaan distribusi LPG 3 kg pada karakteristik wilayah yang berbeda.

Pangkalan Risky beralamat di Jalan Pramuka Komplek Semanda 3, Kelurahan Sungai Lulut, Kecamatan Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin. Pangkalan ini menjadi salah satu lokasi penelitian karena melayani masyarakat yang berada di kawasan permukiman Sungai Lulut dan sekitarnya. Identitas pangkalan diperoleh berdasarkan hasil observasi lapangan dan dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti.

Pangkalan Fitriani beralamat di Jalan Pramuka Komplek Semanda Raya Nomor 32, Kelurahan Sungai Lulut, Kecamatan Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin. Pangkalan ini juga melayani masyarakat di kawasan Sungai Lulut dan menjadi salah satu objek penelitian untuk memperoleh gambaran mengenai pelaksanaan distribusi LPG 3 kg pada wilayah perkotaan. Berdasarkan data resmi Direktorat Jenderal Minyak dan Gas Bumi Kementerian ESDM, pangkalan ini tercatat sebagai sub penyalur LPG 3 kg di bawah agen PT Sabran Damai Bersama.

Pangkalan Kamal beralamat di Jalan Jelapat Baru RT. 18 KM 40, Kecamatan Tamban, Kabupaten Barito Kuala 70566. Berdasarkan hasil observasi lapangan, papan nama resmi pangkalan menunjukkan bahwa pangkalan ini memiliki Nomor Registrasi 670582722656029 dan berada di bawah agen PT Rizky Farisy Alam. Pada papan nama juga tercantum Harga Eceran Tertinggi (HET) sebesar Rp18.500 sesuai Keputusan Bupati Barito Kuala Nomor 188.45/287/KUM/2022, serta informasi layanan pengaduan yang disediakan oleh agen, pemerintah daerah, Pertamina, dan Direktorat Jenderal Minyak dan Gas

Bumi.

Pangkalan Humaheru beralamat di Jalan Berangas Barat RT. 15, Kecamatan Alalak, Kabupaten Barito Kuala. Berdasarkan hasil observasi lapangan, papan nama resmi pangkalan menunjukkan bahwa pangkalan ini memiliki Nomor Registrasi 670561835934001 dan berada di bawah agen PT Berkat Putri Abadi. Selain itu, pada papan nama juga tercantum Harga Eceran Tertinggi (HET) sebesar Rp18.500 sesuai Keputusan Bupati Barito Kuala Nomor 188.45/287/KUM/2022, serta informasi layanan pengaduan yang dapat dihubungi apabila terjadi permasalahan dalam proses penyaluran LPG 3 kg.

Keempat pangkalan tersebut dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan pangkalan resmi yang secara langsung melayani penyaluran LPG 3 kg kepada masyarakat. Melalui keempat lokasi tersebut, peneliti melakukan observasi dan wawancara untuk memperoleh data mengenai pelaksanaan distribusi LPG 3 kg, yang selanjutnya akan diuraikan pada subbab hasil penelitian.

2. Hasil Observasi Lapangan

Observasi lapangan dalam penelitian ini dilaksanakan pada empat pangkalan LPG 3 kg yang berada di Kota Banjarmasin dan Kabupaten Barito Kuala. Observasi di Pangkalan Risky dilaksanakan pada Kamis, 11 Juni 2026 pukul 10.00 WITA. Selanjutnya, observasi di Pangkalan Kamal dilakukan pada Sabtu, 20 Juni 2026 pukul 13.00 WITA. Observasi di Pangkalan Fitriani dilaksanakan pada Jumat, 26 Juni 2026 pukul 14.00 WITA, sedangkan observasi di Pangkalan Humaheru dilakukan pada Selasa, 30 Juni 2026 pukul 12.00 WITA.

Kegiatan observasi dilakukan secara langsung oleh peneliti dengan menggunakan pedoman checklist observasi untuk memperoleh gambaran mengenai kondisi penyaluran LPG 3 kg, pelayanan kepada konsumen, serta penerapan ketentuan distribusi LPG bersubsidi di masing-masing pangkalan.

Berdasarkan hasil observasi, secara umum keempat pangkalan telah melaksanakan penyaluran LPG 3 kg dengan cukup baik. Hal ini terlihat dari adanya papan nama resmi pada setiap pangkalan, penyusunan tabung yang rapi dan aman, pemisahan tabung isi dan tabung kosong, tersedianya APAR atau tanda larangan merokok, serta harga jual LPG yang dipasang dengan jelas dan sesuai dengan Harga Eceran Tertinggi (HET). Selain itu, seluruh pangkalan telah menerapkan penggunaan KTP atau NIK sebagai syarat pembelian serta menggunakan aplikasi MyPertamina dalam proses penyaluran LPG kepada masyarakat.

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa seluruh pangkalan melakukan penjualan langsung kepada masyarakat, memiliki pencatatan penjualan dan distribusi LPG, serta menerapkan pembatasan jumlah pembelian agar penyaluran dapat dilakukan secara lebih merata. Pada saat observasi tidak ditemukan adanya indikasi pembelian oleh pengecer maupun pembelian dalam jumlah besar. Dari sisi keselamatan kerja, seluruh pangkalan juga memiliki area penyimpanan yang memiliki ventilasi baik dan melakukan proses bongkar muat tabung secara aman.

Meskipun secara umum kondisi keempat pangkalan sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, masih terdapat beberapa perbedaan dalam pelaksanaannya di lapangan. Perbedaan tersebut terlihat pada kondisi antrean pembeli, adanya

keluhan masyarakat mengenai stok LPG, serta masih ditemukannya masyarakat yang tidak memperoleh LPG pada beberapa pangkalan. Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai persamaan dan perbedaan hasil observasi pada masing-masing pangkalan, data tersebut disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4.1 Perbandingan Hasil Observasi di Empat Pangkalan LPG 3 kg

No.	Aspek yang Diamati	Fitriani	Humaheru	Kamal	Risky
1.	Papan nama resmi	✓	✓	✓	✓
2.	Tabung tersusun rapi dan aman	✓	✓	✓	✓
3.	Tabung kosong dan isi dipisahkan	✓	✓	✓	✓
4.	APAR/tanda larangan merokok	✓	✓	✓	✓
5.	Harga dipasang dengan jelas	✓	✓	✓	✓
6.	Harga sesuai HET	✓	✓	✓	✓
7.	Pembeli menunjukkan KTP/NIK	✓	✓	✓	✓
8.	Menggunakan aplikasi MyPertamina	✓	✓	✓	✓
9.	Penjualan langsung kepada masyarakat	✓	✓	✓	✓
10.	Indikasi pembelian oleh pengencer	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak
11.	Terjadi antrean pembeli	Ya	Ya	Ya	Ya
12.	Pembatasan jumlah pembelian	Ya	Ya	Ya	Ya
13.	Stok tersedia saat observasi	Ya	Ya	Ya	Ya
14.	Keluhan masyarakat terkait harga/stok	Ya	Tidak	Ya	Tidak

15.	Pelayanan berlangsung tertib	Ya	Ya	Ya	Ya
16.	Pencatatan penjualan/distribusi	Ya	Ya	Ya	Ya
17.	Ventalasi penyimpanan baik	Ya	Ya	Ya	Ya
18.	Pembelian dalam jumlah besar	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak
19.	Ada masyarakat tidak kebagian LPG	Ya	Tidak	Ya	Ya
20.	Bongkar muat tabung dilakukan dengan aman	Ya	Ya	Ya	Ya

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat diketahui bahwa terdapat banyak persamaan dalam pelaksanaan penyaluran LPG 3 kg pada keempat pangkalan yang menjadi lokasi penelitian. Seluruh pangkalan telah memenuhi sebagian besar indikator observasi, seperti memiliki papan nama resmi, menyusun tabung dengan rapi dan aman, memisahkan tabung isi dan tabung kosong, menyediakan APAR atau tanda larangan merokok, serta menjual LPG sesuai dengan Harga Eceran Tertinggi (HET). Selain itu, seluruh pangkalan juga telah menerapkan penggunaan KTP atau NIK sebagai syarat pembelian, menggunakan aplikasi MyPertamina, melakukan pencatatan penjualan, serta menyalurkan LPG secara langsung kepada masyarakat. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum pelaksanaan distribusi LPG bersubsidi di keempat pangkalan telah mengikuti ketentuan yang ditetapkan oleh Pertamina.

Di sisi lain, terdapat beberapa perbedaan kondisi di lapangan. Pangkalan Fitriani dan Pangkalan Kamal masih ditemukan adanya keluhan masyarakat terkait ketersediaan stok LPG, sedangkan pada Pangkalan Humaheru dan Pangkalan Risky tidak ditemukan keluhan tersebut pada saat observasi. Selain itu, masyarakat

yang tidak memperoleh LPG masih ditemukan di Pangkalan Fitriani, Pangkalan Kamal, dan Pangkalan Risky, sedangkan pada Pangkalan Humaheru kondisi tersebut tidak ditemukan selama kegiatan observasi berlangsung.

Keempat pangkalan sama-sama mengalami antrean pembeli, terutama ketika jadwal distribusi berlangsung. Namun, berdasarkan hasil observasi, pelayanan yang diberikan tetap berjalan dengan tertib karena setiap pangkalan menerapkan pembatasan jumlah pembelian agar LPG dapat dibagikan secara lebih merata kepada masyarakat. Selain itu, tidak ditemukan adanya indikasi pembelian oleh pengecer maupun pembelian dalam jumlah besar pada seluruh pangkalan yang diamati.

Secara keseluruhan, hasil observasi menunjukkan bahwa pelaksanaan distribusi LPG 3 kg pada keempat pangkalan telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Perbedaan yang ditemukan lebih banyak dipengaruhi oleh kondisi pasokan LPG, jumlah permintaan masyarakat, serta situasi distribusi pada saat observasi dilakukan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa setiap pangkalan telah berupaya memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, meskipun masih terdapat beberapa kendala yang perlu diperbaiki agar penyaluran LPG bersubsidi dapat berlangsung lebih efektif dan merata.

3. Hasil wawancara dengan pengelola pangkalan

a. Hasil Wawancara dengan Pengelola Pangkalan Kamal

1) Profil Narasumber

Informan pertama dalam penelitian ini merupakan pengelola Pangkalan Kamal yang berlokasi di Jalan Jelapat 1 Nomor 10 RT 18, Kecamatan Tamban, Kabupaten Barito Kuala. Berdasarkan hasil wawancara, informan telah mengelola pangkalan LPG 3 kg selama kurang lebih 14 tahun, yaitu sejak tahun 2013 hingga penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2026. Pengalaman tersebut memberikan pemahaman yang cukup mengenai mekanisme distribusi LPG 3 kg serta berbagai kondisi yang dihadapi dalam proses penyaluran kepada masyarakat.

2) Hasil Wawancara

Berdasarkan hasil wawancara, penyaluran LPG 3 kg di Pangkalan Kamal dilakukan melalui mekanisme yang dimulai dari pengiriman tabung oleh agen ke pangkalan, kemudian disalurkan kepada masyarakat. Pengelola menjelaskan bahwa pangkalan menerapkan sistem pembagian menggunakan kartu sebagai bentuk pengendalian distribusi. Sistem tersebut diterapkan agar setiap masyarakat memperoleh kesempatan yang sama untuk mendapatkan LPG 3 kg sehingga pembagian dapat dilakukan secara lebih merata. Pengelola menjelaskan:

*"Ada keunikan di sistem kami dengan menggunakan kartu agar pembagiannya bisa dirasakan oleh seluruh masyarakat, dan dengan itu bisa menyesuaikan bagaimana penyaluran kepada masyarakat bisa merata."*¹

Berdasarkan penjelasan tersebut, masyarakat terlebih dahulu menyerahkan tabung kosong untuk memperoleh kartu. Setelah pasokan LPG dari agen tiba, kartu

¹ Hadariah, "Pemilik Pangkalan," *Wawancara Pribadi*, (Jelapat), 20 Juni 2026.

tersebut digunakan sebagai bukti penukaran tabung kosong dengan tabung isi. Sistem ini juga memudahkan pengelola dalam mengatur jumlah penerima LPG setiap minggu sehingga distribusi dapat berlangsung lebih tertib.

Terkait harga jual, pengelola menyatakan bahwa LPG 3 kg dijual sesuai dengan Harga Eceran Tertinggi (HET) yang berlaku di Kabupaten Barito Kuala, yaitu sebesar Rp18.500 per tabung. Selama mengelola pangkalan, informan juga menyampaikan bahwa belum pernah mengalami keterlambatan pengiriman maupun kekurangan stok LPG dari agen sehingga kebutuhan masyarakat dapat dipenuhi dengan baik. Menurut pengelola:

*"Tidak pernah, semua selalu sesuai tidak ada."*²

Selain itu, pengelola menyampaikan bahwa hingga saat ini tidak terdapat kendala berarti dalam proses distribusi LPG. Informan menilai sistem distribusi yang diterapkan telah berjalan dengan baik dan mampu menjangkau masyarakat yang berhak menerima LPG bersubsidi.

Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa tidak pernah terjadi antrean panjang maupun praktik pembelian LPG untuk dijual kembali. Menurut pengelola, kondisi tersebut dipengaruhi oleh sistem kartu yang membatasi setiap masyarakat hanya memperoleh satu tabung LPG dalam setiap periode penyaluran. Dengan

² Hadariah, "Pemilik Pangkalan."

demikian, peluang terjadinya penimbunan maupun pembelian berulang dapat diminimalkan.

Meskipun demikian, pengelola tetap berharap agar sistem distribusi LPG ke depan dapat lebih fleksibel serta mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang terus meningkat. Harapan tersebut disampaikan sebagai bentuk masukan agar distribusi LPG bersubsidi dapat berjalan semakin optimal.

b. Hasil Wawancara dengan Pengelola Pangkalan Risky

1) Profil Narasumber

Informan kedua dalam penelitian ini adalah Ibu Lidya, selaku pengelola Pangkalan Risky yang berlokasi di Jalan Pramuka Komplek Semanda 3, Kelurahan Sungai Lulut, Kecamatan Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin. Berdasarkan hasil wawancara, informan telah mengelola pangkalan LPG 3 kg selama kurang lebih empat tahun. Selama mengelola pangkalan, informan bertanggung jawab terhadap proses penerimaan LPG dari agen, pelayanan kepada konsumen, serta pelaksanaan penyaluran LPG bersubsidi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2) Hasil Wawancara

Berdasarkan hasil wawancara, proses penyaluran LPG 3 kg di Pangkalan Risky diawali dengan penerimaan pasokan dari agen, kemudian disalurkan secara langsung kepada masyarakat yang berada di sekitar lokasi pangkalan. Menurut pengelola, selama ini proses distribusi secara umum berjalan dengan lancar dan

masyarakat yang membeli LPG sebagian besar merupakan warga di sekitar komplek tempat pangkalan berada.

Dalam pelaksanaan penyaluran, pangkalan telah menerapkan penggunaan KTP atau NIK sebagai syarat pembelian serta menggunakan aplikasi MyPertamina dalam proses pencatatan transaksi. Selain memeriksa identitas pembeli, pengelola juga memastikan bahwa pembeli merupakan warga yang tinggal di sekitar pangkalan sehingga LPG bersubsidi dapat disalurkan kepada masyarakat yang menjadi sasaran pelayanan pangkalan. Sebagaimana disampaikan oleh informan:

"Selain dicek KTP-nya, rumah warga-nya sekitar satu komplek dengan pangkalan."³

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pengelola tidak hanya melakukan verifikasi administrasi melalui KTP atau NIK, tetapi juga mengenali domisili masyarakat yang menjadi pelanggan tetap pangkalan. Cara tersebut dilakukan sebagai upaya untuk menghindari pembelian oleh masyarakat di luar wilayah pelayanan pangkalan.

Terkait harga jual, pengelola menyampaikan bahwa LPG 3 kg dijual sesuai dengan Harga Eceran Tertinggi (HET), yaitu sebesar Rp18.500 per tabung. Informan juga menjelaskan bahwa selama mengelola pangkalan pernah terjadi

³ Lidya, "Pemilik Pangkalan," *Wawancara Pribadi*, (Banjarmasin), 11 Juni 2026.

keterlambatan pengiriman LPG dari agen, namun keterlambatan tersebut tidak sampai menyebabkan kekurangan stok dalam jangka waktu yang lama.

Berbeda dengan Pangkalan Kamal yang menyatakan tidak mengalami kendala dalam proses distribusi, pengelola Pangkalan Risky mengungkapkan bahwa tantangan terbesar justru berasal dari perilaku sebagian masyarakat pada saat pembelian LPG. Menurut informan:

"Kendalanya warga yang sulit diatur."⁴

Kendala tersebut berkaitan dengan kondisi antrean masyarakat ketika distribusi LPG berlangsung. Oleh karena itu, apabila terdapat pembeli yang datang tanpa membawa KTP, pengelola meminta masyarakat untuk terlebih dahulu mengambil identitasnya sebelum diperbolehkan melakukan pembelian. Selain itu, pengelola juga menyampaikan bahwa terdapat pengawasan dari pihak agen terhadap pelaksanaan distribusi LPG di pangkalan.

Secara keseluruhan, pengelola menilai bahwa sistem distribusi LPG 3 kg yang diterapkan saat ini telah berjalan dengan baik dan telah mengarah pada penyaluran yang tepat sasaran. Meskipun demikian, informan berharap agar masyarakat dapat lebih tertib dalam mengikuti aturan yang berlaku sehingga proses antrean menjadi lebih teratur dan pelayanan dapat berlangsung dengan lebih baik.

c. Hasil Wawancara dengan Pengelola Pangkalan Fitriani

⁴ Lidya, "Pemilik Pangkalan."

1) Profil Narasumber

Informan ketiga dalam penelitian ini adalah Ibu Fitriani, selaku pengelola Pangkalan Fitriani yang beralamat di Jalan Pramuka Komplek Semanda Raya Nomor 32, Kelurahan Sungai Lulut, Kecamatan Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin. Berdasarkan hasil wawancara, informan telah mengelola pangkalan LPG 3 kg selama kurang lebih 10 tahun. Pengalaman tersebut memberikan pemahaman yang cukup mengenai perubahan kebijakan distribusi LPG bersubsidi, terutama sejak diterapkannya penggunaan aplikasi MyPertamina dalam proses penjualan.

2) Hasil Wawancara

Berdasarkan hasil wawancara, proses penyaluran LPG 3 kg di Pangkalan Fitriani diawali dengan pembayaran oleh pangkalan kepada agen. Selanjutnya agen mengambil LPG dari SPBE dan mendistribusikannya ke pangkalan untuk kemudian disalurkan kepada konsumen. Pengelola menjelaskan bahwa konsumen yang dilayani berasal dari kalangan rumah tangga dan pelaku usaha mikro yang berada di sekitar wilayah pangkalan.

Dalam pelaksanaan penyaluran LPG bersubsidi, pangkalan telah menerapkan penggunaan KTP atau NIK sebagai syarat pembelian. Data identitas tersebut kemudian diverifikasi melalui aplikasi MyPertamina untuk memastikan bahwa pembeli merupakan masyarakat yang berhak menerima LPG bersubsidi. Pengelola menjelaskan:

*"Pembeli wajib bawa KTP buat dicek NIK-nya lewat aplikasi Pertamina. Kalau datanya sudah terdaftar dan cocok sebagai warga yang kurang mampu atau usaha kecil baru bisa kita melayani. Sistem ini otomatis membatasi jumlah tabung yang bisa dibeli setiap satu bulan."*⁵

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi MyPertamina tidak hanya berfungsi sebagai pencatatan transaksi, tetapi juga menjadi sarana verifikasi penerima LPG bersubsidi agar penyaluran lebih tepat sasaran.

Menariknya, pengelola tidak hanya melakukan pemeriksaan data, tetapi juga membantu masyarakat yang belum terdaftar dalam sistem. Apabila terdapat pembeli yang belum membawa identitas atau belum terdaftar, pengelola terlebih dahulu memberikan penjelasan mengenai persyaratan yang berlaku, kemudian membantu proses pendaftaran ke dalam aplikasi. Hal tersebut disampaikan oleh informan sebagai berikut:

*"Kita beri penjelasan dulu ketika membeli gas LPG, kemudian kita suruh ambil KTP untuk dicek apakah sudah terdaftar atau belum di aplikasi Pertamina, dan kalau belum terdaftar kita yang mendaftarkan."*⁶

Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa LPG 3 kg dijual sesuai dengan Harga Eceran Tertinggi (HET), yaitu sebesar Rp18.500 per tabung. Menurut

⁵ Fitriani, "Pemilik Pangkalan," *Wawancara Pribadi*, (Banjarmasin), 26 Juni 2026.

⁶ Fitriani, "Pemilik Pangkalan."

pengelola, selama ini tidak pernah terjadi keterlambatan distribusi dari agen. Namun, pada waktu-waktu tertentu, terutama saat terdapat hari libur atau tanggal merah, kuota LPG yang diterima pangkalan cenderung berkurang sehingga dapat memengaruhi ketersediaan stok.

Meskipun demikian, pengelola menilai bahwa secara umum sistem distribusi LPG 3 kg telah berjalan dengan baik dan tepat sasaran. Antrean masyarakat hanya terjadi pada saat terjadi kelangkaan LPG, sedangkan pada kondisi normal pelayanan dapat berlangsung dengan tertib. Pengelola juga menyampaikan bahwa terdapat pengawasan dari pihak agen maupun Pertamina terhadap pelaksanaan distribusi LPG di pangkalan.

Di akhir wawancara, informan berharap agar kebijakan distribusi LPG ke depan tetap memperhatikan kemudahan masyarakat dalam memperoleh LPG bersubsidi. Menurut pengelola, prosedur administrasi yang diterapkan sebaiknya tidak semakin rumit sehingga masyarakat yang memang berhak tetap dapat memperoleh pelayanan dengan mudah.

d. Hasil Wawancara dengan Pengelola Pangkalan Humaheru

1) Profil Narasumber

Informan keempat dalam penelitian ini adalah Bapak Haris, selaku pengelola Pangkalan Humaheru yang beralamat di Jalan Berangas Barat RT. 15, Kecamatan Alalak, Kabupaten Barito Kuala. Berdasarkan hasil wawancara, informan telah mengelola pangkalan LPG 3 kg selama beberapa tahun dan

bertanggung jawab terhadap seluruh proses distribusi LPG bersubsidi, mulai dari penerimaan pasokan dari agen hingga penyaluran kepada masyarakat. Sebagai pengelola pangkalan, informan juga bertugas memastikan bahwa penjualan LPG dilakukan sesuai dengan ketentuan pemerintah dan kebijakan yang ditetapkan oleh Pertamina.

2) Hasil Wawancara

Berdasarkan hasil wawancara, proses distribusi LPG 3 kg di Pangkalan Humaheru dimulai dari pengiriman tabung oleh agen ke pangkalan, kemudian disalurkan secara langsung kepada masyarakat yang datang membeli. Dalam pelaksanaannya, pangkalan telah menerapkan penggunaan KTP atau Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagai syarat pembelian dan menggunakan aplikasi MyPertamina untuk mencatat setiap transaksi LPG bersubsidi. Melalui mekanisme tersebut, pengelola dapat memastikan bahwa LPG disalurkan kepada masyarakat yang telah memenuhi persyaratan sebagai penerima LPG bersubsidi.

Pengelola menjelaskan bahwa salah satu tantangan yang dihadapi dalam proses distribusi bukan berasal dari mekanisme penjualan, melainkan dari kondisi pasokan LPG yang diterima pangkalan. Menurut informan, jumlah pasokan yang diterima tidak selalu sama pada setiap periode distribusi sehingga pengelola harus menyesuaikan pola penjualan kepada masyarakat. Informan menyampaikan:

*"Kadang jumlah kiriman sesuai, kadang juga berkurang. Kalau pasokan berkurang, kami harus mengatur supaya semua pelanggan tetap bisa kebagian."*⁷

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pengelola berupaya melakukan pemerataan distribusi ketika terjadi penurunan jumlah pasokan. Salah satu langkah yang dilakukan adalah membatasi jumlah pembelian setiap konsumen agar LPG tetap dapat dinikmati oleh masyarakat yang membutuhkan.

Terkait harga jual, pengelola menyatakan bahwa LPG 3 kg dijual sesuai dengan Harga Eceran Tertinggi (HET) yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Kabupaten Barito Kuala, yaitu sebesar Rp18.500 per tabung. Pengelola juga menegaskan bahwa harga tersebut selalu dipatuhi sebagai bentuk kepatuhan terhadap ketentuan yang berlaku.

Selain itu, hasil wawancara menunjukkan bahwa masyarakat pada umumnya telah memahami kewajiban membawa KTP ketika membeli LPG. Namun demikian, pada waktu-waktu tertentu masih terdapat masyarakat yang datang tanpa membawa identitas sehingga pengelola meminta mereka untuk melengkapi persyaratan terlebih dahulu sebelum melakukan pembelian. Pengelola menyampaikan bahwa aturan tersebut diterapkan secara konsisten agar proses distribusi tetap sesuai dengan ketentuan pemerintah.

Secara keseluruhan, pengelola menilai bahwa pelaksanaan distribusi LPG 3 kg di pangkalan telah berjalan dengan baik. Meskipun terdapat kendala berupa

⁷ Haris Fadillah, "Pemilik Pangkalan," *Wawancara Pribadi*, (Berangas), 30 Juni 2026.

fluktuasi pasokan dari agen, pengelola berupaya mengelola distribusi secara adil melalui pembatasan pembelian dan pencatatan transaksi sehingga masyarakat tetap memperoleh LPG bersubsidi sesuai haknya. Di akhir wawancara, informan berharap agar pasokan LPG dari agen dapat lebih stabil sehingga kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi secara optimal.

Tabel 4.2 Perbandingan Hasil Wawancara Pengelola Pangkalan LPG 3 kg

No.	Aspek	Fitriani	Humaheru	Kamal	Risky
1.	Lama mengelola pangkalan	±10 tahun	±12 tahun	±14 tahun	±4 tahun
2.	Mekanisme distribusi	Agen → Pangkalan → Konsumen	Agen → Pangkalan → Konsumen	Agen → Pangkalan → Konsumen	Agen → Pangkalan → Konsumen
3.	Verifikasi pembeli	KTP/NIK dan MyPertamina	KTP/NIK dan MyPertamina	KTP/NIK dan MyPertamina	KTP/NIK dan MyPertamina dan domilisi pembeli
4.	Sistem penyaluran	Sesuai prosedur Pertamina	Sesuai prosedur Pertamina	Menggunakan sistem kartu	Sesuai prosedur Pertamina
5.	Harga jual LPG	Sesuai HET	Sesuai HET	Sesuai HET	Sesuai HET
6.	Kendala utama	Kuota berkurang pada waktu tertentu	Pasokan dari agen tidak selalu tetap	Tidak terdapat kendala berarti	Masyarakat sulit diatur ketika distribusi
7.	Upaya mengatasi kendala	Membantu registrasi MyPertamina	Membatasi jumlah	Sistem kartu untuk	Verifikasi identitas dan

		dan mengatur pembelian	pembelian agar merata	pemerataan distribusi	domisili pembeli
8.	Harapan pengguna	Prosedur tetap memudahkan masyarakat	Pasokan lebih stabil	Distribusi semakin optimal	Masyarakat lebih tertib mengikuti aturan

Berdasarkan Tabel 4.2 dapat diketahui bahwa terdapat banyak persamaan dalam pelaksanaan distribusi LPG 3 kg pada keempat pangkalan. Seluruh pengelola menjelaskan bahwa proses distribusi diawali dengan pengiriman LPG dari agen ke pangkalan, kemudian disalurkan secara langsung kepada masyarakat sebagai konsumen akhir. Selain itu, seluruh pangkalan telah menerapkan penggunaan KTP atau Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagai syarat pembelian serta memanfaatkan aplikasi MyPertamina dalam proses pencatatan transaksi LPG bersubsidi. Pengelola juga menyatakan bahwa harga jual LPG telah disesuaikan dengan Harga Eceran Tertinggi (HET) yang ditetapkan oleh pemerintah daerah masing-masing.

Meskipun memiliki mekanisme distribusi yang relatif sama, setiap pengelola menghadapi kondisi yang berbeda dalam pelaksanaan penyaluran LPG bersubsidi. Pengelola Pangkalan Kamal menerapkan sistem kartu sebagai sarana pemerataan distribusi kepada masyarakat. Sistem tersebut dinilai mampu mengurangi potensi pembelian berulang dan memudahkan pengelola dalam mengatur penerima LPG. Berbeda dengan itu, Pangkalan Risky lebih menekankan

verifikasi identitas sekaligus domisili pembeli agar LPG disalurkan kepada masyarakat yang berada di wilayah pelayanan pangkalan.

Sementara itu, Pangkalan Fitriani menunjukkan peran pengelola yang lebih aktif dalam mendampingi masyarakat menggunakan aplikasi MyPertamina. Pengelola tidak hanya memeriksa data pembeli, tetapi juga membantu proses pendaftaran apabila masyarakat belum terdaftar dalam sistem. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengelola berperan sebagai pelaksana kebijakan sekaligus fasilitator bagi masyarakat dalam memenuhi persyaratan pembelian LPG bersubsidi.

Berbeda dengan ketiga pangkalan lainnya, hasil wawancara di Pangkalan Humaheru menunjukkan bahwa tantangan utama bukan terletak pada kepatuhan masyarakat, melainkan pada jumlah pasokan LPG yang tidak selalu sama pada setiap periode distribusi. Untuk mengatasi kondisi tersebut, pengelola melakukan pembatasan jumlah pembelian agar LPG tetap dapat didistribusikan secara merata kepada masyarakat yang membutuhkan.

Apabila dibandingkan secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa setiap pengelola memiliki strategi yang berbeda dalam menghadapi permasalahan distribusi LPG 3 kg. Perbedaan tersebut dipengaruhi oleh karakteristik wilayah pelayanan, kondisi pasokan dari agen, serta perilaku masyarakat sebagai konsumen. Meskipun demikian, seluruh pengelola memiliki tujuan yang sama, yaitu menjaga agar penyaluran LPG bersubsidi tetap berjalan sesuai ketentuan pemerintah dan dapat dinikmati oleh masyarakat yang berhak.

4. Hasil wawancara dengan konsumen

a. Hasil Wawancara Konsumen I Pangkalan Kamal

Informan pertama dalam penelitian ini adalah Ibu Sujiati, seorang ibu rumah tangga berusia 53 tahun yang telah menjadi konsumen Pangkalan Kamal selama kurang lebih sepuluh tahun. Beliau membeli LPG 3 kg untuk memenuhi kebutuhan memasak sehari-hari.

Berdasarkan hasil wawancara, Ibu Sujiati menyampaikan bahwa selama menjadi konsumen, dirinya tidak mengalami kesulitan memperoleh LPG 3 kg di Pangkalan Kamal. Menurut beliau:

"Sangat mudah mendapatkan LPG di pangkalan ini."⁸

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa ketersediaan LPG di Pangkalan Kamal dinilai cukup baik oleh konsumen sehingga kebutuhan rumah tangga dapat terpenuhi.

Mengenai harga jual, Ibu Sujiati menjelaskan bahwa LPG 3 kg selalu dijual sesuai dengan Harga Eceran Tertinggi (HET) yang telah ditetapkan pemerintah. Selain itu, beliau juga menyampaikan bahwa setiap pembelian diminta menunjukkan KTP sebagai syarat pembelian LPG bersubsidi. Menurut beliau:

⁸ Sujiati, "Konsumen LPG," *Wawancara Pribadi*, (Jelapat), 20 Juni 2026.

"Kalau beli diminta KTP, harganya juga sesuai dengan harga yang sudah ditetapkan."⁹

Hal tersebut menunjukkan bahwa pengelola telah menerapkan ketentuan pembelian LPG bersubsidi sesuai dengan kebijakan pemerintah.

Ketika diminta memberikan penilaian terhadap pelayanan pangkalan, Ibu Sujiati memberikan tanggapan yang positif. Beliau menyampaikan:

"Pelayanannya sudah bagus, pertahankan terus pelayanannya."¹⁰

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan pengelola telah memberikan kepuasan kepada konsumen, baik dari segi keramahan maupun proses pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa menurut Ibu Sujiati, pelaksanaan pendistribusian LPG 3 kg di Pangkalan Kamal telah berjalan dengan baik. Kemudahan memperoleh LPG, harga yang sesuai dengan HET, serta pelayanan yang ramah menjadi alasan utama beliau tetap membeli LPG di pangkalan tersebut.

b. Hasil Wawancara Konsumen II Pangkalan Kamal

Informan kedua dalam penelitian ini adalah Ibu Hartini, seorang ibu rumah tangga berusia 43 tahun yang telah membeli LPG 3 kg di Pangkalan Kamal selama

⁹ Sujiati, "Konsumen LPG."

¹⁰ Sujiati, "Konsumen LPG."

kurang lebih dua belas tahun. Selama menjadi konsumen, informan menggunakan LPG 3 kg untuk memenuhi kebutuhan memasak sehari-hari dan melakukan pembelian secara rutin sesuai kebutuhan rumah tangga.

Berdasarkan hasil wawancara, informan menjelaskan bahwa selama menjadi konsumen dirinya tidak pernah mengalami kesulitan memperoleh LPG 3 kg di Pangkalan Kamal. Menurutnya, selama stok tersedia, masyarakat dapat membeli LPG dengan mudah. Informan menyampaikan:

"Sangat mudah, selama ada stok kami bisa membeli di pangkalan."¹¹

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa menurut informan, ketersediaan LPG di Pangkalan Kamal masih mampu memenuhi kebutuhan masyarakat di sekitar pangkalan.

Mengenai harga jual, informan menjelaskan bahwa LPG 3 kg dijual sesuai dengan Harga Eceran Tertinggi (HET) yang telah ditetapkan pemerintah. Selama membeli di pangkalan tersebut, dirinya tidak pernah dikenakan harga di atas HET. Selain itu, pengelola juga meminta pembeli menunjukkan KTP sebagai syarat pembelian LPG bersubsidi. Informan mengatakan:

"Harganya sesuai HET, kalau membeli memang diminta menunjukkan KTP."¹²

Hal tersebut menunjukkan bahwa pengelola telah menerapkan ketentuan pembelian LPG bersubsidi sesuai dengan kebijakan pemerintah. Ketika diminta memberikan penilaian terhadap pelayanan pangkalan, informan memberikan

¹¹ Hartini, "Konsumen LPG," *Wawancara Pribadi*, (Jelapat), 20 Juni 2026.

¹² Hartini, "Konsumen LPG."

tanggapan yang positif. Menurutnya, pelayanan yang diberikan cepat, ramah, dan tidak membedakan konsumen. Informan menyampaikan:

*"Pelayanannya sudah sangat ramah, cepat, dan harganya sesuai HET."*¹³

Menurut informan, pelayanan seperti itu perlu dipertahankan agar masyarakat tetap merasa nyaman ketika membeli LPG di pangkalan.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa informan menilai pelaksanaan pendistribusian LPG 3 kg di Pangkalan Kamal telah berjalan dengan baik. Penilaian tersebut didasarkan pada kemudahan memperoleh LPG, harga yang sesuai dengan ketentuan pemerintah, serta pelayanan pengelola yang dinilai ramah dan cepat.

c. Hasil Wawancara Konsumen III Pangkalan Kamal

Informan ketiga dalam penelitian ini adalah Ibu Wati, berusia 45 tahun, yang telah menjadi konsumen LPG 3 kg di Pangkalan Kamal selama kurang lebih 10 tahun. Berdasarkan hasil wawancara, Ibu Wati menggunakan LPG 3 kg untuk memenuhi kebutuhan memasak sehari-hari dan umumnya melakukan pembelian satu kali dalam seminggu.

Berdasarkan hasil wawancara, Ibu Wati menyampaikan bahwa selama menjadi konsumen dirinya tidak mengalami kesulitan memperoleh LPG 3 kg di Pangkalan Kamal. Menurut beliau, ketersediaan LPG di pangkalan cukup baik

¹³ Hartini, "Konsumen LPG."

sehingga masyarakat masih dapat memenuhi kebutuhan rumah tangga mereka.

Beliau mengungkapkan:

"Alhamdulillah sangat mudah."¹⁴

Selain itu, Ibu Wati menjelaskan bahwa selama membeli LPG di Pangkalan Kamal dirinya tidak pernah mengalami antrean panjang. Menurut beliau, pelayanan yang diberikan pengelola berjalan dengan tertib sehingga proses pembelian dapat berlangsung dengan lancar.

Mengenai harga jual LPG, Ibu Wati menyampaikan bahwa harga yang diterapkan telah sesuai dengan Harga Eceran Tertinggi (HET) yang berlaku di wilayah setempat. Selama menjadi konsumen, beliau juga tidak pernah membeli LPG dengan harga yang lebih mahal. Di samping itu, beliau mengaku pernah diminta menunjukkan KTP sebagai persyaratan pembelian LPG bersubsidi. Hal tersebut menunjukkan bahwa pangkalan telah menerapkan ketentuan pendataan konsumen sesuai kebijakan pemerintah.

Menurut Ibu Wati, proses penyaluran LPG di Pangkalan Kamal telah berjalan dengan tertib dan tepat sasaran. Beliau juga mengaku belum pernah mengalami kondisi tidak memperoleh LPG ketika melakukan pembelian. Saat ditanya mengenai kendala yang dirasakan, beliau menjawab bahwa selama ini tidak ada kendala yang berarti dalam memperoleh LPG 3 kg.

¹⁴ Wati, "Konsumen LPG," *Wawancara Pribadi*, (Jelapat), 20 Juni 2026.

Pada akhir wawancara, Ibu Wati memberikan apresiasi terhadap pelayanan yang diberikan oleh pengelola pangkalan. Beliau menyampaikan:

"Pertahankan kualitas pelayanan yang sudah ramah, cepat, dan transparan."¹⁵

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa menurut Ibu Wati, pelayanan yang diberikan oleh pengelola Pangkalan Kamal telah memenuhi harapan konsumen. Keramahan petugas, kecepatan pelayanan, serta keterbukaan dalam melayani masyarakat menjadi faktor yang memberikan kepuasan bagi konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa Ibu Wati memberikan penilaian yang positif terhadap pelaksanaan pendistribusian LPG 3 kg di Pangkalan Kamal. Kemudahan memperoleh LPG, harga yang sesuai dengan HET, penerapan persyaratan pembelian menggunakan KTP, serta pelayanan yang ramah dan transparan menunjukkan bahwa pelaksanaan distribusi LPG di pangkalan tersebut telah berjalan dengan baik.

d. Hasil Wawancara Konsumen I Pangkalan Risky

Hartinah merupakan konsumen LPG 3 kg di Pangkalan Risky yang telah membeli LPG di pangkalan tersebut selama kurang lebih tiga tahun. LPG yang dibelinya digunakan untuk kebutuhan memasak dan keperluan sehari-hari. Ia

¹⁵ Wati, "Konsumen LPG."

menjelaskan bahwa biasanya membeli LPG satu kali dalam seminggu dan merasa mudah memperoleh LPG di pangkalan.

Hartinah menyampaikan "*Sangat nyaman*,"¹⁶ ketika ditanya mengenai kemudahan memperoleh LPG. Namun demikian, ia mengakui pernah mengalami antrean panjang pada saat pembelian.

Menurut Hartinah, harga LPG di pangkalan telah sesuai dengan Harga Eceran Tertinggi (HET), sehingga selama menjadi konsumen ia tidak pernah membeli LPG dengan harga yang lebih tinggi. Selain itu, setiap pembelian juga disertai dengan pemeriksaan identitas melalui KTP. Hartinah menilai bahwa penyaluran LPG di pangkalan telah berlangsung tertib dan tepat sasaran. Hal tersebut terlihat dari pernyataannya, "*Sudah tertib*," dan "*Sudah tepat sasaran*."¹⁷

Meskipun demikian, Hartinah pernah mengalami tidak memperoleh LPG ketika terlambat mengikuti antrean pembelian. Mengenai kendala tersebut, ia menjelaskan, "*Kendalanya kalau tidak ikut mengantri bisa tidak kebagian gas*."¹⁸

Sebagai harapan terhadap pelayanan pangkalan, Hartinah menginginkan agar harga LPG tetap dipertahankan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Pertamina.

¹⁶ Hartinah, "Konsumen LPG," *Wawancara Pribadi*, (Banjarmasin), 11 Juni 2026.

¹⁷ Hartinah, "Konsumen LPG."

¹⁸ Hartinah, "Konsumen LPG."

e. Hasil Wawancara Konsumen II Pangkalan Risky

Rahayu merupakan konsumen LPG 3 kg di Pangkalan Risky yang telah membeli LPG selama kurang lebih empat tahun. LPG tersebut digunakan untuk memenuhi kebutuhan memasak sehari-hari dan biasanya dibeli satu kali dalam seminggu. Menurutnya, memperoleh LPG di pangkalan relatif mudah. Ia mengatakan, "*Sangat mudah*,"¹⁹ meskipun pada waktu tertentu pernah mengalami antrean panjang saat pembelian.

Rahayu menjelaskan bahwa harga LPG yang dijual di pangkalan telah sesuai dengan HET dan selama menjadi konsumen tidak pernah membeli LPG dengan harga yang lebih mahal. Ia juga menyampaikan bahwa setiap pembelian dilakukan dengan menunjukkan KTP sebagai bentuk verifikasi identitas penerima LPG bersubsidi. Menurutnya, penyaluran LPG di pangkalan "*Sudah lumayan tertib*," dan LPG bersubsidi "*Sudah tepat sasaran aja*."²⁰

Walaupun demikian, Rahayu mengaku pernah tidak memperoleh LPG pada waktu tertentu. Sebagai saran untuk meningkatkan pelayanan, ia mengusulkan agar pangkalan menerapkan sistem antrean yang lebih teratur. Menurutnya, "*Sarannya untuk menghindari antrean panjang yang tidak beraturan, gunakan nomor antrean atau kupon yang dibagikan secara tertib*."²¹

¹⁹ Rahayu, "Konsumen LPG," *Wawancara Pribadi*, (Banjarmasin), 11 Juni 2026.

²⁰ Rahayu, "Konsumen LPG."

²¹ Rahayu, "Konsumen LPG."

f. Hasil Wawancara Konsumen III Pangkalan Risky

Nisa merupakan konsumen LPG 3 kg di Pangkalan Risky yang telah membeli LPG selama kurang lebih empat tahun. LPG yang dibelinya digunakan untuk memenuhi kebutuhan rumah tangga dan biasanya dibeli satu kali dalam seminggu. Menurutnya, memperoleh LPG di pangkalan sangat mudah. Ia menyampaikan, "*Sangat mudah*,"²² meskipun pernah mengalami antrean panjang ketika membeli LPG.

Nisa menjelaskan bahwa harga LPG yang dijual di pangkalan telah sesuai dengan HET dan selama menjadi konsumen tidak pernah membeli LPG dengan harga yang lebih tinggi. Ia juga pernah diminta menunjukkan KTP saat melakukan pembelian. Menurutnya, penyaluran LPG di Pangkalan Risky "*Sudah tertib aja*," serta "*Sudah tepat sasaran aja*."²³ Selain itu, ia mengaku tidak pernah mengalami tidak kebagian LPG maupun kendala lain selama membeli LPG.

Sebagai harapan terhadap pelaksanaan distribusi LPG, Nisa menginginkan agar pangkalan tetap memprioritaskan masyarakat sekitar yang memenuhi persyaratan administrasi. Hal tersebut disampaikannya melalui pernyataan, "*Sarannya membagi LPG 3 kg dengan memprioritaskan warga sekitar pangkalan yang membawa KTP sesuai dengan peraturan yang berlaku*."²⁴

²² Nisa, "Konsumen LPG," *Wawancara Pribadi*, (Banjarmasin), 11 Juni 2026.

²³ Nisa, "Konsumen LPG."

²⁴ Nisa, "Konsumen LPG."

g. Hasil Wawancara Konsumen I Pangkalan Fitriani

Miftahul Jannah merupakan konsumen LPG 3 kg di Pangkalan Fitriani yang telah membeli LPG di pangkalan tersebut selama kurang lebih sepuluh tahun. Ia menyampaikan bahwa LPG yang dibeli digunakan untuk kebutuhan rumah tangga sekaligus keperluan berjualan. Dalam satu minggu, ia biasanya membeli satu tabung LPG 3 kg dan mengaku tidak mengalami kesulitan dalam memperoleh LPG di pangkalan tersebut. Menurutnya:

*"Alhamdulillah nyaman aja."*²⁵

Meskipun demikian, Miftahul Jannah mengakui bahwa pada waktu-waktu tertentu pernah terjadi antrean panjang ketika masyarakat membeli LPG. Namun, selama menjadi konsumen ia tidak pernah membeli LPG dengan harga di atas Harga Eceran Tertinggi (HET).

*"Pas aja harganya 18.500, serta tidak pernah membeli dengan harga yang lebih mahal."*²⁶

Dalam proses pembelian, Miftahul Jannah juga menjelaskan bahwa pangkalan telah menerapkan pemeriksaan identitas sesuai ketentuan pemerintah.

²⁵ Miftahul Jannah, "Konsumen LPG," *Wawancara Pribadi*, (Banjarmasin), 26 Juni 2026.

²⁶ Miftahul Jannah, "Konsumen LPG."

"Pernah disuruh menunjukkan KTP." ²⁷

Menurutnya, penerapan tersebut membuat penyaluran LPG menjadi lebih tertib sehingga ia menilai bahwa *"Sudah tertib" dan "Sudah tepat sasaran."* ²⁸

Walaupun secara umum pelayanan pangkalan dinilai baik, Miftahul Jannah pernah mengalami tidak memperoleh LPG karena keterlambatan memperoleh informasi mengenai jadwal distribusi.

"Pernah tidak kebagian gas karena telat dapat informasi." ²⁹

Selain itu, ia mengaku tidak pernah mengalami kendala lain selama membeli LPG dan berharap kuota LPG yang diterima pangkalan dapat ditambah. Sebagaimana yang disampaikannya, *"Sarannya kalau bisa pangkalan lebih banyak lagi menambah kuotanya."* ³⁰

h. Hasil Wawancara Konsumen II Pangkalan Fitriani

Tini merupakan konsumen LPG 3 kg di Pangkalan Fitriani yang telah membeli LPG di pangkalan tersebut selama kurang lebih sepuluh tahun. LPG yang dibelinya digunakan untuk memenuhi kebutuhan memasak sehari-hari. Dalam satu

²⁷ Miftahul Jannah, "Konsumen LPG."

²⁸ Miftahul Jannah, "Konsumen LPG."

²⁹ Miftahul Jannah, "Konsumen LPG."

³⁰ Miftahul Jannah, "Konsumen LPG."

minggu, ia biasanya membeli satu tabung LPG dan mengaku tidak mengalami kesulitan memperoleh LPG di pangkalan tersebut.

*"Alhamdulillah nyaman."*³¹

Meskipun demikian, ia mengakui bahwa pada waktu tertentu pernah mengalami antrean panjang ketika masyarakat membeli LPG.

Tini juga menjelaskan bahwa harga LPG yang dijual di pangkalan telah sesuai dengan Harga Eceran Tertinggi (HET).

"Sesuai dan pas saja."

Serta selama menjadi konsumen *"tidak pernah"*³² membeli LPG dengan harga yang lebih mahal. Selain itu, dalam setiap pembelian ia juga *"pernah"*³³ diminta menunjukkan KTP sebagai bentuk verifikasi identitas.

Menurut Tini, penyaluran LPG di Pangkalan Fitriani telah berjalan dengan tertib dan lancar.

*"Tertib dan lancar."*³⁴

³¹ Tini, "Konsumen LPG," *Wawancara Pribadi*, (Banjarmasin), 26 Juni 2026.

³² Tini, "Konsumen LPG."

³³ Tini, "Konsumen LPG."

³⁴ Tini, "Konsumen LPG."

Serta mengaku "*Tidak pernah*"³⁵ mengalami tidak kebagian LPG. Tini juga menilai bahwa pendistribusian LPG 3 kg telah tepat sasaran. Mengenai pelayanan pangkalan.

*"Untuk pelayanan sudah sangat baik dan pertahankan."*³⁶

i. Hasil Wawancara Konsumen III Pangkalan Fitriani

Agus merupakan konsumen LPG 3 kg di Pangkalan Fitriani yang telah membeli LPG di pangkalan tersebut selama kurang lebih sepuluh tahun. LPG tersebut digunakan untuk kebutuhan memasak rumah tangga. Ia biasanya membeli satu tabung LPG setiap minggu dan mengaku bahwa selama ini proses pembelian berlangsung dengan baik.

*"Nyaman saja,"*³⁷ meskipun ia pernah mengalami antrean ketika membeli LPG.

Agus menjelaskan bahwa harga LPG di pangkalan telah sesuai dengan ketentuan pemerintah.

*"Sudah pas saja."*³⁸

³⁵ Tini, "Konsumen LPG."

³⁶ Tini, "Konsumen LPG."

³⁷ Agus, "Konsumen LPG," *Wawancara Pribadi*, (Banjarmasin), 26 Juni 2026.

³⁸ Agus, "Konsumen LPG."

Selama menjadi pelanggan *"Tidak pernah"*³⁹ membeli LPG dengan harga yang lebih mahal. Ia juga menyampaikan bahwa dirinya *"Pernah"*⁴⁰ diminta menunjukkan KTP saat melakukan pembelian sebagai bagian dari proses verifikasi identitas.

Menurut Agus, pelaksanaan pendistribusian LPG di Pangkalan Fitriani telah berlangsung dengan tertib.

*"Sudah tertib."*⁴¹

Serta mengaku *"Tidak pernah"*⁴² mengalami tidak kebagian LPG. Agus juga menilai bahwa penyaluran LPG *"Pas aja penyalurannya."* Selama membeli LPG ia *"Tidak ada kendala."*⁴³ Namun demikian, ia memberikan saran agar frekuensi pembagian LPG dapat ditingkatkan. Sebagaimana yang disampaikannya.

*"Pembagiannya kalo bisa seminggu 2 kali."*⁴⁴

j. Hasil Wawancara Konsumen I Pangkalan Humaheru

³⁹ Agus, "Konsumen LPG."

⁴⁰ Agus, "Konsumen LPG."

⁴¹ Agus, "Konsumen LPG."

⁴² Agus, "Konsumen LPG."

⁴³ Agus, "Konsumen LPG."

⁴⁴ Agus, "Konsumen LPG."

Rohani merupakan konsumen LPG 3 kg di Pangkalan Humaheru yang telah membeli LPG di pangkalan tersebut selama kurang lebih sepuluh tahun. LPG yang dibelinya digunakan untuk memenuhi kebutuhan memasak rumah tangga. Ia menjelaskan bahwa biasanya membeli LPG sebanyak satu tabung setiap minggu. Menurutnya, memperoleh LPG di pangkalan terkadang mudah, namun pada waktu tertentu juga mengalami kesulitan. Sebagaimana yang disampaikannya, *"Terkadang sulit, terkadang nyaman."*⁴⁵ Ia juga mengakui bahwa pernah mengalami antrean panjang ketika membeli LPG.

Rohani menjelaskan bahwa harga LPG yang dijual di pangkalan telah sesuai dengan Harga Eceran Tertinggi (HET) dan selama menjadi konsumen tidak pernah membeli LPG dengan harga yang lebih mahal. Selain itu, ia juga pernah diminta menunjukkan KTP saat melakukan pembelian sebagai bentuk verifikasi identitas penerima LPG bersubsidi.

Meskipun demikian, Rohani mengaku pernah tidak memperoleh LPG karena tidak mengetahui informasi mengenai jadwal pembagian. Ia menyampaikan, *"Terkadang sebagian, terkadang tidak sebagian gara-gara tidak tahu informasi."*⁴⁶ Menurutnya, penyaluran LPG sudah tepat sasaran dan selama membeli LPG tidak pernah mengalami kendala lain. Sebagai saran, Rohani

⁴⁵ Rohani, "Konsumen LPG," *Wawancara Pribadi*, (Berangas), 30 Juni 2026.

⁴⁶ Rohani, "Konsumen LPG."

berharap pangkalan tetap mempertahankan penjualan LPG sesuai dengan HET yang telah ditetapkan oleh Pertamina.

k. Hasil Wawancara Konsumen II Pangkalan Humaheru

Muslimah merupakan konsumen LPG 3 kg di Pangkalan Humaheru yang telah membeli LPG selama kurang lebih sepuluh tahun. LPG tersebut digunakan untuk kebutuhan rumah tangga dan biasanya dibeli satu kali dalam seminggu. Menurutny, memperoleh LPG di pangkalan cukup mudah meskipun pada waktu tertentu pernah terjadi antrean panjang. Ia juga menyampaikan bahwa harga LPG selalu sesuai dengan ketentuan pemerintah dan selama menjadi konsumen tidak pernah membeli LPG dengan harga yang lebih tinggi. Selain itu, setiap pembelian LPG dilakukan dengan menunjukkan KTP sebagai bentuk verifikasi identitas.

Menurut Muslimah, penyaluran LPG di Pangkalan Humaheru telah berlangsung tertib dan tepat sasaran. Akan tetapi, ia mengaku pernah tidak memperoleh LPG apabila tidak mengetahui jadwal pembagian. Oleh karena itu, ia memberikan masukan agar pangkalan turut membantu masyarakat yang belum terdaftar dalam sistem. Sebagaimana yang disampaikannya, *"Pangkalan sebaiknya tidak sekadar menolak warga yang belum terdaftar, melainkan aktif membantu proses registrasi di tempat secara ramah."*⁴⁷

l. Hasil Wawancara Konsumen III Pangkalan Humaheru

⁴⁷ Muslimah, "Konsumen LPG," *Wawancara Pribadi*, (Berangas), 30 Juni 2026.

Mardiah merupakan konsumen LPG 3 kg di Pangkalan Humaheru yang telah membeli LPG selama kurang lebih lima tahun. LPG tersebut digunakan untuk memenuhi kebutuhan memasak rumah tangga sekaligus mengolah kue. Ia biasanya membeli LPG satu kali dalam seminggu dan merasa cukup mudah memperoleh LPG di pangkalan, meskipun pernah mengalami antrean panjang.

Mardiah menjelaskan bahwa harga LPG yang dibayarkan selalu sesuai dengan HET dan ia tidak pernah membeli LPG dengan harga yang lebih mahal. Selain itu, ia juga pernah diminta menunjukkan KTP ketika membeli LPG dan menilai bahwa penyaluran LPG di pangkalan telah berlangsung tertib.

Namun demikian, Mardiah mengaku pernah tidak memperoleh LPG ketika stok telah habis. Menurutnya, kendala yang paling sering dirasakan adalah antrean panjang saat pembagian LPG. Oleh karena itu, ia berharap pangkalan tetap konsisten dalam menerapkan pembatasan jumlah pembelian agar distribusi LPG dapat berlangsung lebih merata. Ia menyampaikan, *"Konsisten menerapkan batas maksimal pembelian."*⁴⁸

Tabel 4.3 Perbandingan Hasil Wawancara Konsumen LPG 3 Kg

No.	Aspek yang Dibandingkan	Konsumen Pangkalan Kamal	Konsumen Pangkalan Risky	Konsumen Pangkalan Fitriani	Konsumen Pangkalan Humaheru
1.	Kemudahan memperoleh LPG	Mudah memperoleh LPG karena	Mudah memperoleh LPG	Mudah memperoleh LPG dan	Mudah memperoleh LPG, tetapi

⁴⁸ Mardiah, "Konsumen LPG," *Wawancara Pribadi*, (Berangas), 30 Juni 2026.

		stok umumnya tersedia	meskipun terkadang harus menunggu saat stok baru datang	jarang mengalami kehabisan	pada waktu tertentu stok cepat habis
2.	Harga LPG	Sesuai HET	Sesuai HET	Sesuai HET	Sesuai HET
3.	Persyaratan pembelian	Menggunakan KTP/NIK	Menggunakan KTP/NIK	Menggunakan KTP/NIK melalui MyPertamina	Menggunakan KTP/NIK melalui MyPertamina
4.	Pelayanan pangkalan	Ramah, cepat, dan tertib	Ramah serta membantu konsumen	Ramah dan pelayanan cukup cepat	Ramah dan tetap mengikuti prosedur pemerintah
5.	Kendala yang dirasakan	Hampir tidak ada kendala	Sesekali menunggu distribusi dari agen	Berkurangnya stok ketika hari libur	Pasokan kadang terbatas sehingga pembelian dibatasi
6.	Penilaian terhadap distribusi	Berjalan baik dan tertib	Berjalan cukup baik	Berjalan baik sesuai aturan	Berjalan baik meskipun dipengaruhi jumlah pasokan

Berdasarkan hasil wawancara terhadap seluruh konsumen, dapat diketahui bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian positif terhadap

pelaksanaan pendistribusian LPG 3 kg pada keempat pangkalan. Seluruh konsumen menyatakan bahwa harga LPG dijual sesuai Harga Eceran Tertinggi (HET), pelayanan pangkalan dinilai baik, serta pembelian telah menggunakan verifikasi identitas berupa KTP atau Nomor Induk Kependudukan (NIK). Perbedaan hanya terlihat pada ketersediaan stok, khususnya di Pangkalan Humaheru dan Fitriani yang sesekali mengalami keterbatasan pasokan ketika hari libur atau saat kuota dari agen berkurang. Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa dari perspektif konsumen pelaksanaan distribusi LPG telah berjalan sesuai ketentuan pemerintah.

5. Hasil wawancara dengan Supir Pengantar LPG

a. Wawancara dengan Supir Pengantar LPG Pangkalan Kamal

Informan dalam wawancara ini adalah Bapak Amat, yang bekerja sebagai supir pengantar LPG pada agen yang memasok LPG 3 kg ke pangkalan-pangkalan penelitian. Tugas utama beliau adalah mengangkut LPG dari agen menuju pangkalan sesuai jadwal distribusi yang telah ditentukan.

Berdasarkan hasil wawancara, Bapak Amat menjelaskan bahwa proses pendistribusian LPG dilakukan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan oleh agen. Sebelum pengiriman dilakukan, jumlah tabung yang akan didistribusikan telah disesuaikan dengan alokasi masing-masing pangkalan. Menurut beliau:

*"Jumlah tabung yang dikirim selalu sesuai dengan permintaan pangkalan."*⁴⁹

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa proses pengiriman dari agen telah memperhatikan alokasi yang telah ditetapkan sehingga setiap pangkalan memperoleh pasokan sesuai kuota yang diberikan.

Mengenai proses pengiriman, Bapak Amat menjelaskan bahwa hambatan yang dihadapi relatif tidak banyak. Keterlambatan pengiriman umumnya hanya terjadi ketika proses pengisian tabung di lokasi pengambilan sehingga kendaraan harus menunggu giliran. Namun, menurut beliau kondisi tersebut tidak berlangsung lama. Beliau menjelaskan:

*"Pada saat pengisian saja yang harus mengantri, tapi itu tidak lama."*⁵⁰

Selain itu, kondisi jalan menuju pangkalan dinilai cukup baik sehingga tidak menghambat proses distribusi. Ketika ditanya mengenai akses menuju pangkalan, beliau menyampaikan:

*"Alhamdulillah lancar dan mulus saja."*⁵¹

Berkaitan dengan kondisi di pangkalan, Bapak Amat mengaku pernah melihat antrean masyarakat saat pembelian LPG. Akan tetapi, menurutnya antrean

⁴⁹ Amat, "Sopir Pengantar LPG," *Wawancara Pribadi*, (Jelapat), 20 Juni 2026.

⁵⁰ Amat, "Sopir Pengantar LPG."

⁵¹ Amat, "Sopir Pengantar LPG."

tersebut tidak berlangsung lama karena pengelola pangkalan segera melayani masyarakat dengan baik. Beliau menyatakan:

*"Pernah, tapi itu tidak berlangsung lama, karena pangkalan sigap dalam melayani masyarakat."*⁵²

Menurut Bapak Amat, secara umum pelaksanaan pendistribusian LPG 3 kg telah berjalan dengan baik dan sesuai prosedur yang berlaku. Beliau mengungkapkan:

*"Sudah berjalan lancar sesuai prosedurnya."*⁵³

Lebih lanjut, beliau juga menjelaskan bahwa proses distribusi tetap berada dalam pengawasan pihak agen sebagai bentuk pengendalian terhadap penyaluran LPG ke pangkalan. Mengenai hal tersebut, beliau mengatakan:

*"Pengawas ada di kami sebagai penyaluran terhadap pangkalan."*⁵⁴

Pada akhir wawancara, Bapak Amat menyampaikan harapannya agar proses pendistribusian LPG ke depan dapat terus berjalan dengan baik dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Beliau berharap:

⁵² Amat, "Sopir Pengantar LPG."

⁵³ Amat, "Sopir Pengantar LPG."

⁵⁴ Amat, "Sopir Pengantar LPG."

*"Semoga kedepannya selalu bisa melayani masyarakat."*⁵⁵

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa dari sudut pandang supir pengantar, proses pendistribusian LPG 3 kg dari agen menuju pangkalan telah berjalan dengan baik. Hambatan yang dihadapi relatif kecil dan tidak berdampak signifikan terhadap kelancaran distribusi. Selain itu, adanya pengawasan dari pihak agen serta pelayanan pangkalan yang dinilai sigap turut mendukung terselenggaranya distribusi LPG 3 kg kepada masyarakat.

b. Wawancara dengan Supir Pengantar LPG Pangkalan Risky

Iqbal merupakan supir pengantar LPG yang telah bekerja selama kurang lebih satu tahun. Dalam kesehariannya, ia mengantarkan LPG ke sekitar tiga hingga empat pangkalan. Menurutnya, proses distribusi LPG dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, yaitu diawali dengan pemesanan LPG secara digital oleh pangkalan dan pembayaran kepada agen. Selanjutnya, agen mengirimkan tabung LPG yang telah terisi ke pangkalan untuk ditukarkan dengan tabung kosong.

Iqbal menjelaskan bahwa *"Prosedurnya itu pangkalan memesan jatah gas secara digital dan membayar uang tebusannya ke agen, lalu agen memuat tabung gas penuh ke dalam truk untuk diantarkan langsung ke lokasi pangkalan, di mana*

⁵⁵ Amat, "Sopir Pengantar LPG."

tabung penuh tersebut nantinya ditukar dengan tabung-tabung kosong yang sudah disiapkan pangkalan."⁵⁶

Menurut Iqbal, secara umum jadwal pengiriman LPG telah berjalan tepat waktu dan jumlah tabung yang dikirim selalu sesuai dengan permintaan pangkalan. Akan tetapi, ia mengakui bahwa pada kondisi tertentu pernah terjadi keterlambatan distribusi. Keterlambatan tersebut umumnya disebabkan oleh terbatasnya pasokan LPG di SPBE atau habisnya stok pada saat proses pengisian.

Sebagaimana yang disampaikan, *"Mungkin pasokan dari pengisiannya kurang atau saat pengisian gasnya habis."*⁵⁷

Iqbal juga menjelaskan bahwa akses jalan menuju pangkalan relatif baik sehingga tidak menjadi hambatan dalam proses distribusi. Selain itu, ia pernah melihat antrean panjang masyarakat ketika distribusi berlangsung. Menurutnya, secara keseluruhan sistem distribusi LPG telah berjalan dengan lancar meskipun dirinya belum pernah melihat adanya pengawasan secara langsung selama proses pengiriman.

Sebagai masukan, Iqbal berharap pengawasan terhadap kondisi fisik tabung LPG dapat lebih ditingkatkan. Menurutnya, tabung LPG yang sudah berkarat,

⁵⁶ Iqbal, "Sopir Pengantar LPG," *Wawancara Pribadi*, (Banjarmasin), 11 Juni 2026.

⁵⁷ Iqbal, "Sopir Pengantar LPG."

penyok, atau mengalami kerusakan pada karet pengaman sebaiknya tidak lagi digunakan demi menjaga keselamatan supir maupun konsumen.

Ia menyampaikan bahwa "*Pertamina harus memperketat pengawasan di SPBE, tabung yang berkarat, penyok atau karetnya rusak jangan dipakai lagi demi keselamatan supir dan konsumen.*"⁵⁸

c. Wawancara dengan Supir Pengantar LPG Pangkalan Fitriani

Rusli merupakan supir pengantar LPG yang telah bekerja selama kurang lebih empat tahun. Dalam menjalankan tugasnya, ia mengantarkan LPG ke sekitar tiga hingga lima pangkalan setiap hari.

Rusli menjelaskan bahwa "*Prosedurnya sesuai dengan Pertamina, yaitu pangkalan memesan jatah gas secara digital dan membayar uang tebusannya ke agen, lalu agen memuat tabung gas penuh ke dalam truk untuk diantarkan langsung ke lokasi pangkalan, di mana tabung penuh tersebut nantinya ditukar dengan tabung-tabung kosong yang sudah disiapkan pangkalan.*"⁵⁹

Mengenai ketepatan waktu pengiriman, Rusli menyatakan bahwa pada umumnya distribusi LPG dilakukan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Namun demikian, ia mengakui bahwa pada kondisi tertentu pernah terjadi keterlambatan distribusi. Menurutnya, penyebab utama keterlambatan tersebut

⁵⁸ Iqbal, "Supir Pengantar LPG."

⁵⁹ Rusli, "Supir Pengantar LPG," *Wawancara Pribadi*, (Banjarmasin), 26 Juni 2026.

adalah keterlambatan proses pengisian LPG di SPBE serta kondisi lalu lintas yang padat.

Sebagaimana disampaikan, *"Terkadang di jalan itu bisa macet," dan "Karena gasnya habis dari di pengisiannya."*⁶⁰

Rusli juga menjelaskan bahwa kondisi akses menuju pangkalan tidak selalu sama. Beberapa pangkalan memiliki akses jalan yang sempit sehingga menyulitkan proses distribusi, sedangkan pangkalan lainnya memiliki akses yang lebih baik.

Ia mengatakan bahwa *"Tergantung kondisi jalan, ada jalan yang sempit ada jalan yang nyaman."*⁶¹ Meskipun demikian, jumlah tabung LPG yang dikirim ke pangkalan selalu disesuaikan dengan permintaan yang telah ditetapkan.

Rusli mengungkapkan bahwa dirinya pernah melihat antrean panjang masyarakat di pangkalan, terutama ketika terjadi kelangkaan LPG. Menurutnya, kondisi distribusi saat ini masih belum sepenuhnya lancar karena adanya keterbatasan pasokan pada waktu-waktu tertentu, khususnya ketika terdapat banyak hari libur.

Ia menyatakan, *"Kalau kondisi sekarang ini kurang lancar karena langka, langkanya karena kebanyakan tanggal merahnya."*⁶²

Selain itu, ia menjelaskan bahwa proses pengiriman tetap berada dalam pengawasan Pertamina. Sebagai masukan, Rusli berharap pembagian stok LPG dari agen kepada pangkalan dapat dilakukan secara lebih merata dan konsisten,

⁶⁰ Rusli, "Sopir Pengantar LPG."

⁶¹ Rusli, "Sopir Pengantar LPG."

⁶² Rusli, "Sopir Pengantar LPG."

terutama menjelang hari raya atau hari libur, agar tidak terjadi antrean panjang yang dapat menghambat proses distribusi kepada masyarakat.

d. Wawancara dengan Supir Pengantar LPG Pangkalan Humaheru

Supian merupakan supir pengantar LPG yang telah bekerja selama kurang lebih dua tahun. Dalam menjalankan tugasnya, ia mengantarkan LPG ke sekitar empat hingga lima pangkalan setiap hari. Menurutnya, proses distribusi LPG diawali dengan pemesanan dan pembayaran secara digital oleh pangkalan kepada agen. Setelah itu, agen mengirimkan tabung LPG menggunakan truk untuk ditukarkan dengan tabung kosong yang berada di pangkalan.

Supian menjelaskan bahwa *"Prosedurnya pangkalan memesan dan membayar gas secara digital, lalu agen mengantarkan tabung isi pakai truk untuk ditukar dengan tabung kosong di lokasi pangkalan."*⁶³

Mengenai ketepatan waktu pengiriman, Supian menyampaikan bahwa jumlah tabung yang dikirim selalu disesuaikan dengan kuota atau permintaan resmi pangkalan. Namun demikian, ia mengakui bahwa keterlambatan distribusi masih dapat terjadi. Menurutnya, penyebab utama keterlambatan adalah antrean panjang kendaraan pengangkut LPG di SPBE saat proses pengisian.

⁶³ Supian, "Supir Pengantar LPG," *Wawancara Pribadi*, (Berangas), 30 Juni 2026.

Sebagaimana diungkapkannya, *"Penyebab utamanya biasanya adalah antrean panjang truk di SPBE saat pengisian."*⁶⁴

Selain itu, Supian menjelaskan bahwa kondisi akses menuju beberapa pangkalan juga menjadi tantangan dalam proses distribusi. Menurutnya, terdapat pangkalan yang berada di kawasan permukiman dengan jalan yang sempit sehingga kendaraan pengangkut membutuhkan waktu lebih lama untuk melakukan bongkar muat.

Ia mengatakan, *"Akses jalan menuju pangkalan yang berada di dalam gang sempit pemukiman padat, sehingga truk besar sulit dan membutuhkan waktu lebih lama untuk bongkar muat."*⁶⁵

Supian juga mengungkapkan bahwa dirinya pernah melihat antrean panjang masyarakat di pangkalan. Meskipun demikian, menurutnya secara umum sistem distribusi LPG telah berjalan dengan baik. Ia menjelaskan bahwa pengawasan terhadap proses distribusi dilakukan secara berlapis, baik oleh agen maupun Pertamina melalui sistem digital. Sebagai upaya meningkatkan efektivitas distribusi, ia menyarankan agar koordinasi antara SPBE dan agen lebih responsif ketika terjadi kendala pengisian.

⁶⁴ Supian, "Sopir Pengantar LPG."

⁶⁵ Supian, "Sopir Pengantar LPG."

Menurutnya, *"Koordinasi yang lebih responsif antara SPBE dan Agen ketika terjadi kendala pengisian, sehingga agen bisa segera mengabari pihak pangkalan untuk mengantisipasi kepanikan konsumen di lapangan."*⁶⁶

Tabel 4.4 Perbandingan Hasil Wawancara Sopir Pengantar LPG

No.	Aspek yang Dibandingkan	Konsumen Pangkalan Kamal	Konsumen Pangkalan Risky	Konsumen Pangkalan Fitriani	Konsumen Pangkalan Humaheru
1.	Jadwal distribusi	Dilaksanakan sesuai jadwal agen	Dilaksanakan sesuai jadwal	Dilaksanakan sesuai jadwal	Dilaksanakan sesuai jadwal
2.	Pasokan LPG	Disesuaikan dengan kuota pangkalan	Sesuai alokasi agen	Sesuai alokasi agen	Sesuai alokasi, namun jumlah terkadang berubah
3.	Kendala distribusi	Hampir tidak ada kendala	Lalu lintas terkadang menghambat pengiriman	Berkurangnya pasokan pada hari tertentu	Kuota dari agen kadang lebih sedikit dibanding kebutuhan
4.	Hubungan dengan pangkalan	Kerja sama berjalan baik	Pengelola siap menerima distribusi	Pengelola melakukan pengecekan tabung	Pengelola langsung mencatat dan menyalurkan LPG

⁶⁶ Supian, "Sopir Pengantar LPG."

5.	Pengawasan	Diawasi oleh agen	Diawasi oleh agen	Diawasi oleh agen	Diawasi oleh agen
6.	Penilaian terhadap distribusi	Distribusi berjalan lancar	Distribusi berjalan baik	Distribusi berjalan baik	Distribusi berjalan baik meskipun pasokan kadang terbatas

Hasil wawancara dengan para sopir pengantar LPG menunjukkan bahwa proses distribusi dari agen menuju pangkalan pada umumnya telah berjalan sesuai jadwal yang ditetapkan. Para sopir menjelaskan bahwa jumlah tabung yang dikirim telah disesuaikan dengan kuota masing-masing pangkalan dan setiap pengiriman berada dalam pengawasan agen. Kendala yang ditemui lebih banyak disebabkan oleh faktor eksternal, seperti kondisi lalu lintas maupun perubahan jumlah pasokan dari agen, bukan karena kesalahan pangkalan. Oleh karena itu, dari perspektif sopir, mekanisme distribusi LPG 3 kg telah terlaksana dengan baik dan mendukung pelaksanaan Keputusan Menteri ESDM Nomor 37.K/Mg.01/Mem.M/2023.

B. Analisis

1. Analisis Praktik Pangkalan di Daerah dalam Mendistribusikan LPG 3

Kg Bersubsidi

a. Mekanisme Pendistribusian LPG 3 Kg Bersubsidi

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan pada empat pangkalan LPG 3 kg di Kota Banjarmasin dan Kabupaten Barito Kuala, diketahui

bahwa mekanisme pendistribusian LPG bersubsidi pada masing-masing pangkalan pada dasarnya memiliki pola yang sama. Seluruh pangkalan memperoleh pasokan LPG dari agen resmi PT Pertamina Patra Niaga sesuai dengan jadwal distribusi yang telah ditetapkan. Setelah tabung diterima dari agen, pengelola pangkalan melakukan pemeriksaan jumlah tabung yang diterima dan menyimpannya pada tempat penyimpanan sebelum LPG didistribusikan kepada masyarakat.

Kesamaan mekanisme tersebut menunjukkan bahwa pangkalan telah melaksanakan fungsi utamanya sebagai penyalur LPG bersubsidi kepada masyarakat.⁶⁷ Dalam praktiknya, pangkalan tidak memiliki kewenangan untuk menentukan sendiri tata cara distribusi LPG karena seluruh proses penyaluran telah mengikuti mekanisme yang ditetapkan oleh Pertamina. Dengan demikian, pangkalan lebih berperan sebagai pelaksana distribusi yang bertugas memastikan LPG dapat diterima oleh masyarakat sesuai prosedur yang berlaku.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa proses pendistribusian tidak hanya dilakukan melalui penyerahan tabung LPG kepada pembeli, tetapi diawali dengan beberapa tahapan pelayanan. Masyarakat yang datang membeli LPG terlebih dahulu diminta menunjukkan identitas berupa KTP sebagai dasar verifikasi Nomor Induk Kependudukan (NIK). Setelah data pembeli berhasil diverifikasi melalui

⁶⁷ Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penyediaan dan Pendistribusian Liquefied Petroleum Gas, Pasal 1 angka 16 dan Pasal 21.

aplikasi MyPertamina, transaksi penjualan baru dapat dilakukan dan tabung LPG diserahkan kepada konsumen.

Adanya tahapan tersebut menunjukkan bahwa mekanisme distribusi LPG bersubsidi saat ini telah mengalami perubahan dibandingkan dengan sistem sebelumnya. Penyaluran LPG tidak lagi hanya berorientasi pada proses jual beli, tetapi juga disertai dengan pendataan identitas pembeli. Melalui mekanisme tersebut, setiap transaksi yang dilakukan dapat tercatat sehingga proses distribusi menjadi lebih tertib dan lebih mudah diawasi.

Selain itu, hasil observasi juga memperlihatkan bahwa seluruh pangkalan melakukan penjualan LPG secara langsung kepada masyarakat tanpa melalui perantara. Selama penelitian berlangsung tidak ditemukan adanya praktik penjualan kepada pengecer ataupun pembelian dalam jumlah besar oleh satu orang konsumen. Kondisi ini menunjukkan bahwa mekanisme distribusi yang diterapkan di tingkat pangkalan telah diarahkan agar LPG bersubsidi dapat disalurkan kepada masyarakat sebagai pengguna akhir.

Walaupun memiliki mekanisme yang sama, kondisi pelaksanaan distribusi pada masing-masing pangkalan tidak selalu berjalan dengan situasi yang sama. Perbedaan lebih terlihat pada jumlah masyarakat yang datang membeli LPG, kondisi antrean, serta ketersediaan stok pada saat penyaluran berlangsung. Namun demikian, perbedaan tersebut tidak mengubah mekanisme dasar distribusi yang diterapkan oleh masing-masing pangkalan karena seluruhnya tetap mengikuti prosedur yang sama.

Berdasarkan uraian tersebut dapat dipahami bahwa praktik pendistribusian LPG 3 kg pada empat pangkalan telah dilaksanakan melalui tahapan yang sistematis, mulai dari penerimaan pasokan dari agen, penyimpanan tabung, verifikasi identitas pembeli, hingga penyaluran LPG kepada masyarakat. Mekanisme tersebut menunjukkan bahwa pangkalan telah menjalankan fungsi distribusinya sesuai dengan pola operasional yang berlaku dalam sistem penyaluran LPG bersubsidi.

2. Analisis Kesesuaian Praktik Pendistribusian LPG 3 Kg Bersubsidi dengan Keputusan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 37.K/Mg.01/Mem.M/2023

a. Kesesuaian Mekanisme Verifikasi Identitas Pembeli

Keputusan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 37.K/Mg.01/Mem.M/2023⁶⁸ mengatur bahwa penyaluran LPG 3 kg dilakukan kepada pengguna yang telah terdata melalui sistem yang ditetapkan pemerintah. Salah satu bentuk pelaksanaannya adalah penggunaan Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagai identitas dalam proses pembelian LPG bersubsidi. Ketentuan tersebut bertujuan agar penyaluran LPG dapat dilakukan secara lebih tertib, terdokumentasi, dan mengurangi kemungkinan terjadinya penyalahgunaan subsidi.

⁶⁸ Kepmen ESDM Nomor 37.K/Mg.01/Mem.M/2023 tentang Petunjuk Teknis Pendistribusian Isi Ulang Liquefied Petroleum Gas Tertentu Tepat Sasaran, (2023).

Berdasarkan hasil penelitian, seluruh pangkalan yang menjadi lokasi penelitian telah menerapkan verifikasi identitas pembeli sebelum transaksi dilakukan. Masyarakat diwajibkan menunjukkan KTP sebagai dasar verifikasi NIK, kemudian data tersebut dimasukkan ke dalam aplikasi MyPertamina sebelum LPG diserahkan kepada pembeli. Dari hasil observasi juga tidak ditemukan adanya penjualan yang dilakukan tanpa melalui proses verifikasi identitas.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa mekanisme verifikasi identitas sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri ESDM telah dilaksanakan oleh seluruh pangkalan yang menjadi lokasi penelitian. Penggunaan NIK dalam setiap transaksi menunjukkan bahwa identitas pembeli telah menjadi bagian dari prosedur penyaluran LPG bersubsidi. Dengan adanya verifikasi tersebut, setiap transaksi dapat dicatat sehingga data penyaluran menjadi lebih tertib dibandingkan dengan sistem penjualan yang sebelumnya dilakukan tanpa pendataan secara digital.

Walaupun demikian, pelaksanaan verifikasi identitas masih bergantung pada kesiapan masyarakat dalam membawa KTP ketika melakukan pembelian LPG. Apabila identitas tidak dapat ditunjukkan, proses transaksi tidak dapat dilakukan sebagaimana mestinya. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelaksanaan ketentuan mengenai verifikasi identitas tidak hanya dipengaruhi oleh pengelola pangkalan, tetapi juga memerlukan kerja sama dari masyarakat sebagai pengguna LPG bersubsidi.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa pelaksanaan verifikasi identitas pada empat pangkalan telah sesuai dengan ketentuan dalam Keputusan

Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 37.K/Mg.01/Mem.M/2023. Hal ini ditunjukkan dengan diterapkannya penggunaan NIK sebagai syarat pembelian LPG bersubsidi pada seluruh pangkalan yang menjadi objek penelitian.

b. Kesesuaian Mekanisme Penyaluran LPG 3 Kg kepada Masyarakat

Salah satu tujuan diterbitkannya Keputusan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 37.K/Mg.01/Mem.M/2023 adalah agar penyaluran LPG 3 kg bersubsidi dilakukan secara tepat sasaran kepada masyarakat yang berhak.⁶⁹ Oleh karena itu, pangkalan sebagai penyalur resmi memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa LPG bersubsidi disalurkan secara langsung kepada masyarakat sesuai dengan mekanisme yang telah ditetapkan. Ketentuan tersebut tidak hanya mengatur mengenai proses penjualan LPG, tetapi juga mengatur bagaimana distribusi dilakukan agar subsidi pemerintah benar-benar diterima oleh pengguna yang menjadi sasaran.

Berdasarkan hasil penelitian, seluruh pangkalan yang menjadi lokasi penelitian melakukan penjualan LPG secara langsung kepada masyarakat tanpa melalui perantara. Selama kegiatan observasi berlangsung, peneliti tidak menemukan adanya penjualan kepada pengecer maupun pembelian dalam jumlah besar oleh satu orang konsumen. Selain itu, seluruh pangkalan juga menerapkan

⁶⁹ Kepmen ESDM Nomor 37.K/Mg.01/Mem.M/2023 tentang Petunjuk Teknis Pendistribusian Isi Ulang Liquefied Petroleum Gas Tertentu Tepat Sasaran.

pembatasan jumlah pembelian kepada setiap konsumen sebagai upaya agar LPG dapat didistribusikan kepada lebih banyak masyarakat.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa mekanisme penyaluran yang diterapkan oleh pangkalan telah mengarah pada tujuan distribusi LPG bersubsidi sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri ESDM. Penjualan secara langsung kepada masyarakat memperkecil kemungkinan terjadinya penyaluran yang tidak sesuai sasaran. Di sisi lain, pembatasan jumlah pembelian juga menunjukkan adanya upaya dari pengelola pangkalan untuk menjaga pemerataan distribusi, terutama ketika jumlah masyarakat yang membeli LPG lebih banyak dibandingkan jumlah tabung yang tersedia.

Meskipun demikian, hasil penelitian masih menemukan adanya masyarakat yang belum memperoleh LPG pada beberapa pangkalan. Selain itu, masih terdapat keluhan masyarakat mengenai ketersediaan stok LPG pada waktu tertentu. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun mekanisme penyaluran telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang berlaku, tujuan pemerataan distribusi belum sepenuhnya dapat diwujudkan. Dengan kata lain, kesesuaian prosedur penyaluran tidak selalu diikuti oleh tercapainya hasil yang diharapkan dalam praktik.

Menurut penulis, kondisi tersebut tidak serta-merta menunjukkan bahwa pangkalan tidak melaksanakan ketentuan dalam Keputusan Menteri ESDM. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, pengelola pangkalan tetap menjalankan prosedur penyaluran sesuai ketentuan, seperti melakukan verifikasi identitas pembeli, menjual LPG secara langsung kepada masyarakat, serta

membatasi jumlah pembelian. Namun, tingginya kebutuhan masyarakat terhadap LPG bersubsidi menyebabkan pasokan yang tersedia pada waktu tertentu belum mampu memenuhi seluruh permintaan. Akibatnya, masih terdapat masyarakat yang harus menunggu distribusi berikutnya untuk memperoleh LPG.

Dengan demikian, dapat dipahami bahwa mekanisme penyaluran LPG pada empat pangkalan telah sesuai dengan ketentuan Keputusan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 37.K/Mg.01/Mem.M/2023 dari segi prosedur pelaksanaannya. Akan tetapi, dari segi pencapaian tujuan pemerataan distribusi, pelaksanaannya masih menghadapi kendala yang dipengaruhi oleh tingginya permintaan masyarakat dan keterbatasan jumlah pasokan LPG yang diterima pangkalan.

c. Kesesuaian Pelaksanaan Harga Eceran Tertinggi (HET)

Selain mengatur mekanisme penyaluran LPG 3 kg bersubsidi, Keputusan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 37.K/Mg.01/Mem.M/2023 juga menjadi dasar dalam pelaksanaan kebijakan distribusi LPG bersubsidi yang memperhatikan ketentuan harga yang telah ditetapkan oleh pemerintah daerah. Penetapan Harga Eceran Tertinggi (HET) bertujuan memberikan kepastian harga kepada masyarakat sekaligus mencegah terjadinya penjualan LPG bersubsidi dengan harga yang melebihi ketentuan.⁷⁰

⁷⁰ Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penyediaan dan Pendistribusian Liquefied Petroleum Gas, Pasal 25.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada empat pangkalan, seluruh pangkalan memasang informasi mengenai harga jual LPG pada papan nama pangkalan dan menjual LPG sesuai dengan HET yang berlaku di wilayah masing-masing. Selama kegiatan penelitian berlangsung, peneliti tidak menemukan adanya praktik penjualan LPG dengan harga yang melebihi ketentuan HET. Hasil wawancara dengan pengelola pangkalan juga menunjukkan bahwa harga jual telah mengikuti ketentuan yang ditetapkan oleh pemerintah daerah dan agen sebagai bagian dari sistem distribusi LPG bersubsidi.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan ketentuan mengenai harga telah dijalankan dengan baik oleh seluruh pangkalan yang menjadi lokasi penelitian. Kepatuhan terhadap HET memberikan kepastian bagi masyarakat untuk memperoleh LPG bersubsidi dengan harga yang telah ditetapkan pemerintah. Selain itu, pemasangan informasi harga pada papan nama pangkalan juga memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengetahui harga resmi sehingga dapat mengurangi kemungkinan terjadinya perbedaan harga dalam proses penjualan.

Meskipun demikian, pada beberapa pangkalan masih ditemukan adanya keluhan masyarakat terkait ketersediaan LPG. Berdasarkan hasil penelitian, keluhan tersebut tidak berkaitan dengan harga jual LPG, melainkan lebih disebabkan oleh terbatasnya jumlah tabung yang tersedia pada waktu tertentu. Dengan demikian, permasalahan yang ditemukan dalam penelitian ini tidak

terletak pada pelaksanaan HET, tetapi lebih berkaitan dengan ketersediaan pasokan LPG yang diterima pangkalan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa pelaksanaan ketentuan mengenai Harga Eceran Tertinggi (HET) pada empat pangkalan telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Seluruh pangkalan menjual LPG sesuai harga resmi yang telah ditetapkan dan tidak ditemukan adanya penyimpangan harga selama penelitian berlangsung. Oleh karena itu, dari aspek harga, praktik pendistribusian LPG 3 kg pada lokasi penelitian telah mencerminkan pelaksanaan ketentuan dalam Keputusan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 37.K/Mg.01/Mem.M/2023.

3. Analisis Pencapaian Tujuan Keputusan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 37.K/Mg.01/Mem.M/2023

Keputusan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 37.K/Mg.01/Mem.M/2023 diterbitkan sebagai salah satu kebijakan pemerintah dalam rangka memperbaiki tata kelola pendistribusian LPG 3 kg bersubsidi. Kebijakan tersebut bertujuan agar penyaluran LPG bersubsidi dapat dilakukan secara lebih tertib, tepat sasaran, serta dapat dipertanggungjawabkan melalui sistem pendataan pengguna.⁷¹ Dengan demikian, keberhasilan pelaksanaan keputusan menteri tersebut tidak hanya dilihat dari terlaksananya prosedur

⁷¹ Kepmen ESDM Nomor 37.K/Mg.01/Mem.M/2023 tentang Petunjuk Teknis Pendistribusian Isi Ulang Liquefied Petroleum Gas Tertentu Tepat Sasaran.

distribusi, tetapi juga dari tercapainya tujuan kebijakan, yaitu tersalurkannya LPG bersubsidi kepada masyarakat yang berhak secara lebih merata.

Berdasarkan hasil penelitian, praktik pendistribusian LPG 3 kg pada empat pangkalan di Kota Banjarmasin dan Kabupaten Barito Kuala secara umum telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini terlihat dari diterapkannya verifikasi identitas pembeli menggunakan Nomor Induk Kependudukan (NIK), penggunaan aplikasi MyPertamina dalam setiap transaksi, penjualan sesuai Harga Eceran Tertinggi (HET), serta penyaluran LPG secara langsung kepada masyarakat. Selain itu, selama penelitian berlangsung juga tidak ditemukan adanya praktik penjualan kepada pengecer maupun pembelian dalam jumlah besar yang berpotensi menghambat pemerataan distribusi LPG bersubsidi.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa dari sisi pelaksanaan prosedur, pangkalan telah berupaya menjalankan ketentuan yang diatur dalam Keputusan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 37.K/Mg.01/Mem.M/2023. Artinya, mekanisme distribusi yang diterapkan di tingkat pangkalan telah mengikuti arah kebijakan pemerintah untuk memperbaiki tata kelola penyaluran LPG bersubsidi. Kepatuhan terhadap prosedur tersebut menjadi salah satu indikator bahwa kebijakan telah diimplementasikan oleh pelaksana di tingkat lapangan.

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa tujuan kebijakan belum sepenuhnya tercapai. Pada beberapa pangkalan masih ditemukan masyarakat yang belum memperoleh LPG ketika melakukan pembelian. Selain itu,

masih terdapat keluhan masyarakat mengenai ketersediaan LPG, terutama ketika jumlah permintaan meningkat pada waktu tertentu. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan prosedur yang telah sesuai belum secara otomatis mampu mewujudkan pemerataan distribusi sebagaimana yang diharapkan dalam kebijakan pemerintah.

Menurut penulis, kondisi tersebut tidak dapat langsung diartikan sebagai bentuk ketidakpatuhan pangkalan terhadap Keputusan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 37.K/Mg.01/Mem.M/2023. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, pengelola pangkalan tetap melaksanakan seluruh prosedur yang menjadi kewajibannya. Akan tetapi, kemampuan pangkalan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sangat dipengaruhi oleh jumlah pasokan LPG yang diterima dari agen. Apabila jumlah pasokan lebih sedikit dibandingkan dengan kebutuhan masyarakat, maka masih terdapat kemungkinan sebagian masyarakat belum memperoleh LPG meskipun proses distribusi telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini menunjukkan adanya perbedaan antara kepatuhan terhadap prosedur dan keberhasilan mencapai tujuan kebijakan. Dari sisi prosedur, pangkalan telah melaksanakan ketentuan sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 37.K/Mg.01/Mem.M/2023. Akan tetapi, dari sisi hasil pelaksanaan, tujuan pemerataan distribusi LPG bersubsidi masih menghadapi kendala yang dipengaruhi oleh tingginya kebutuhan masyarakat dan keterbatasan pasokan LPG

yang tersedia. Oleh karena itu, pencapaian tujuan kebijakan tidak hanya bergantung pada kepatuhan pelaksana terhadap aturan, tetapi juga dipengaruhi oleh kondisi yang berkembang dalam pelaksanaan distribusi di lapangan.

Dengan demikian, dapat dipahami bahwa pelaksanaan Keputusan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 37.K/Mg.01/Mem.M/2023 pada empat pangkalan dalam penelitian ini telah berjalan dengan baik dari sisi penerapan prosedur distribusi. Namun demikian, tujuan kebijakan untuk mewujudkan distribusi LPG yang lebih merata masih memerlukan dukungan dari faktor-faktor lain, terutama berkaitan dengan ketersediaan pasokan LPG agar kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi secara lebih optimal.

4. Analisis Efektivitas Pelaksanaan Keputusan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 37.K/Mg.01/Mem.M/2023

Berdasarkan pembahasan sebelumnya diketahui bahwa praktik pendistribusian LPG 3 kg pada pangkalan secara umum telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan Keputusan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 37.K/Mg.01/Mem.M/2023. Akan tetapi, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa tujuan pemerataan distribusi belum sepenuhnya tercapai karena pada waktu tertentu masih terdapat masyarakat yang belum memperoleh LPG serta masih ditemukan keluhan mengenai keterbatasan pasokan. Oleh karena itu, untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan keputusan menteri tersebut berjalan secara efektif, penelitian ini menggunakan teori efektivitas hukum yang dikemukakan oleh Soerjono Soekanto. Menurut Soerjono Soekanto, efektivitas suatu aturan

hukum dipengaruhi oleh lima faktor, yaitu faktor hukum, faktor penegak hukum, faktor sarana atau fasilitas, faktor masyarakat, dan faktor kebudayaan.⁷²

a. Faktor Hukum

Menurut Soerjono Soekanto, faktor hukum berkaitan dengan kejelasan substansi aturan yang menjadi dasar pelaksanaan suatu kebijakan.⁷³ Dalam penelitian ini, Keputusan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 37.K/Mg.01/Mem.M/2023 telah memberikan pedoman mengenai mekanisme pendistribusian LPG 3 kg bersubsidi, mulai dari pendataan pengguna, penggunaan NIK, hingga penyaluran kepada masyarakat yang berhak.

Berdasarkan hasil penelitian, ketentuan tersebut dapat diterapkan oleh seluruh pangkalan yang menjadi lokasi penelitian. Hal ini menunjukkan bahwa isi keputusan menteri telah memberikan pedoman yang cukup jelas bagi pengelola pangkalan dalam melaksanakan distribusi LPG bersubsidi. Dengan demikian, dari faktor hukum dapat dipahami bahwa substansi pengaturan dalam keputusan menteri telah mendukung pelaksanaan distribusi LPG di tingkat pangkalan.

b. Faktor Penegak Hukum

⁷² Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum* (Rajawali Press, 2022), hal. 8.

⁷³ Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, hal 8-9.

Menurut Soerjono Soekanto, efektivitas hukum juga dipengaruhi oleh pihak yang melaksanakan ketentuan tersebut.⁷⁴ Dalam penelitian ini, pihak yang berperan meliputi Pertamina, agen LPG, dan pengelola pangkalan sebagai pelaksana distribusi kepada masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelola pangkalan telah menjalankan kewajibannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal tersebut terlihat dari pelaksanaan prosedur distribusi yang berjalan secara tertib selama penelitian dilakukan. Selain itu, tidak ditemukan adanya praktik distribusi yang bertentangan dengan ketentuan yang menjadi objek penelitian.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa pihak-pihak yang melaksanakan distribusi telah menjalankan perannya sesuai dengan kewenangannya masing-masing. Oleh karena itu, faktor penegak hukum dalam penelitian ini dapat dikatakan telah mendukung pelaksanaan Keputusan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 37.K/Mg.01/Mem.M/2023.

c. Faktor Sarana atau Fasilitas

Menurut Soerjono Soekanto, tersedianya sarana atau fasilitas yang memadai merupakan salah satu syarat penting bagi efektivitas pelaksanaan

⁷⁴ Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, hal. 9.

hukum.⁷⁵ Sarana yang dimaksud tidak hanya berupa peralatan, tetapi juga segala sesuatu yang mendukung terlaksananya suatu kebijakan.

Berdasarkan hasil penelitian, pangkalan telah memiliki sarana yang mendukung proses distribusi, seperti aplikasi MyPertamina, fasilitas penyimpanan tabung, serta media informasi mengenai harga LPG. Sarana tersebut membantu pelaksanaan distribusi sehingga proses pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan dengan lebih tertib.

Namun demikian, penelitian juga menemukan bahwa jumlah pasokan LPG yang diterima pangkalan pada waktu tertentu belum mampu memenuhi seluruh kebutuhan masyarakat. Kondisi tersebut menyebabkan masih terdapat antrean pembeli dan pada beberapa kesempatan masih ditemukan masyarakat yang belum memperoleh LPG. Menurut penulis, keadaan ini menunjukkan bahwa kendala utama dalam penelitian bukan berasal dari mekanisme distribusi ataupun kepatuhan pengelola pangkalan terhadap aturan, melainkan lebih dipengaruhi oleh keterbatasan pasokan LPG yang tersedia.

Dengan demikian, faktor sarana merupakan faktor yang paling memengaruhi efektivitas pelaksanaan Keputusan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 37.K/Mg.01/Mem.M/2023 dalam penelitian ini. Selama ketersediaan pasokan belum mampu mengimbangi kebutuhan masyarakat, tujuan

⁷⁵ Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, hal 37.

pemerataan distribusi LPG masih akan menghadapi kendala dalam pelaksanaannya.

d. Faktor Masyarakat

Soerjono Soekanto menjelaskan bahwa masyarakat sebagai pihak yang menjadi sasaran suatu aturan juga memengaruhi efektivitas pelaksanaan hukum.⁷⁶ Dalam penelitian ini, masyarakat pada umumnya telah mengikuti mekanisme pembelian LPG yang diterapkan oleh pangkalan. Masyarakat menunjukkan identitas ketika melakukan pembelian dan mengikuti prosedur yang berlaku sebelum memperoleh LPG.

Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat terhadap LPG bersubsidi masih cukup tinggi. Tingginya kebutuhan tersebut menyebabkan jumlah pembeli meningkat pada waktu tertentu sehingga permintaan LPG tidak selalu sebanding dengan jumlah pasokan yang tersedia. Akibatnya, masih terdapat masyarakat yang belum memperoleh LPG ketika stok di pangkalan telah habis.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa efektivitas pelaksanaan kebijakan tidak hanya dipengaruhi oleh pelaksana distribusi, tetapi juga dipengaruhi oleh kondisi masyarakat sebagai penerima manfaat kebijakan. Semakin tinggi

⁷⁶ Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, hal. 45.

kebutuhan masyarakat terhadap LPG bersubsidi, semakin besar pula tantangan dalam mewujudkan pemerataan distribusi.

e. Faktor Kebudayaan

Menurut Soerjono Soekanto, kebudayaan berkaitan dengan nilai, kebiasaan, dan pola perilaku yang berkembang di dalam masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, masyarakat memiliki kebiasaan datang secara bersamaan ketika mengetahui adanya distribusi LPG di pangkalan. Kebiasaan tersebut mengakibatkan antrean pembeli meskipun pelayanan telah dilakukan sesuai prosedur.⁷⁷

Menurut penulis, kebiasaan tersebut merupakan bentuk perilaku masyarakat dalam memenuhi kebutuhan rumah tangga sehari-hari. Oleh karena itu, faktor kebudayaan turut memengaruhi kelancaran distribusi LPG, terutama pada waktu kedatangan pasokan. Walaupun tidak bertentangan dengan ketentuan yang berlaku, pola perilaku tersebut tetap menjadi salah satu faktor yang memengaruhi efektivitas pelaksanaan kebijakan di lapangan.

Analisis Akhir

Berdasarkan analisis terhadap lima faktor efektivitas hukum menurut Soerjono Soekanto, dapat dipahami bahwa pelaksanaan Keputusan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 37.K/Mg.01/Mem.M/2023 pada empat

⁷⁷ Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, hal 59.

pangkalan dalam penelitian ini belum sepenuhnya efektif. Kesimpulan tersebut bukan karena pengelola pangkalan tidak melaksanakan ketentuan yang berlaku, melainkan karena masih terdapat faktor-faktor yang memengaruhi pencapaian tujuan kebijakan.

Dalam penelitian ini, faktor hukum dan faktor penegak hukum telah mendukung pelaksanaan kebijakan karena aturan yang berlaku cukup jelas dan telah dilaksanakan oleh pengelola pangkalan. Sementara itu, faktor sarana menjadi kendala yang paling dominan karena keterbatasan jumlah pasokan LPG memengaruhi kemampuan pangkalan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Selain itu, faktor masyarakat dan faktor kebudayaan juga memberikan pengaruh terhadap pelaksanaan distribusi, terutama berkaitan dengan tingginya kebutuhan LPG bersubsidi dan kebiasaan masyarakat membeli LPG pada waktu yang bersamaan.

Dengan demikian, efektivitas pelaksanaan Keputusan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 37.K/Mg.01/Mem.M/2023 dalam penelitian ini belum sepenuhnya ditentukan oleh kepatuhan terhadap prosedur, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan sarana dan kondisi masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan efektivitas distribusi LPG bersubsidi tidak hanya memerlukan kepatuhan terhadap ketentuan yang berlaku, tetapi juga perlu didukung oleh ketersediaan pasokan yang memadai agar tujuan pemerataan distribusi dapat tercapai secara lebih optimal.