

Analisis Kualitas Pelayanan Program Self Service Kendaraan Roda Dua pada SPBU Rawa Makmur Kota Bengkulu

Septiyana Erdiyanti¹, Rekho Adriadi²

¹²Universitas Muhammadiyah Bengkulu

¹iseptianabk1750@gmail.com

²rekhoadriadi@umb.ac.id

Abstract

The purpose of this study was to determine the quality of service in the two-wheeled vehicle self-service program at the Rawa Makmur gas station. The study used a descriptive method with a qualitative approach, which is a procedure for solving problems by describing the state of the research object based on current facts. Data collection techniques were carried out through observation, in-depth interviews, and documentation. The theory of service quality from Salim and Woodward was used, with data validity testing using the triangulation method of time, data, and sources. Based on the research that has been done, the results of the study indicate that the quality of service in the self-service program at the Rawa Makmur gas station shows positive results in several aspects, such as increasing fuel sales and consumer confidence in fuel measurements. However, there is still room for improvement, especially in the efficiency of service time for users who are not used to it. This program has also succeeded in implementing the principle of fairness in service, improving the reputation of gas stations in the eyes of customers.

Keywords: service quality; self-service; gas stations, fuel; time efficiency; consumer confidence; service fairness;

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pada program self service kendaraan roda dua di SPBU Rawa Makmur. Penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yang merupakan prosedur untuk memecahkan masalah dengan menggambarkan keadaan objek penelitian berdasarkan fakta saat ini. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Teori kualitas pelayanan dari Salim dan Woodward digunakan, dengan uji keabsahan data menggunakan metode triangulasi waktu, data, dan sumber. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada program self service di SPBU Rawa Makmur menunjukkan hasil positif dalam beberapa aspek, seperti peningkatan penjualan BBM dan kepercayaan konsumen terhadap takaran BBM. Namun, masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam efisiensi waktu pelayanan bagi pengguna yang belum terbiasa. Program ini juga berhasil menerapkan prinsip keadilan dalam pelayanan, meningkatkan reputasi SPBU di mata pelanggan.

Kata Kunci: kualitas pelayanan; self service; SPBU, BBM; efisiensi waktu; kepercayaan konsumen; keadilan pelayanan;

Cite this article format:

Erdiyanti, S., Adriadi, R. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Program Self Service Kendaraan Roda Dua pada SPBU Rawa Makmur Kota Bengkulu. PETAHANA: Journal of Social Politics and Public Administration, 1(1), 85-93.

PENDAHULUAN

Di era globalisasi yang berkembang pesat, terutama dalam administrasi pelayanan, perusahaan berusaha untuk tumbuh dan menciptakan sistem administrasi yang diterima masyarakat luas (Kesuma, 2018). Indonesia, sebagai negara berkembang, mengalami peningkatan jumlah penduduk dan kebutuhan transportasi yang meningkat pesat, khususnya di kota-kota besar (Kesuma, 2018). Peningkatan jumlah kendaraan bermotor mendorong kebutuhan bahan bakar yang

terus meningkat, di mana PT Pertamina menyediakan infrastruktur SPBU untuk memenuhi kebutuhan ini (Pratama, 2023).

Pertamina, sebagai BUMN, berperan penting dalam sektor energi, menyediakan minyak, gas, serta energi baru dan terbarukan (Mayasari, 2018). SPBU merupakan fasilitas publik yang disediakan oleh Pertamina untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan BBM, yang harus memenuhi standar kualitas dan pasokan yang terjamin (Toriq, 2014). Namun, pengisian BBM secara manual oleh petugas dianggap kurang efisien dan menyebabkan antrean panjang (Febriani, 2018).

Kualitas layanan sangat penting untuk kepuasan pelanggan, yang berdampak signifikan terhadap kepuasan pembelian (Edyansyah, 2016). Perbedaan antara standar pelayanan dan harapan konsumen sering terjadi, menyebabkan layanan kurang efektif (Edyansyah, 2018). Salah satu solusi adalah pengisian mandiri (self-service) di SPBU, yang telah diadopsi oleh beberapa SPBU di Indonesia (Pratama, 2023).

Program self-service pertama kali diresmikan di SPBU Gading Serpong pada 2011 sebagai upaya Pertamina untuk memberikan transparansi dalam pengisian BBM (Pertamina, 2021). Di Kota Bengkulu, SPBU Rawa Makmur menerapkan self-service untuk meningkatkan mutu pelayanan, namun masih menimbulkan antrian panjang karena kebiasaan pelanggan yang lebih terbiasa dilayani oleh petugas serta minimnya sosialisasi (Observasi Awal). Banyak pelanggan yang tidak mengerti cara menggunakan selang SPBU, menyebabkan tumpahan BBM, yang menunjukkan kurangnya sosialisasi dari pihak SPBU.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menyajikan gambaran yang konkret mengenai suatu keadaan khusus atau hubungan yang terkait antara berbagai fenomena aktual secara sistematis. Lokasi penelitian dilaksanakan di SPBU Rawa Makmur yang beralamat di Jl. Kalimantan, Rawa Makmur, Beringin Raya, Kecamatan Muara Bangkahulu, Kota Bengkulu, Bengkulu. Fokus penelitian ini yaitu teori kualitas pelayanan menurut Salim dan Woodward dalam Hardiansyah (2018) yang terdiri dari empat indikator yaitu:

1. Economy mencakup upaya meminimalisir sumber daya
2. Efficiency mencakup input, output, waktu pelayanan
3. Effectiveness mencakup pencapaian tujuan, target, sasaran jangka panjang dan misi organisasi
4. Equity mencakup kesetaraan pelayanan

Sumber data pada penelitian ini yakni berasal dari data sekunder maupun primer. Data primer didapat secara langsung di tempat penelitian atau bisa dikatakan data yang berasal melalui hasil observasi, dokumentasi, serta wawancara kepada narasumber atau informan. Teknik pengumpulan informan dilakukan menggunakan purposive sampling yakni yaitu teknik pengambilan sampel yang disesuaikan berdasarkan kriteria-kriteria tertentu yang ditetapkan berdasarkan tujuan penelitian. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian

ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh dengan menggunakan triangulasi sumber, triangulasi teknik, triangulasi waktu. Sedangkan teknik analisis datanya menggunakan analisis data kualitatif berdasarkan konsep dari Miles dan Huberman (Sugiyono, 2017) dalam mencakup reduksi data, penyajian data, verifikasi data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Economy

Indikator ini mencakup *Economy* (Ekonomis) dalam konteks penggunaan sumber daya dalam proses penyelenggaraan pelayanan di SPBU Rawa Makmur dalam program *self-service* apakah lebih meminimalisir dalam menggunakan sumber daya apabila dibandingkan dengan sebelumnya program konvensional. Dalam hal ini ekonomis berarti meminimalkan penggunaan sumber daya seperti biaya, dan tenaga kerja, sambil memastikan bahwa setiap tugas dan aktivitas yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan dapat diselesaikan dengan sebaik mungkin.

Untuk menjelaskan upaya meminimalisir sumber daya biaya dalam perbandingan penjualan BBM pada program *konvensional* tahun 2023 dan program *self-service* tahun 2024, peneliti ingin membuat diagram perbandingan penjualan BBM dari April, Mei, dan Juni kedua tahun tersebut. Dengan melihat angka penjualan, peneliti ingin menilai seberapa efektif program *self-service* dalam hal ekonomis. Berikut adalah data penjualan BBM untuk tiga bulan pada tahun 2023 (program *konvensional*) dan tahun 2024 (program *self-service*):

Tabel 4.2 Perbandingan Penjualan BBM Tiga Bulan (2023 dan 2024)

Bulan	2023 (<i>konvensional</i>)	2024 (<i>self service</i>)
April	535.443 Liter	664.118 Liter
Mei	621.128 Liter	557.648 Liter
Juni	509.815 Liter	511.490 Liter

Berdasarkan gambar diagram di atas terkait penjualan BBM pada bulan april tahun 2024 meningkat signifikan dibandingkan april tahun 2023, yaitu dari 535.443 liter menjadi 664.118 liter. Selanjutnya penjualan BBM pada mei tahun 2024 menurun dibandingkan mei tahun 2023, dari 621.128 liter menjadi 557.648 liter. Di iringi penjualan BBM relatif stabil dengan sedikit peningkatan dari 509.815 liter pada tahun 2023 menjadi 511.496 liter pada tahun 2024. Berdasarkan hasil analisa yang peneliti temui program *self-service* tampaknya lebih ekonomis dalam jangka panjang jika melihat peningkatan penjualan pada bulan April dan stabilnya penjualan pada bulan Juni. Meskipun ada penurunan di bulan Mei, peningkatan penjualan pada bulan lainnya menunjukkan bahwa program *self-service* memiliki potensi untuk mengurangi pemborosan dan lebih ekonomis.

Berdasarkan pada indikator Ekonomis pada program *self service* di SPBU Rawa Makmur mengenai tingkat ke ekonomisan program *self service* di SPBU Rawa Makmur menunjukkan program *self service* di SPBU Rawa Makmur tampaknya memberikan hasil yang menunjukkan potensi untuk menjadi lebih ekonomis dalam penggunaan sumber daya, terutama dalam hal penjualan BBM. Akan tetapi dari segi tenaga kerja di program *self service* ini belum memenuhi

tingkat ekonomis karna jumlah tenaga operator masih tetap sama. Meskipun tidak ada pengurangan biaya tenaga kerja atau jumlah operator, program ini menunjukkan peningkatan signifikan dalam penjualan BBM pada bulan April 2024 dibandingkan dengan tahun sebelumnya, serta stabilnya penjualan pada bulan Juni.

Efficiency

Indikator ini Efisiensi berhubungan erat dengan konsep produktivitas. Efisiensi merupakan perbandingan antara *output* (keluaran) yang dihasilkan terhadap *input* yang disediakan. Semakin besar *output* yang dihasilkan dibanding *input* yang disediakan, maka semakin besar tingkat efisiensi suatu program organisasi, selanjutnya pada indikator ini peneliti juga ingin mengetahui seberapa efisien pada program *self service* ini dalam waktu pelayanan pada kendaraan roda dua pada saat pengisian bahan bakar pertalite di SPBU Rawa Makmur Kota Bengkulu semakin cepat waktu pelayanan maka semakin efisien suatu pelayanan.

Berikut ini Gambar tabel 4.3 di mana data *input* dan *output* dalam penelitian ini diperoleh dari data pencapaian realisasi penjualan BBM tiga bulan terakhir sebelum *self service* dan sesudah *self service* yang terdapat di kantor SPBU Rawa Makmur Kota Bengkulu. Nilai *input* didapat dari sediaan BBM yang digunakan untuk menghasilkan *output*, sedangkan nilai *output* didapat dari pencapaian fisik pada setiap kegiatan. Laporan bulanan tiga bulan terakhir dari bulan April, Mei, Juni 2023 dan 2024 terkait stok dan penjualan BBM pertalite pada kendaraan roda dua SPBU Rawa Makmur Kota Bengkulu, yang mana setiap adanya stock BBM yang masuk dan stock BBM yang terjual akan dijadikan arsip laporan setiap bulan.

Tabel 4.3 Laporan Input dan Output Pertalite Roda Dua 2023 Konvensional

No	Bulan	Jenis BBM	Stok Awal	Penjualan	Stok Akhir
1.	April	Pertalite	562.952,54	535.443,19	27.509,35
2.	Mei	Pertalite	634.054,00	621.128,22	12.925,78
3.	Juni	Pertalite	532.925,78	509.815,25	23.110,53

Sumber : Dokumen SPBU Rawa Makmur Kota Bengkulu

Tabel 4.4 Laporan Input dan Output Pertalite Roda Dua 2024 Self Service

No	Bulan	Jenis BBM	Stok Awal	Penjualan	Stok Akhir
1.	April	Pertalite	682.024,22	664.118,10	16.660,31
2.	Mei	Pertalite	560.660,31	557.648,88	3.244,57
3.	Juni	Pertalite	522.523,07	511.490,74	11.062,33

Sumber : Dokumen SPBU Rawa Makmur Kota Bengkulu

Penjelasan dari perbandingan tabel diatas, terlihat bahwa setelah program *self service* diterapkan pada tahun 2024, terjadi peningkatan dalam efisiensi stok BBM, terutama dalam penjualan yang lebih tinggi dibandingkan stok awal, dan stok akhir yang lebih rendah. Hal ini menunjukkan bahwa program *self service* kemungkinan telah mengurangi kerugian sehingga dapat dikatakan program *self service* ini sudah efisien dalam manajemen stok BBM di SPBU Rawa Makmur Kota Bengkulu. Berdasarkan indikator tentang *Efficiency* (Efisiensi) ini peneliti juga

menanyakan tentang seberapa efisien program *self service* di SPBU waktu pelayanan dari program *self service* pada kendaraan roda dua di SPBU Rawa Makmur Kota Bengkulu.

Penelitian di SPBU Rawa Makmur Kota Bengkulu dalam ingin mengetahui seberapa *Efficiency* (Efisiensi) program *self service* dalam waktu pelayanan di SPBU Rawa Makmur terkait berapa lama waktu yang dibutuhkan pada saat pengisian BBM dengan program *self service* jika di bandingkan dengan program *konvensional*. Berdasarkan yang dipaparkan pada indikator Efisiensi program *self service* mengenai *input* dan *output* pada stok BBM serta seberapa efisien program *self service* dalam waktu pelayanan dapat disimpulkan bahwa dalam efisiensi program *self service* di SPBU Rawa Makmur Kota Bengkulu memiliki potensi untuk meningkatkan efisiensi operasional dengan menjaga stabilitas permintaan dan penjualan BBM. terdapat kendala signifikan terkait waktu pelayanan yang lebih lama bagi pengguna yang belum terbiasa dengan sistem *self service* ini. Hal ini menjadi tantangan penting yang perlu segera diatasi untuk mencapai tingkat efisiensi yang lebih optimal dalam layanan.

Efectiveness

Indikator yang ketiga ini efektivitas yang dimaksud adalah tingkat pencapaian hasil program atau kegiatan dengan target yang telah ditetapkan. Dengan sistem program *self service* Pertamina ini khusus nya di SPBU Rawa Makmur bertujuan ingin meningkatkan kepercayaan kepada konsumen terhadap takaran bahan bakar umum dan dengan ini masyarakat lebih yakin terhadap pelayanan di SPBU. Indikator ini peneliti menanyakan apakah target dari program *self service*, kepada Kepala Unit Bisnis, yaitu bapak Feemy Afriadi, S.E selaku Kepala Unit Bisnis di SPBU Rawa Makmur Kota Bengkulu beliau mengatakan :

“program ini untuk transparansi menumbuhkan kepercayaan masyarakat dan mengedukasi masyarakat kita bahwasan nya masyarakat kita untuk melek yang namanya digitalisasi jadi ini program pemerintah sebenarnya bahwasannya pemerintah pusat itu nanti melakukan repitalisasi dalam hal transaksi uang cash jadi nantinya dijadikan program non digitalisasi seperti ini jadi pembayarannya nanti utamanya dari non cash ini nanti berkesinambungan dan terus berjalan kalo targetnya adalah supaya juga transparansi dalam isi penyaluran BBM ini bahwasannya paradigma masyarakat di spbu jual angin dan segala macam khususnya pada hari ini konsumen itu kalau ke spbu paradigmanya takarannya kurang dan segala macam dan sekarang tanpa dengan kita memegang nozole sendiri dan masyarakat memegang nozole sendiri dia akan tahu kurang atau tidak takaran yang di berikan..”

Pada indikator efektifitas ini peneliti ingin memastikan tujuan dan target dari program *self service* pertamina yang di laksanakan di spbu Rawa Makmur sudah sesuai dan tercapai. Peneliti juga menanyakan kepada masyarakat terkait dengan *self service* apakah masyarakat sudah merasa puas terhadap takaran dan layanan program *self service*, Devi Julianda selaku pengendara roda dua yang mengisi di SPBU Rawa makmur menggunakan program *self service* mengatakan:

“udah cukup puas sih sama *self service* ini mbak sudah kalau untuk saya cukup menjawab isu takaran nya yang kurang pas isu kalo di pom itu takaranya di kurangi nah sekarang kan sudah

terjawab bahwasanya yang menjadi isu itu tidak benar karena di sini kita yang turun langsung buat megang selangnya mencet selangnya jadi seharusnya lebih yakin mantap lah pokok nya..”

Pendapat yang sama terkait dengan *self service* apakah masyarakat sudah merasa puas terhadap takaran dan layanan program *self service*, Septi Yunita Sari, selaku pengendara roda dua yang mengisi di SPBU Rawa makmur menggunakan program *self service* mengatakan:

“sudah merasa puas mbak dan tidak ada yang mengganjal karena disini kita ngisi minyak nya sendiri jadi lebih tau kalau takarannya sudah pas dan emang kayanya takarannya sudah sesuai dengan yang tertera di mesin nya mbak..”

Berdasarkan hasil kutipan wawancara terkait efektifitas pada indikator ini bisa didapatkan bahwa SPBU Rawa Makmur ini telah mencapai tujuannya dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan konsumen melalui transparansi dan keakuratan takaran BBM. Isu-isu negatif sebelumnya mengenai ketidakakuratan takaran telah berhasil diatasi, menunjukkan bahwa program ini efektif dalam mencapai target yang telah ditetapkan.

Equity

Indikator ini yang dimaksud dengan Equity (Keadilan) disini ialah dalam konteks pelayanan kepada konsumen terkait program *self service* di SPBU Rawa Makmur merujuk pada bagaimana layanan tersebut dirancang dan dilaksanakan sehingga semua konsumen mendapatkan perlakuan yang adil dan setara, memberikan Kenyamanan dan Keamanan dimana layanan *self service* harus memastikan bahwa semua konsumen merasa nyaman dan aman saat menggunakannya, termasuk menyediakan bantuan bagi mereka yang memerlukan. Agar masyarakat pelanggan SPBU Rawa Makmur dapat merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh petugas pelayanan di SPBU Rawa Makmur Kota Bengkulu.

Berdasarkan SOP yang ada di SPBU peneliti juga menanyakan terkait apakah standar pelayanan yang tertera juga di berlaku kepada pelanggan yang menggunakan program *self service*, bapak Feemy Afriadi, S.E selaku BUH SPBU Rawa Makmur Kota Bengkulu mengatakan :

“penerapan SOP di SPBU tidak hanya berlaku bagi pelanggan yang dilayani oleh petugas tetapi juga secara ketat juga diberlakukan kepada pelanggan yang menggunakan program *self-service* di SPBU ini..”

Terkait hal ini peneliti juga menanyakan kepada staff bagian Admin, Ibu Lia Mayasari, S.E, selaku staff bagian admin di SPBU Rawa Makmur mengatakan:

“untuk standar pelayanan oprasional dari operator itu juga diberlakukan kepada pelanggan roda dua yang menggunakan *self service* jadi tidak ada perbedaan semua akan di layani sesuai prosedur yang ada akan tetapi yang membedakan di *self service* ini adalah saat playanaan pengisian di lakukan oleh konsumen sendiri ..”

Penelitian di SPBU Rawa Makmur Kota Bengkulu dalam ingin tahu mengenai keadilan atau kesetaraan pelayanan yang di terapkan oleh pihak SPBU terhadap pelanggan, peneliti juga mencari tau dengan, wawancara mendalam kepada Masyarakat/Pelanggan SPBU Rawa Makmur yang menggunakan program *self service*, Devi Julianda, salah satu pengendara roda dua yang mengisi BBM di SPBU Rawa Makmur yang menggunakan program *self service* mengatakan:

“untuk pelayanan di SPBU Rawa Makmur sangat adil walaupun memakai program *self service* petugas tetap siap membantu jika konsumen membutuhkan bantuan petugas selalu siap membantu semua pelanggan termasuk yang menggunakan *self service*..”

Pendapat yang sama juga dikatakan terkait waktu pelayanan, Septi Yunita Sari, selaku pengendara roda dua yang mengisi BBM di SPBU Rawa Makmur beliau mengatakan :

“iyaa mbak pelayanan sudah sesuai dengan standar yang diterapkan saya merasa tidak ada perbedaan perlakuan antara pelanggan yang dilayani oleh petugas dan yang menggunakan *self service*..”

Berdasarkan hasil kutipan wawancara terkait *equity* atau keadilan pada indikator ini bisa didapatkan bahwa SPBU Rawa Makmur ini adil dalam melakukan pelayanan kepada semua pelanggan dan menerapkan pelayanan sesuai standar operasional pelayanan (SOP). Dengan memastikan bahwa semua pelanggan mendapatkan pelayanan yang adil sesuai dengan SOP, SPBU dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan. Hal ini penting untuk mempertahankan loyalitas pelanggan dan membangun citra positif SPBU di mata masyarakat.

KESIMPULAN

Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) Rawa Makmur Kota Bengkulu merupakan salah satu instansi yang ada di Bengkulu yang melakukan pelayanan tentang pengisian bahan bakar dengan program *self service* kepada masyarakat Kota Bengkulu yang menggunakan kendaraan roda dua, dalam hal pelayanan tentang *self service* BBM pada kendaraan roda dua di SPBU Rawa Makmur Kota Bengkulu masih banyak mendapatkan komentar yang kurang baik dari konsumen terkait waktu pelayanan yang masih kurang efisien pada program *self service* kendaraan roda dua di SPBU Rawa makmur, berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian analisis kualitas pelayanan pada program *self service* kendaraan roda dua di SPBU rawa Makmur di ukur menggunakan 4 indikator kualitas pelayanan yaitu, Economy (ekonomis), Eficiency (efisiensi), Efectiveness (Efektivitas), dan Equity (Keadilan). Berdasarkan 4 indikator tersebut bahwa 3 indikator yaitu Economy (ekonomis), Efectiveness (Efektivitas), Equity (Keadilan) di SPBU Rawa Makmur Kota Bengkulu sudah dilakukan dengan baik, namun 1 dari 4 indikator tersebut yaitu SPBU Rawa Makmur Kota Bengkulu sudah dilakukan dengan sangat baik, namun 1 dari 4 indikator tersebut yaitu Eficiency (efisiensi) ketepatan waktu pelayanan belum maksimal dilaksanakan dengan baik oleh pihak SPBU dikarenakan masih banyak konsumen yang belum terbiasa dengan menggunakan program *self service* dan merasa lebih cepat jika di bantu langsung oleh petugas SPBU Rawa Makmur. Seperti yang di jelaskan di atas dari 4 indikator 3 indikator sudah dilakukan dengan baik dan 1 indikator belum dilakukan dengan baik maka, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Pada Program *self service* Kendaraan Roda Dua di SPBU Rawa Makmur sudah berjalan dan dilakukan dengan baik.

REFERENSI

- Abdoellah, A. Y., & Rusfiana, Y. (2016). Teori & Analisis Kebijakan Publik. Bandung: Alfabeta.
- Anggara, S. (2014). Kebijakan Publik. Bandung: Pustaka Setia.

- Curran, J. and Meuter, M. (2005) Self-Service Technology Adoption: Comparing Three Technologies, *Journal of Services Marketing*, 19(2), pp.103-113.
- Edyansyah, Teuku, (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan SPBU Pantan Labu Aceh Utara. *Jurnal Visioner & Strategis* Vol. 5 No. 2
- Firdaus, A., & Asiatun, K. (2019). Pelaksanaan Program Pelatihan Keterampilan Menjahit Di Balai Perlindungan Dan Rehabilitasi Sosial Remaja (BPRSR) YOGYAKARTA. *Jurnal Fesyen: Pendidikan dan Teknologi*, 8(1).
- Febriani, D. (2018). Analisis Antrian Sistem Layanan Mandiri Pada SPBU Adisucipto Yogyakarta. *Jurnal Kajian dan Terapan Matematika*, 7(3), 52-63.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibnu Lukman Pratama, B. S. (2020). Penempatan Ulang Material dan Perancangan Sistem Informasi Pengambilan Material Return Berbasis Web di Gudang PT ABC Unit Pembangkit X. *INOBIIS: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*, 198-210.
- Kesuma, A. T. (2018). Evaluasi Kualitas Pelayanan Berbasis Sop Studi Pada Operator SPBU 34.17121 Bekasi.
- Lin, J.S.C. dan Hsieh, P.L. (2011). Assessing the self-service technology ecounters: development and validation of SSTQUAL scale. *Journal of Retailing*, 87, 194-206.
- Mahrnun, R. S. U. (2020). Pengaruh self service technology dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah: Studi pada Erahn. id (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).
- Mayasari, A (2018). Profil PT Pertamina (Persero), diakses pada 5 Januari 2018 di : <http://www.pusatbisnis.org/2014/11/profil-pt-pertamina-persero.html>
- Meuter, M. L., Ostrom, A. L., Roundtree, R. I., & Bitner, M. J. (2000). Self-Service Technologies: Understanding Customer Satisfaction with Technology-Based Service Encounters, *Journal of Marketing*, 64, 50-64
- Musdalifah, M. (2021). Formulasi Kebijakan Gerakan Sejuta Masker Di Kabupaten Gowa = Policy Formulation Of Million Mask Movement In Gowa District (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Pasolong. Harbani. (2008). *Teori Administrasi Public*. Alfabeta. Bandung
- Pertamina. (2014). *Company profile of PT. Pertamina*. Jakarta: PT. Pertamina.
- Pratama, I. L., & Effendi, T. S. W. (2023). Penerapan self-service berbasis E-card payment dalam mewujudkan digitalisasi penjualan bbm di spbu yang sustainable, efisien, dan profitabilitas. *INOBIIS: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*, 6(2), 281-289.
- Subianto, A. (2020). *Kebijakan Publik*. Surabaya: Brilliant
- Sugiyono, (2014). *Metode Penelitian Kuantatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Tanumihardja, Dio Delano. Hartono Subagio. (2016). Pengaruh Location, Customer Service dan Communication Mix Terhadap Kepuasan Pelanggan d SPBU 54-631-37 Jl. By Pass Pandaan. Jurnal Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Univesitas Kristen Petra

Tjiptono, Fandy. (2015). Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Penerbit Andi.