

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PROGRAM LISTRIK  
PRABAYAR DI PT. PLN (PERSERO) RAYON RUMBAL  
PEKANBARU**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S-1)  
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Islam Riau

**OLEH :**

**FRISKA DESSY MULIA  
NPM : 177110769**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
PEKANBARU  
2021**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah Swt, karena berkat Rahmat dan Hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pelayanan Publik Program Listrik Prabayar Di PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai Pekanbaru” Untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S-1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.

Penulisan skripsi ini, penulis tidak luput dari kesulitan dan hambatan. Namun, bantuan dan bimbingan yang teramat besar artinya bagi penulis dari berbagai pihak, akhirnya kesulitan dan hambatan itu dapat diatasi. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis dengan tulus dan ikhlas menyampaikan rasa terima kasih yang se dalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi SH., MCL selaku Rektor Universitas Islam Riau yang menyediakan fasilitas dalam menimba ilmu pada lembaga pendidikan yang beliau pimpin.
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latief, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
3. Ibu Lilis Suriani, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
4. Ibu Ema Fitri Lubis, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing yang tak henti-hentinya memberikan motivasi sehingga penulisan skripsi ini, sehingga dapat diselesaikan pada waktunya.

5. Bapak/Ibu Dosen dan pegawai pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah memfasilitasi serta memberikan ilmu pengetahuan.
6. Bapak/Ibu pegawai Tata Usaha dan Kepala Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah memfasilitasi pengurusan administrasi di kampus.
7. Pimpinan PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai Pekanbaru yang telah bersedia memberikan data awal dan pengumpulan data dalam penyusunan skripsi ini.
8. Terutama untuk Orang Tuaku Tercinta Ayahanda Syafril dan Ibunda Syafni Yanti, Abang Hary Zhamri, S.Kom, Kakak Ipar Rita Gusna Rianda Lubis, Amd.Keb, dan seluruh keluarga besar, serta tidak lupa adinda ucapkan terima kasih atas do'a dan semangat yang telah diberikan kepada penulis.
9. Serta untuk sahabat-sahabat tersayangku Siti Nur Halimah, Fenina Eliza, Nur Fajri Hariani, Nada Meylan Syahyan Putri, Novita Sari, dan teman-teman seperjuangan Administrasi Publik/B/2017 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Semoga kita semua sukses.

Akhir kata hanya ucapan terima kasih yang bisa diberikan oleh penulis. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah khasanah cakrawala pemikiran bagi para pembaca terutama bagi penulis sendiri.

Pekanbaru, 02 Agustus 2021

Penulis,

**Friska Dessy Mulia**

## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI .....</b>	<b>iii</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN KONFEREHENSIF SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACK.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	12
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	13
1. Tujuan Penelitian .....	13
2. Kegunaan Penelitian .....	13
<b>BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR .....</b>	<b>14</b>
A. Studi Kepustakaan.....	14
1. Konsep Administrasi.....	14
2. Konsep Organisasi .....	18
3. Konsep Manajemen.....	21
4. Konsep Pelayanan .....	25
5. Konsep Pelayanan Publik.....	26
6. Konsep Listrik Prabayar.....	28
B. Kerangka Pikiran.....	31
C. Konsep Operasional .....	32
D. Operasionalisasi Variabel.....	34
E. Teknik Pengukuran .....	35
<b>BAB III : METODE PENELITIAN.....</b>	<b>39</b>
A. Tipe Penelitian .....	39
B. Lokasi Penelitian.....	39
C. Populasi dan Sampel .....	40
D. Teknik Penarikan Sampel .....	41
E. Jenis dan Sumber Data .....	41
F. Teknik Pengumpulan Data.....	42

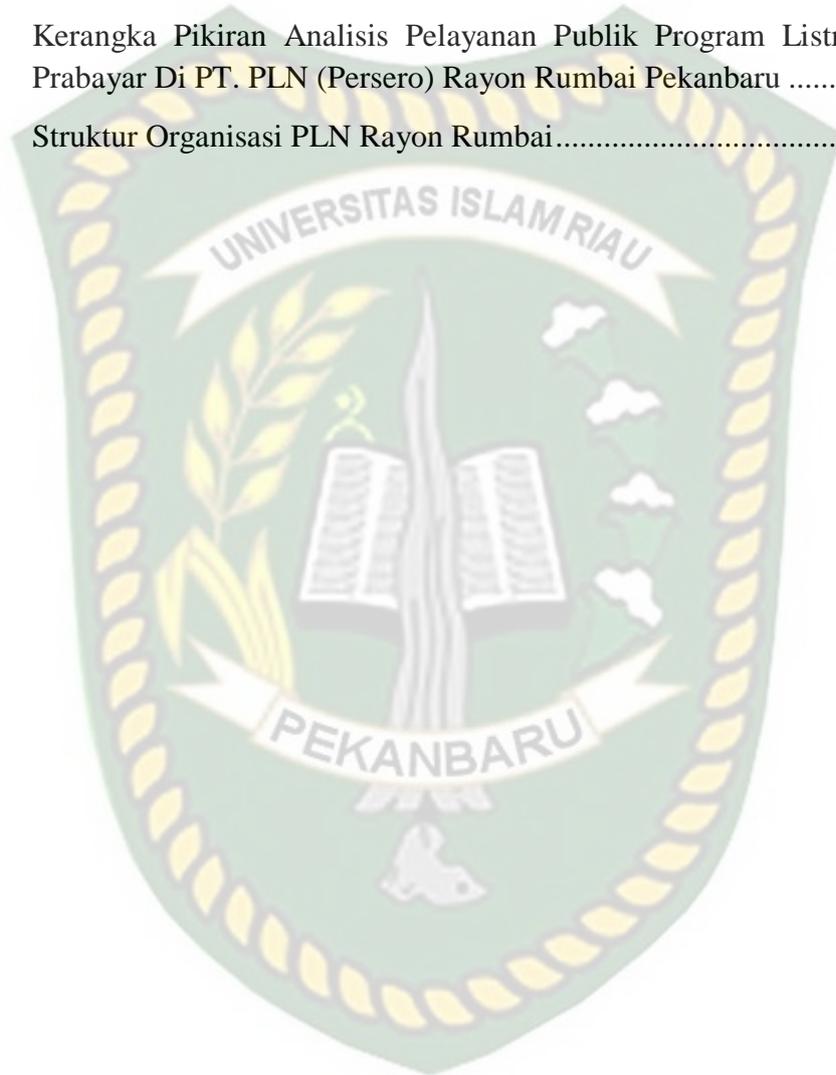
G. Teknik Analisis Data.....	43
<b>BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>44</b>
A. Gambaran PLN Rayon Rumbai .....	44
B. Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai.....	45
C. Aktivitas Perusahaan.....	49
D. Pemasangan Baru Listrik Prabayar .....	51
<b>BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>55</b>
A. Identitas Responden .....	55
B. Analisis Hasil Penelitian .....	59
1. Prosedur Pelayanan .....	60
2. Waktu Penyelesaian .....	63
3. Biaya Pelayanan .....	66
4. Produk Pelayanan.....	70
5. Sarana dan Prasarana.....	72
6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan .....	75
<b>BAB VI : PENUTUP .....</b>	<b>81</b>
A. Kesimpulan .....	81
B. Saran.....	83
<b>DAFTAR KEPUSTAKAAN .....</b>	<b>84</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>87</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>		<b>Halaman</b>
I.1	Jumlah Pelanggan Pascabayar dan Prabayar dari Tahun 2016 – 2019 di PT. PLN Rayon Rumbai .....	8
I.2	Biaya Pemasangan Baru Listrik Prabayar Tahun 2020.....	12
II.1	Analisis Pelayanan Publik Program Listrik Prabayar Di PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai Pekanbaru.....	34
III.1	Jumlah Populasi dan Sampel Penelitian Analisis Pelayanan Publik Program Listrik Prabayar Di PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai Pekanbaru .....	40
V.1	Frekuensi Jenis Kelamin .....	55
V.2	Frekuensi Tingkat Usia Responden .....	56
V.3	Frekuensi Tingkat Pendidikan Responden.....	57
V.4	Frekuensi Jenis Pekerjaan Responden .....	58
V.5	Distribusi Tanggapan Responden Pada Indikator Prosedur Pelayanan .....	60
V.6	Distribusi Tanggapan Responden Pada Indikator Waktu Penyelesaian.....	63
V.7	Distribusi Tanggapan Responden Pada Indikator Biaya Pelayanan .....	66
V.8	Distribusi Tanggapan Responden Pada Indikator Produk Pelayanan .....	70
V.9	Distribusi Tanggapan Responden Pada Indikator Sarana dan Prasarana .....	73
V.10	Distribusi Tanggapan Responden Pada Indikator Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan .....	76
V.11	Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Publik Program Listrik Prabayar pada PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai.....	79

## DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
I.1	Alur Pelayanan Online Pemasangan Baru Listrik Pascabayar .....	9
II.1	Kerangka Pikiran Analisis Pelayanan Publik Program Listrik Prabayar Di PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai Pekanbaru .....	31
IV.1	Struktur Organisasi PLN Rayon Rumbai.....	45



## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Halaman</b>
1. Kuesioner Untuk Masyarakat.....	87
2. Wawancara untuk Manajer dan SPV. PA.....	94
3. Rekapitulasi Data Jawaban Responden.....	98
4. Dokumentasi Penelitian.....	100
5. Surat Keputusan Dekan Fisipol Universitas Islam Riau Tentang Penetapan Dosen Pembimbing.....	105
6. Surat Permohonan Rekomendasi Riset Dari Universitas Islam Riau Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.....	106
7. Surat Rekomendasi Riset Dari Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau (DPMPTSP).....	107
8. Surat Jawaban Permohonan Riset Dari UP3 Pekanbaru.....	108
9. Surat Balasan Dari PT. PLN (PERSERO) ULP Rumbai.....	109
10. Surat Keterangan Lulus Plagiasi.....	110

## SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian konferehensif skripsi yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Friska Dessy Mulia  
NPM : 177110769  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)  
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Publik Program Listrik Prabayar Di PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai Pekanbaru

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian konferehensif skripsi ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

1. Bahwa, naskah skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas;
3. Bahwa, apabila di kemudian hari ditemukan dan terbukti secara syah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut di atas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian konferehensif yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara RI.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 02 Agustus 2021  
Pelaku Pernyataan,



**Friska Dessy Mulia**

# ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PROGRAM LISTRIK PRABAYAR DI PT. PLN (PERSERO) RAYON RUMBAL PEKANBARU

## ABSTRAK

Oleh:

**Friska Dessy Mulia**  
**NPM : 177110769**

**Kata Kunci :** Pelayanan Publik, Listrik Pra bayar, PLN.

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis dan menjelaskan Pelayanan Publik Program Listrik Prabayar Di PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai Pekanbaru. Tipe penelitian yang digunakan deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, data penelitian diperoleh dari responden yang ditetapkan yakni berasal dari pegawai PT. PLN sebanyak 2 orang dan pelanggan listrik pra bayar di Rayon Rumbai sejumlah 40 orang. Data yang diperoleh dianalisis deskriptif dalam hal ini diuraikan dalam bentuk tabel dan dikelompokkan menurut jenisnya. Setelah itu dianalisis sesuai dengan indikator dan kemudian diberikan pembahasan sekaligus pengujian hipotesis untuk dapat ditarik kesimpulan dari penelitian. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan Publik Program Listrik Prabayar Di PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai Pekanbaru sudah berada pada kategori cukup baik. Di mana dari indikator prosedur pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan yang dilaksanakan sudah cukup baik. Namun terdapat waktu penyelesaian dan sarana prasarana yang digunakan pada pemasangan baru listrik pra bayar masih kurang baik. Pelayanan publik pada program listrik pra bayar yang terdapat pada PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai belum memberikan kepuasan kepada konsumen.

ANALYSIS OF PREPAID ELECTRICITY PROGRAM PUBLIC SERVICES AT  
PT. PLN (PERSERO) RAYON RUMBAI PEKANBARU

ABSTRACT

By:

Friska Dessy Mulia  
NPM : 177110769

*Keywords : Public Service, Prepaid Electricity, PLN.*

*This study aims to analyze and explain the Public Service of the Prepaid Electricity Program at PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai Pekanbaru. The type of research used is descriptive with a quantitative approach, research data obtained from respondents who are determined to come from employees of PT. PLN as many as 2 people and prepaid electricity customers in Rayon Rumbai as many as 40 people. The data obtained were analyzed descriptively in this case described in tabular form and grouped by type. After that, it is analyzed according to the indicators and then given a discussion as well as hypothesis testing to draw conclusions from the research. The results of this study can be concluded that the Public Service of the Prepaid Electricity Program at PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai Pekanbaru is already in the good enough category. Where from the indicators of service procedures, service costs, service products, and the competence of service providers that are carried out are quite good. However, there is a time for completion and the infrastructure used in the new installation of prepaid electricity is still not good. Public services in the prepaid electricity program at PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai has not given satisfaction to consumers.*

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Kehidupan masyarakat sangat bergantung kepada sumber daya energi, salah satunya adalah tenaga listrik, tenaga listrik sudah menjadi kebutuhan primer dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Era modern ini sudah banyak alat pendukung kehidupan manusia yang membutuhkan tenaga listrik untuk mengoperasikannya, seperti lampu, mesin cuci, mesin pompa air, televisi, radio, komputer dan perangkat elektronik lainnya. Listrik telah menjadi kebutuhan yang mendasar untuk berbagai aktivitas manusia, yang kemudian digunakan untuk beragam fungsi ke depannya.

PT. PLN (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menangani masalah kepentingan listrik di Indonesia. Jadi, PT. PLN (Persero) berkewajiban memberikan pelayanan (*public service*) yang maksimal. Masyarakat sebagai pengguna listrik, tentu mempunyai harapan dalam pelayanan administrasi maupun listrik, dan menginginkan kualitas pelayanan listrik oleh PT. PLN (Persero) dapat dijamin. Seperti tercantum dalam UU No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan.

Kewajiban PT. PLN (persero) sebagai perusahaan yang berkewajiban memenuhi kebutuhan energi listrik kepada masyarakat tercantum dalam bunyi dasar hukum ketenagalistrikan antara lain :

1. Undang – Undang Nomor 30 tahun 2009 tentang ketenagalistrikan.

2. Peraturan Pemerintah Nomor 14 tahun 2012 tentang penyediaan dan pemanfaatan tenaga listrik.

3. Peraturan Menteri Pertambangan dan Energi Nomor 2P/451/M.PE/1991 tentang hubungan pemegang kekuasaan usaha kelistrikan untuk kepentingan umum dengan masyarakat.

Berdasarkan ketentuan di atas, maka PT. PLN (Persero) dalam menjalankan aktivitasnya menetapkan visi dan misi sebagai berikut :

Visi “Menjadi Perusahaan Listrik Terkemuka se-Asia Tenggara dan #1 Pilihan Pelanggan untuk Solusi Energi”.

Dalam menjalankan visi tersebut ditetapkan Misi yakni

1. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
2. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
3. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
4. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

Adapun jenis-jenis pelayanan PLN yang diberikan kepada masyarakat sebagai berikut :

1. Pelayanan pasang baru prabayar (Token).
2. Pelayanan perubahan daya.
3. Pelayanan gangguan alat pengukur dan pembatas (APP).
4. Pelayanan gangguan angka meter rusak.
5. Pelayanan balik nama.

6. Pelayanan eksternal atau multiguna.
7. Pemeliharaan serta penertiban pemakaian tenaga listrik (P2TL).
8. Pelayanan pengaduan (komplain) masyarakat.

PT. PLN (persero) cabang Pekanbaru adalah salah satu dari empat cabang PT. PLN Persero untuk wilayah Riau dan Kepulauan Riau. PT. PLN Persero untuk wilayah Riau dan Kepulauan Riau ini memiliki 4 kantor cabang, terdiri dari cabang Pekanbaru, cabang Dumai, cabang Selat Panjang, dan cabang Rengat.

Di cabang Pekanbaru PT. PLN (Persero) memiliki salah satu Rayon Rumbai Pekanbaru merupakan perusahaan pelayanan jasa yang bertugas membangkitkan dan mendistribusikan tenaga listrik kepada pelanggan di daerah Rumbai. Sebagai perusahaan perseroan yang berhak memperoleh keuntungan dalam usaha, tidak dapat dilupakan bahwa PT. PLN Rayon Rumbai adalah agen pembangunan yang seharusnya memberikan pelayanan dengan optimal sehingga mempercepat tercapainya masyarakat yang sejahtera.

Menurut Gronroos dalam Mukarom (2018;80) menjelaskan bahwa pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan juga

bisa dikatakan jasa layanan yang diberikan oleh perusahaan atau pemerintah dalam upaya untuk memberikan rasa kepuasan dan menumbuhkan kepercayaan pihak pelanggan atau konsumen.

Pelayanan publik merupakan suatu bentuk pelayanan yang dilakukan pemerintah dalam memberikan barang dan jasa kepada masyarakat. Masyarakat sebagai pengguna listrik, tentu mempunyai harapan dalam pelayanan administrasi maupun listrik. Dan menginginkan kualitas pelayanan listrik oleh PT. PLN (Persero) dapat dijamin.

Selama bertahun – tahun masyarakat Indonesia sudah terbiasa menggunakan listrik dengan sistem pembayaran yang di lakukan setelah penggunaan atau yang disebut dengan Listrik Pasca Bayar. Pada awalnya program ini berlangsung, semuanya terlihat mudah karena masyarakat hanya perlu membayar tagihan listrik sebulan sekali di awal bulan. Namun seiring berjalannya waktu, kondisi tersebut berubah ketika terjadi beberapa keluhan pelanggan mengenai pelayanan Listrik Pasca Bayar.

Listrik Pasca bayar adalah listrik yang pembayaran tagihannya pada akhir bulan sesuai dengan energi yang digunakan. Pembayaran Listrik Pasca bayar dapat dilakukan melalui bank, loket pembayaran dengan biaya administrasi yang dibebankan sebagai biaya jasa pembayaran tagihan listrik. Kelebihan dari Listrik Pasca bayar yaitu: listrik selalu tersedia sampai waktu pembayaran di akhir bulan dan tidak repot melakukan isi ulang pulsa jika sewaktu-waktu kehabisan listrik. Namun Listrik Pasca bayar ini juga mempunyai kelemahan, yaitu: pemakaian bisa melampaui batas, bila ada penunggakan listrik akan dikenakan denda bahkan

dipadamkan oleh PLN dan mengganggu kenyamanan karena petugas PLN sering kali masuk ke pekarangan rumah untuk mencatat meter.

Pada listrik Pasca Bayar, biasanya terdapat sistem pencatatan meteran (penggunaan daya listrik yang telah di gunakan). Pada pencatatan tersebut rawan terjadinya kesalahan akibat human eror dan mengakibatkan adanya keluhan yang kerap disampaikan pelanggan mengenai kesalahan penghitungan meteran yang kemudian menyebabkan pembayaran yang tiba-tiba melonjak.

Seiring berjalannya waktu dan untuk mengembangkan pelayanan suatu perusahaan, maka dibuatlah suatu inovasi demi mempertahankan eksistensi dan juga untuk kemajuan serta pengembangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Bentuk inovasi yang diciptakan oleh PT PLN adalah dengan mengeluarkan program listrik Prabayar yang mulai disosialisasikan sejak tahun 2008 namun baru resmi diluncurkan pada tahun 2009 sesuai Surat Direksi PT. PLN (persero) No. 01809/532/DITJB/2009 perihal Implementasi Listrik Prabayar.

Listrik Prabayar diluncurkan PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau (WRKR) di Kota Pekanbaru pada 7 Februari 2011 bersamaan dengan diluncurnya aplikasi AP2T yaitu Aplikasi PLN Pelayanan Terpadu, yang fungsinya untuk memudahkan pelanggan melapor, pasang baru, migrasi, pelanggaran, dan lain - lain.

Dalam memberikan pelayanan pemasangan baru listrik pra bayar seluruh sarana dan prasarana pemasangan baru disediakan pihak PT. PLN. Sarana prasarana atau fasilitas tersebut berupa tiang listrik, kabel, meteran, dan MCB yang terpasang di meteran pelanggan keseluruhannya mengacu pada kualitas SNI.

Seluruh komponen fasilitas luar disediakan dan dipasang oleh petugas PLN telah berstandar SNI. Sementara untuk instalasi listrik yang ada di dalam rumah atau bangunan menjadi tanggung jawab dari pemilik rumah atau bangunan yang dipasang oleh biro atau jasa listrik lainnya yang mengacu pada ketentuan yang diawasi oleh P2TL.

Untuk meningkatkan mutu pelayanannya, PT. PLN (Persero) secara keseluruhan menawarkan berbagai program layanan. Salah bentuk inovasi yang diciptakan oleh PT. PLN (Persero) adalah dengan mengeluarkan program Listrik Prabayar. Tujuan utama dari diciptakannya Listrik Prabayar ini adalah untuk memberi kemudahan kepada pelanggan agar melakukan penghematan listrik disesuaikan dengan penggunaannya. Selain itu, Listrik Prabayar ini juga memberikan kemudahan dan kedisiplinan pelanggan untuk membayar.

Listrik Prabayar adalah listrik yang pembayarannya dilakukan di awal dengan sistem pulsa dan pelanggan dapat mengendalikan pemakaian listrik sendiri. Meteran listrik pun tidak lagi berbentuk analog melainkan digital. Sistemnya dibuat seperti membeli pulsa pada telepon genggam. Kelebihan dari Listrik Prabayar ini adalah: pelanggan bisa mengontrol pemakaian listrik setiap hari, pemakaian listrik bisa disesuaikan dengan anggaran belanja, tidak akan terkena biaya keterlambatan, bagi yang memiliki usaha rumah kontrakan atau kamar kos sangat cocok menggunakan Listrik Prabayar ini dan tidak akan terjadi kesalahan pencatatan meteran listrik oleh petugas. Namun Listrik Prabayar ini juga mempunyai kelemahan, yaitu: pulsa listrik habis di waktu yang tidak terduga, sering bermasalah saat akan mengisi atau membeli pulsa sementara listrik di

rumah sudah mati dan kelemahan lainnya adalah meteran lebih sensitif dan mudah rusak.

Sistem kWh meter prabayar berbeda bila dibandingkan kWh meter yang biasa dipakai selama ini (pasca bayar), terbuat dari meter elektronik dipasang pada rumah/toko/bangunan pelanggan yang digunakan untuk mengukur pemakaian listrik pelanggan dan memantau serta mengontrolnya. Meteran ini mempunyai beberapa fungsi atau fitur antara lain, sebagai berikut:

1. Mempunyai no seri unik sesuai dengan STS (*Standart Transfer Specification*)
2. Kontraktor untuk menghubungkan atau memutuskan koneksi listriknya
3. *Low credit warning* (visual dan audible)
4. Memiliki memori yang tidak terhapuskan (*Non volatile memory*)
5. Pada display LCD dapat ditampilkan sisa kredit kWh, daya yang dipakai, status kontraktor, jumlah kWh yang dipakai sejak dipasang, informasi balik saat menerima token serta informasi lain. (*Sumber :www.pln.co.id*)

MPB (Meter Prabayar) menyediakan informasi jumlah energi listrik (kWh) yang masih bias dikonsumsi. Persediaan kWh tersebut bisa ditambah berapa saja dan kapan saja sesuai kebutuhan dan keinginan Pelanggan. Dengan demikian, Pelanggan bisa lebih mudah mengoptimalkan konsumsi listrik dengan mengatur sendiri jadwal dan jumlah pembelian listrik. Dengan menggunakan listrik prabayar, pelanggan tidak perlu berurusan dengan pencatatan meter yang biasanya dilakukan setiap bulan, dan tidak perlu terikat dengan jadwal pembayaran listrik bulanan.

PLN Rayon Rumbai memiliki batas wilayah kerja pada 2 Kecamatan di Kota Pekanbaru yakni Rumbai dan Rumbai Pesisir. Berikut ini jumlah pelanggan yang menggunakan listrik Pasca Bayar dan Pra bayar di PT. PLN Rayon Rumbai.

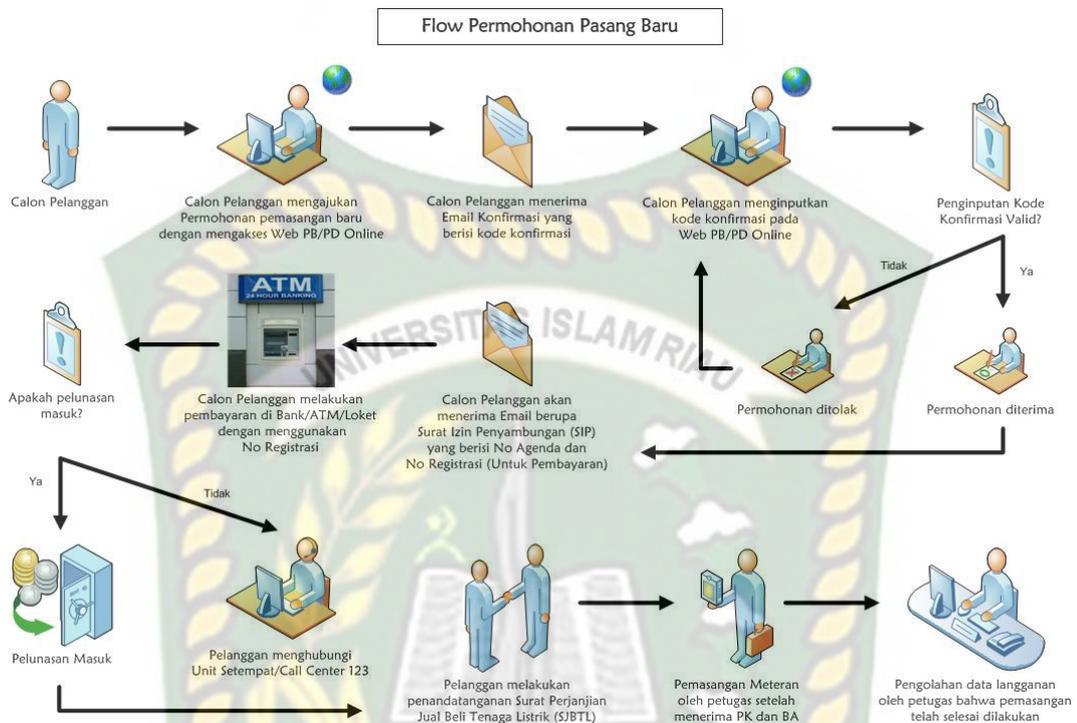
**Tabel I.1 : Jumlah Pelanggan Pasca Bayar dan Pra Bayar dari Tahun 2016 - 2019 di PT. PLN Rayon Rumbai**

No	Tahun	Jumlah Pelanggan		Total
		Pascabayar	Prabayar	
1	2016	26.052	16.439	42.491
2	2017	25.277	20.643	45.920
3	2018	24.718	24.376	49.094
4	2019	23.963	28.476	52.439

*Sumber : PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai 2020*

Dari tabel di atas menyatakan jumlah pelanggan PLN Rayon Rumbai yang berasal dari pelanggan listrik pascabayar dan prabayar semakin meningkat setiap tahun. Disebabkan karena masyarakat dan pembangunan yang semakin berkembang, sehingga kebutuhan listrik juga semakin meningkat. Di samping itu, dengan masih banyaknya pengguna listrik pascabayar, pelayanan dan sosialisasi dari inovasi PLN ini dapat dikatakan belum maksimal.

**Gambar I.1 Alur Pelayanan Online Pemasangan Baru Listrik Pascabayar**



Sumber: PT. PLN (Persero), 2021.

Adapun proses pasang baru bagi pelanggan yang ingin menggunakan layanan listrik Prabayar, yaitu :

1. Calon pelanggan melakukan pendaftaran.
2. Petugas PLN melakukan survey.
3. Penerbitan surat persetujuan.
4. Calon pelanggan menyampaikan Sertifikasi Layak Operasi (SLO).
5. Calon pelanggan membayar biaya penyambungan dan Stroom perdana.
6. Calon pelanggan menandatangani surat perjanjian jual beli tenaga listrik.
7. Petugas PLN melakukan penyambungan.

Dengan adanya program Listrik Prabayar pelanggan dapat dengan mudah mengendalikan pemakaian listriknya sesuai dengan kebutuhan. Banyak manfaat yang didapat oleh pelanggan dengan adanya program prabayar ini, antara lain :

1. Pelanggan dapat dengan mudah memantau pemakaian listriknya setiap saat.
2. Pelanggan dapat mendisiplinkan diri sendiri untuk menggunakan listrik sesuai anggaran belanja.
3. Pelanggan tidak lagi berurusan dengan pencatat meter dan jadwal pembayaran setiap bulan.
4. Pelanggan dapat membeli token (isi ulang energy listrik) di payment point, ATM dengan jaringan yang luas dan outlet-outlet PPOB
5. Tidak ada istilah menunggak.
6. Privasi pelanggan tidak terganggu.
7. Tidak dikenakan Uang Jaminan Langganan.
8. Pelaksanaan penyambungan cepat.

Program listrik prabayar yang diluncurkan oleh PT. PLN di suatu sisi banyak terjadi permasalahan, ini dibuktikan dengan adanya keluhan maupun pengaduan dari pelanggan oleh karena itu, PT. PLN di tuntut harus lebih optimal dalam menyelesaikan penanganan keluhan dari pelanggan. Bagi pelanggan yang ingin menyampaikan keluhan yang mereka alami, proses pelayanan yang telah ditetapkan PLN sesuai keputusan Direksi No. 378 Tahun 2010.

Bagi pelanggan yang ingin melaporkan keluhannya akan di tangani melalui customer service call center 123, dan saat ini PT. PLN telah

mengeluarkan suatu aplikasi yaitu aplikasi pengaduan keluhan terpadu aplikatif PLN yang dibuat khusus untuk melayani pelanggan yang ingin menyampaikan adanya keluhan dan gangguan. Adapun perbedaan antara keluhan dan gangguan antara lain :

Keluhan adalah pengaduan pelanggan mengenai informasi yang perlu dijelaskan oleh pihak PLN seperti informasi tentang tagihan listrik naik, sedangkan Gangguan berupa pemadaman listrik, drop arus, kabel putus, serta kerusakan lainnya.

Berdasarkan dari proses pelayanan yang telah ditetapkan oleh PLN masih terdapat permasalahan mengenai pelaksanaan pelayanan publik di PT. PLN Rayon Rumbai Pekanbaru dengan fokus yang peneliti ambil adalah proses pemasangan baru pelanggan listrik pra bayar. Adapun fenomena yang ditemui dari proses pemasangan baru tersebut antara lain :

1. Terindikasi bahwa waktu pemasangan untuk pelanggan baru tidak sesuai dengan waktu yang ditetapkan yakni pemasangan baru dilakukan setelah 5 hari melakukan pendaftaran pemasangan. Fakta di lapangan ditemui waktu pemasangan baru lebih dari 5 hari disebabkan oleh beberapa hal seperti meteran kosong atau belum datang.
2. Terindikasi adanya perbedaan biaya yang terdapat pada pelanggan pasang baru antar melalui kantor PLN Rayon Rumbai dengan pemasangan melalui kontrak pelayanan call center 123.

**Tabel I.2 Biaya Pemasangan Baru Listrik Prabayar Tahun 2020**

No.	Daya Listrik	Biaya	
		Kantor	Call Center 123
1.	1.300 VA	1.565.000	1.390.900
2.	2.200 VA	2.395.000	2.372.200
3.	3.500 VA	4.105.000	3.941.000

Sumber: Olahan Penelitian

3. Terindikasi kurangnya petugas lapangan memberikan penjelasan kepada pelanggan yang memasang baru meteran, sehingga terdapat pelanggan yang kebingungan untuk mengisi ulang daya listrik yang terpasang.
4. Terindikasi kurang berkualitاسnya MCB yang terpasang di meteran baru, sehingga dalam beberapa waktu digunakan MCB sudah berkurang fungsinya sehingga sering memutuskan arus tanpa beban yang berlebihan. Padahal MCB yang digunakan telah berstandar SNI.

Berdasarkan fenomena dan indikasi permasalahan yang diuraikan di atas, maka penulis ingin mengkaji secara mendalam tentang permasalahan yang sesungguhnya terjadi, dengan judul penelitian : **“Analisis Pelayanan Publik Program Listrik Pra Bayar Di PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai Pekanbaru”**.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: **“Bagaimana Analisis Pelayanan Publik Program Listrik Pra Bayar Di PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai Pekanbaru?”**.

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah :  
Untuk menganalisis dan menjelaskan Pelayanan Publik Program Listrik Prabayar  
Di PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai Pekanbaru.

### **2. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **a. Kegunaan Akademis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan atau referensi bagi kalangan akademis lainnya yang akan melakukan penelitian yang sama.

#### **b. Kegunaan Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan masukan dan informasi bagi warga masyarakat Pekanbaru.

#### **c. Kegunaan Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memacu perkembangan ilmu pengetahuan terutama di bidang ilmu administrasi publik.

## BAB II

### STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

#### A. Studi Kepustakaan

Adapun sebagai bahan acuan penulis mengangkat judul penelitian “Analisis Pelayanan Publik Program Listrik Prabayar Di PT. PLN (persero) Rayon Rumbai Pekanbaru”. Maka berikut penulis kemukakan beberapa konsep ataupun teori – teori yang mendukung serta yang berkaitan dengan variabel yang di teliti untuk memecahkan permasalahan yang akan penulis pecahkan antara lain yaitu :

##### 1. Konsep Administrasi

Manusia adalah makhluk sosial yang selalu membutuhkan satu sama lainnya, oleh sebab itu manusia selalu bekerja sama dengan makhluk yang lain dalam memenuhi kebutuhannya dengan cara melibatkan diri sendiri dalam suatu kerja sama.

Dengan demikian manusia sebagai subjek dan objek sebagai makhluk yang melayani dan dilayani. Dan sebagai manusia haruslah menjaga keteraturan dalam kehidupan sosial, maka sangatlah diperlukan suatu administrasi dalam hal penyelesaian masalah tersebut. Administrasi secara etimologi yang di definisikan oleh Pasolong (2007:1) berasal dari bahasa latin (Yunani) yang terdiri dari 2 kata, yaitu “*ad*” dan “*ministrate*” yang berarti “*to serve*” yang dalam bahasa Indonesia berarti melayani dan memenuhi.

Administrasi menurut Silalahi (dalam Zulkifli, 2005;19) adalah kerjasama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumber –sumber daya untuk mencapai tujuan yang efektif dan efisien.

Menurut Siagian (2007;5) Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Sedangkan menurut Leonard D.White (dalam Zulkifli, 2005;19) Administrasi merupakan suatu proses kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok manusia melalui berbagai lembaga untuk macam-macam kepentingan sesuai dengan yang dikehendaki.

Menurut Siagian (2007;2) administrasi merupakan keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan oleh rasionalitas tertentu dalam rangka mencapai tujuan yang ditentukan sebelumnya.

Dalam sebuah administrasi terdapat prinsip-prinsip yang diyakini sebagai pegangan atau acuan yang sebagai pendukung dalam upaya mencapai tujuan atau hasil yang diharapkan. Prinsip-prinsip administrasi tersebut seperti yang dikemukakan oleh (Henry Fayol, dalam Zulkifli, 2005;71) beliau mengemukakan bahwasanya ada 14 prinsip umum dalam sebuah administrasi antara lain sebagai berikut :

1. Pembagian kerja
2. Pendelegasian wewenang dan tanggung jawab

3. Disiplin
4. Kesatuan perintah
5. Kesatuan arah dan tujuan
6. Mendahulukan atau mementingkan kepentingan umum
7. Pengupahan atau penggajian
8. Sentalisasi
9. Skala hirarki
10. Tata tertib
11. Keadilan
12. Stabilitas jabatan
13. Prakarsa
14. Solidaritas kelompok kerja

Berdasarkan prinsip-prinsip di atas, dalam suatu upaya pencapaian hasil yang optimal, maka diharapkan setiap top administrator menghayati dan menjabarkan setiap butir-butir prinsip-prinsip tersebut, (Zulkifli, 2005;13) mengatakan bahwa fitrah manusia sebagai makhluk sosial yang memiliki kemampuan terbatas, maka untuk mengendalikan dan memenuhi aneka ragam kebutuhan itu, suka atau tidak suka kembali ia membutuhkan uluran tangan dari lingkungan sekitarnya termasuk juga manusia lainnya.

Zulkifli (2005;20) terdapat tiga pengertian substansial yang tergantung dalam sejumlah konsep administrasi yaitu :

1. Bahwa administrasi dapat dipandang sebagai seni, keberhasilan penerapannya memerlukan kiat-kiat tertentu yang bersifat sangat

situasional dan kondisional. Administrasi sangat terkait kepada aspek kondisi, waktu, situasi, dan tempat di mana dia dijalankan.

2. Bahwa dalam konsep administrasi terdapat tiga unsur, adanya dua orang manusia atau lebih, adanya tujuan yang hendak dicapai, adanya tugas – tugas yang dilaksanakan, adanya perlengkapan dan peralatan untuk melaksanakan tugas, dan adanya pertimbangan rasionalitas dalam merumuskan dan menyediakan setiap unsur tersebut.
3. Bahwa administrasi sebagai suatu proses kerja sama bukan merupakan konsep yang baru. Dia sudah ada dijalankan sejak manusia sudah mengenal peradaban, tentang keberadaan administrasi sebagai proses tindakan.

Pasolong (2007;3) mengatakan administrasi adalah pekerjaan terencana yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam bekerja sama untuk mencapai tujuan atas dasar efektif, efisien, dan rasional.

Menurut Darwis dkk, (2009;12) mengatakan bahwa administrasi negara merupakan semua kegiatan dan tindakan yang dilakukan untuk mengatur urusan – urusan negara yang menyangkut kepentingan negara yang bersangkutan.

Menurut Pasolong (2007;8) yang mengatakan bahwa administrasi negara adalah sebagai kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam rangka melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif.

Dari pengertian di atas dapat dijelaskan bahwa administrasi negara dalam melayani haruslah membantu publik (masyarakat) untuk menyelesaikan segala

persoalan dalam hal memperoleh pelayanan yang dibutuhkan, oleh karena itu pada prinsipnya pelaksanaan kegiatan-kegiatan administrasi negara didasarkan oleh kebijakan pemerintah yang berlandaskan pada undang-undang tertentu yang ada.

Dengan demikian bahwa administrasi publik dan juga yang lebih dikenal dengan sebutan administrasi negara yaitu merupakan sekumpulan orang yang bekerjasama di dalam suatu organisasi pemerintah untuk mencapai suatu tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Administrasi publik bergerak dalam organisasi pemerintah yang bertujuan untuk menciptakan sebuah pelayanan yang baik bagi seluruh masyarakat melalui kinerja pegawai yang kompeten dalam bekerja sehingga akhirnya dapat menciptakan suatu kepuasan terhadap pemberian pelayanan.

## **2. Konsep Organisasi**

Organisasi berasal dari kata organ (sebuah kata dalam bahasa Yunani) yang berarti alat. Bagi seorang pembisnis yang sukses diharuskan untuk memiliki suatu organisasi yang memiliki reputasi yang baik, dalam artian disegani oleh para mitra bisnis serta para pesaing dan juga dicintai oleh para karyawan. Dengan menerapkan konsep seperti itu maka organisasi dibentuk dengan hasrat memenuhi keinginan-keinginan para stakeholder berbagai pihak, terutama pihak pemegang saham yang dianggap sebagai organisasi.

Definisi organisasi banyak ragamnya, tergantung pada sudut pandang sebagai wadah, sebagai proses, sebagai perilaku dan alat mencapai tujuan. Definisi organisasi yang telah di kemukakan oleh para ahli organisasi sekurang -

kurangnya ada unsur kerja sama, orang yang bekerja sama, dan tujuan bersama yang hendak dicapai.

Menurut Siagian (2007;25) mengatakan bahwa organisasi adalah setiap bentuk perserikatan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk suatu tujuan bersama dan terikat secara formal dalam persekutuan mana selalu terdapat hubungan antara seseorang atau sekelompok orang yang disebut pimpinan dan sekelompok lainnya disebut bawahan.

Menurut Darwis dkk, (2009;11) mengartikan bahwa organisasi merupakan suatu wadah dari unsur-unsur administrasi yang lainnya dalam rangka pencapaian tujuan yang ditetapkan.

Menurut Syafri (2012;12) sebagai wadah, organisasi berwujud kotak struktur yang menggambarkan hirarki, kedudukan dari orang-orang, pengelompokan orang, pekerjaan, pola hubungan antar bagian atau unit yang ada. Organisasi sebagai proses menggambarkan berlangsungnya berbagai aktivitas dari kelompok orang dalam organisasi tersebut untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Menurut Dwight Waldo dalam Syafie (2003;114) organisasi adalah sebagai suatu struktur dari kewenangan-kewenangan dan kebiasaan-kebiasaan dalam hubungan antar orang-orang pada suatu sistem administrasi.

Menurut Nawawi (2008;9) beliau membagikan organisasi ke dalam dua pengertian yakni organisasi dalam arti statis dan organisasi ke dalam arti dinamis. Adapun organisasi dalam arti statis yaitu sebagai wadah berhimpun sejumlah manusia oleh karena memiliki kepentingan yang sama. Dari pengertian tersebut

dapat terlihat bahwa sifat statis terletak pada dua kondisi yaitu : setiap organisasi memiliki struktur yang cenderung tidak berubah – ubah, serta posisi, status dan jabatan setiap individu cenderung permanen.

Kemudian pengertian organisasi dalam arti dinamis yang juga di kemukakan oleh Nawawi (2008;10) yaitu organisasi adalah proses kerjasama sejumlah manusia (dua orang atau lebih) untuk mencapai tujuan bersama. Dari pengertian tersebut dapat terlihat bahwa sifat dinamisnya sebuah organisasi terletak pada dua kondisi yaitu, kerjasama yang berlangsung secara berkelanjutan yang merupakan sebagai rangkaian kegiatan atau proses yang selalu mungkin menjadi lebih efektif dan efisien, serta interaksi antara manusia formal dan informal dalam sebuah organisasi yang tidak pernah sama dari waktu – ke waktu.

Namun menurut Zulkifli (2005;73) mengemukakan bahwa konsep organisasi sebagai wadah pelaksanaan kerjasama, dan juga mencakup rangkaian aktivitas pembagian tugas, penunjukan staf, pendelegasian wewenang dan tanggung jawab dalam rangka upaya pencapaian tujuan organisasi.

Selain itu menurut Atsmosudirjo dalam Zulkifli (2005;75) ada prinsip-prinsip organisasi sebagai berikut :

1. Organisasi itu harus mempunyai tujuan
2. Harus ada pembagian kerja dan penugasan kerja yang homogeny
3. Antara tugas, tanggung jawab, dan kekuasaan harus selalu kesesuaian
4. Setiap pelimpahan kekuasaan dan tugas harus dilakukan setepatnya
5. Kesatuan komando atau hirearki
6. Komunikasi

7. Kewajiban pimpinan untuk mengadakan pengecekan terhadap tugasnya
8. Kontinuitas
9. Saling asuh antara instansi lini dan staf
10. Koordinasi
11. Kehayatan

Dengan demikian organisasi merupakan wadah / tempat dua orang atau lebih melakukan kerjasama untuk mencapai suatu tujuan yang telah disepakati bersama – sama.

### **3. Konsep Manajemen**

Manajemen merupakan suatu ilmu dan seni, mengapa disebut demikian, sebab antara keduanya tidak dapat dipisahkan, manajemen sebagai suatu ilmu pengetahuan, karena telah dipelajari sejak lama dan telah diorganisasikan menjadi suatu teori, hal ini dikarenakan di dalamnya menjelaskan tentang gejala-gejala manajemen. Gejala-gejala ini lalu diteliti menggunakan metode ilmiah yang dirumuskan dalam bentuk prinsip-prinsip yang diwujudkan dalam bentuk suatu teori.

Menurut George R Terry dalam Zulkifli (2009;16) mendefinisikan konsep manajemen sebagai proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan planning, organizing, actuating, dan controlling dimana pada masing-masing bidang digunakan baik ilmu pengetahuan maupun keahlian dan diikuti secara berurutan dalam rangka usaha mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Selain itu menurut Hasibuan (2006;2) manajemen adalah ilmu dan

seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber – sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk suatu tujuan tertentu.

Menurut Stoner, et.al dalam Zulkifli (2009;16) manajemen adalah proses merencanakan, mengorganisasikan, memimpin dan mengendalikan pekerjaan anggota organisasi dan menggunakan sumber daya organisasi untuk mencapai sasaran organisasi yang sudah di tetapkan.

Menurut Brantas (2009;13) berpendapat bahwa lima fungsi penting diperlukannya manajemen, yaitu :

- a. Pedoman bagi kegiatan. Melalui penggambaran hasil-hasil akhir di waktu yang akan datang, tujuan berfungsi sebagai pedoman bagi kegiatan pengarahan dan penyaluran usaha-usaha dan kegiatan-kegiatan para anggota organisasi.
- b. Sumber legitimasi. Tujuannya juga merupakan sumber legitimasi bagi suatu organisasi melalui pembenaran kegiatan-kegiatannya dan di samping itu keberadaannya di kalangan kelompok-kelompok seperti pelanggan, politikus, pegawai, pemegang saham dan masyarakat pada umumnya. Legitimasi ini akan meningkatkan kemampuan organisasi untuk mendapatkan berbagai sumber daya dan dukungan dari lingkungan sekitarnya.
- c. Sumber motivasi. Tujuan organisasi berfungsi sebagai sumber motivasi dan identifikasi pegawai yang penting. Dalam kenyataannya, tujuan organisasi sering memberikan insentif bagi para anggota. Fenomena ini tampak jelas dalam organisasi yang menawarkan bonus bagi pencapaian tingkat

penjualan tertentu dan sebagaimana yang dikaitkan secara langsung dengan laba tahunan.

- d. Standar pelaksanaan. Memberikan standar langsung bagi penilaian pelaksanaan kegiatan (prestasi) organisasi. Setelah organisasi menerapkan tujuan-tujuan dalam bidang-bidang yang dapat dikuantifikasikan seperti penjualan, posisi pasar atau laba, derajat kesuksesan yang dicapai dapat dengan mudah diukur.
- e. Dasar rasional pengorganisasian. Tujuan organisasi merupakan suatu dasar perancangan organisasi. Tujuan organisasi dan struktur organisasi berinteraksi dalam kegiatan-kegiatan yang diperlukan untuk pencapaian tujuan, pola pengguna sumber daya, implementasi berbagai unsur perancangan organisasi.

Menurut Stoner dalam Zulkifli (2005:28) manajemen merupakan proses perencanaan, mengorganisasikan, dan menggunakan semua sumber daya manusia untuk mencapai sasaran organisasi yang sudah ditetapkan. Batasan manajemen hingga saat ini belum ada keseragaman, namun selalu dan digunakan adalah : ketatalaksanaan, manajemen, dan pengurusan. Untuk menghindari penafsiran yang berbeda – beda, maka kita pakai istilah aslinya yaitu manajemen mengandung tiga pengertian :

1. Manajemen sebagai suatu proses.
2. Manajemen sebagai kolektivitas orang-orang yang melakukan aktivitas manajemen.
3. Manajemen sebagai suatu seni dan sebagai suatu ilmu.

Handoko (2018;8) Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan usaha – usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan yang ditetapkan.

Sedangkan menurut Nawawi (2008;41) yang menyebutkan bahwa ada tiga pengertian manajemen SDM sebagai berikut :

1. Sumber daya manusia (SDM) adalah manusia yang bekerja di lingkungan suatu organisasi (disebut juga personil, tenaga kerja, pekerjaan atau karyawan).
2. Sumber daya manusia (SDM) adalah potensi manusiawi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya.
3. Sumber daya manusia (SDM) adalah potensi yang merupakan asset dan fungsi sebagai modal (non material non finansial) di dalam organisasi yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata (real) secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan eksistensi sebuah organisasi.

Dengan adanya manajemen sumber daya manusia, maka sumber daya manusia dapat diarahkan kepada kegiatan-kegiatan pencapaian tujuan organisasi dengan menggerakkan atau memanfaatkan atau mendayagunakan sumber daya yang lainnya untuk dapat bekerja sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Sedangkan menurut Martoyo (2000;19) yang merincikan tujuan dari suatu manajemen SDM adalah sebagai berikut

1. Tujuan organisasional, adalah untuk tercapainya efektivitas maksimal dari sebuah organisasi.

2. Tujuan fungsional, adalah bahwa secara fungsional tujuannya itu harus sesuai dengan tujuan organisasi yang lebih besar.
3. Tujuan sosial, yaitu setiap organisasi apapun tujuannya harus mengikat akibatnya bagi kepentingan masyarakat umum.
4. Tujuan personal, yaitu kepentingan personal atau individual dalam organisasi juga harus diperhatikan oleh setiap manajer.

Oleh sebab itu manajemen mengutamakan pendayagunaan Sumber Daya Manusia, oleh sebab itu manajemen sangat diperlukan dalam sebuah organisasi untuk mendayagunakan sumber daya yang ada, maka demikian diperlukan suatu konsep manajemen.

#### **4. Konsep Pelayanan**

Menurut Ivancevich, Lorensi, Skinner, dan Crosby mendefinisikan pelayanan adalah produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan (dalam Mukarom, 2018;80). Menurut Gronroos menjelaskan bahwa pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan (dalam Mukarom, 2018;80).

Pelayanan menurut Pasolong (2010;128) pada dasarnya didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Menurut Kotler (Sampara Lukman, 2000;8) mengemukakan pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau satuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.

Menurut Moekijat (2001;112) mengemukakan bahwa pelayanan adalah seberapa banyak pekerjaan yang dapat dicapai dan diharapkan dari tiap – tiap pegawai.

Menurut Sugiarto (2002;20) pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang, dll) yang tingkat pemuasannya hanya dirasakan oleh orang yang melayani maupun dilayani.

Menurut Moenir (2005;17) pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi Negara (dalam Sedarmayanti, 2009;243).

## **5. Konsep Pelayanan Publik**

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris *Public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Mahmudi (2010;223) pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.

Menurut Kurniawan (2005;6) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (dalam Pasalong, 2010;128).

Sedangkan pelayanan publik menurut Moenir (2005;26) adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Menurut Mukarom (2018;85) standar pelayanan publik merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan, sekurang – kurangnya meliputi hal-hal berikut :

- a. Prosedur pelayanan, dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian, ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan.

- c. Biaya pelayanan, termasuk perincian tarif yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan.

#### **6. Konsep Listrik Prabayar**

Pelayanan listrik adalah adanya pemenuhan kebutuhan oleh pelanggan listrik (masyarakat) yang diselenggarakan oleh pemerintah dalam hal ini PT. PLN. Tenaga listrik berperan sangat penting dalam kehidupan masyarakat modern, untuk keperluan rumah tangga, industri, perkantoran, usaha dan lain sebagainya. Tingkat ketergantungan pada energi listrik sebanding dengan meningkatnya pertumbuhan ekonomi nasional dalam kesejahteraan masyarakat. Sementara itu, persaingan global yang mendorong restrukturasi sektor ketenagalistrikan nasional pasti memberikan dampak pada PT. PLN sebagai pelaku bisnis.

Pada PT. PLN dengan listrik pintar setiap pelanggan bisa mengendalikan sendiri penggunaan listrik sesuai kebutuhan dan kemampuannya. Seperti halnya pulsa pada telepon seluler, maka sistem listrik pintar, pelanggan juga bank terlebih dahulu membeli pulsa (voucher atau token listrik isi ulang) yang terdiri

dari 20 digit nomor yang bisa diperoleh melalui gerai ATM sejumlah atau melalui loket – loket pembayaran tagihan listrik online.

Lalu, 20 digit nomor token tadi dimasukan (di input) ke dalam KWH meter khusus yang disebut dengan Meter Pra Bayar (MPB) dengan bantuan keypad yang sudah tersedia di MPB.

Lewat layar yang ada di MPB akan disajikan sejumlah informasi penting yang langsung bisa diketahui dan dibaca oleh pelanggan terkait dengan penggunaan listriknya, seperti :

1. Informasi jumlah energi listrik (KWH) yang dimasukkan (di input).
2. Jumlah energi listrik (KWH) yang sudah terpakai selama ini.
3. Jumlah energi listrik yang sedang terpakai pada saat ini (real time).
4. Jumlah energi listrik yang masih tersisa.

Jika energi listrik yang tersimpan di MPB (Meter Pra Bayar) sudah hampir habis, maka MPB akan memberikan sinyal awal agar segera dilakukan pengisian ulang. Keuntungan sistem listrik pra bayar bagi pelanggan atau masyarakat adalah:

1. Pelanggan lebih mudah mengendalikan pemakaian listrik.

Melalui meter elektronik prabayar pelanggan dapat memantau pemakaian listrik sehari – hari dan setiap saat. Di meteran tersebut tertera angka sisa pemakaian kWh terakhir. Bila dirasa boros, pelanggan dapat mengerem pemakaian listriknya.

2. Pemakaian listrik dapat disesuaikan dengan anggaran belanja.

Dengan nilai Pulsa Listrik (voucher) bervariasi mulai Rp. 20.000,00,- sampai dengan Rp 1.000.000,- memberikan keleluasaan bagi pelanggan dalam membeli listrik sesuai dengan kemampuan dan kebutuhan (lebih terkontrol dalam mengatur anggaran belanja keluarga).

3. Tidak akan terkena biaya keterlambatan.

Tidak ada lagi biaya tambahan bayar listrik dikarenakan terbebani biaya keterlambatan akibat lupa bayar tagihan listrik.

4. Privasi lebih terjaga.

Untuk pelanggan yang menginginkan kenyamanan lebih, dengan menggunakan Listrik Pintar tidak perlu menunggu dan membukakan pintu untuk petugas pencatatan meter karena meter Prabayar secara otomatis mencatat pemakaian listrik anda (akurat dan tidak ada kesalahan pencatatan meter).

5. Jaringan luas pembelian listrik ulang.

Saat ini pembelian pulsa listrik (voucher) pintar sudah bisa didapatkan lebih dari 30.000 ATM di seluruh Indonesia. Selain itu bisa juga didapatkan di loket pembayaran listrik online.

6. Tepat digunakan bagi anda yang memiliki usaha rumah kontrakan atau kamar sewa (kos)

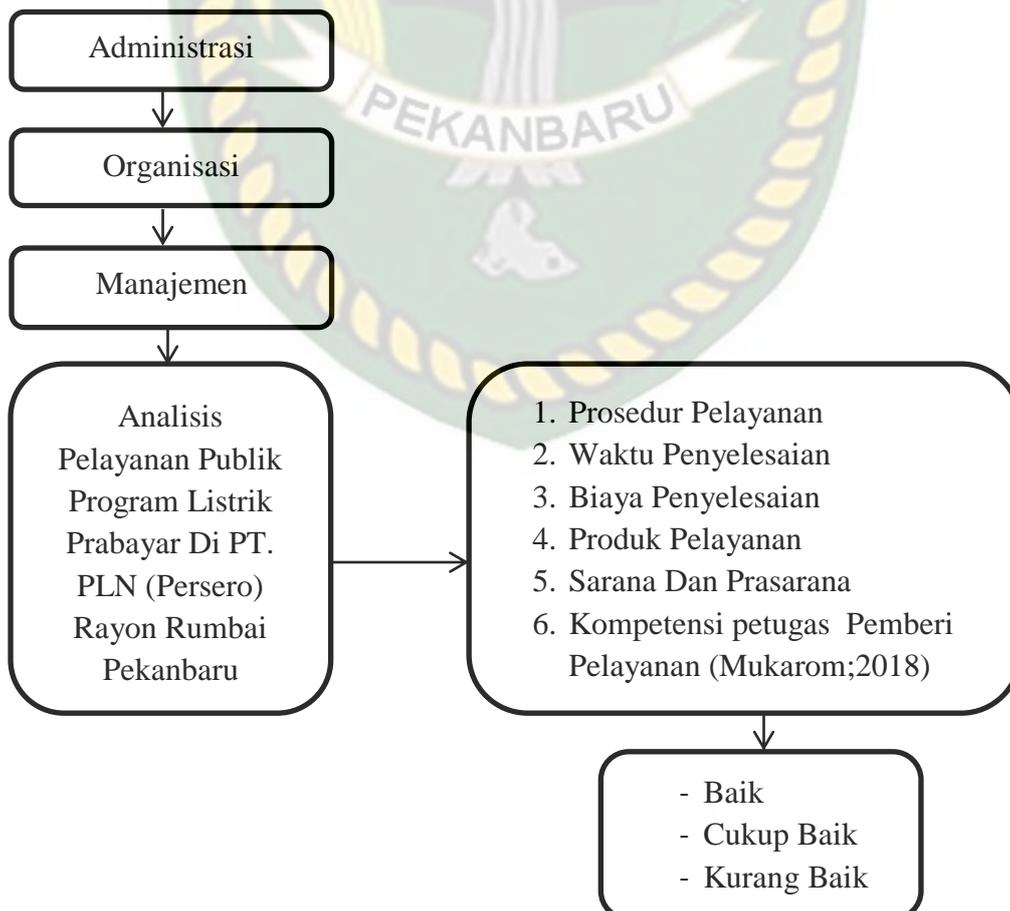
Sebagai pemilik rumah atau kamar sewa, anda tidak perlu khawatir lagi dengan tagihan listrik yang tidak dibayar oleh penghuni rumah kontrakan karena pemakaian listrik sudah menjadi tanggung jawab dan sudah disesuaikan dengan kebutuhan penyewa.

Dengan demikian, pelanggan secara real time, setiap saat, kapan saja dapat mengetahui secara persis pengguna listrik di rumah. Jadi, kendali penggunaan listrik sungguh di tangan pelanggan.

## B. Kerangka Pikiran

Berdasarkan dari judul penelitian “Analisis Pelayanan Publik Program Listrik Prabayar Di PT. PLN (persero) Rayon Rumbai Pekanbaru”. Maka penulis mengukur dengan menggunakan sesuai dengan teori – teori yang digunakan agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam penafsiran makna.

**Gambar II.1 : Kerangka Pikiran Analisis Pelayanan Publik Program Listrik Prabayar Di PT. PLN (persero) Rayon Rumbai Pekanbaru.**



### C. Konsep Operasional

Untuk memperjelas maksud dan pengertian serta menghindari timbulnya kesalahan penafsiran dalam penelitian maka perlu menguraikan batasan konsep yang digunakan. Adapun batasan konsep yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang ditentukan sebelumnya.
2. Organisasi adalah wadah berhimpun sejumlah manusia karena memiliki kepentingan-kepentingan yang sama dalam rangka untuk mencapai tujuan yang sama.
3. Manajemen adalah sebagai proses penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam rangka penerapan tujuan dan juga sebagai kemampuan atau keterampilan orang yang menduduki jabatan manajerial untuk memperoleh sesuatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain.
4. Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan juga bisa dikatakan jasa layanan yang diberikan oleh perusahaan atau pemerintah dalam upaya untuk memberikan rasa kepuasan dan menumbuhkan kepercayaan pihak pelanggan atau konsumen.

5. Pelayanan publik adalah bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat.
6. Listrik Prabayar adalah listrik yang pembayarannya dilakukan di awal dengan sistem pulsa dan pelanggan dapat mengendalikan pemakaian listrik sendiri.
7. PT. PLN merupakan perusahaan pemerintah yang bergerak dalam bidang kelistrikan. PT. PLN bertanggung jawab untuk mengatur segala sumber – sumber daya yang berkaitan dengan tenaga listrik sehingga kebutuhan segala lapisan masyarakat dan berbagai aspek dapat terpenuhi.
8. Prosedur pelayanan adalah prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan pelayanan.
9. Waktu penyelesaian adalah waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan.
10. Biaya pelayanan adalah biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
11. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
12. Sarana dan prasarana adalah tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan alat pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
13. Kompetensi petugas pemberi pelayanan adalah kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan

pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan dalam pelayanan.

#### D. Operasional Variabel

Operasional Variabel adalah mendefinisikan variabel secara operasional berdasarkan karakteristik yang diamati untuk mempermudah peneliti melakukan observasi secara cermat terhadap suatu objek penelitian. Maka operasionalisasi variabelnya dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel II.1 : Analisis Pelayanan Publik Program Listrik Prabayar Di PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai Pekanbaru**

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penilaian	Skala
1	2	3	4	5
Pelayanan Publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan	Pelayanan Publik Listrik Prabayar	1. Prosedur Pelayanan	a. Informasi prosedur pelayanan pelayanan b. Pelayanan penyambungan listrik prabayar c. Kemudahan mendapatkan pelayanan	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		2. Waktu penyelesaian	a. Ketepatan waktu pelayanan b. Konsistensi waktu pelayanan	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		3. Biaya pelayanan	a. Biaya sesuai dengan peraturan b. Biaya tambahan	Baik Cukup Baik Kurang Baik

1	2	3	4	5
peraturan perundang-undangan. Dalam buku Mukarom (2018 : 81)		4. Produk pelayanan	c. Standar biaya tetap a. Tingkat ketelitian b. Professional petugas c. Pertanggung jawaban layanan	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		5. Sarana dan prasarana	a. Kualitas kabel yang bagus b. KWh meter c. MCB berkualitas	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan	a. Keramahan petugas b. Kesopanan c. Penguasaan pekerjaan	Baik Cukup Baik Kurang Baik

### E. Teknik Pengukuran

Teknik pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan persentase, dengan terlebih dahulu menetapkan kategori ukuran untuk penilaian setiap indikator.

Adapun pengukuran indikator variabel penelitian ini adalah sebagai berikut :

Baik : Apabila Pelayanan Publik Listrik Prabayar di PT. PLN (persero) Rayon Rumbai Pekanbaru telah terlaksana dengan persentase antara 67% - 100%

Cukup Baik : Apabila Pelayanan Publik Listrik Prabayar di PT. PLN (persero) Rayon Rumbai Pekanbaru telah terlaksana dengan persentase antara 34% - 66%

Kurang Baik : Apabila Pelayanan Publik Listrik Prabayar di PT. PLN (persero) Rayon Rumbai Pekanbaru telah egori terlaksana dengan persentase antara 0 - 33%

### **1. Prosedur Pelayanan**

Baik : Apabila Pelayanan Publik Listrik Prabayar di PT. PLN (persero) Rayon Rumbai Pekanbaru telah terlaksana dengan persentase antara 67% - 100%

Cukup Baik : Apabila Pelayanan Publik Listrik Prabayar di PT. PLN (persero) Rayon Rumbai Pekanbaru telah terlaksana dengan persentase antara 34% - 66%

Kurang Baik : Apabila Pelayanan Publik Listrik Prabayar di PT. PLN (persero) Rayon Rumbai Pekanbaru telah terlaksana dengan persentase antara 0 - 33%

### **2. Waktu Penyelesaian**

Baik : Apabila Pelayanan Publik Listrik Prabayar di PT. PLN (persero) Rayon Rumbai Pekanbaru telah terlaksana dengan persentase antara 67% - 100%

Cukup Baik : Apabila Pelayanan Publik Listrik Prabayar di PT. PLN (persero) Rayon Rumbai Pekanbaru telah terlaksana dengan persentase antara 34% - 66%

Kurang Baik : Apabila Pelayanan Publik Listrik Prabayar di PT. PLN (persero)  
Rayon Rumbai Pekanbaru telah terlaksana dengan persentase  
antara 0 - 33%

### **3. Biaya Pelayanan**

Baik : Apabila Pelayanan Publik Listrik Prabayar di PT. PLN (persero)  
Rayon Rumbai Pekanbaru telah terlaksana dengan persentase  
antara 67% - 100%

Cukup Baik : Apabila Pelayanan Publik Listrik Prabayar di PT. PLN (persero)  
Rayon Rumbai Pekanbaru telah terlaksana dengan persentase  
antara 34% - 66%

Kurang Baik : Apabila Pelayanan Publik Listrik Prabayar di PT. PLN (persero)  
Rayon Rumbai Pekanbaru telah terlaksana dengan persentase  
antara 0 - 33%

### **4. Produk Pelayanan**

Baik : Apabila Pelayanan Publik Listrik Prabayar di PT. PLN (persero)  
Rayon Rumbai Pekanbaru telah terlaksana dengan persentase  
antara 67% - 100%

Cukup Baik : Apabila Pelayanan Publik Listrik Prabayar di PT. PLN (persero)  
Rayon Rumbai Pekanbaru telah terlaksana dengan persentase  
antara 34% - 66%

Kurang Baik : Apabila Pelayanan Publik Listrik Prabayar di PT. PLN (persero)  
Rayon Rumbai Pekanbaru telah terlaksana dengan persentase  
antara 0 - 33%

## 5. Sarana dan Prasarana

Baik : Apabila Pelayanan Publik Listrik Prabayar di PT. PLN (persero) Rayon Rumbai Pekanbaru telah terlaksana dengan persentase antara 67% - 100%

Cukup Baik : Apabila Pelayanan Publik Listrik Prabayar di PT. PLN (persero) Rayon Rumbai Pekanbaru telah terlaksana dengan persentase antara 34% - 66%

Kurang Baik : Apabila Pelayanan Publik Listrik Prabayar di PT. PLN (persero) Rayon Rumbai Pekanbaru telah terlaksana dengan persentase antara 0 - 33%

## 6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Baik : Apabila Pelayanan Publik Listrik Prabayar di PT. PLN (persero) Rayon Rumbai Pekanbaru telah terlaksana dengan persentase antara 67% - 100%

Cukup Baik : Apabila Pelayanan Publik Listrik Prabayar di PT. PLN (persero) Rayon Rumbai Pekanbaru telah terlaksana dengan persentase antara 34% - 66%

Kurang Baik : Apabila Pelayanan Publik Listrik Prabayar di PT. PLN (persero) Rayon Rumbai Pekanbaru telah terlaksana dengan persentase antara 0 - 33%

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Tipe Penelitian**

Agar penelitian ini lebih terarah serta sesuai dengan tujuan yang diinginkan, penulis menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengolah data-data yang diperoleh dari lokasi penelitian, di mana data kuantitatif menurut Sugiyono (2011;14) merupakan data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. Pendekatan kuantitatif yaitu pencarian data/informasi dari realitas permasalahan yang ada dengan mengacu pada pembuktian konsep/teori yang digunakan.

Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe deskriptif yang dimaksud untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti, menginterpretasikan serta menjelaskan data secara sistematis. Dasar penelitian ini adalah survey, yaitu pembagian kuesioner kepada responden yang berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai hal yang berhubungan dengan penelitian guna memperoleh data yang obyektif dan valid dalam rangka memecahkan permasalahan yang ada.

#### **B. Lokasi Penelitian**

Adapun lokasi penelitian ini yaitu di Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru. Lokasi ini dipilih sebagai objek penelitian, hal ini sesuai dengan observasi di lapangan dan dengan melihat fenomena-fenomena yang terjadi di Rumbai Pekanbaru karena dalam program listrik yang cenderung masyarakat mengalami

keluhan terhadap pemasangan baru listrik pintar (prabayar) dan kurangnya pengetahuan terhadap program listrik pintar (prabayar).

### C. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Menurut Sugiyono (2011;80) populasi adalah generalisasi yang terdiri atas obyek / subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya dengan keseluruhan subjek penelitian.

#### 2. Sampel

Menurut Effendy (2014,101) secara etimologi sampel yaitu sesuatu yang digunakan untuk menunjukkan sifat sesuatu kelompok yang lebih besar, bagian dari populasi statistik yang cirinya dipelajari untuk memperoleh informasi tentang keseluruhan.

Adapun populasi dan sampel dalam penelitian dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel III.1 : Jumlah Populasi Dan Sampel Penelitian Analisis Pelayanan Publik Program Listrik Prabayar Di PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai Pekanbaru Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru**

No	Nama Populasi	Populasi	Sampel	Presentase
1	Manager ULP PLN Cabang Rumbai	1	1	100%
2	Supervisor Pelayanan Pelanggan	1	1	100%
3	Masyarakat pelanggan listrik prabayar	28.476	40	0,14%
	Jumlah	28.478	42	

Sumber : Kantor PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai

#### D. Teknik Penarikan Sampel

Dalam penelitian ini penarikan sampel dilakukan dengan menggunakan Teknik *Sensus* dan *Insidental Sampling*. *Sensus* adalah teknik penarikan yang diambil dengan seluruh populasi yang dijadikan sampel. Adapun penarikan sampel pegawai PLN dalam Analisis Pelayanan Publik Program Listrik Prabayar Di PT. PLN (persero) Rayon Rumbai Pekanbaru dengan menggunakan teknik *sensus*, karena masing-masing manager ulp dan para supervisor berjumlah sama dengan populasinya. Kemudian penarikan sampel untuk masyarakat (pelanggan prabayar) dilakukan dengan menggunakan teknik *Insidental*. Seperti yang di kemukakan Sugiyono (2011;85), bahwa *sampling Insidental* adalah penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti maka dapat digunakan menjadi sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber.

#### E. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif sedangkan sumber data yaitu :

1. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber informasi atau informan melalui wawancara dengan mengajukan pertanyaan yang diperoleh melalui kuesioner dengan para responden dan pengamatan langsung di lokasi penelitian sehubungan dengan permasalahan yang diteliti.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data atau informasi yang diperoleh melalui buku-buku, jurnal dan dokumen atau literatur, serta sumber-sumber lain yang dibutuhkan dan berkaitan dengan penelitian.

### F. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut :

#### a. Kuesioner

Kuesioner merupakan cara pengumpulan data dan informasi dengan memberikan sejumlah pertanyaan tertulis kepada responden dengan maksud untuk memperoleh tanggapan mengenai pelayanan yang didapatkan masyarakat pemasangan baru listrik prabayar di PT. PLN (persero) di Kecamatan rumbai.

#### b. Wawancara

Wawancara melengkapi data dan informasi maka dilakukan wawancara. Wawancara yaitu melakukan dialog/percakapan langsung (tanya jawab) dengan responden dengan menggunakan daftar pertanyaan yang penulis dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.

#### c. Observasi

Observasi yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan melihat dan mengamati secara langsung peristiwa atau kejadian melalui cara sistematis. Teknik ini akan membawa peneliti untuk dapat menangkap arti fenomena dari segi pengertian subjek penelitian, dan dapat merasakan apa

yang dirasakan serta dihayati oleh subyek tersebut dapat menjadi sumber data bagi penelitian.

d. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan pendokumentasian yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti, teknik ini digunakan untuk mendapatkan tentang keadaan lokasi penelitian.

**G. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dalam hal ini diuraikan dalam bentuk tabel dan selanjutnya diuraikan sesuai dengan identitas responden masing-masing serta indikator variabel. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif menggunakan survey deskriptif, yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data, setelah data terkumpul dikelompokkan melalui kuesioner menurut jenisnya lalu disusun dan kemudian diolah ke dalam tabel, setelah itu diuraikan dan kemudian diberikan pembahasan sekaligus pengujian hipotesis.

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### A. Gambaran PLN Rayon Rumbai

PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru membagi wilayah kerjanya menjadi 4 Unit Pelayanan Operasional, yang terdiri dari:

- 1) Rayon Pekanbaru Kota
- 2) Rayon Simpang Tiga
- 3) Rayon Panam
- 4) Rayon Rumbai

#### 1. Visi, Misi dan Motto PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai

##### a. Visi

Menjadikan PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai sebagai unit PLN yang bersih dan memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.

##### b. Misi

Misi PLN Rayon Rumbai adalah sebagai berikut:

1. Menjalankan proses bisnis dengan mengedepankan integritas, jujur dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.
2. Meningkatkan kualitas kehidupan dan mendorong kegiatan ekonomi masyarakat di Kota Pekanbaru.
3. Membudayakan K3 (Kesehatan dan Keselamatan Kerja) dalam menjalankan kegiatan kelistrikan.

4. Menjadikan OPI (*Operational Performance Improvement*) sebagai landasan dalam membangun budaya kerja.

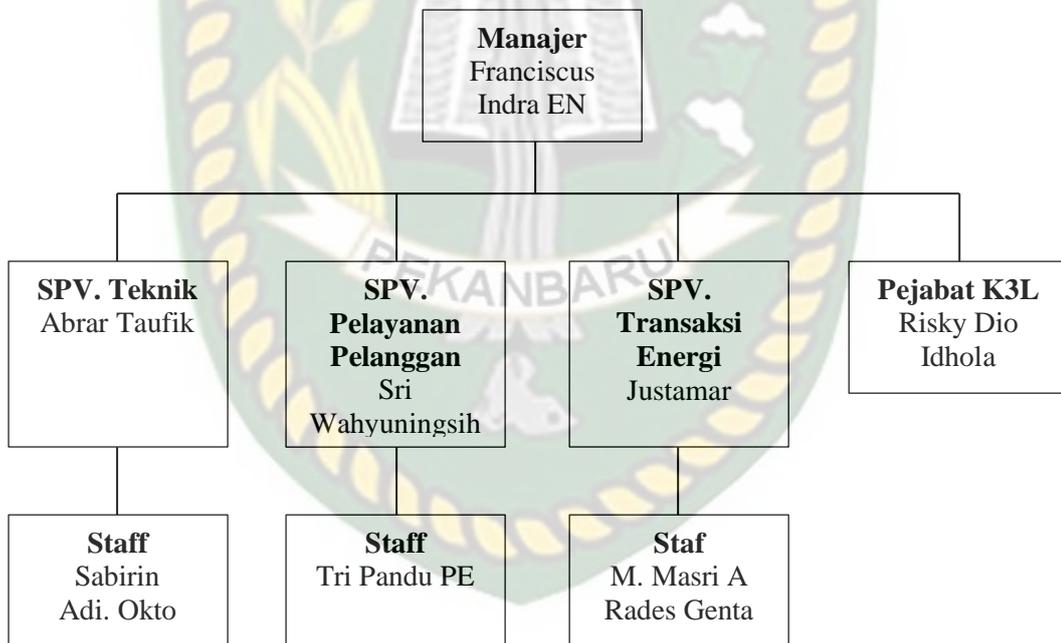
**c. Motto**

PLN Rayon Rumbai Efisiensi, Handal dan Berkualitas

**B. Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai**

Struktur organisasi PLN Rayon Rumbai yang telah ditetapkan melalui keputusan pimpinan PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai, yaitu sebagai berikut:

**Gambar IV.1 Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai**



Sumber: PLN (Persero) Raya Rumbai, 2021.

Adapun masing-masing uraian tugas dalam organisasi PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai adalah sebagai berikut:

## 1. Manager

Tujuan Jabatan: Merumuskan sasaran Rayon, mengoordinasikan dan mengendalikan kegiatan pelayanan pelanggan, pendistribusian dan pembangkitan tenaga listrik.

Tanggung Jawab Utama:

- 1) Merumuskan sasaran kerja Rayon
- 2) Mengarahkan pelaksanaan tugas bawahan sesuai dengan bidangnya
- 3) Mengawasi pengoperasian dan pemeliharaan sarana penyediaan tenaga listrik agar sesuai dengan target
- 4) Mengawasi kegiatan pelayanan pada pelanggan agar target KWh terjual dan jumlah sambungan terpasang dapat tercapai
- 5) Memeriksa dan menandatangani bukti-bukti pengesahan penerimaan dan pengeluaran uang, surat perintah kerja dan surat dinas resmi Rayon.
- 6) Memberikan pembinaan kepada pegawai dalam bidang kelistrikan agar pelaksanaan kegiatan sesuai dengan yang diharapkan
- 7) Merencanakan sistem pengawasan pelaksanaan pekerjaan yang dilaksanakan oleh pihak ketiga dan penyerahan pekerjaan untuk menghindari adanya penyimpangan yang akan merugikan PLN
- 8) Membuat laporan berkala sesuai dengan bidang tugasnya
- 9) Melaksanakan tugas kedinasan sesuai kewajiban dan tanggung jawabnya

## 2. Supervisor Pelayanan Pelanggan

Tujuan Jabatan: melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan pelanggan Rayon untuk meningkatkan kinerja pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Tanggung Jawab Utama:

- 1) Menyusun rencana kerja seksi pelayanan pelanggan
- 2) Membagi tugas kepada bawahan di seksi pelayanan pelanggan
- 3) Menyusun program untuk mempercepat pelayanan pelanggan
- 4) Memonitor pelayanan informasi ke pelanggan tentang prosedur penyambungan, perubahan daya aliran dan pemakaian listrik
- 5) Memeriksa berkas permohonan penyambungan baru/perubahan daya dari pelanggan berdasarkan data teknis dari seksi terkait
- 6) Memeriksa bukti pengiriman uang hasil penyambungan baru/perubahan daya ke Bank
- 7) Meneliti, memeriksa berkas permohonan perubahan data pelanggan
- 8) Meneliti dan memeriksa berkas permohonan layanan sementara dari pelanggan
- 9) Melakukan koordinasi guna pelaksanaan P2TL atas pelanggan yang teridentifikasi menggunakan tenaga listrik dengan tidak normal
- 10) Memonitor kegiatan tata usaha langganan yang meliputi KWh jual sesuai dengan target yang ditentukan PLN Area
- 11) Memonitor kegiatan pelayanan atas pengaduan atau pencarian informasi
- 12) Membuat laporan berkala sesuai dengan bidang tugasnya

### 3. Supervisor Transaksi Energi

Tujuan Jabatan: melaksanakan dan mengendalikan kegiatan dalam rangka mengamankan pendapatan perusahaan serta mengawasi pembukuan rekening listrik dan pengirimannya ke fungsi penagihan.

Tanggung Jawab Utama:

- 1) Merencanakan pemutusan sementara, penyambungan kembali dan pemutusan rampung
  - 2) Menerima daftar rekening yang belum lunas dari fungsi penagihan
  - 3) Menerima perintah penyambungan kembali sambungan Tenaga Listrik
  - 4) Memantau dan mengevaluasi pelaksanaan pemutusan sementara, penyambungan kembali dan pemutusan rampung
  - 5) Bekerja sama dengan fungsi terkait melakukan pemeriksaan saldo rekening
  - 6) Melakukan koordinasi dan membuat laporan sesuai dengan bidangnya
4. Supervisor Teknik

Tujuan Jabatan: melaksanakan koordinasi pengendalian pemeliharaan jaringan distribusi mutu kehandalan dan pencapaian target kinerja.

Tanggung Jawab Utama:

- 1) Menyusun rencana kerja seksi distribusi
- 2) Membagi tugas dan memberi petunjuk kepada bawahan pada seksi distribusi untuk kelancaran pelaksanaan tugas
- 3) Mengatur dan mengoordinasikan kegiatan bawahan dalam pengoperasian dan pemeliharaan sarana pendistribusian tenaga listrik sesuai dengan rencana
- 4) Memeriksa dan menganalisa kelainan atau gangguan sarana pendistribusian tenaga listrik untuk mengantisipasi kemungkinan terjadinya gangguan sesuai dengan rencana kerja

- 5) Mengawasi pemakaian suku cadang, material dan alat-alat bantu lainnya untuk menunjang pelaksanaan kegiatan operasi dan pemeliharaan
- 6) Mengawasi pelaksanaan pemutusan, pembongkaran, dan penyambungan kembali aliran listrik dalam pelaksanaan P2TL
- 7) Memeriksa secara berkala trafo dan merencanakan perbaikan apabila terjadi kerusakan
- 8) Memeriksa dan mengevaluasi hasil survei lapangan guna memenuhi permohonan calon pelanggan

### **C. Aktivitas Perusahaan**

Aktivitas perusahaan adalah kegiatan di dalam dan luar perusahaan, baik secara langsung maupun tidak langsung yang mempengaruhi kelancaran jalannya perusahaan. Sehingga dapat mendorong tercapainya tujuan secara efektif dan efisien. PLN Rayon Rumbai memiliki tujuan melayani kepentingan pelanggan melalui penyaluran aliran listrik. Berdasarkan bentuk badan usahanya, aktivitas PLN Rayon Rumbai adalah sebagai berikut:

#### **1) Pelayanan Pelanggan**

Pelayanan mulai dari pengajuan pasang baru Listrik Prabayar sampai berhenti dalam pemakaian arus listrik, pelayanan tambah arus (daya), pelayanan migrasi listrik, pelayanan gangguan kerusakan, pelayanan pengaduan kerusakan KWh pelanggan, pelayanan pengaduan kesalahan pencatatan rekening oleh petugas cater dan pelayanan loket pembayaran rekening listrik.

## 2) Menurunkan Pencurian Arus

Dengan upaya Operasi Penertiban Listrik (OPAL) dan Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL).

### **a. Distribusi Tenaga Listrik**

Distribusi tenaga listrik adalah penyaluran tenaga listrik dari sumber daya listrik (*power source*) sampai ke pelanggan. Aktivitas ini memiliki peran penting bagi pembangunan bangsa, karena seluruh aktivitas masyarakat bergantung pada listrik. Dan juga PLN Rayon Rumbai mempunyai tugas mendistribusikan energi listrik untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat dengan menjual tenaga listrik sehingga visi misi PLN dapat terwujud dan terjadi penambahan jumlah pelanggan.

### **b. Komunikasi / Care**

Dengan aktivitas care/komunikasi, maka kita dapat saling bertukar informasi. Sehingga sangat mempengaruhi kemajuan suatu organisasi PLN Rayon Rumbai. Dalam hal ini PLN Rayon Rumbai mempunyai tugas menjaga hubungan baik dengan pelanggan atau calon pelanggan lewat komunikasi sehingga dapat tercipta pelayanan yang baik. Karena jika tidak terjadi komunikasi, akan menimbulkan perbedaan antara pihak PLN dengan pelanggan/calon pelanggan.

### **c. Pemeliharaan/Maintenance**

Aktivitas maintenance di PLN Rayon Rumbai sangat mempengaruhi kelancaran pendistribusian tenaga listrik. Karena PLN mempunyai tugas melakukan pemeliharaan terhadap alat-alat pendistribusian listrik seperti tiang listrik, kabel, instalasi KWh di rumah pelanggan, dll. Pemeliharaan lainnya seperti

melakukan penebangan pohon yang mengganggu keberadaan tiang listrik, dan melakukan penyeimbangan beban trafo. Jadi, PLN Rayon Rumbai sebaiknya dapat meningkatkan pelayanan kepada pelanggan, dengan memberikan informasi secara tepat, cepat, lengkap dan mudah di dapat. Sehingga keinginan pelanggan dapat langsung terwujud tanpa harus melalui prosedur yang berbelit-belit. Dan terhindar dari calo atau pihak lain yang menawarkan jasa untuk mencari keuntungan.

#### **D. Pemasangan Baru Listrik Prabayar**

##### **1. Persyaratan untuk Mendapatkan Pelayanan**

Dalam menjalankan aktivitas / tugas pelayanan publik yang disediakan PLN Rayon Rumbai, salah satunya adalah pemasangan baru listrik prabayar Pasang baru Listrik Prabayar, bidang distribusi. Hal-hal yang perlu diperhatikan:

a. Dokumen yang diperlukan:

- 1) Fotocopy rekening listrik tetangga terdekat
- 2) Fotocopy KTP pemohon
- 3) Denah lokasi bangunan rumah

b. Biaya yang dipersiapkan:

- 1) Biaya penyambungan
- 2) Uang jaminan pelanggan
- 3) Biaya survey
- 4) Instalasi milik pelanggan

- 5) Disiapkan oleh pelanggan dan disahkan oleh instalisir resmi yang terdaftar di unit PLN
- 6) Materai

## **2. Program Listrik Prabayar PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai**

Selama ini pelanggan PLN mendapat layanan Listrik Pascabayar, yaitu dengan menggunakan energi listrik dulu dan membayar belakangan, pada bulan berikutnya. Setiap bulan PLN harus mencatat meter, menghitung dan menerbitkan rekening yang harus dibayar pelanggan, melakukan penagihan kepada pelanggan yang terlambat/tidak membayar, dan memutus aliran listrik setelah waktu tertentu.

Mekanisme tersebut tidak dilaksanakan pada Listrik Prabayar, karena pelanggan mengeluarkan uang / biaya terlebih dahulu untuk membeli energi listrik yang akan dikonsumsinya. Terdiri dari 20 digit nomor yang bisa diperoleh melalui gerai ATM sejumlah Bank atau melalui loket-loket pembayaran tagihan listrik online. Lalu di input ke KWh meter prabayar (MPB). MPB menyediakan informasi jumlah energi listrik (KWh) yang masih bisa dikonsumsi. Persediaan KWH tersebut bisa ditambah kapan saja sesuai kebutuhan.

Di layar MPB akan tersajikan sejumlah informasi penting yang langsung bisa diketahui dan dibaca oleh pelanggan terkait dengan penggunaan listriknya, seperti: informasi jumlah energi listrik (KWh) yang dimasukkan, jumlah energi listrik (KWh) yang sudah terpakai selama ini, jumlah energi listrik yang sedang terpakai saat ini, dan jumlah energi listrik yang masih tersisa. Selanjutnya, jika energi listrik yang tersimpan di MPB sudah hampir habis, maka MPB akan memberikan sinyal awal agar segera dilakukan pengisian ulang.

Dengan demikian, pelanggan bisa mengoptimalkan konsumsi listrik dengan mengatur jadwal dan jumlah pembelian listrik. Sehingga tidak perlu berurusan dengan pencatatan meter setiap bulan, dan terikat dengan jadwal pembayaran listrik bulanan. Manfaat bagi PLN dengan adanya Listrik Prabayar, yaitu sebagai berikut:

- a. Pendapatan diterima lebih cepat
- b. Tidak ada tunggakan
- c. Proses bisnis lebih sederhana
- d. Biaya operasi berkurang
- e. Image perusahaan membaik karena komplain tentang Listrik Pascabayar berkurang
- f. Penundaan investasi

### **3. Alur Pasang Baru Listrik Prabayar**

Tahapan pengajuan permohonan sambungan baru, adalah sebagai berikut:

1. Datang langsung ke kantor pelayanan PLN dengan membawa: fotocopy KTP, denah lokasi bangunan, dan membayar biaya penyambungan.
2. Dapat melalui saluran telepon call center PLN 123.
3. Setelah persyaratan dipenuhi, hal yang dilakukan selanjutnya adalah: pemberkasan administrasi permohonan sambungan baru, survey lapangan untuk mengetahui secara persis kondisi kelistrikan di lapangan (kondisi teknis, jarak dengan tiang terdekat, jarak dengan trafo terdekat, dll), calon pelanggan menyelesaikan proses administrasi di kantor PLN. Proses pembayaran biaya penyambungan hanya dapat dilakukan di kantor PLN, menandatangani Surat

Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL), PLN akan melakukan penyambungan listrik ke rumah pelanggan, setelah seluruh proses administrasi terselesaikan dan secara teknis sudah dapat dilakukan penyambungan.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Identitas Responden

Sebelum membahas lebih lanjut mengenai hasil penelitian tentang analisis Pelayanan Publik Program Listrik Prabayar Di PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai Pekanbaru terlebih dahulu dipaparkan secara singkat identitas responden. Adapun identitas responden yang dijadikan sebagai gambaran konsumen dari PT. PLN Rayon Rumbai yakni dari jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan.

##### 1. Jenis Kelamin

Jenis kelamin salah satu faktor yang melekat pada diri seseorang. Dengan menyertakan jenis kelamin dari responden, tentunya untuk dapat mendeskripsi secara jelas tanggapan responden dari pelayanan yang diterima dari pandangan berlandaskan jenis kelamin.

**Tabel V.1 Frekuensi Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	35	83,3%
2	Perempuan	7	16,7%
	Jumlah	42	100%

Sumber: Olahan Hasil Penelitian, 2021.

Data jenis kelamin yang ditampilkan pada tabel di atas menjelaskan bahwa responden pada penelitian ini telah terwakili dari jenis kelamin laki-laki dan perempuan. Di mana jenis kelamin laki-laki mendominasi jumlah responden penelitian ini yakni sebanyak 35 orang dan jumlah yang berasal dari jenis kelamin

perempuan sebanyak 7 orang. Dengan demikian, adanya keterwakilan dari jenis kelamin ini dapat memberikan gambaran yang sebenarnya hasil pelayanan yang diterima responden dalam pasang baru listrik prabayar di PLN Rayon Rumbai.

## 2. Tingkat Usia

Usia menjadi penting untuk dilihat sebagai salah satu faktor yang melatarbelakangi individu. Usia bisa dijadikan patokan kedewasaan yang terdapat pada diri seseorang, sehingga pada penelitian faktor usia dijadikan salah satu gambaran identitas responden.

**Tabel V.2 Frekuensi Tingkat Usia Responden**

No.	Rentang Usia (Tahun)	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	25 – 30	3	7,1%
2	31 – 35	7	16,7%
3	36 – 40	7	16,7%
4	41 – 55	8	19%
5	46 – 50	12	28,6%
6	51 – 56	5	11,9%
	Jumlah	42	100%

Sumber: Olahan Hasil Penelitian, 2021.

Data tingkat usia yang ditampilkan pada tabel di atas menjelaskan bahwa rentang usia responden pada penelitian ini adalah 25 – 56 tahun. Di mana dari rentang usia tersebut, jumlah responden terbanyak berada pada rentang usia 46-50 tahun sebanyak 12 orang dan responden yang paling sedikit jumlahnya berada pada rentang usia 25-30 tahun yakni sebanyak 3 orang. Dengan demikian dari tingkat usia yang dimiliki dan yang merupakan latar belakang responden sudah dapat dikatakan berada pada kriteria usia yang dewasa, sehingga dengan tingkat

usia yang dimiliki responden telah memiliki pemahaman dan pengalaman tentang pelayanan yang diterima dari PLN.

### 3. Tingkat Pendidikan

Pendidikan menjadi salah satu latar belakang yang menyertai setiap responden. Di mana dengan latar belakang pendidikan yang pernah ditempuh setidaknya bisa menggambarkan kemampuan responden dalam memahami dan mencerna semua pertanyaan yang diajukan. Adapun tingkat pendidikan responden pada penelitian ini sebagai berikut:

**Tabel V.3 Frekuensi Tingkat Pendidikan Responden**

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	SMA Sederajat	31	73,8%
2	D-3	2	4,8%
3	S-1	9	21,4%
	Jumlah	42	100%

Sumber: Olahan Hasil Penelitian, 2021.

Data tingkat pendidikan yang didistribusikan pada tabel di atas memberikan gambaran bahwa responden penelitian memiliki ataupun pernah mengecapi pendidikan terakhirnya dari SMA sampai Strata Satu (S1). Di mana jumlah responden yang belatarbelakang tamatan SMA/Sederajat paling besar jumlahnya yakni sebanyak 31 orang. Sementara jumlah responden yang paling sedikit adalah memiliki tamatan Diploma 3 (D-3) yakni sebanyak 2 orang.

Hasil ini memberikan penjelasan bahwa seluruh responden telah memiliki latar belakang pendidikan mulai dari tamatan SMA sampai ke Strata Satu, sehingga dengan latar belakang pendidikan yang dimiliki tentunya responden

mampu menanggapi semua pertanyaan yang diajukan dan diharapkan mampu memberikan tanggapan sesuai fakta yang pernah dialaminya dalam menerima pelayanan dari PT. PLN Rayon Rumbai.

#### 4. Jenis Pekerjaan

Jenis pekerjaan menjadi latar belakang yang menyertai seseorang sebagai satu identitas. Di mana jenis pekerjaan perlu untuk dilihat sebagai gambaran dari karakteristik responden dalam menerima pelayanan dari PT. PLN Rayon Rumbai. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel V.4 Frekuensi Jenis Pekerjaan Responden**

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Buruh	6	14,3%
2	Guru	3	7,1%
3	IRT	4	9,5%
4	Pedagang	4	9,5%
5	PNS	3	7,1%
6	Wiraswasta	20	47,6%
7	Pegawai PLN	2	4,8%
	Jumlah	42	100%

Sumber: Olahan Hasil Penelitian, 2021.

Jenis pekerjaan responden yang ditampilkan pada tabel di atas memberikan penjelasan bahwa seluruh responden memiliki pekerjaan yang beragam. Di mana jenis pekerjaan yang paling banyak jumlah adalah bekerja sebagai wiraswasta yakni sebanyak 20 orang dan paling sedikit jumlahnya dengan jenis pekerjaan Guru dan PNS yang masing-masing berjumlah 3 orang, kemudian 2 orang pegawai PLN.

Dengan demikian jelaslah bahwa responden memiliki jenis pekerjaan yang beragam mulai dari buruh, guru, IRT, pedagang, PNS, dan wiraswasta. Melalui jenis pekerjaan ini diharapkan seluruh responden memiliki pengalamannya dalam

menangani pelayanan yang pernah diterima dari PT. PLN saat pasang baru listrik prabayar.

## **B. Analisis Hasil Penelitian**

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang dilakukan atau diberikan oleh suatu lembaga yang berkenaan memberikan pelayanan kepada orang banyak. Pelayanan publik yang menjadi titik fokus pada penelitian ini adalah pelayanan publik yang diberikan PT. PLN Rayon Rumbai kepada seluruh konsumennya dalam pasang baru listrik prabayar. Di mana listrik prabayar merupakan salah satu program baru yang digunakan PT. PLN untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, sehingga masyarakat mendapatkan kenyamanan atas arus listrik yang dibelinya.

Pelayanan publik program listrik prabayar ini dimaksudkan adalah program pemasangan baru yang dilakukan PT. PLN Rayon Rumbai terhadap konsumen-konsumen baru yang mengajukan permohonan untuk memperoleh arus listrik dan mendapatkan meteran baru.

Pada penelitian mengenai Pelayanan Publik Program Listrik Prabayar Di PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai Pekanbaru ini peneliti telah menetapkan 6 indikator sebagai tolak ukur dari pelayanan publik yang diterima pelanggan. Adapun ke enam (6) indikator yang digunakan diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai keadaan pelayanan publik pada program listrik prabayar yang diberikan PT. PLN Rayon Rumbai kepada para pelanggan barunya.

## 1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan adalah prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan pelayanan. Hasil tanggapan yang diberikan responden dapat dituangkan pada tabel distribusi berikut ini:

**Tabel V.5 Distribusi Tanggapan Responden Pada Indikator Prosedur Pelayanan**

No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Informasi prosedur pelayanan	6	33	1	40
2	Pelayanan penyambungan listrik prabayar	10	30	-	40
3	Kemudahan mendapatkan pelayanan	7	32	1	40
Jumlah		23	95	2	120
Rata-rata		8	31	1	40
Persentase		20%	77,5%	2,5%	100%
Kategori		Cukup Baik			

Sumber: Olahan Hasil Penelitian, 2021.

Data yang tertuang pada tabel yang telah didistribusikan di atas mengenai tanggapan responden pada indikator prosedur pelayanan secara keseluruhan dapat dikatakan berada pada kategori penilaian cukup baik atau sebesar 77,5%. Di mana hasil ini berasal dari tanggapan yang diberikan responden yang mengatakan baik sebanyak 8 orang, mengatakan cukup baik sebanyak 31 orang, dan mengatakan kurang baik sebanyak 1 orang.

Tanggapan yang disampaikan responden pada indikator prosedur pelayanan ini menggambarkan bahwa PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai telah

memberikan informasi prosedur pelayanan, memberikan pelayanan penyambungan listrik prabayar, dan adanya kemudahan mendapatkan pelayanan yang diberikan kepada konsumen dalam penyambungan listrik pra bayar. Di mana para responden memberikan tanggapan terbanyak pada kategori cukup baik.

Hasil ini diperoleh dari tanggapan pada pertanyaan informasi prosedur pelayanan yang diberikan PLN menyatakan baik sebanyak 6 orang, menyatakan cukup baik sebanyak 33 orang, dan menyatakan kurang baik sebanyak 1 orang. Tanggapan ini memberikan penjelasan bahwa informasi prosedur pelayanan yang diberikan PLN sudah cukup baik.

Pada pertanyaan mengenai penyambungan baru listrik pra bayar diketahui responden memberikan tanggapan baik sebanyak 10 orang, tanggapan cukup baik sebaik 30 orang, dan tidak ada responden memberikan tanggapan kurang baik. Tanggapan ini memberikan penjelasan bahwa pelayanan penyambungan baru listrik pra bayar pada PLN Rayon Rumbai sudah cukup baik.

Kemudian pada pertanyaan mengenai kemudahan mendapatkan pelayanan penyambungan baru listrik pra bayar, para responden memberikan tanggapan baik sebanyak 7 orang, tanggapan cukup baik sebanyak 32 orang, dan tanggapan kurang baik sebanyak 1 orang. Hasil ini menjelaskan bahwa PLN Rayon Rumbai telah memberikan kemudahan dalam pelayanan penyambungan baru listrik prabayar.

Hasil wawancara dengan Franciscus Indra selaku Manajer PLN Rayon Rumbai mengatakan bahwa:

*“Diakses melalui Wet PLN, Call center 123 dan sosial media. Memiliki SLO, KTP, dan surat permohonan. Pengajuan pasang baru melalui Web*

PLN”. (Wawancara bertempat di Kantor PLN Rayon Rumbai pada pukul 10.00 Wib tanggal 18 Juni 2021)

Begitu juga dengan tanggapan wawancara yang disampaikan Sri Wahyuningsih selaku kepala SPV.PA berikut ini:

*“Bisa diakses melalui Web PLN, PLN Mobile, Call center 123 dan sosial media PLN. Memiliki SLO, KTP, dan surat permohonan pasang baru, dan denah lokasi. Cukup mengajukan pasang baru melalui Web PLN/ PLN Mobile”.* (Wawancara bertempat di Kantor PLN Rayon Rumbai pada pukul 09.00 Wib tanggal 18 Juni 2021)

Berdasarkan wawancara di atas maka dapat terlihat bahwa prosedur pelayanan penyambungan baru listrik pra bayar PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai telah menetapkan prosedur pelayanan untuk mendapatkan informasi dengan beberapa cara yakni melalui website PLN, PLN Mobile, Call Center 123 dan datang langsung ke kantor PLN. Kemudian untuk pemasangan baru konsumen harus memenuhi persyaratan dan mengajukan permohonan dengan melampirkan SLO, KTP, dan denah lokasi. Sementara untuk pengajuan pemasangan baru konsumen bisa melakukan dengan langsung ke PLN ataupun melalui PLN Mobile.

Hasil observasi yang penulis lakukan terlihat bahwa dalam pelayanan pemasangan baru listrik pra bayar PT. PLN (Persero) Rumbai telah menyediakan petugas pelayanan untuk memberikan informasi kepada konsumen yang datang langsung ke kantor. Selain itu konsumen diberikan pilihan untuk pelayanan penyambungan pemasangan baru dengan cara langsung datang ke kantor PLN, kemudian melalui call center 123. Dengan adanya langkah-langkah ini PLN telah memberikan kemudahan kepada konsumen untuk melakukan pemasangan baru listrik pra bayar.

Dengan demikian jelaslah bahwa indikator prosedur pelayanan yang diberikan PT. PLN Rayon Rumbai pada program pasang baru listrik prabayar sudah dapat dikatakan cukup baik. Hasil ini dikarenakan PT. PLN Rayon Rumbai telah memberikan informasi pelayanan kepada pelanggan, memberikan pelayanan penyambungan listrik prabayar, dan memberikan kemudahan untuk mendapatkan pelayanan.

## 2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan. Hasil tanggapan yang diberikan responden dapat dituangkan pada tabel distribusi berikut ini:

**Tabel V.6 Distribusi Tanggapan Responden Pada Indikator Waktu Penyelesaian**

No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Ketepatan waktu pelayanan	4	19	17	40
2	Konsistensi waktu pelayanan	3	10	27	40
Jumlah		7	29	44	80
Rata-rata		3	15	22	40
Persentase		7,5%	37,5%	55%	100%
Kategori		Kurang Baik			

Sumber: Olahan Hasil Penelitian, 2021.

Data yang tertuang pada tabel yang telah didistribusikan di atas mengenai tanggapan responden pada indikator waktu penyelesaian secara keseluruhan dapat dikatakan berada pada kategori penilaian kurang baik atau sebesar 55%. Di mana hasil ini berasal dari tanggapan yang diberikan responden yang mengatakan baik

sebanyak 3 orang, mengatakan cukup baik sebanyak 15 orang, dan mengatakan kurang baik sebanyak 22 orang.

Para responden memberikan tanggapan pada pertanyaan mengenai ketepatan waktu pelayanan. Di mana responden memberikan tanggapan baik sebanyak 4 orang, tanggapan cukup baik sebanyak 19 orang, dan tanggapan kurang baik sebanyak 17 orang. Hasil ini menjelaskan bahwa dalam pemasangan baru listrik pra bayar tidak seluruhnya bisa dilaksanakan dengan tepat waktu, sehingga ada beberapa konsumen yang pemasangan baru listrik tidak sesuai jadwal yang ditetapkan.

Kemudian pada pertanyaan mengenai konsistensi waktu pelayanan, para responden memberikan tanggapan baik sebanyak 3 orang, tanggapan cukup baik sebanyak 10 orang, dan tanggapan kurang baik sebanyak 27 orang. Hasil ini menjelaskan bahwa dalam pemasangan listrik baru prabayar, terlihat konsistensi waktu pelayanan belum bisa terpenuhi. Di mana sering kali terjadi keterlambatan pemasangan dari jadwal yang ditetapkan.

Tanggapan yang disampaikan responden di atas memberikan penjelasan bahwa dalam waktu penyelesaian pemasangan listrik pra bayar pada konsumen baru yang dilakukan PLN belum berjalan sebagaimana diharapkan. Hal ini dikarenakan kurang sesuainya ketepatan waktu pelayanan yang ditetapkan selama waktu pemasangan yang ditetapkan maksimal 5 hari kerja setelah proses pengurusan pasang baru disetujui pihak PLN, tetapi fakta yang terjadi di lapangan lebih dari 14 hari. Kemudian dengan kurang tepatnya waktu pemasangan yang

ditetapkan ini menyebabkan kurang konsistennya PLN dalam menetapkan waktu pelayanan pemasangan baru.

Hasil wawancara dengan Franciscus Indra selaku Manajer PLN Rayon Rumbai mengatakan bahwa:

*“5 hari, tanpa perluasan jaringan. Sesuai dengan tingkat mutu pelayanan”*. (Wawancara bertempat di Kantor PLN Rayon Rumbai pada pukul 10.00 Wib tanggal 18 Juni 2021)

Begitu juga dengan tanggapan wawancara yang disampaikan Sri Wahyuningsih selaku kepala SPV.PA berikut ini:

*“5 hari, tanpa perluasan jaringan. Sesuai dengan tingkat mutu pelayanan (TMP)”* (Wawancara bertempat di Kantor PLN Rayon Rumbai pada pukul 09.00 Wib tanggal 18 Juni 2021)

Wawancara di atas menjelaskan bahwa waktu pemasangan baru ditetapkan selama 5 hari dengan kondisi tempat pemasangan tidak terkendali jaringan yang mengalirkan arus listrik atau tiang listrik. Dengan demikian pemasangan baru ditetapkan dalam kurun waktu 5 hari tanpa kendala yang menyebabkan terjadinya keterlambatan waktu pemasangan yang ditetapkan.

Hasil observasi yang telah peneliti lakukan terlihat dalam pemasangan baru listrik prabayar sering kali tidak sesuai dengan waktu yang ditetapkan, sehingga konsistensi waktu yang disampaikan kepada konsumen tidak sesuai. Di mana pada saat penerimaan pemasangan baru banyak dan ditetapkan dalam waktu yang sama, sehingga terjadi keterlambatan pemasangan dari waktu yang ditetapkan. Hal ini dikarenakan petugas lapangan yang kurang jumlahnya dalam menangani pemasangan yang banyak tidak sesuai dengan jauhnya jangkauan atau luas wilayah yang ditangani. Kemudian sering kali terjadi keterlambatan

dikarenakan adanya logistik atau sarana prasarana meteran yang tidak tersedia di PLN Rayon Rumbai, sehingga konsistensi waktu tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Sementara untuk keterlambatan dikarenakan masalah jaringan yang belum tersedia atau jauh, hal telah disepakati lama waktu pemasangan antara konsumen dengan PLN.

Dengan demikian indikator waktu penyelesaian yang diberikan PT. PLN Rayon Rumbai pada program pasang baru listrik prabayar belum berjalan dengan baik. Hasil ini dikarenakan PT. PLN Rayon Rumbai tepat waktu dalam menyelesaikan pemasangan baru dan konsisten dengan waktu yang ditetapkan pada pasang baru listrik prabayar.

### 3. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan adalah biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Hasil tanggapan yang diberikan responden dapat dituangkan pada tabel distribusi berikut ini:

**Tabel V.7 Distribusi Tanggapan Responden Pada Indikator Biaya Pelayanan**

No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Biaya sesuai dengan peraturan	22	18	-	40
2	Biaya tambahan	7	33	-	40
3	Standar biaya tetap	24	16	-	40
Jumlah		53	67	-	120
Rata-rata		18	22	-	40
Persentase		20%	77,5%	0%	100%
Kategori		Cukup Baik			

Sumber: Olahan Hasil Penelitian, 2021.

Data yang tertuang pada tabel yang telah didistribusikan di atas mengenai tanggapan responden pada indikator biaya pelayanan secara keseluruhan dapat dikatakan berada pada kategori penilaian cukup baik atau sebesar 77,5%. Di mana hasil ini berasal dari tanggapan yang diberikan responden yang mengatakan baik sebanyak 18 orang, mengatakan cukup baik sebanyak 22 orang, dan tidak ada responden yang memberikan pernyataan kurang baik.

Hasil di atas sesuai dengan tanggapan yang disampaikan responden. Di mana pada pertanyaan mengenai biaya sesuai dengan peraturan, para responden memberikan tanggapan baik sebanyak 22 orang dan tanggapan cukup baik sebanyak 18 orang. Hasil ini menjelaskan bahwa biaya yang dikenakan pada pemasangan baru listrik prabayar sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan pihak PLN.

Pada pertanyaan mengenai biaya tambahan, para responden memberikan tanggapan baik sebanyak 7 orang dan tanggapan cukup baik sebanyak 33 orang, serta tidak ada responden memberikan tanggapan kurang baik. Hasil ini menjelaskan bahwa dalam pemasangan baru listrik prabayar tidak ada biaya tambahan yang dikenakan kepada konsumen, terkecuali biaya tambahan yang memang telah ditetapkan seperti biaya materai.

Kemudian pada pertanyaan mengenai standar biaya tetap. Para responden memberikan tanggapan baik sebanyak 24 orang dan tanggapan cukup baik sebanyak 16 orang, serta tidak ada responden memberikan tanggapan kurang baik. Hasil ini memberikan penjelasan standar biaya yang telah ditetapkan dalam

pemasangan baru listrik Prabayar, biaya yang dikenakan tetap dan tidak ada biaya-biaya di luar ketentuan.

Tanggapan yang diberikan responden menggambarkan bahwa PLN dalam menetapkan biaya pelayanan telah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Di mana biaya pemasangan listrik pra bayar pada konsumen baru untuk seluruh kawasan PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai sama tidak ada perbedaan untuk masing-masing tingkatannya seperti daya 900, daya 1.300, dan daya lainnya sesuai dengan ketentuan. Sementara setiap konsumen yang mengajukan permohonan pemasangan baru pada saat arus dialirkan atau meteran terpasang dikenakan biaya tambahan berupa biaya materai. Dengan demikian biaya yang dikenakan pada pemasangan baru listrik pra bayar tetap tidak ada perubahan atau tambahan biaya di luar ketentuan.

Hasil wawancara dengan Franciscus Indra selaku Manajer PLN Rayon Rumbai mengatakan bahwa:

*“Sesuai dengan tarif yang diajukan pelanggan, Biaya materai. Bisa diakses di simulasi pasang baru Web PLN”* (Wawancara bertempat di Kantor PLN Rayon Rumbai pada pukul 10.00 Wib tanggal 18 Juni 2021)

Begitu juga dengan tanggapan wawancara yang disampaikan Sri Wahyuningsih selaku kepala SPV.PA berikut ini:

*“Sesuai dengan tarif yang diajukan pelanggan. Biaya materai. Sudah bisa dilihat dari simulasi pasang baru Web PLN”* (Wawancara bertempat di Kantor PLN Rayon Rumbai pada pukul 09.00 Wib tanggal 18 Juni 2021)

Wawancara di atas menjelaskan bahwa setiap pemasangan baru telah sesuai dengan tarif yang ditetapkan PLN dan disesuaikan dengan jenis beban daya yang diajukan konsumen. Sementara untuk pemasangan baru setiap konsumen

dikenakan biaya tambahan biaya materai dan biaya lainnya yang sesuai ketentuan seperti adanya tambahan panjang kabel yang dikenakan bila jarak rumah yang dipasang lebih jauh dari ketentuan yang ada.

Hasil observasi lapangan yang penulis temukan semua biaya yang ditetapkan bagi konsumen pemasangan baru listrik prabayar telah sesuai dengan kesepakatan yang dibuat baik melalui petugas pelayanan di Kantor PLN maupun melalui call center 123. Di mana tidak terdapat biaya tambahan yang dikenakan kepada konsumen selain dari biaya materai. Hal ini dikarenakan petugas pelayanan PLN telah menyampaikan kepada konsumen untuk tidak memberikan biaya tambahan kepada petugas lapangan baik itu diminta petugas ataupun uang tip yang diberikan konsumen, sehingga konsumen membantu PLN dalam mewujudkan PLN Green.

Konsumen dikenakan biaya tambahan bilamana jarak titik pemasangan baru ke titik penyambungan lebih dari 20 meter, sehingga konsumen dikenakan beban atau ganti kabel yang terpasang sesuai dengan harga permeternya yakni Rp. 4.500/meter. Konsumen dikenakan biaya tambahan ini bila lebih dari ketentuan yang ditetapkan dan besarnya biaya sesuai dengan panjang kabel yang digunakan. Selain itu konsumen bisa juga membeli sendiri kabel yang digunakan untuk pemasangan baru sesuai dengan kebutuhan dan tidak ada pemaksaan oleh petugas lapangan.

Dengan demikian indikator biaya pelayanan yang diberikan PT. PLN Rayon Rumbai pada program pasang baru listrik prabayar sudah dapat dikatakan cukup baik. Hasil ini dikarenakan PT. PLN Rayon Rumbai telah menetapkan

biaya pasang baru sesuai dengan ketentuan, menetapkan biaya tambahan berupa biaya materai, dan standar biaya pelayanan yang telah ditetapkan sesuai peraturan.

#### 4. Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hasil tanggapan yang diberikan responden dapat dituangkan pada tabel distribusi berikut ini:

**Tabel V.8 Distribusi Tanggapan Responden Pada Indikator Produk Pelayanan**

No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Tingkat ketelitian	40	-	-	40
2	Professional petugas	39	1	-	40
3	Pertanggung jawaban layanan	35	5	-	40
Jumlah		114	6	-	120
Rata-rata		38	2	-	40
Persentase		95%	5%	0%	100%
Kategori		Baik			

Sumber: Olahan Hasil Penelitian, 2021.

Data yang tertuang pada tabel yang telah didistribusikan di atas mengenai tanggapan responden pada indikator produk pelayanan secara keseluruhan dapat dikatakan berada pada kategori penilaian baik atau sebesar 95%. Di mana hasil ini berasal dari tanggapan yang diberikan responden yang mengatakan baik sebanyak 38 orang, mengatakan cukup baik sebanyak 2 orang, dan tidak ada responden yang memberikan pernyataan kurang baik.

Hasil di atas bersumber dari tanggapan yang disampaikan responden pada pertanyaan mengenai tingkat ketelitian. Di mana seluruh responden memberikan

tanggapan baik sebanyak 40 orang, dan tidak ada tanggapan pada pilihan jawaban lainnya yang diberikan responden. Hasil ini menjelaskan bahwa petugas yang ditetapkan PLN dalam pemasangan baru listrik prabayar memiliki tingkat ketelitian yang baik, sehingga tidak ada terjadi kesalahan dalam pemasangan listrik.

Pada pertanyaan mengenai profesional petugas, para responden memberikan tanggapan baik sebanyak 39 orang dan tanggapan cukup baik sebanyak 1 orang. Hasil ini menjelaskan bahwa petugas yang ditugaskan PLN Rayon Rumbai dalam memberikan pelayanan pemasangan baru listrik prabayar telah profesional dalam bekerja.

Kemudian pada pertanyaan tentang pertanggungjawaban layanan yang diberikan petugas, para responden memberikan tanggapan baik sebanyak 35 orang dan tanggapan cukup baik sebanyak 5 orang. Hasil ini menjelaskan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada konsumen, petugas pelayanan PLN Rayon Rumbai bertanggungjawab atas pelayanan yang diberikan.

Hasil wawancara dengan Franciscus Indra selaku Manajer PLN Rayon Rumbai mengatakan bahwa:

*“Sudah mengacu pada SOP. Petugas memiliki sertifikasi sesuai bidangnya. Pelaksanaan sesuai SOP”* (Wawancara bertempat di Kantor PLN Rayon Rumbai pada pukul 10.00 Wib tanggal 18 Juni 2021)

Begitu juga dengan tanggapan wawancara yang disampaikan Sri Wahyuningsih selaku kepala SPV.PA berikut ini:

*“Sudah mengacu pada SOP. Petugas sudah memiliki sertifikasi sesuai bidangnya. Pelaksanaan sesuai SOP”* (Wawancara bertempat di Kantor PLN Rayon Rumbai pada pukul 09.00 Wib tanggal 18 Juni 2021)

Wawancara di atas menyatakan bahwa seluruh petugas PLN yang dipekerjakan melaksanakan tugasnya sesuai dengan SOP yang ditetapkan. Di mana setiap petugas harus memiliki sertifikasi kerja sesuai dengan bidang, sehingga kemampuan dan keahlian petugas terutama yang berada di lapangan telah sesuai dengan jenis pekerjaannya dan menjalankan pekerjaan sesuai dengan ketentuan SOP yang ditetapkan PLN.

Hasil observasi lapangan ditemukan bahwa pegawai PLN yang bertugas di lapangan seluruhnya telah memiliki sertifikasi kelayakan sesuai dengan bidangnya. Di mana dalam memberikan pelayanan di lapangan petugas harus menunjukkan identitas diri dan menggunakan atribut PLN, serta bersikap sopan dan ramah kepada konsumen. Hal ini menjelaskan bahwa petugas lapangan PLN memiliki profesional dalam bekerja, sehingga konsumen merasa nyaman dengan petugas yang memberikan pelayanan di lapangan.

Dengan demikian indikator produk pelayanan yang diberikan PT. PLN Rayon Rumbai pada program pasang baru listrik prabayar sudah dapat dikatakan baik. Hasil ini dikarenakan PT. PLN Rayon Rumbai telah menyiapkan petugas yang bekerja memiliki sertifikasi sesuai bidangnya, sehingga dalam bekerja teliti, profesional, dan bertanggungjawab.

## **5. Sarana dan Prasarana**

Sarana dan prasarana adalah tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan alat pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika. Hasil tanggapan yang diberikan responden dapat dituangkan pada tabel distribusi berikut ini:

**Tabel V.9 Distribusi Tanggapan Responden Pada Indikator Sarana dan Prasarana**

No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Kualitas kabel yang bagus	2	37	1	40
2	KWh meter	4	17	19	40
3	MCb berkualitas	1	7	32	40
Jumlah		7	61	52	120
Rata-rata		2	20	18	40
Persentase		5%	50%	45%	100%
Kategori		Cukup Baik			

Sumber: Olahan Hasil Penelitian, 2021.

Data yang tertuang pada tabel yang telah didistribusikan di atas mengenai tanggapan responden pada indikator sarana dan prasarana pelayanan secara keseluruhan dapat dikatakan berada pada kategori penilaian cukup baik atau sebesar 50%. Di mana hasil ini berasal dari tanggapan yang diberikan responden yang mengatakan baik sebanyak 2 orang, mengatakan cukup baik sebanyak 20 orang, dan mengatakan kurang baik sebanyak 18 orang.

Tanggapan yang disampaikan responden pada pertanyaan mengenai kualitas kabel yang bagus. Di mana para responden memberikan tanggapan baik sebanyak 2 orang, tanggapan cukup baik sebanyak 37 orang, dan tanggapan kurang baik 1 orang. Hasil ini menjelaskan bahwa kualitas kabel yang digunakan dan dipasang pada listrik pra bayar sudah sesuai standar SNI.

Pada pertanyaan mengenai kualitas KWh meter yang digunakan, para responden memberikan tanggapan baik sebanyak 4 orang, tanggapan cukup baik 17 orang, dan tanggapan kurang baik sebanyak 19 orang. Hasil ini menjelaskan

KWh yang terpasang di rumah pelanggan pada pemasangan baur listrik Prabayar belum memuaskan konsumen.

Pada pertanyaan mengenai MCB yang berkualitas, para responden memberikan tanggapan baik sebanyak 1 orang, tanggapan cukup baik sebanyak 7 orang, dan tanggapan kurang baik sebanyak 37 orang. Hasil ini menjelaskan bahwa MCB yang terpasang pada meteran listrik pra bayar belum memuaskan pelanggan, dikarenakan MCB yang terpasang sering membanting pada saat pemakaian arus yang belum mencapai batas maksimal. Selain itu MCB yang terpasang mudah rusak dan harus diganti baru, sehingga mengganggu aktivitas pelanggan dikarenakan MCB hanya bisa diganti oleh petugas PLN.

Hasil wawancara dengan Franciscus Indra selaku Manajer PLN Rayon Rumbai mengatakan bahwa:

*“Sudah berstandar SNI”* (Wawancara bertempat di Kantor PLN Rayon Rumbai pada pukul 10.00 Wib tanggal 18 Juni 2021)

Begitu juga dengan tanggapan wawancara yang disampaikan Sri Wahyuningsih selaku kepala SPV.PA berikut ini:

*“Sudah berstandar SNI”* (Wawancara bertempat di Kantor PLN Rayon Rumbai pada pukul 09.00 Wib tanggal 18 Juni 2021)

Wawancara di atas menjelaskan bahwa dalam pemasangan baru listrik pra bayar yang digunakan PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai untuk setiap konsumen menggunakan sarana prasarana yang telah berstandar SNI. Di mana seluruhnya sarana prasarana tersebut seperti kabel, KWh, dan MCB yang terpasang harus telah berstandar SNI, sehingga kualitas sarana prasarana yang terpasang sudah cukup berkualitas.

Observasi lapangan ditemukan bahwa seluruh perangkat atau sarana prasarana yang terpasang di meteran pra bayar telah berstandar SNI, sehingga kualitasnya sudah diakui. Namun kualitas dari produk yang terpasang terutama MCB yang telah berstandar SNI masih rendah bila dibandingkan produk lain yang sejenis. Di mana didapati produk terutama MCB yang terpasang atau bawaan dari PLN ditemukan di pasaran dengan harga yang murah yakni berkisar Rp. 15.000 sampai Rp. 20.000, sehingga kualitasnya jauh dibandingkan dengan produk yang berharga Rp. 50.000 – Rp. 75.000. kualitas ini terlihat pada saat pemakaian beban yang mendekati dengan batas maksimum meteran, sehingga sering kali MCB membanting dan menjadi lemah untuk dikembalikan keposisi On.

Dengan demikian indikator prosedur pelayanan yang diberikan PT. PLN Rayon Rumbai pada program pasang baru listrik Prabayar sudah dapat dikatakan cukup baik. Hasil ini dikarenakan PT. PLN Rayon Rumbai telah memberikan sarana dan prasarana kabel, Kwh, dan MCB yang berstandar SNI, sehingga sarana dan prasarana yang dipersiapkan untuk pasang baru listrik Prabayar secara keseluruhan cukup memuaskan pelanggannya.

#### **6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan**

Kompetensi petugas pemberi pelayanan adalah kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan dalam pelayanan. Hasil tanggapan yang diberikan responden dapat dituangkan pada tabel distribusi berikut ini:

**Tabel V.10 Distribusi Tanggapan Responden Pada Indikator Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan**

No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Keramahan petugas	38	2	-	40
2	Kesopanan	39	1	-	40
3	Penguasaan pekerjaan	34	6	-	40
Jumlah		111	9	-	120
Rata-rata		37	3	-	40
Persentase		92,5%	7,5%	0%	100%
Kategori		Baik			

Sumber: Olahan Hasil Penelitian, 2021.

Data yang tertuang pada tabel yang telah didistribusikan di atas mengenai tanggapan responden pada indikator kompetensi petugas pemberi pelayanan secara keseluruhan dapat dikatakan berada pada kategori penilaian baik atau sebesar 92,5%. Di mana hasil ini berasal dari tanggapan yang diberikan responden yang mengatakan baik sebanyak 37 orang, mengatakan cukup baik sebanyak 3 orang, dan tidak ada responden yang mengatakan kurang baik.

Tanggapan yang disampaikan responden pada pertanyaan mengenai keramahan petugas. Di mana para responden memberikan tanggapan baik sebanyak 38 orang dan tanggapan cukup baik sebanyak 2 orang. Hasil ini menjelaskan bahwa petugas yang ditugaskan PLN Rayon Rumbai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sangat ramah.

Kemudian pada pertanyaan mengenai kesopanan. Para responden memberikan tanggapan baik sebanyak 39 orang dan tanggapan cukup baik sebanyak 1 orang. Hasil ini menjelaskan bahwa petugas yang ditugaskan PLN

Rayon Rumbai dalam memberikan pelayanan pemasangan baru listrik Prabayar memiliki sikap yang sopan saat memberikan pelayanan.

Pertanyaan mengenai penguasaan pekerjaan. Responden memberikan tanggapan baik sebanyak 34 orang dan tanggapan cukup baik sebanyak 6 orang. Hasil ini menjelaskan bahwa petugas lapangan yang ditugaskan dalam memberikan pelayanan pemasangan baru listrik pra bayar dan melakukan pemasangan di rumah konsumen telah menguasai pekerjaan yang dijalaninya.

Hasil wawancara dengan Franciscus Indra selaku Manajer PLN Rayon Rumbai mengatakan bahwa:

*“Petugas harus menjalankan dengan pedoman perilaku PT. PLN. Petugas harus menjalankan pekerjaan sesuai dengan perilaku yang ditetapkan PT. PLN. Petugas bersertifikasi sesuai dengan bidangnya masing-masing”.* (Wawancara bertempat di Kantor PLN Rayon Rumbai pada pukul 10.00 Wib tanggal 18 Juni 2021)

Begitu juga dengan tanggapan wawancara yang disampaikan Sri Wahyuningsih selaku kepala SPV.PA berikut ini:

*“Petugas harus menjalankan sesuai dengan pedoman perilaku PT. PLN. Petugas harus menjalankan pekerjaan sesuai dengan perilaku yang ditetapkan PT. PLN. Petugas bersertifikasi sesuai dengan bidangnya masing-masing”.* (Wawancara bertempat di Kantor PLN Rayon Rumbai pada pukul 09.00 Wib tanggal 18 Juni 2021)

Wawancara yang disampaikan di atas menggambarkan bahwa dalam pemasangan baru listrik pra bayar semua petugas yang berada di lapangan harus menjalankan sesuai dengan pedoman perilaku PT. PLN. Petugas harus menjalankan pekerjaan sesuai dengan perilaku yang ditetapkan PT. PLN. Petugas bersertifikasi sesuai dengan bidangnya masing-masing.

Hasil observasi ditemukan bahwa pegawai PLN yang bertugas di lapangan seluruhnya ramah dan sopan pada saat memberikan pelayanan kepada konsumen. Petugas memiliki kemampuan yang baik dalam menyelesaikan permasalahan yang terdapat di lapangan terutama dalam memberikan pelayanan pemasangan baru listrik Prabayar.

Dengan demikian indikator kompetensi petugas pemberi pelayanan yang diberikan PT. PLN Rayon Rumbai pada program pasang baru listrik Prabayar sudah dapat dikatakan baik. Hasil ini dikarenakan PT. PLN Rayon Rumbai telah menyiapkan petugas pelayanan yang ramah, sopan, dan menguasai pekerjaannya, sehingga pelanggan pasang baru listrik Prabayar mendapatkan pelayanan yang maksimal dan memuaskan.

Berdasarkan dari tanggapan yang telah disampaikan responden pada seluruh indikator penelitian yang telah dipaparkan pada tabel-tabel di atas, maka untuk selanjutnya dapat didistribusikan hasil masing-masing indikator ke dalam tabel rekapitulasi sebagai gambaran keseluruhan mengenai pelayanan publik program listrik Prabayar yang diberikan PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai. Melalui tabel rekapitulasi ini, maka dapat ditarik satu Keputusan atau kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel V.11 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Publik Program Listrik Prabayar pada PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai**

No.	Indikator	Pilihan Jawaban			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Prosedur pelayanan	8	31	1	40
2	Waktu penyelesaian	3	15	22	40
3	Biaya pelayanan	18	22	-	40
4	Produk pelayanan	38	2	-	40
5	Sarana dan prasarana	2	20	18	40
6	Kompetensi petugas pemberi pelayanan	37	3	-	40
Jumlah		106	93	41	240
Rata-rata		18	15	7	40
Persentase		45%	37,5%	17,5%	100%
Kategori		Cukup Baik			

Sumber: Olahan Hasil Penelitian, 2021.

Data yang tertuang pada tabel rekapitulasi di atas dapat menggambarkan tentang pelayanan publik program pemasangan listrik prabayar yang diberikan PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai. Di mana dari hasil yang dipaparkan tersebut, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan publik program listrik prabayar sudah cukup baik dilaksanakan PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai dengan tingkat persentase 45%.

Berdasarkan hasil yang telah dianalisis dan pembahasan sebelumnya mengenai pelayanan publik pada pemasangan baru yang dilakukan PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai dari seluruh indikator yang ditetapkan terdapat 2 indikator yang belum berjalan dengan yang diharapkan yakni waktu penyelesaian pemasangan baru listrik pra bayar belum sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dan sarana prasarana yang digunakan berupa MCB yang dipasang memiliki

kualitas yang rendah, sehingga sering membanting bila pemakaian mendekati batas daya listrik yang terpasang. Dengan demikian jelaslah bahwa secara keseluruhan pelayanan publik pada program pemasangan baru listrik pra bayar yang diberikan PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai berada pada kategori cukup baik.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## BAB VI

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik satu kesimpulan dari penelitian ini yakni: Pelayanan Publik Program Listrik Prabayar Di PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai Pekanbaru sudah berada pada kategori cukup baik. Di mana hasil ini dijelaskan dari indikator prosedur pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan yang sudah cukup baik. Namun terdapat 2 indikator yakni waktu penyelesaian dan sarana prasarana yang digunakan pada pemasangan baru listrik pra bayar masih kurang baik. Hal ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Indikator prosedur pelayanan yang diberikan PT. PLN Rayon Rumbai pada program pasang baru listrik prabayar sudah dapat dikatakan cukup baik. Hasil ini dikarenakan PT. PLN Rayon Rumbai telah memberikan informasi pelayanan kepada pelanggan, memberikan pelayanan penyambungan listrik prabayar, dan memberikan kemudahan untuk mendapatkan pelayanan.
2. Indikator waktu penyelesaian yang diberikan PT. PLN Rayon Rumbai pada program pasang baru listrik prabayar belum berjalan dengan baik. Hasil ini dikarenakan PT. PLN Rayon Rumbai tepat waktu dalam menyelesaikan pemasangan baru dan konsisten dengan waktu yang ditetapkan pada pasang baru listrik prabayar.

3. Indikator biaya pelayanan yang diberikan PT. PLN Rayon Rumbai pada program pasang baru listrik Prabayar sudah dapat dikatakan cukup baik. Hasil ini dikarenakan PT. PLN Rayon Rumbai telah menetapkan biaya pasang baru sesuai dengan ketentuan, menetapkan biaya tambahan berupa biaya materai, dan standar biaya pelayanan yang telah ditetapkan sesuai peraturan.
4. Indikator produk pelayanan yang diberikan PT. PLN Rayon Rumbai pada program pasang baru listrik Prabayar sudah dapat dikatakan baik. Hasil ini dikarenakan PT. PLN Rayon Rumbai telah menyiapkan petugas yang bekerja memiliki sertifikasi sesuai bidangnya, sehingga dalam bekerja teliti, profesional, dan bertanggungjawab.
5. Indikator prosedur pelayanan yang diberikan PT. PLN Rayon Rumbai pada program pasang baru listrik Prabayar sudah dapat dikatakan cukup baik. Hasil ini dikarenakan PT. PLN Rayon Rumbai telah memberikan sarana dan prasarana kabel, Kwh, dan MCB yang berstandar SNI, sehingga sarana dan prasarana yang dipersiapkan untuk pasang baru listrik Prabayar memuaskan pelanggannya.
6. Indikator kompetensi petugas pemberi pelayanan yang diberikan PT. PLN Rayon Rumbai pada program pasang baru listrik Prabayar sudah dapat dikatakan baik. Hasil ini dikarenakan PT. PLN Rayon Rumbai telah menyiapkan petugas pelayanan yang ramah, sopan, dan menguasai pekerjaannya, sehingga pelanggan pasang baru listrik Prabayar mendapatkan pelayanan yang maksimal dan memuaskan.

## B. Saran

Hasil penelitian yang telah disampaikan sebelumnya, ditemukan beberapa permasalahan yang perlu mendapatkan perhatian dalam rangka memperbaiki mutu pelayanan publik yakni:

1. Hendaknya PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai konsisten dengan waktu penyelesaian pemasangan baru yang ditetapkan, sehingga waktu pemasangan baru listrik prabayar yang dilakukan sesuai dengan waktu disampaikan kepada pelanggan.
2. Hendaknya PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai menggunakan sarana prasarana yang berkualitas tinggi terutama pada Mcb, sehingga Mcb yang dipasang pada meteran konsumen tidak cepat lemah fungsinya dan dapat bertahan dalam jangka waktu.

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

### Buku-buku:

- Brantas. 2009. *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung: Alfabeta
- Darwis, Dkk. 2009. *Dasar-Dasar Manajemen*. Pekanbaru: Pusat Pengembangan Pendidikan.
- Effendi, S. & Tukiran. 2014 *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES
- Handoko, T. Hani. 2018. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: B.P.F.E UGM.
- Hasibuan, H. Melayu. S.P. 2006. *Manajemen Dasar: Pengertian dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Lukman, Samparan. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YYKPN
- Martoyo, Susilo. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE
- Moekijat. 2001. *Pengembangan Manajemen dan Motivasi*. Bandung: Pionir Jaya.
- Moenir. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mukarom, Z & Laksana, M.W. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Nawawi, Hadari. 2008. *Manajemen Sumberdaya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Siagian, Sondang . 2005. *Teori Pengembangan Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siagian, Sondang . 2007. *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Syafri, Wirman. 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Erlangga.
- Syafiie, Inu Kencana. 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiarto. 2002. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Zulkifli. 2005. *Pengantar Studi ilmu Administrasi dan Manajemen*. Pekanbaru: UIR Press.
- Zulkifli. 2009. *Fungsi-Fungsi Manajemen*. Pekanbaru: UIR Press.
- Zulkifli. 2015. *Pengantar Manajemen*. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh.

#### **Jurnal:**

- Angestu, S. 2017. Persepsi Masyarakat Tentang Pelayanan Listrik Prabayar dan Pascabayar oleh PT. PLN (Persero) di Desa Karya Bakti Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur. *eJournal Pemerintahan Integratif* Vol. 5 No. 2 Tahun 2017.
- Merlin, Y.I., Widowati, N. & Rengga, A. 2013. Analisis Pelayanan Listrik Prabayar di PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah (Studi Kasus Tentang Penanganan Keluhan Pelanggan Listrik Prabayar PT. PLN (Persero) Rayon Semarang). *Public Policy adn Manajemen* Vol. 3 No. 1 Tahun 2014.
- Yuliani, F., & Saputra, A. 2014. Analisis Kualitas Layanan Program Listrik Pintar (Prabayar) di PT. PLN (Persero) Pekanbaru. *JOMFISIP*. Vol. 1 No. 2 Tahun 2014.

#### **Dokumen:**

- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan.
- Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2012 Tentang Penyediaan dan Pemanfaatan Tenaga Listrik.

Peraturan Menteri Pertambangan dan Energi Nomor 2P/451/M.PE/1991 tentang Hubungan Pemegang Kekuasaan Usaha Kelistrikan Untuk Kepentingan Umum Dengan Masyarakat.

**Website/Internet:**

[www.pln.co.id](http://www.pln.co.id)



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau