

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

**PELAYANAN PUBLIK PADA PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PLN)
DI RAYON RAYON TALUK KUANTAN KABUPATEN
KUANTAN SINGINGI
(Studi Pemasangan Baru KWH Meter)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu
Ilmu Pemerintahan
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau



DISUSUN OLEH :

**WENDRI WALRIGUNNA
NPM : 187310724**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
PEKANBARU TAHUN**

2023

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : Wendri Walrigunna
NPM : 187310724
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S. 1)
Judul Skripsi : Pelayanan Publik Pada Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pemasangan Baru KWH Meter).

Format sistematika dan pembahasan masing-masing materi dalam Skripsi ini telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk diujikan.

Pekanbaru, 09 Desember 2022

Turut Menyetujui :
Program Studi Ilmu Pemerintahan
Ketua,

Pembimbing

Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si.

Andriyus, S.Sos., M.Si.

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Wendri Walrigunna
NPM : 187310724
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S. 1)
Judul Skripsi : Pelayanan Publik Pada Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pemasangan Baru KWH Meter).


Naskah skripsi ini secara keseluruhan dinilai, relative telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu Tim Penguji Ujian Konferehensif Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan menerimannya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana.

Pekanbaru, 30 Maret 2023

Ketua,


Andriyus, S.Sos., M.Si.

Sekretaris,


Budi Muliarto S. IP., M.Si.

Anggota.


Dr. Hj. Monalisa, M.Si.

Mengetahui
Wakil Dekan I


Indra Syafri, S.Sos., M.Si.





**KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR : 200 /UIR-FS/KPTS/2023**

TENTANG

TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA

BISMILLAHIRRAHMANIRRAHIM

DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Miik :
Perhatikan
Esakan
- a. Bahwa untuk mengevaluasi tingkat kebenaran penerapan kaidah dan metode penelitian ilmiah dalam naskah Skripsi Mahasiswa maka dipandang perlu untuk diuji dalam forum ujian komprehensif.
 - b. Bahwa Tim Penguji dimaksud perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan.
- 1. UU Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Pendidikan Nasional
 - 2. PP Nomor: 60 Tahun 1999 Tentang Sistem Pendidikan Tinggi
 - 3. SK. Mendiknas RI Nomor 045/U/2002 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi.
 - 4. SK Rektor UIR Nomor: 141/UIR/KPTS/2009 tentang Kurikulum Baru Fisipol UIR
 - 5. SK Rektor UIR Nomor: 391/UIR/KPTS/2020, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2020-2024.
- : Rekomendasi Ketua Jurusan/Ketua Program Studi dan Wakil Dekan Bidang Akademik (WD.I) tentang Usulan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa.

MEMUTUSKAN :

: KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA

1. Dosen Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa atas nama yang tersebut dibawah ini :

Nama : wendri Walriguna
N P M : 187310724
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Pelayanan Publik pada Perusahaan Listrik Negara di Rayon Taluk Kuantan Kabupaten Kuantan singing.

Struktur Tim :

- | | |
|-----------------------------------|--------------------------------------|
| 1. Andriyus, S.Sos., M.Si. | Sebagai Ketua merangkap Penguji |
| 2. Budi Muliato, S.IP, M.Si | Sebagai Sekretaris merangkap Penguji |
| 3. Dr. Hj. Monalisa, M.Si. | Sebagai Anggota merangkap Penguji |
| 4. Sadriah Lahamid, S.Sos., M.Si. | Sebagai Notulen |
2. Tim Penguji melaksanakan tugas dan mengisi serta menandatangani berkas ujian sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Fakultas;
3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada tanggal : 30 Maret 2023
DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU,

Dr. SYAHRUL AKMAL LATIF, M.Si
NPK. 080102337

Disusun :

1. Rektor UIR
2. Ka. Biro Keuangan UIR
3. Wakil Dekan I FISIPOL UIR
4. Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan FISIPOL UIR



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

الجامعة الإسلامية الريوية

Alamat : Jalan Kaharuddin Nasution No. 113 Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia 28284
Telp. +62 761 674674 Fax. +62 761 674834 Email fsiipol@uir.ac.id Website : www.uir.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI PROGRAM STUDI (S1) ILMU PEMERINTAHAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Bismillahirrohmanniromhim

Ujian Skripsi Tahun Akademik 2022/2023 Program Studi (S1) Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau dengan susunan sebagai berikut :

NAMA PENGUJI	JABATAN	TANDA TANGAN
Andriyus, S.Sos., M.Si	Ketua	
Budi Muliarto, M.Si	Sekretaris	
Dr. Hj. Manalia, M.Si	Anggota	
Sedrius Lakandi, S.Sos., M.Si	Notulen	

Kamis Tanggal 30 / Maret / 2023 Jam WIB telah menguji Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan:

Nama	: Wendri Walriguna	Tanda Tangan Peserta :
NIM	: 187310724	
IPK	: 3.82	
Penguji	: Andriyus, S.Sos., M.Si.	

Penguji mengadakan Sidang dan menilai hasil ujian yang telah dicapai, maka akhirnya Mahasiswa tersebut dinyatakan :

<input checked="" type="checkbox"/> LULUS	<input type="checkbox"/> MENGULANG
---	------------------------------------

Nilai : 80,7 (A-)



Pekanbaru,
Ketua Tim Penguji,

Andriyus, S.Sos., M.Si

Andriyus, S.Sos., M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Wendri Walrigunna
NPM : 187310724
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S. 1)
Judul Skripsi : Pelayanan Publik Pada Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pemasangan Baru KWH Meter).

Naskah skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh Mahasiswa bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan Tim penguji dan nilai telah memenuhi persyaratan administrasi dan akademis, oleh karena itu dapat disyahkan sebagai karya ilmiah.

Pekanbaru, 10 Mei 2023
An. Tim Penguji

Ketua


Andriyus, S.Sos., M.Si.

Sekretaris


Budi Mulianto S. IP., M.Si.

Turut Menyetujui

Wakil Dekan I


Indra Syafri, S.Sos., M.Si.

Program Studi Ilmu Pemerintahan
Ketua,


Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah dengan segala keterbatasan akhirnya karya ilmiah yang ditulis dalam bentuk Skripsi dapat penulis selesaikan. Skripsi yang berjudul “Pelayanan Publik Pada Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pemasangan Baru KWH Meter).” Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat menamatkan studi dan sekaligus memperoleh gelar sarjana strata satu pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.

Penulis dengan segala keterbatasan ilmu dan pengalaman sudah berupaya semaksimal mungkin untuk menyusun setiap lembaran bab perbab Skripsi ini sesuai dengan kaidah penelitian ilmiah dan ketentuan yang ditetapkan oleh fakultas. Walaupun demikian penulis menyadari bahwa pada lembar tertentu dari naskah Skripsi ini mungkin ditemukan berbagai kesalahan dan kekurangan. Untuk membenahi hal itu penulis berharap kemakluman serta masukan dari para pembaca.

Penulis menyadari pula bahwa dalam proses studi maupun dalam proses penulisan dan penyelesaian Skripsi ini banyak pihak turut membantu. Sehubungan dengan itu secara khusus pada lembaran ini penulis mengucapkan salud dan terimakasih kepada :

1. Rektor Universitas Islam Riau Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., M.CL. yang menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada lembaga pendidikan yang beliau pimpin.

2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Bapak Dr. Syahrul Akmal Latief, M.Si yang menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada fakultas Ilmu Sosial dan Politik Ilmu Pemerintahan.
3. Ketua Program Studi Bapak Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si. selaku yang telah memfasilitasi dan ilmu pengetahuan sehingga telah memperluas wawasan dan sangat membantu penulis dalam melakukan penelitian ini.
4. Bapak Andriyus, S.Sos., M.Si. selaku dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu dan membentuk ilmu pengetahuan kepada penulis terutama selama proses bimbingan berlangsung.
5. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan Ilmu Pengetahuan selama penulis menimba Ilmu di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
6. Karyawan, Pegawai dan Tata Usaha yang selalu mengarahkan penulis dalam melengkapai kelengkapan prosedur melakukan penelitian.
7. Orang tua, yang telah memberikan semangat dan motivis penulis agar penulis dapat menyelesaikan penelitian.
8. Rekan-rekan seperjuangan Ilmu Pemerintahan angkatan 2018 yang telah membantu dan memberikan semangat agar penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.

Penulis bermohon kepada Yang Maha Kuasa semoga jasa baik beliau itu dibalas dengan rahmat dan karunia yang setimpal, amin

Akhirnya penulis berharap semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat yang cukup berarti kepada setiap para pembacanya.

Pekanbaru, 05 Desember 2022

Ttd,

Wendri Walrigunna



Dokumen ini adalah Arsip Miilik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING.....	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	iii
BERITA ACARA UJIAN KONFEREHENSIF	iv
PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	13
C. Tujuan dan Manfaat Manfaat.....	13
1. Tujuan Penelitian	13
2. Manfaat Penelitian.....	14
BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA BERPIKIR	
A. Studi Kepustakaan.....	15
1. Konsep Pemerintahan.....	15
2. Konsep Manajemen Pemerintahan.....	23
3. Konsep Pelayanan	24
4. Badan Usaha Milik Negara	30
B. Penelitian Terdahulu	33
C. Kerangka Pikiran.....	34

D. Konsep Operasional	35
E. Operasional Variabel.....	37
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Tipe Penelitian	38
B. Lokasi Penelitian.....	38
C. Key Informan dan Informan.....	39
D. Teknik Penarikan Key informan dan Informan.....	40
E. Jenis dan Sumber Data.....	40
F. Teknik Pengumpulan Data.....	41
G. Teknik Analisis Data.....	42
H. Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	42
I. Sistematika Penulisan.....	43
BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru	44
B. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi.....	46
BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Identitas Informan	48
B. Analisis Pelayanan Publik Pada Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pemasangan KWH Meter).....	51
1. Keadilan.....	55
2. Kemudahan.....	61
3. Kepedulian.....	67
4. Keandalan	74
5. Kenyamanan	81
6. Kepercayaan	89

C. Hambatan Pelayanan Publik Pada Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pemasangan KWH Meter)	96
--	----

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan	98
B. Saran.....	99

DAFTAR KEPUSTAKAAN	101
---------------------------------	-----

DAFTAR LAMPIRAN	104
------------------------------	-----



DAFTAR TABEL

Tabel :	Halaman
I.1 Besar Ukuran Daya KWH Meter Pasang Baru Dan Tarif Baru Yang Sudah Ditetapkan Oleh PT. PLN (Persero) Di Rayon Taluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi 2021	8
I.2 Jumlah Pemasangan Baru KWH Di Rayon Taluk Kuantan.....	10
I.3 Jumlah Pegawai dan Pemasangan KWH Di Rayon Taluk Kuantan	11
II.1 Penelitian Terdahulu	33
II.2 Operasional Variabel Pelayanan Publik Pada Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pemasangan Baru Kwh Meter).....	37
III.1 Key Informan dan Informan.....	39
III.2 Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	42
V.1 Identitas Informan Berdasarkan Umur.....	49
V.2 Identitas Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar :	Halaman
I. 1 : Gambar Pemohon Pemasangan Baru	9
II. 1 : Kerangka Pemikiran Tentang Pelayanan Publik Pada Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pemasangan Baru Kwh Meter).....	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran :	Halaman
1. Foto-Foto Dokumentasi Hasil Penelitian Evaluasi Tugas Rukun Tetangga Di Desa Terantang Manuk Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan.....	96

SURAT PERNYATAAN

Saya Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Peserta Ujian Skripsi Yang Bertanda Tangan Di Bawah ini :

Nama : Wendri Walrigunna
NPM : 187310724
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S. 1)
Judul Skripsi : Pelayanan Publik Pada Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pemasangan Baru KWH Meter)

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

1. Bahwa naska Skripsi ini adalah benar hasil karya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dengan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah.
2. Bahwa keseluruhan persyaratan administrasi, 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 diatas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian Skripsi yang telah saya ikuti serta saksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara RI

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

Pekanbaru, 10 Mei 2023

Pelaku Pernyataan,

Wendri Walrigunna

**PELAYANAN PUBLIK PADA PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PLN)
DI RAYON RAYON TALUK KUANTAN KABUPATEN
KUANTAN SINGINGI
(Studi Pemasangan Baru KWH Meter)**

ABSTRAK

Oleh : WENDRI WALRIGUNNA

Pelayanan Pemasangan Baru KWH Meter pada Perusahaan Listrik Negara belum memberikan kepuasan bagi masyarakat dikarenakan lambatnya penyelesaian pemasangan KWH meter. Pelayanan Perusahaan Listrik Negara pada Rayon Taluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi belum menetapkan standar pelayanan sehingga berdampak terhadap kepuasan masyarakat. Keberhasilan pelayanan Pemasangan Baru KWH tidak terlepas dari Keadilan, Kemudahan, Kepedulian, Kehandalan, Kenyamanan, dan Kepercayaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui serta faktor hambatan dalam Pelayanan Publik Pada Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pemasangan Baru KWH Meter). Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan Teknik pengumpulan data melalui Observasi, wawancara dan Dokumentasi. Pembahasan bahwa Pelayanan Pemasangan Baru KWH Meter Rayon Taluk Kuantan belum terlaksana berdasarkan standar Operasional Prosedur sehingga belum memberikan kepuasan bagi masyarakat pemohon pemasangan baru KWH. Kesimpulan Pelayanan Pemasangan Baru KWH Meter di Rayon Taluk Kuantan belum berlangsung dengan maksimal sesuai dengan standar Operasional Prosedur hal ini dikarenakan masih kurangnya jumlah petugas dalam pemasangan KWH meter dan sarana prasarana pendukung dalam pencapaian pemasangan KWH meter. Saran peneliti hendaknya PLN Rayon Taluk Kuantan menambah jumlah petugas pemasangan KWH meter, menyediakan sarana prasarana pendukung pencapaian pelayanan pemasangan KWH.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Perusahaan Listrik Negara, pemasangan KWH meter.

***PUBLIC SERVICES AT THE STATE ELECTRICITY COMPANY TALUK
DISTRICT KUANTAN DISTRICT
KUANTAN SINGINGI REGENCY
(Study of New KWH Meter Installation)***

ABSTRACT

BY : WENDRI WALRIGUNNA

The service for installing a new KWH meter at PLN has not provided satisfaction for the community due to the slow completion of the KWH meter installation. PLN services in Taluk Kuantan District, Kuantan Singingi Regency have not set service standards so that it has an impact on community satisfaction. The success of the KWH New Installation service is inseparable from Justice, Convenience, Caring, Reliability, Convenience, and Trust. The purpose of this study was to determine the inhibiting factors in public services at the State Electricity Company (PLN) Taluk Kuantan District, Kuantan Singingi Regency (Study of Installing a New KWH Meter). The research method used is a qualitative method with data collection techniques through observation, interviews and documentation. Discussion The installation service for the new KWH meter in the Taluk Kuantan sub-district has not been carried out according to standard operating procedures so that it has not provided satisfaction for the community requesting the installation of a new KWH. It was concluded that the service for installing new KWH meters in Taluk Kuantan District had not run optimally according to standard operating procedures this is due to the lack of officers in installing the KWH meter and supporting infrastructure in achieving KWH meter installation. The researcher's suggestion is that PLN Taluk in Kuantan Regency increase the number of KWH meter installation officers, provide infrastructure to support the achievement of KWH installation services.

Keywords: Public Service, State Electricity Company, installation of KWH meters.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tujuan di bentuknya pemerintahan daerah agar daerah masing-masing dapat mengatur rumah tangganya sendiri karena yang lebih tahu kondisi daerah masing-masing adalah daerah itu sendiri dan membantu kelancaran penyelenggaraan pemerintahan nasional. Hal ini juga tertuang dalam undang-undang dasar 1945 pasal 18 ayat 2 menyebutkan daerah provinsi, daerah kabupaten dan kota mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan daerah tugas-tugas pemerintahan akan berkurang dan juga efektifitas jasanya pembangunan di daerah akan lebih maksimal.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah melalui pasal 1 ayat (2) menyatakan, Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945”.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah pada pasal 9 ialah urusan Pemerintah terdiri atas Urusan Pemerintah absolute, Urusan Pemerintahan Konkuren, dan Urusan Pemerintahan umum.

1. Urusan Pemerintahan absolute sebagaimana dimaksud adalah urusan Pemerintah yang sepenuhnya menjadi kewenangan Pemerintah Pusat.

2. Urusan Pemerintahan konkuren sebagaimana dimaksud urusan Pemerintahan yang dibagi antara Pemerintah pusat dan daerah provinsi dan daerah kabupaten/kota. Urusan Pemerintah konkuren yang diserahkan kedaerah menjadi dasar pelaksanaan otonomi daerah.

3. Urusan Pemerintahan umum sebagaimana dimaksud adalah urusan Pemerintah yang menjadi kewenangan presiden sebagai kepala pemerintahan.

Urusan Pemerintahan konkuren sebagaimana dimaksud dalam pasal 9 ayat (3) yang menjadi kewenangan daerah terdiri atas urusan Pemerintahan wajib dan urusan Pemerintahan pilihan. Urusan Pemerintahan wajib sebagaimana dimaksud pada terdiri atas urusan Pemerintahan yang berkaitan dengan pelayanan dasar urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar sebagaimana dimaksud dalam penelitian ini berkenaan dengan Urusan Pemerintahan Pilihan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (1) meliputi:

- a. kelautan dan perikanan;
- b. pariwisata;
- c. pertanian;
- d. kehutanan;
- e. energi dan sumber daya mineral;
- f. perdagangan;
- g. perindustrian; dan
- h. transmigrasi

Berdasarkan penjelasan diatas bahwa urusan pilihan yang berkaitan dengan peneliti adalah energi dan sumber daya mineral, dimana energi adalah salah satu kewenangan pemerintah dalam pengelolaannya yaitu PLN sebagai sumber energi pembangkit listrik.

Salah satu tugas pemerintah adalah pelayanan, baik pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan, maupun pelayanan adminidtrasi. Pelayanan adalah salah satu tugas pemerintah dimana Pemerintah memberi pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat dengan tujuan agar terciptanya kesamaan kepentingan masyarakat dalam bentuk pelayanan birokrasi yang diberikan oleh negara. Diketahui dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Publik disebutkan bahwa yang termasuk kelompok pelayanan administrative adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai benduk dokumen seperti Kartu Tanda Penduduk, Kartu keluarga, Surat Izin Mengemudi (pusat, Pemerintah Provinsi, Kabupaten/kota maupun instansi lain yang sejajar) kepada masyarakat merupakan perwujudan fungsi aparaturn Negara sebagai abdi masyarakat. Pada era otonom daerah, fungsi pelayanan publik menjadi salah satu fokus perhatian dalam peningkatan kinerja instansi pemerintah.

Oleh karenanya secara otomatis berbagai fasilitas pelayanan publik harus lebih didekatkan pada masyarakat, sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat. Pemerintah mengeluarkan sejumlah kebijakan untuk meningkatkan kinerja instansi pemerintahan dan meningkatkan kualitas pelayanan public, antara lain kebijakan tentang penyusunan system dan prosedur kegiatan, penyusunan

akuntabilitas kinerja instansi pemerintah (inpres No. 7 Tahun 1999), dan Pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah.

Pelayanan birokrasi di Indonesia masih belum melakukan perbaikan yang signifikan. Nilai-nilai lama dengan struktur, budaya dan cara memberikan pelayanan kepada publik tidak berbeda jauh dengan keadaan sekarang. Kinerja pelayanan belum dapat ditingkatkan, bahkan menambah permasalahan yang baru dimata publik. Masyarakat sering terkesan mengeluh tentang pelayanan yang tidak berkualitas dan juga dengan adanya kekurangan etika moral dari pihak birokrasi sebagai penyelenggara pelayanan publik (Hardiyansyah, 2011:10).

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1972 tentang perusahaan umum listrik Negara. Dengan memenuhi kebutuhan masyarakat akan tenaga listrik instansi yang berwenang dan memberikan dan diberikan tanggung jawab dari pemerintah yaitu PT. PLN karena merupakan satu satunya perusahaan Negara yang bergerak dibidang listrik dan perusahaaan yang ditunjuk oleh pemerintah untuk melayani kebutuhan tenaga listrik kepada masyarakat. Oleh karena itu PLN harus mampu mengadakan penyediaan atau pemenuhan kebutuhan tenaga listrik serta pengembangan agar keseimbangan antara permintaan dan pemenuhan kebutuhan akan tenaga listrik dapat selalu dipertahankan.

Listrik merupakan daya kekuatan yang timbulkan oleh dayanya gesekan atau melalui proses kimia, dapat digunakan untuk menghasilkan panas atau cahaya dan atau untuk menjalankan mesin. Tenaga listrik sebagai suatu hasil

penemuan teknologi. Dalam perjalanan waktu telah bertambah luas kegunaannya dan intensitasnya penggunaannya dalam kehidupan manusia baik sebagai prasarana produksi maupun sebagai alat pemenuhan kebutuhan sehari-hari bagi rumah tangga keluarga. Bagaimana luas dan pentingnya kegunaan listrik dalam kehidupan manusia tercermin pula dalam kenyataan bahwa intensitas penggunaan tenaga listrik dalam suatu masyarakat (Negara) tertentu, tenaga listrik juga digunakan dan dimanfaatkan sebagai salah satu indikator dalam mengukur taraf hidup masyarakat dalam suatu Negara.

Untuk menyeimbangkan antara kebutuhan masyarakat akan tenaga listrik terhadap meningkatkan laju pertumbuhan penduduk maka pemerintahan sudah berusaha membangun pusat-pusat tenaga listrik seperti dibangunnya ,

1. PLTU (Pembangkit Listrik Tenaga Uap)
2. PLTD (Pembangkit listrik Tenaga Diesel)
3. PLTG (Pembangkit Listrik Tenaga Gas)
4. PLTA (Pembangkit Listrik Tenaga Air)

Semua menunjukkan bahwa perkembangan pembangunan tenaga listrik semakin meningkat sesuai dengan meningkatnya laju pertumbuhan penduduk. Tugas Pokok dan fungsi umum PT. PLN (Persero) dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Memberikan pelayanan pemasangan atau pemutusan tenaga listrik.
2. Melayani pelanggan dalam pembayaran tagihan rekening listrik
3. Meningkatkan pelaksanaan pembangunan dalam sektor perdagangan.

4. Memberikan pelayanan kepada pelanggan melalui dinas gangguan distribusi.

Adapun jenis pelayanan pada PT. PLN (Persero) Rayon Taluk Kuantan yang diberikan kepada masyarakat sebagai berikut :

1. Pelayanan pasang baru prabayar (Token)
2. Pelayanan perubahan daya.
3. Pelayanan pemasangan/gangguan KWH (kilo watt hour)
4. Pelayanan gangguan angka meter rusak
5. Pelayanan balik nama.
6. Pelayanan penyambungan external atau multiguna.
7. Pemeliharaan serta pengawasan tenaga listrik (P2TL)
8. Pelayanan pengaduan (komplein) masyarakat.
9. Pelayanan Loker pembayaran.

Sedangkan penelitian disini hanya mengambil jenis pelayanan untuk dijadikan batasan penelitian dalam pelayanan KWH METER prabayar (Token) merupakan suatu pelayanan untuk menghidupkan rumah pelanggan yang belum ada aliran listriknya.

Penelitian PT.PLN (Persero) Rayon Taluk Kuantan bahwa diketahui masih banyak memenuhi permintaan dan menyediakan tenaga listrik sesuai dengan tingkat kebutuhan masyarakat. PLN bukan saja menyediakan dan menangani masalah-masalah tentang kelistrikan namun harus menyalurkan dan mendistribusikan kepada masyarakat atau konsumen agar kehidupan masyarakat menjadi lebih baik dengan adanya listrik tersebut. Dengan pembentukan organisasi PT. PLN (Persero) Wilaya Riau dan Kepulauan Riau ini, diharapkan percepatan peningkatan pelayanan kelistrikan dapat berjalan secara efektif dan efisien terhadap kepuasan masyarakat.

Pelayanan publik tentu dibutuhkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang digunakan sebagai acuan untuk menjalankan tugas dan kewajiban satuan kerja sesuai dengan ruang lingkup tugasnya masing-masing. Dengan demikian Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman atau acuan untuk menilai pelaksanaan kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administrative dan prosedural yang sesuai dengan tata hubungan kerja dalam organisasi yang bersangkutan agar apa yang dikerjakan pegawai tidak keluar dari tugas dan wewenang organisasi maupun pegawai itu sendiri, sehingga visi dan misi organisasi atau instansi tersebut dapat tercapai. Berikut SPM Perusahaan Listrik Negara (PLN) dalam menjalankan tugasnya :

PT. PLN (PERSERO)
WILAYA AREA KUANTAN SINGINGI
RAYON TALUK KUANTAN
PERINTAH KERJA

Untuk melaksanakan :

1. Penyambungan/Pemasangan KWH (A)
2. Perubahan Tarif (D)
3. Perubahan Daya (E)
4. APP (J)
5. Trafo Arus, Trafo tegangan, Faktor kali meter (K)
6. Gardu/Tiang/SLP/SMP/SLT/SLTT (L)
7. Pasang kembali (P)
8. Penyambungan Sementara (S)

Adapun ketentuan Pemasangan KWH Listrik sebagai berikut :

1. Pengajuan/pendaftaran
2. Surve (dilakukan setelah 1 minggu dari pengajuan)
3. Surat Biaya Penyambungan (di keluarkan setelah 1-2 minggu dari tanggal survei)
4. Pembayaran Biaya Instalasi Standar melalui instalatur yang telah di tunjukkan oleh pihak PLN.
5. Pembayaran Biaya Penyambungan PLN
6. Pemasangan instalasi listrik di lokasi calon pelanggan (di pasang setelah 1-2 minggu dari pembayaran)
7. Penyambungan sumber listrik PLN berikut KWH meter (di pasang setelah 2-3 minggu dari pembayaran point 5)

8. Listrik menyala di pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan listrik Negara adalah sebagai bentuk pelayanan kinerja PLN yang diberikan terhadap keluhan maupun himbauan oleh masyarakat baik dari segi pelayanan maupun segi kinerja yang akan dilaksanakan.

Daya listrik biaya pemasangan baru sebagai ketentuan besar biaya yang dikeluarkan dalam penetapan PT. PLN melalui ukuran daya KWH Meter Pasang Baru dan biaya yang sudah ditetapkan. Adapun ketentuan besar Daya dan Tarif pemasangan baru oleh PT. PLN (Persero) di Rayon Taluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat tabel dibawa ini :

Tabel I.1 Besar Ukuran Daya KWH Meter Pasang Baru Dan Tarif Baru Yang Sudah Ditetapkan Oleh PT. PLN (Persero) Di Rayon Taluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi 2021

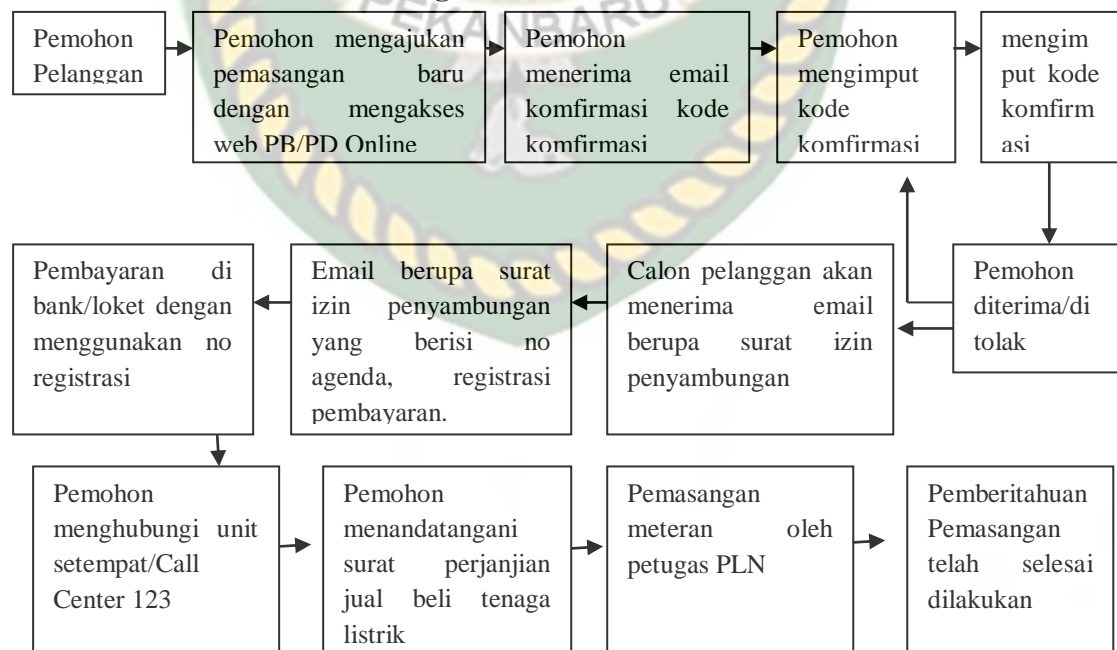
No	Daya	Tarif
1	1300VA	1.244.000
2	2200VA	2.088.000
3	3500VA	3.417.500
4	4400VA	4.289.600
5	5500VA	5.355.500
6	6600VA	7.487.300
7	7700VA	7.487.300
8	10600VA	10.297.400
9	11000VA	10.685.000
10	13200	12.816.800

Sumber : PT.PLN (Persero), 2022

Berdasarkan tabel diatas dimana diketahui besar daya pemasangan baru serta tarif pemasangan baru. Hal ini PT PLN dalam menetapkan besar Daya dan Tarif yang dikenakan berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan di Rayon Taluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi secara menyeluruh.

Dengan meningkatnya kebutuhan akan listrik maka PT.PLN (Persero) Rayon Taluk Kuantan haruslah meningkatkan pelayanan serta memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat pelanggan maupun calon pelanggan, baik dalam pengajuan permohonan maupun memberikan pelayanan akan tenaga listrik, sehingga tidak ada lagi keluhan dari masyarakat pelanggan, karena bila dilihat dari pelaksanaan pelayanan PT.PLN (Persero) Rayon Taluk Kuantan belum menunjukkan hasil yang maksimal. Ketepatan pelayanan yang cepat dan handal serta prosedur yang tidak berbelit-belit serta mekanisme pemberian pelayanan adalah bukti pelayanan yang idealnya diberikan terhadap masyarakat dalam pemasangan KWH baru. Hal ini dapat diketahui mekanisme yang diberikan PT.PLN (Persero) dalam kepengurusan pemasangan baru di Rayon Taluk Kuantan sebagai berikut :

I.1 Gambar Pemohon Pemasangan Baru



Sumber : PT.PLN (Persero), 2022

Berdasarkan penjelasan diatas untuk itu pegawai sangat dibutuhkan dalam keahwalannya dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat agar terciptanya pelayanan kinerja yang baik dan tepat sasaran. Secara umum pemasangan Baru KWH di Kabupaten Kuantan Singingi berdasarkan Kecamatan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel I.2 Jumlah Pemasangan Baru KWH Di Rayon Taluk Kuantan

No	Kecamatan	Jumlah Pemasangan Baru KWH
1	Benai	127
2	Cerenti	111
3	Gunung Toar	117
4	Inuman	107
5	Hulu Kuantan	111
6	Kuantan Hilir	111
7	Kuantan Hilir Seberang	107
8	Kuantan Mudik	129
9	Kuantan Tengah	115
10	Logas Tanah Darat	113
11	Pangean	112
12	Pucuk Rantau	116
13	Sentajo Raya	128
14	Singingi	134
15	Singingi Hilir	122
Jumlah		1.760

Sumber : PLN Rayon Taluk Kuantan, 2022

Berdasarkan tabel diatas jumlah pemasangan baru KWH Di Rayon Taluk Kuantan dengan 15 Kecamatan dengan jumlah pemasangan baru sebanyak 1.760 pemasangan. Tentunya kegiatan pemasangan baru KWH meter semakin tahun semakin meningkat perlunya pihak PLN meingkatkan pelayanan dalam pemasangan baru KWH meter.

Kegiatan pemasangan KWH meter secara umum di Rayon Taluk Kuantan selama tiga tahun masih banyak mengalami kendala terutama dalam penyelesaian pemasangan baru KWH meter yang masih tidak tepat waktu sehingga memberikan dampak bagi masyarakat pengguna listrik dalam kegiatan di rumah hal ini sangat dipengaruhi oleh kinerja pegawai PLN dalam melaksanakan kerjanya. Adapun berikut jumlah pegawai dalam melayani pemasangan KWH meter :

Tabel I.3 Jumlah Pegawai dan Pemasangan KWH Di Rayon Taluk Kuantan

No	Tahun	Jumlah Pegawai	Pemesanan Pemasangan Baru KWH	Pemasangan Baru KWH	Jumlah
1	2019	6	2.348	1.335	3.683
2	2020	6	2.652	1.621	4.273
3	2021	10	2.898	1.760	4.658

Sumber : PLN Rayon Taluk Kuantan, 2022

Berdasarkan penjelasan diatas jumlah pegawai dalam pemasangan KWH di Rayon Taluk Kuantan tahun 2019 sampai 2021. Hal ini dimana dalam pemasangan KWH tidak sesuai dengan jumlah pemesanan dengan pemasangan dapat diketahui pada tahun 2019 jumlah pemesanan pemasangan baru KWH sebanyak 2.348 pemasangan sebanyak 1.335, Tahun 2020 jumlah pemesanan KWH sebanyak 2.652 sedangkan pemasangannya sebanyak 1.621 dan tahun 2021 jumlah pemesanan KWH sebanyak 2.898 dengan jumlah pemasangannya sebesar 1.760.

Pelayanan pemasangan KWH meter yang dilaksanakan pegawai PLN belum terlihat maksimal hal ini dikarenakan jumlah pemesanan sangat jauh berkurang dengan jumlah pemasangan sementara listrik sangat dibutuhkan oleh

masyarakat, ini perlunya pihak PLN lebih optimal lagi dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat dalam pemasangan KWH meter.

PLN sudah merasa melakukan pelayanan dengan baik namun masyarakat belum merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh pihak PLN, maka diperlukan campur tangan pemerintah dalam pembinaan dan pengawasan atas kinerja pegawai dalam melayani pemasangan KWH meter. Dengan meningkatnya kebutuhan akan listrik maka PT.PLN (Persero) Rayon Taluk Kuantan Pekanbaru haruslah meningkatkan pelayanan serta memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, antara lain perbaikan kinerja pengajuan pemohon pelanggan baru, pemeliharaan jaringan listrik, pengaduan (komplen) dari masyarakat maupun memberikan pelayanan akan tenaga listrik, sehingga tidak ada lagi keluhan dari masyarakat. Sehingga pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat lebih maksimal dapat di respon dan terselesaikan dengan baik. Sehingga pelayanan dari kondisi-kondisi diatas maka dijumpain fenomena-fenomena yaitu :

1. Diketahui bahwa lambatnya waktu pemasangan KWH meter baru yang akan dipasang hal ini terlihat mulai dari pemesanan KWH meter yang baru mencapai tiga bulan sampai empat bulan yang seharusnya pihak biro PLN dapat menyelesaikannya dengan dua minggu mulai dari pemesanan, pembayaran serta survei lokasi pemasangan.
2. Diketahui bahwa ketetapan biaya pemasangan KWH meter baru cenderung masih adanya pemungutan pembayaran diluar pemesanan

seperti biaya tambahan yang diakibatkan jauhnya lokasi pemasangan KWH meter baru.

3. Diketahui bahwa kurangnya kehandalan pegawai PLN dalam melakukan pemasangan KWH meter sehingga pemasangannya KWH meter tidak dapat diselesaikan tepat waktu.

Berdasarkan fenomena-fenomena diatas, penelitian berkeinginan untuk melakukan penelitian berjudul **“Pelayanan Publik Pada Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pemasangan KWH Meter)”**

B. Perumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang di atas, maka PT. PLN merupakan salah satu perusahaan BUMN yang ditunjukkan oleh pemerintah untuk mengelola listrik di Indonesia dan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat. Namun pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persorean) Rayon Taluk Kuantan belumlah maksimal. Maka dari itu dirumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu **“Bagaimana Pelayanan Publik Pada Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pemasangan KWH Meter)”**

C. Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan Penelitian

Dari uraian yang telah dikemukakan dalam latar belakang dan masalah tersebut diatas, maka penulis dalam penelitian ini mempunyai tujuan :

- a. Untuk menganalisis dan menjelaskan Pelayanan Publik Pada Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pemasangan KWH Meter).
- b. Menganalisis dan menjelaskan kendala-kendala yang dihadapi dalam Pelayanan Publik Pada Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pemasangan KWH Meter)

2. Manfaat Penelitian

- a. Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan di bidang ilmu pemerintahan khususnya berkaitan dengan tugas PLN dalam pemasangan KWH .
- b. Secara Praktis, penelitian ini dapat di harapkan memberikan kontribusi pemikiran kepada pemerintah untuk sebagai bahan pertimbangan dalam kinerja pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan pemasangan KWH meter di Rayon Taluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi.
- c. Secara akademis bermanfaat Sebagai bahan wawasan keilmuan baik kepada penulis maupun pembaca sebagai konsep-konsep baru yang berkenaan dengan pelayanan pemasangan KWH Meter.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIRAN

A. Studi Kepustakaan

1. Konsep Pemerintahan

Syafhendri (2008:35) mengatakan bahwa pemerintah baik pusat maupun daerah mempunyai fungsi utama dalam negoisasi dan menggali berbagai kepentingan warga Negara dan berbagai kelompok komunitas yang ada dalam memberikan pelayanan, baik pelayanan perorangan maupun pelayanan publik, pembagunan fasilitas ekonomi untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan memberi perlindungan kepada masyarakat.

Menurut Yusri Munaf (2015:47) Pemerintahan dimaknai sebagai suatu proses menata kelola kehidupan masyarakat dalam suatu pemerintahan/Negara.

Menurut Robert Mac Iver (dalam Yusri Munaf 2015:47) Bentuk-bentuk Pemerintahan mengemukakan bahwa ikhtisar format pemerintahan yang berbasis pada kontitusi oligarki dan pemerintahan yang pada konstitusi demokrasi yaitu :

1. Bentuk pemerintah berbasis pada kontitusi oligarki adalah pemerintah yang bersifat monarkis (*monarchy*), pemerintahan yang bersifat diktatoris (*dictatorship*), pemerintahan yang bersifat teokratis, dan pemerintahan yang bersifat pluraristik (*plural headship*).
2. Bentuk pemerintah berbasis pada kontitusi oligarki adalah konstitusi demokrasi (*democracy*) adalah system pemerintahan monarkis dengan kekuasaan yang terbatas dan system pemerintahan dengan pola republik. Dalam perkembangannya, system pemerintahan dengan pola republic

semakin memperkuat bentuk pemerintahan yang demokratis. Pada dasarnya bentuk-bentuk Pemerintahan demokrasi adalah limited monarchy kemudian berkembang menjadi pemerintahan republik.

Bentuk pemerintah pada dasarnya menyatakan struktur organisasi dan fungsi pemerintahan. Kopstein dan Lichbach (dalam Yusri Munaf, 2015:48) mengatakan bahwa bentuk pemerintahan suatu istilah yang digunakan untuk merujuk pada rangkaian institusi politik yang digunakan untuk mengorganisasikan suatu negara untuk menegaskan kekuasaannya atas suatu komunitas komunikasi politik.

Menurut Ndraha (2005: 36) di dalam bukunya menyatakan bahwa Pemerintahan merupakan suatu sistem yang meliputi tiga subkatur yaitu *legislatif* (Badan Perundang-undangan), *eksekutif* (Badan Pemerintahan) dan *yudikatif* (Badan Peradilan, yaitu Mahkamah Agung), yang mana ketiga subkatur tersebut berinteraksi dengan ilmu politik ketika masyarakat membutuhkan kekuasaan sebagai kekuatan untuk menegakkan keadilan dan kedamaian. Adapun Syafiie (2005: 20) menambahkan, Pemerintahan adalah kelembagaan kekuasaan yang dioperasionalkan secara konkret, dimana kekuasaan dengan segala atributnya dipelajari dalam kaca mata ilmu politik.

Kemudian W.S. Sayre (dalam Zaidan, 2013:18) juga mengemukakan “pemerintahan lebih mengacu pada proses pengelolaan politik, gaya atau model pengurusan masalah-masalah umum serta pengelolaan sumber daya umum”. Dari beberapa pengertian dari para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa

pemerintahan adalah semua kegiatan lembaga Negara dalam memenuhi dan melindungi kebutuhan masyarakat sesuai dengan tujuan negara.

Pemerintahan pada dasarnya memiliki tugas-tugas pokok. Menurut Rasyid dalam Zaidan (2013:25-26) tugas-tugas pokok tersebut mencakup tujuh bidang pelayanan, diantaranya:

1. Menjamin keamanan Negara.
2. Memelihara ketertiban.
3. Menjamin keadilan tanpa memandang status.
4. Melakukan pekerjaan umum dan member pelayanan dalam bidang-bidang yang tidak mungkin dikerjakan oleh lembaga non pemerintah.
5. Melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kesejahteraan sosial, membantu orang miskin dan memelihara orang-orang cacat, jompo, dan anak-anak terlantar, menampung serta menyalurkan para gelandangan ke sector kegiatan yang produktif.
6. Menerapkan kebijakan ekonomi yang menguntungkan masyarakat.
7. Menerapkan kebijakan untuk pemeliharaan Sumber Daya Alam dan lingkungan hidup.

Di dalam sistem pemerintahan ada munculnya istilah pemerintah. Mengenai hal ini ada beberapa defenisi tentang makna atau pengertian dari pemerintah. Menurut Finer dalam Labolo (2013: 15-17), ada empat pengertian pokok pemerintah, yaitu:

- a. Pemerintah merujuk pada suatu proses pemerintahan, dimana kekuasaan dioperasionalisasikan oleh mereka yang memegang kekuasaan yang sah.

- b. Pemerintah menunjukkan pada keberadaan dimana proses pemerintahan tersebut berlangsung.
- c. Pemerintah menunjukkan secara langsung orang yang menduduki jabatan-jabatan pemerintah sebagai pelaksana kekuasaan.
- d. Pemerintah mengacu pada aspek bentuk, metode atau sistem pemerintahan dalam suatu masyarakat, yakni struktur dan pengelolaan badan pemerintah serta hubungan antara yang memerintah dan yang diperintah.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pemerintah adalah orang yang menjalankan pemerintahan. Selanjutnya menurut Musanef (dalam Syafiie, 2005:32) mengatakan bahwa ilmu pemerintahan dapat didefinisikan sebagai berikut :

1. Suatu ilmu yang dapat menguasai dan memimpin serta menyelidiki unsure-unsur dinas, berhubungan dengan keserasian kedalam antar dinas- dinas itu dengan masyarakat yang kepentingannya diwakilkan oleh dinas itu, atau
2. Suatu ilmu yang menyelidiki bagaimana cara orang yang terbaik dari setiap dinas umum sebagai suatu kebulatan yang menyelidiki secara sistematis problem-problem sentralisasi, desentralisasi, koordinasi pengawasan kedalam dan keluar, atau
3. Suatu ilmu pemegetahuan yang menyelidiki bagaimana sebaiknya `hubungan antara pemerintah dengan diperintah, dapat diatur sedemikian rupa sehingga dapat dihindari timbulnya pertentangan-pertentangan antara pihak yang satu dengan pihak yang lainnya, dan

mengusahakan agar terdapat keserasian pendapatan serta daya tidak yang efektif dan efisien dalam pemerintahan, atau

4. Ilmu yang diterapkan dan mengadakan penyelidikan dinas umum dalam arti yang seluas-luasnya, baik terhadap susunan, maupun organisasi yang menyelenggarakan tugas penguasa, sehingga di peroleh metode-metode bekerja yang setepat-tepatnya untuk mencapai tujuan Negara.

a. Tugas dan Kewajiban Pemerintah

Menurut Ndraha (2003:71) Fungsi-fungsi Negara tersebut adalah sebagai berikut. Fungsi Reguler Fungsi regular adalah fungsi pemerintah dalam menjalankan fungsinya, yaitu melaksanakan tugas yang mempunyai akibat langsung dan dirasakan oleh seluruh masyarakat, antara lain:

- a. Fungsi Political state, meliputi segi-segi sebagai berikut :Pemeliharaan ketenangan dan ketertiban, Pertahanan dan keamanan.
- b. Fungsi diplomatic, pemerintah menjalankan fungsi ini dimaksud agar adanya persahabatan dengan Negara-negara lainnya terutama Negara-tetangga.
- c. Fungsi sebagai sumber hukum, fungsi Negara sebagai sumber hukum adalah pemerintah harus bertindak adil terhadap warga negaranya dan melindungi hak/harta benda setiap warganya terhadap gangguan anggotamasyarakat lainnya.
- d. Fungsi administrasi (administrative), Negara sebagai administrative adalah hakikatnya menitikberatkan pada kekuatan ditangan rakyat dan

pemerintahhanyalah menerima pendelegasian yang diberikan rakyat melalui wakil-wakilnya di MPR dan DPR.

e. Fungsi sebagai *Agent Of Developmenta*.Pemerintah sebagai stabilitator Pemerintah wajib melaksanakan fungsi stabilitator antara lain dilakukandalam hal sebagai berikut :

- 1) Standar Politik, pemerintah menciptakan suasana politik yang aman dan tentram dan menghilangkan rongrongan, baik yang berasal dari factor ekonomi maupun idiologi.
- 2) Stabilitas ekonomi, pemerintah menstabilkan perekonomianmelalui :- Penekanan laju inflasi,-Peningkatan pendapatan masyarakat,- Peningkatan produktivitas masyarakat,-Stabilisasi harga, dan Penciptaan lapangan kerja.
- 3) Stabilitas Sosial Budaya, pemerintah menghilangkan kebiasaan/kebudayaan yang dapat menghambat pembangunan dan menggantikannya tetapi tidak mengurangi kepribadian bangsa Indonesia.

f. Pemerintah sebagai Inovator, peranan pemerintah sebagai Inovator sangatdiperlukan, baik secara makro maupun mikro. Melalui peranan inilah dapat diciptakan ide-ide baru terutama yang berhubungan dengan pembangunan. Dalam pemerintahan modern, fungsi Pemerintah dapat diklasifikasikan dalam tiga golongan besar :

1. Fungsi Alokasi, yaitu fungsi pemerintah dalam alokasi sumber-sumber ekonomi.

2. Fungsi Distribusi, dan
3. Fungsi Stabilisasi.

b. Fungsi Pemerintah

Surianingrat (2010:63) Tugas-tugas atau kewajiban pemerintah dalam mengurus rumah tangga Negara diartikan fungsi pemerintah. fungsi pemerintah adalah sebagai berikut.

a. Fungsi Reguler

Fungsi regular adalah fungsi pemerintah dalam menjalankan fungsi utamanya, yaitu melaksanakan tugas yang mempunyai akibat langsung dan dirasakan oleh seluruh masyarakat, antara lain :

a. Fungsi *Political state*, meliputi segi-segi sebagai berikut :

- 1) Pemeliharaan ketenangan dan ketertiban.
- 2) Pertahanan dan keamanan.

b. Fungsi *diplomatic*, pemerintah menjalankan fungsi ini dimaksud agar adanya persahabatan dengan Negara-negara lainnya terutama Negara-tetangga.

c. Fungsi sebagai sumber hukum, fungsi Negara sebagai sumber hukum adalah pemerintah harus bertindak adil terhadap warga negaranya dan melindungi hak/harta benda setiap warganya terhadap gangguan anggotamasyarakat lainnya.

d. Fungsi administrasi (administrative), Negara sebagai administrative adalah hakikatnya menitikberatkan pada kekuatan ditangan rakyat dan

pemerintahhanyalah menerima pendelegasian yang diberikan rakyat melalui wakil-wakilnya di MPR dan DPR.

b. Fungsi sebagai *Agent Of Developmenta*. Pemerintah sebagai stabilitator

Pemerintah wajib melaksanakan fungsi stabilitator antara lain dilakukan dalam hal sebagai berikut :

- a. Standar Politik, pemerintah menciptakan suasana politik yang aman dan tentram dan menghilangkan rongrongan, baik yang berasal dari factor ekonomi maupun idiologi.
- b. Stabilitas ekonomi, pemerintah menstabilkan perekonomianmelalui :-
 Penekanan laju inflasi,-Peningkatan pendapatan masyarakat,-
 Peningkatan produktivitas masyarakat,-Stabilisasi harga, dan-
 Penciptaan lapangan kerja.
- c. Stabilitas Sosial Budaya, pemerintah menghilangkan kebiasaan/kebudayaan yang dapat menghambat pembangunan danmenggantikannya tetapi tidak mengurangi kepribadian bangsaIndonesia.
- d. Pemerintah sebagai Inovator, peranan pemerintah sebagai Inovator sangat diperlukan, baik secara makro maupun mikro. Melalui peranan inilah dapatdiciptakan ide-ide baru terutama yang berhubungan dengan pembangunan.

Dalam pemerintahan modern, fungsi Pemerintah dapat iklasifikasikandalam tiga golongan besar :

1. Fungsi Alokasi, yaitu fungsi pemerintah dalam alokasi sumber-sumber ekonomi.
2. Fungsi Distribusi, dan
3. Fungsi Stabilisasi.

Berdasarkan penjelasan diatas bahwa fungsi pemerintah adalah menjalankan fungsi utamanya, yaitu melaksanakan tugas yang mempunyai akibat langsung dandirasakan oleh seluruh masyarakat. Pemerintah wajib melaksanakan fungsi stabilitator antara lain dilakukan dalam hal sebagai Standar Politik, Stabilitas ekonomi, Stabilitas Sosial Budaya.

2. Manajemen Pemerintahan

Manajemen Pemerintahan terdiri dari 2 kata, yakni manajemen dan pemerintahan. Menurut James A Stoner dalam Hani Handoko (2009:8), manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Manajemen memiliki beberapa kegiatan berupa:

1. Perencanaan

Perencanaan menurut Malayu S.P Hasibuan dalam Badrudin (2015:53), perencanaan adalah fungsi dasar (fundamental) karena organizing, directing, controlling, evaluation, dan reporting harus terlebih dahulu direncanakan.

2. Pengorganisasian

Menurut Hani Handoko (2009: 67) pengorganisasian merupakan proses penyusunan struktur organisasi yang sesuai dengan tujuan organisasi, sumber daya-sumber daya yang dimilikinya, dan lingkungan yang melingkupinya.

3. Pelaksanaan Pelaksanaan,

Menurut George Terry dalam Inu Kencana s (2011:101), dijelaskan bahwa pelaksanaan kerja adalah suatu tindakan untuk mengusahakan agar seluruh anggota kelompok berkenan berusaha mencapai sasaran agar sesuai dengan perencanaan managerial dan usaha-usaha organisasi.

4. Pengawasan Pengawasan

Menurut Hani Handoko (2009: 359) adalah proses “menjamin” tujuan-tujuan organisasi dan manajemen tercapai, hal ini terkait cara untuk merancang sebuah kegiatan yang sesuai dengan rencana.

Berdasarkan penjelasan diatas bahwa manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah di tetapkan.

3. Konsep Pelayanan

Adapun pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok orang dan organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan, (Pasolong, 2008:128).

Selanjutnya menurut Wasistiono, (2003:41) bahwa memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah tugas pokok pemerintah yang penting. Oleh sebab itu, organisasi pemerintah sering pula disebut sebagai pelayanan masyarakat (*public servant*).

Menurut Ratminto dalam Winarsih (2005:141) pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat diwujudkan apabila dalam lingkungan internal organisasi penyelenggara pelayanan terdapat 3 (tiga) komponen, yaitu:

1. Sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat khususnya pengguna jasa.
2. Kultur pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan, dan
3. Sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan pengguna jasa.

Menurut Ndraha (2005: 69-71) Pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu dengan kepala bagian dengan kepala bironya sendirinya dan sesama bagian didalam biro yang sama atau kedalam bagiannya sendiri hal ini pelayanan kedalam bersifat vertikal dan horizontal. Pelayanan kedalam dilakukan unit-unit staf atau unit-unit lainnya yang tidak langsung memproduksi layanan bagi consumer di luar organisasi yaitu, pemberian informasi, pemberian pertimbangan, atas nama kepala melakukan supervise, mewakili kepala.

Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut wasistiono (2001:51-52) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah

atau pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Menurut moenir (2002:82) terdapat beberapa factor pendukung pelayanan yang penting, yaitu:

- a. Faktor kesadaran petugas yang berkecimpung dalam pelayanan, kesadaran disini berfungsi sebagai acuan dasar yang melandasi pada perbuatan atau tindakan yang berikutnya.
- b. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan yaitu merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang.
- c. Faktor organisasi yang meliputi pengaturan struktur organisasi yang menggambarkan hierarki pertanggungjawaban, pembagian kerja, yang berdasarkan keahlian dan berfungsi masing-masing bagian sesuai dengan tugas yang telah ditetapkan serta pengembangan organisasi.
- d. Faktor pendapatan yang meliputi gaji yang dapat mengairahkan semangat kerja yang tinggi.

Menurut Surjadi, (2009:84) pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Menurut Moenir, (2008: 64) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah berbagai kegiatan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang barang dan jasa.

Pengertian pelayanan publik perlu memperhitungkan unsur-unsur sebagai berikut Sinambela, (2006:13):

1. Pelayanan publik merupakan pengambilan tanggung jawab oleh kolektivitas atas sejumlah kekayaan, kegiatan atau pelayanan dengan menghindari logika milik pribadi atau swasta karena tujuannya pertama-tama bukan mencari keuntungan.
2. Pelayanan publik mempunyai beragam bentuk organisasi hukum, baik di dalam maupun di luar sektor publik.
3. Pelayanan publik, merupakan lembaga rakyat yang memberi pelayanan kepada warga negara, memperjuangkan kepentingan kolektif, dan menerima tanggung jawab untuk member hasil. Jadi siapa saja yang berusaha memajukan kesejahteraan publik dan menumbuhkan kepercayaan untuk mengusahakan kesejahteraan bersama merupakan bagian dari pelayanan publik.
4. Kekhasan pelayanan publik terletak dalam upaya merespons kebutuhan publik sebagai konsumen.

Menurut Sitorus (2009;86) bahwa pelayanan publik yang baik yang digunakan dalam pemerintah otonomi dalam memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan yang meliputi Kemudahan Keadilan, Kepedulian, Keandalan, Kenyamanan dan Kepercayaan, berikut penjelasannya sebagai berikut :

1. Keadilan yaitu pelayanan yang diberikan dengan sikap netral, tidak diskriminasi atau adanya perbedaan.

2. Kemudahan adalah segala sesuatunya mudah dipahami dan dipenuhi, tidak menghabiskan energy, serta biayanya mudah dipenuhi Publik, persyaratan dan akses informasi.
3. Kepedulian adalah perhatian dengan suasana yang bersahyang sedang berlangsung, seyum dan ceria, serta berusaha mengetahui keinginan publik
4. Kehandalan adalah kecepatan keberhasilan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan kepada konsumen atau pelanggan, waktu yang dijanjikan tidak melenceng atau molor.
5. Kenyamanan adanya suasana sejuk dan asri mulai dari lokasi parkir, suasana kantor dan ruang tunggu dan bebas dari calo oleh penerima layanan.
6. Kepercayaan adalah nilai perekat yang menjadi keyakinan penerima layanan oleh para pelaku pelayanan.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang menemui atau melebihi harapan Tjiptono, (2001). Sehingga definisi kualitas layanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen .

Lupiyoadi, (200:891) kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Menurut Tjiptono, (2005) Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atau pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau

dirasakan (*preceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Menurut Lewis & Booms Tjiptono dan Chandra, (2005;121) kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspetasi pelanggan

Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah merupakan kewajiban pemerintah dan hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan. Oleh karena itu konsep kualitas pelayanan publik harus sesuai dengan makna dari fungsi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Lovelock (dalam Hardiyansyah 2007:71) mengemukakan lima dimensi /indikator yang harus diperhatikan bagi pelayanan publik agar kualitas pelayanan dapat dicapai dan berikut lima indikator dalam penelitian ini :

- 1) Bukti Langsung (*Tangibles*) merupakan kemampuan penyediaan sarana prasarana pelayanan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
- 2) Keandalan (*Reliability*) kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- 3) Ketanggapan (*Responsiveness*) merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.

- 4) Jaminan (*Assurance*) merupakan pengetahuan kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
- 5) Empati (*Empathy*) merupakan pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen

Berdasarkan teori diatas bahwa pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

4. Badan Usaha Milik Negara

BUMN adalah Badan Usaha Milik Negara yang berbentuk Perusahaan Perseroan (PERSERO) sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 1998 dan Perusahaan Umum (PERUM) sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 1998. Badan Usaha Milik Negara (BUMN) merupakan salah satu pelaku kegiatan ekonomi yang penting di dalam perekonomian nasional, yang bersama-sama dengan pelaku ekonomi lain yaitu swasta (besar-kecil, domestik-asing) dan koperasi, merupakan pengejawantahan dari bentuk bangun demokrasi ekonomi yang akan terus kita kembangkan secara bertahap dan berkelanjutan.

Badan Usaha Milik Negara yang merupakan salah satu pelaku kegiatan ekonomi dalam perekonomian nasional berdasarkan demokrasi ekonomi memiliki

peranan penting dalam penyelenggaraan perekonomian nasional guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat sebagaimana diamanatkan oleh UUD 1945

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 Tentang Badan Usaha Milik Negara, definisi Badan Usaha Milik Negara, yang selanjutnya disebut BUMN adalah Badan usaha yang seluruhnya atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh negara melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan.

Berdasarkan pengertian BUMN diatas, didapati unsur-unsur dari BUMN itu sendiri yaitu:

- a. Badan usaha;
- b. Seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Negara;
- c. Melalui penyertaan langsung; dan
- d. Berasal dari kekayaan Negara yang dipisahkan

Kemudian berdasarkan UU No.19 Tahun 2003 tentang BUMN, badan usaha milik Negara hanya dikelompokkan menjadi 2 (dua) badan usaha perusahaan, yakni:

- a. Perusahaan Perseroan; dan
- b. Perusahaan Umum.

Dalam Undang-undang Nomor 19 Tahun 2003 pasal 2 menjelaskan maksud dan tujuan BUMN, yaitu :

- a. Memberikan sumbangan bagi perekonomian nasional pada umumnya dan penerimaan negara pada khususnya. BUMN diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan pada masyarakat sekaligus memberikan

kontribusi dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi nasional dan membantu penerimaan keuangan.

b. Mengejar Keuntungan

Dalam hal-hal tertentu untuk melakukan pelayanan umum, Persero dapat diberikan tugas khusus dengan memperhatikan prinsip-prinsip pengelolaan perusahaan yang sehat, sedangkan Perum yang tujuannya menyediakan barang dan jasa untuk kepentingan umum, dalam pelaksanaannya harus memperhatikan prinsip-prinsip pengelolaan perusahaan yang sehat.

- c. Menyelenggarakan kemanfaatan umum berupa penyediaan barang dan / atau jasa yang bermutu tinggi dan memadai bagi pemenuhan hajat hidup orang banyak.
- d. Menjadi perintis kegiatan-kegiatan usaha yang belum dapat dilaksanakan oleh sektor swasta dan koperasi. Kegiatan perintisan merupakan suatu kegiatan usaha untuk menyediakan barang dan / atau jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat, namun kegiatan tersebut belum dapat dilakukan oleh swasta dan koperasi.
- e. Turut aktif memberikan bimbingan dan bantuan kepada pengusaha golongan ekonomi lemah, koperasi, dan masyarakat. Maka setiap kegiatan BUMN harus sesuai dengan maksud dan tujuannya serta tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, ketertiban umum, dan / atau kesusilaan.

Fungsi dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN) adalah sebagai berikut :

- a. Sebagai penyedia barang ekonomis yang tidak disediakan oleh pihak swasta.
- b. Instrumen pemerintahan yang membantu penataan perekonomian negara.
- c. Pengelola cabang-cabang produksi sumberdaya yang dimanfaatkan untuk kepentingan umum.
- d. Menyediakan layanan untuk masyarakat.
- e. Memajukan sektor usaha yang belum diminati oleh pihak swasta.
- f. Pembuka lapangan kerja.
- g. Penghasil devisa negara.
- h. Membantu pengembangan usaha kecil.
- i. Pendorong aktivitas dan kemajuan masyarakat di berbagai bidang.

Berdasarkan penjelasan diatas bahwa Badan Usaha Milik Negara yang merupakan salah satu pelaku kegiatan ekonomi dalam perekonomian nasional berdasarkan demokrasi ekonomi memiliki peranan penting dalam penyelenggaraan perekonomian nasional guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dilakukan tidak terlepas dari penelitian-penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebagai bahan perbandingan dan kajian. Adapun hasil-hasil penelitian yang dijadikan perbandingan dengan penelitian terdahulu dapat dilihat pada table dibawah ini :

Tabel II.1 : Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Alfian Saputra. 2014	Analisis Kualitas Layanan Program Listrik Pintar (Prabayar) Di PT.PLN (Persero) Pekanbaru.	Teori Pelayanan, Metode Penelitian Kuantitatif. Pengumpulan data Dokumentasi, wawancara.	Tujuan Penelitian, Variabel lain yang berbeda, Lokasi Penelitian, Indikator Penelitian.
2	Imam Hermawan. 2011	Kualitas Pelayanan Pasang Baru Listrik Prabayar Di PT. PLN (Persero) Cikande	Teori Pelayanan, Metode Penelitian Kuantitatif. Pengumpulan data Dokumentasi, wawancara.	Variabel yang diteliti, Jumlah informan, Lokasi Penelitian.
3	Cahyo Sasmito. 2018	Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kepuasan Pelanggan Pada PLN-Rayon Soe Di Wilayah Kerja Puskesmas Tobu, Kabupaten Timor Tengah Selatan)	Teori Pelayanan, Metode Penelitian Kuantitatif. Pengumpulan data Dokumentasi, wawancara.	Tujuan Penelitian, Jumlah informan, Lokasi Penelitian, Metode Penelitian, Indikator Penelitian.
4	Umu Bariroh. 2018	Kualitas Pelayanan Pasang Baru Listrik Prabayar Pada PT. PLN (Persero) Rayon Darmo Permai Surabaya	Teori Pelayanan, Metode Penelitian Kuantitatif. Pengumpulan data Dokumentasi, wawancara.	Tujuan Penelitian, Jumlah informan, Lokasi Penelitian, Metode Penelitian, Indikator Penelitian.
5	Elyanur Pratama. 2021	Analisis Kualitas Pelayanan Listrik Pintar (Prabayar) Di PT. PLN (Persero).	Teori Pelayanan, Metode Penelitian Kuantitatif. Pengumpulan data Dokumentasi,	Tujuan Penelitian, Jumlah informan, Lokasi Penelitian, Metode Penelitian, Indikator

Sumber : *Olahan Data Penelitian, 2022*

C. Kerangka Pikiran

Kerangka pikiran ini adalah untuk membentuk, menjelaskan pemikiran dan konsep dalam menganalisa dan meneliti masalah yang dihadapi serta mekanisme hubungan lembaga sehubungan dengan penelitian ini, dengan memaparkan keterkaitan antara variable penelitian dengan indikator-indikator Adapun kerangka pikiran dari penelitian dapat dilihat dibawah ini sebagai berikut.

Gambar II.1. Kerangka Pemikiran Tentang Pelayanan Publik Pada Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pemasangan Baru Kwh Meter)



Sumber: modifikasi penulis, 2022

D. Konsep Operasional

Untuk menghindari salah penafsiran persepsi atas istilah yang digunakan maka diberikan konsep yang dioperasionalkan sebagai berikut:

1. Pemerintah adalah semua badan atau organisasi yang berfungsi memenuhi dan melindungi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.
2. Pemerintahan adalah proses pemenuhan dan perlindungan kebutuhan dan kepentingan manusia dan masyarakat.
3. Pelayanan publik adalah pelayanan oleh pemerintah dalam kegiatan administrasi kepentingan masyarakat.
4. PLN adalah Perusahaan Listrik Negara (PLN) yang memberikan pelayanan dalam energi listrik bagi setiap rumah penduduk.

Adapun indikator yang dioperasionalkan dalam penelitian ini adalah :

5. Keadilan yaitu pelayanan yang diberikan dengan sikap netral, tidak diskriminasi atau adanya perbedaan.
6. Kemudahan adalah segala sesuatunya mudah dipahami dan dipenuhi, tidak menghabiskan energy, serta biayanya mudah dipenuhi Publik, persyaratan dan akses informasi.
7. Kepedulian adalah perhatian dengan suasana yang bersahyang sedang berlangsung, seyum dan ceria, serta berusaha mengetahui keinginan public
8. Keandalan adalah kecepatan keberhasilan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan kepada konsumen atau pelanggan, waktu yang dijanjikan tidak melenceng atau molor.

9. Kenyamanan adanya suasana sejuk dan asri mulai dari lokasi perparkiran, suasana kantor dan ruang tunggu dan bebas dari calo oleh penerima layanan.
10. Kepercayaan adalah nilai perekat yang menjadi keyakinan penerima layanan oleh para pelaku pelayanan.

E. Operasional Variabel

Tabel II.2 : Operasional Variabel Pelayanan Publik Pada Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pemasangan Baru KWH Meter).

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator
Pelayanan publik yang baik yang digunakan dalam pemerintah otonomi dalam memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan yang meliputi Kemudahan, Keadilan, Kepedulian, Kehandalan, Kenyamanan dan Kepercayaan. Sitorus (2009:86)	Pelayanan Publik Pada Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pemasangan Baru KWH Meter)	Keadilan	a. Pemberian pelayanan secara merata. b. Pemberian pelayanan tanpa pandang bulu.
		Kemudahan	a. Sikap prihatin pegawai dalam melayani. b. Bertindak adil dalam memberikan pelayanan.
		Kepedulian	a. Tanggap terhadap keluhan masyarakat b. Evaluasi Pencapaian Pelayanan.
		Kehandalan	a. Kemampuan Pegawai b. Waktu penyelesaian pelayanan.
		Kenyamanan	a. Tersedia loket dan ruang pelayanan. b. Tersedianya pegawai penerima pelayanan.
		Kepercayaan	a. Keramahan Pegawai. b. Sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan.

Sumber : Olahan Data Penelitian, 2022



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini survey deskriptif yaitu tipe penelitian yang menggambarkan mengenai variable yang diteliti dan metode kualitatif yaitu penelitian dalam bentuk persentase dan di akhiri dengan penarikan suatu kesimpulan dalam pemberian saran. Sugiyono (2012;80).

Untuk mengetahui dan melihat serta melukiskan keadaan yang sebenarnya secara rinci dan actual dengan melihat masalah dan tujuan yang telah disampaikan sebelumnya dengan pengumpulan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, maka tipe penelitian ini yang digunakan adalah penelitian survey. Pengertian survey dibatasi dengan penelitian yang datanya dikumpulkan dari informan. Dengan demikian, penelitian survey secara komplit adalah penelitian yang mengambil sampel dari tiap-tiap informan dengan menggunakan wawancara sebagai alat pengumpulan yang pokok. Penelitian ini akan menuntun si peneliti dalam membuat daftar pertanyaan wawancara yang dimaksud diats untuk disebarkan kepada informan yang sudah ditentukan.

B. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menetapkan lokasi di kantor Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi. Adapun memilih lokasi penelitian ini dikarenakan lambatnya waktu pemasangan KWH meter yang baru yang akan dipasang hal ini terlihat mulai dari pemesanan KWH meter yang baru mencapai tiga bulan sampai empat bulan yang

seharusnya pihak biro PLN dapat menyelesaikannya dengan dua minggu mulai dari pemesanan, pembayaran serta survei lokasi pemasangan.

C. Key Informan dan Informan

Key informan adalah mereka yang mengetahui dan memiliki informasi pokok yang diperlukan peneliti dan informan adalah mereka yang terlibat langsung dalam intraksi social yang sedang diteliti (Suryanto 2005:171).

Dalam keterbatasan penulis untuk meneliti seluruh pihak-pihak yang terkait, maka penulis merasa perlu untuk memilih beberapa informan yang penulis pikir cukup relevan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan terkait dengan penelitian ini. Namun pada penelitian ini, jumlah informan tidaklah terbatas pada informan yang akan ditetapkan selanjutnya. Adapun Key Informan dan Informan didalam penelitian ini dapat dilihat sebagaimana table berikut :

Tabel III. 1: Key Informan dan Informan

NO	Jabatan	Keterangan	
		Jumlah	
1	Kepala PLN Rayon Rayon Taluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi	1	Key Informan
2	Kepala Seksi Pemasangan KWH meter	1	Informan
3	Petugas Pemasangan KWH meter	1	Informan
3	Masyarakat Pemohon Pemasangan KWH meter diselesaikan tepat waktu	1	Informan
4	Masyarakat Pemohon Pemasangan KWH meter diselesaikan tidak tepat waktu	1	Informan
Jumlah		5 orang	

Sumber; Olahan Data Penelitian, 2022

Berdasarkan tabel diatas Key Informan dan Informan yang digunakan dalam penelitian ini meliputi Kepala PLN Rayon Rayon Taluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi, Kepala Seksi Pemasangan KWH meter, Masyarakat Pemohon Pemasangan KWH meter diselesaikan tepat waktu dan tidak tepat waktu, serta Masyarakat Kabupaten Kuantan Singingi.

D. Teknik Penarikan Key informan dan Informan

Berdasarkan pertimbangan penelitian dan pengelompokan Key Informan dan Informan, maka untuk menentukan Key informan dan informan pada Kepala PLN Rayon Rayon Taluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi, Kepala Seksi Pemasangan KWH meter, menggunakan Teknik *sensus yaitu* penentuan sampel secara menyeluruh karena jumlahnya relative sedikit. Sedangkan Masyarakat Pemohon Pemasangan KWH meter diselesaikan tepat waktu dan tidak tepat waktu, serta Masyarakat Kabupaten Kuantan Singingi menggunakan Teknik *incedental sampling* bahwa informan ditetapkan atas ditemukan dilokasi penelitian.

E. Jenis Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah menggali informasi dengan menanyakan tujuan data yang di peroleh secara langsung dari sumber di lapangan, melalui wawancara terpimpin dengan mengajukan pertanyaan yang meliputi Pelayanan Publik Pada Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pemasangan Baru Kwh Meter).

2. Data Skunder

Data sekunder adalah data atau informasi dan keterangan-keterangan yang diperlukan penelitian untuk menjelaskan permasalahan yang diteliti. Adapun data skunder berupa Data pemohon pemasangan KWH meter, Peraturan Daerah, Undang-Undang, buku-buku pendukung, jurnal, laporan penelitian yang telah ada yang dibutuhkan berkaitan dengan penelitian.

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data dan keterangan yang diperlukan sehubungan dengan penelitian ini, dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Observasi (*observation*) adalah pengamatan langsung yang dilakukan penelitian ke lapangan untuk mengetahui secara nyata mengenai Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pemasangan Baru Kwh Meter).
2. Wawancara (*interview*), yakni dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung dengan pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini, guna memperoleh data primer. Melalui wawancara terhadap Kepala PLN Rayon Rayon Taluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi, Kepala Seksi Pemasangan KWH meter, Masyarakat Pemohon Pemasangan KWH meter diselesaikan tepat waktu dan tidak tepat waktu, serta Masyarakat Kabupaten Kuantan Singingi.

3. Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melihat dokumen-dokumen atau arsip yang ada dan berkaitan dengan penelitian ini.

G. Teknik Analisa Data

Analisa data penelitian dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (*triangulasi*) yang dilakukan secara terus menerus sampai datangnya jenuh. Lexy (2005:94).

Pengelolaan data ini dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan dan setelah selesai di lapangan. pengelolaan data telah mulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian. Dalam penelitian kualitatif, pengoalhan data lebih difokuskan selama proses di lapangan bersamaan dengan pengumpulan data. Setelah data yang diperoleh dari responden penelitian, lalu diolah untuk selanjutnya disajikan dalam bentuk tabel kemudian dianalisis menggunakan metode deskriptif, agar Pelayanan Publik Pada Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pemasangan Baru Kwh Meter) dapat diketahui.

H. Jadwal Pelaksanaan Penelitian

Dibawah ini akan dipaparkan mengenai jadwal pelaksanaan penelitian ini dimulai bulan Maret 2022 sampai dengan bulan Juli 2022. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel III.2 : Jadwal Pelaksanaan Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu ke- 2022																
		Maret				April				Mei				Juni		Juli		
1	Persiapan dan Penyusunan UP																	
2	Seminar Up																	
3	Revisi UP																	
4	Penelitian Lanangan																	
5	Analisis Data																	
6	Penyusunan Laporan Hasil Penelitian																	
7	Konsultasi Revisi																	
8	Ujian Komfretif Skripsi																	
9	Revisi Skripsi																	
10	Penggandaan Skripsi																	

Sumber : Olah Data Penelitian, 2022



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB IV

GAMBARAN UMUM PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru

Kabupaten Kuantan Singingi adalah salah satu Kabupaten di Provinsi Riau, Indonesia, dengan ibu kota Teluk Kuantan. Kabupaten Kuantan Singingi secara geografis, geoekonomi, geopolitik terletak pada jalur tengah lintas Sumatera dan berada pada bagian selatan Provinsi Riau. Kabupaten Kuantan Singingi merupakan pemekaran dari Kabupaten Indragiri Hulu yang dibentuk berdasarkan UU No. 53 Tahun 1999 Tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Rokan Hilir, Rokan Hulu, Siak, Natuna, Karimun, Kuantan Singingi dan Batam.

Kabupaten Kuansing disebut pula dengan Rantau Kuantan atau sebagai daerah perantauan orang-orang Minangkabau dimana dalam kehidupan sehari-hari, masyarakat Kuansing menggunakan adat istiadat serta bahasa Minangkabau. Wacana otonomi daerah yang berkembang pada tahun 1999 telah melahirkan sebuah kabupaten baru dimana melalui Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999, Kabupaten Indragiri Hulu secara resmi dibagi menjadi dua bagian yaitu Kabupaten Indragiri Hulu dengan ibu kotanya Rengat dan Kabupaten Kuantan Singingi dengan ibu kotanya Taluk Kuantan. Pada saat ini Kabupaten Kuantan Singingi telah menjadi sebuah Kabupaten definitif yang mempunyai 15 Kecamatan yakni Kecamatan Pucuk Rantau, Kecamatan Kuantan Mudik, Kecamatan Hulu Kuantan, Kecamatan Gunung Toar, Kecamatan Kuantan Tengah, Kecamatan Sentajo Raya, Kecamatan Benai, Kecamatan Pangean, Kecamatan Logas Tanah Darat, Kecamatan Kuantan Hilir, Kecamatan Kuantan

Hilir Seberang, Kecamatan Inuman, Kecamatan Cerenti, Kecamatan Singingi dan Kecamatan Singingi Hilir .

Secara astronomis Kabupaten Kuantan Singingi terletak dibagian selatan Provinsi Riau, dengan posisi 0°00 Lintang Utara sampai 1°00 Lintang Selatan dan antara 101°02 sampai 101°55 Bujur Timur. Luas Wilayah Kabupaten Kuantan Singingi adalah ± 7.656 Km² (763,603 Ha) atau 7,81% dari total luar Provinsi Riau dengan jarak dari laut berkisar ± 120 Km dengan ketinggian berkisar 25-30° dari permukaan laut yang berbatasan langsung dengan:

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Kampar dan Pelalawan
2. Sebelah Barat berbatasan dengan Provinsi Sumatera Barat
3. Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Indragiri Hulu
4. Sebelah Selatan berbatasan dengan Provinsi Jambi.

Masalah penduduk di Kabupaten Kuantan Singingi sama halnya dengan daerah lain di Indonesia. Untuk mencapai manusia yang berkualitas dengan jumlah penduduk yang tidak terkendali akan sulit tercapai, program kependudukan yang meliputi pengendalian kelahiran, menurunkan tingkat kelahiran bayi dan anak, perpanjangan usia dan harapan hidup, penyebaran penduduk yang seimbang serta pengembangan potensi penduduk sebagai modal pembangunan yang harus ditingkatkan.

Jumlah penduduk Kabupaten Kuantan Singingi pada tahun 2017 sebanyak 310.619 jiwa. Yeng terdiri dari 159.480 laki-laki dan 151.139 perempuan. Dengan laju sex ratio sebesar 107. Dengan luas wilayah 7.656,03 km². Rata-rata kepadatan penduduk setiap 1 km² sebanyak 40 jiwa.

B. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi

1. Sejarah Singkat Perusahaan

PLN(Persero) wilayah Riau dan Kepri Rayon Taluk Kuantan melaksanakan tugas utama menuju pelayanan kelistrikan di bumi kuning ini. Perubahan perbaikan layanan terus dilakukan, antara lain dengan perubahan organisasi PLN di Riau, yaitu dengan adanya Keputusan Presiden No. 139 Tahun 1998 Tanggal 11 September 1998 tentang Tim Restrukturisasi dan Rehabilitasi PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero). PLN telah menerbitkan Keputusan Direksi No. 113.K/010/DIR/2001 Tanggal 25 Mei 2001 sehingga PLN Wilayah III berubah status menjadi PT. PLN (Persero) Unit Bisnis Sumatera barat Riau meliputi pembentukan wilayah usaha riau. Setelah itu PT. PLN (Persero) wilayah Sumatera Barat dipecah menjadi PT. PLN (Persero) Sumatera Barat dan PT. PLN (Persero) Wilayah Riau berdiri tersendiri berdasarkan Surat Keputusan Direktur Utama. 089.K / 010 / DIR / 2002 tanggal 2 Juli 2002 perihal perubahan organisasi unit usaha di PT. PLN (Persero). Dan yang terakhir adalah Surat Keputusan Direktur No. 300.K / 010 / DIR / 2003 tanggal 19 November 2003 tentang Organisasi PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau. Sekarang PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau memiliki empat kantor, yaitu Kantor Wilayah, Kantor Cabang Pekanbaru, Kantor Cabang Selat Panjang, Kantor Cabang Dumai dan Kantor Cabang Rengat.

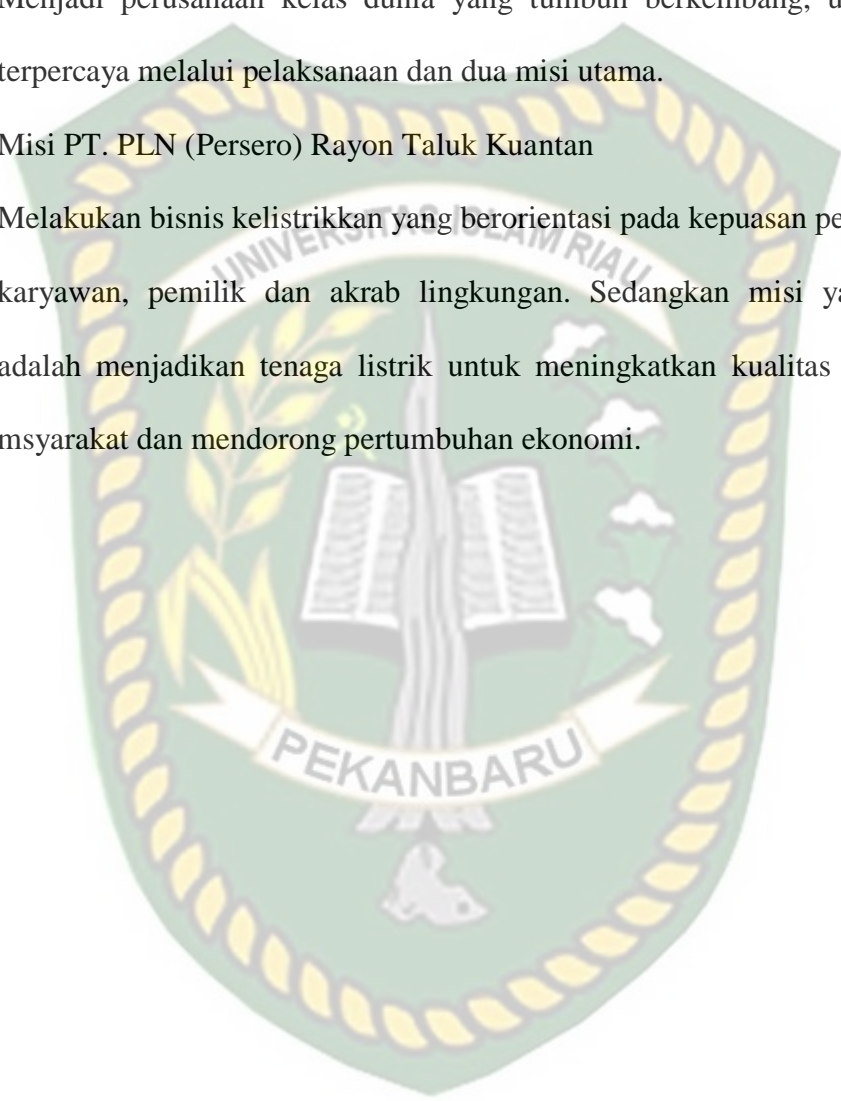
2. Visi dan Misi

a. Visi PT. PLN (Persero) Rayon Taluk Kuantan

Menjadi perusahaan kelas dunia yang tumbuh berkembang, unggul dan terpercaya melalui pelaksanaan dan dua misi utama.

b. Misi PT. PLN (Persero) Rayon Taluk Kuantan

Melakukan bisnis kelistrikan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, karyawan, pemilik dan akrab lingkungan. Sedangkan misi yang kedua adalah menjadikan tenaga listrik untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat dan mendorong pertumbuhan ekonomi.



BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Informan

Dalam sebuah penelitian, pertanyaan tentang identitas informan penelitian sangatlah penting. Maka dari itu pada hakikatnya dalam sebuah penelitian sangat penting dijelaskan identitas responden penelitian agar pembacanya merasa yakin bahwa penelitian ini adalah hasilnya dapat di pertanggungjawabkan karena penelitian yang jelas pastilah telah sesuai dengan substansi penelitiannya.

Dalam penelitian tentang Analisis Pelayanan Publik Pada Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pemasangan KWH Meter). Hal-hal yang akan dijelaskan pada pembahasan ini adalah jenis kelamin, usia, Pendidikan informan.

1. Jenis Kelamin Informan

Dalam penelitian, jenis kelamin informan tidak berpengaruh terhadap hasil penelitian yang dilakukan selama informan tersebut bersedia untuk memberikan jawaban yang memang benar adanya. Tidak berpengaruhnya jenis kelamin informan terhadap hasil penelitian dikarenakan jenis kelamin tidak bisa menentukan pola pikir maupun pemahaman seseorang terhadap suatu masalah penelitian. Dalam penelitian ini jenis kelamin informan sangatlah didominasi oleh laki-laki, karena yang berperan dalam kegiatan pelayanan dan ikut serta dalam pemohon Pemasangan KWH Meter sebanyak 5 orang.

2. Usia Informan

Sebuah penelitian tentunya tidaklah memberikan Batasan usia informan dalam melakukan penelitiannya. Namun hal ini tidak bisa di pungkiri bahwa usia merupakan salah satu yang cenderung membentuk kedewasaan pola fikir manusia walaupun kedewasaan pola fikir tidaklah bisa sepenuhnya ditentukan oleh usia seseorang, namun banyak manusia pola fikirnya tergantung usianya.

Pada penelitian ini terdapat keberagaman usia informan mulai dari termuda yaitu Azima usia 35 tahun, Hardiansyah 40 Tahun, Guntur Riadi 40 Tahun, Hermansyah 42 tahun, dan Muhammad khomsadi 46 tahun, dan Tengku Helen Yulansari 47 tahun hal ini dapat diketahui sebagaimana tabel berikut:

Tabel V.1 Identitas Informan Berdasarkan Umur

No	Tingkat Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1	30-35	1	20%
2	36-40	2	40%
3	41-45	1	20%
4	46-50	1	20%
Jumlah		5	100%

Sumber : Olahan Data Penelitian, 2022

Berdasarkan table di atas diketahui identitas informan berdasarkan umur adalah dari 5 orang meliputi sebanyak 1 orang berusia 30-35 atau 20%, 2 orang berusia 36-40 atau 40%, 1 orang berusia 41-45 atau 20%, dan 1 orang berusia 46-50 atau 20%.

Berdasarkan identitas responden menurut tingkat umur dapat dikatakan bahwa sebagian besar responden yang dijadikan dalam penelitian ini dan informan tergolong usia produktif dan dewasa didalam berpikir dan informan cukup mengetahui pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Perusahaan Listrik Negara (PLN)

Di Rayon Rayon Taluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pemasangan KWH Meter).

3. Pendidikan Informan

Dalam sebuah penelitian jawaban yang diberikan oleh informan dalam menjawab semua pertanyaan penelitian merupakan data yang harus dianalisis. Hal ini dikarenakan bahwa jawaban setiap informan tentunya berbeda satu dengan yang lainnya, hal ini dikarenakan dipengaruhi oleh pemahaman terhadap masalah penelitian dan tidak akan pernah terlepas dari tingkat Pendidikan yang pernah dilalui.

Biasanya pemahaman seseorang yang memiliki Pendidikan yang lebih tinggi akan lebih baik dari pada seorang yang tingkat pendidikannya lebih rendah. Dalam penelitian ini tingkat Pendidikan informan cukup variative mulai dari jenjang Pendidikan Diploma 3 sebanyak 1 orang, dan tingkat Pendidikan Sarjana sebanyak 6 orang. Adapun tingkat Pendidikan informan secara jelas dapat dilihat pada table berikut :

Tabel V.2 Identitas Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan.

NO	Jabatan	Key Informan	Informan
1	Kepala PLN Rayon Rayon Taluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi	S1	-
2	Kepala Seksi Pemasangan KWH meter	S1	-
3	Petugas Pemasangan KWH meter		SMA
4	Masyarakat Pemohon Pemasangan KWH meter diselesaikan tepat waktu		SMA

5	Masyarakat Pemohon Pemasangan KWH meter diselesaikan tidak tepat waktu		SMA
Jumlah			5 Orang

Sumber : Olahan Data Penelitian, 2022

Berdasarkan table diatas Identitas Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan dimana diketahui jumlah tingkat Pendidikan S1 sebanyak 4 orang, Pendidikan SMA sebanyak 1 orang.

Didalam observasi yang peneliti lakukan dilapangan bahwa Analisis Pelayanan Publik Pada Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pemasangan KWH Meter) belum terlaksana dengan maksimal mulai dari waktu penyelesaian berkas pelayanan, saranan prasaranan, jumlah pegawai, dan upaya pemberian solusi bagi keluhan pemohon.

Dalam pelaksanaan penyebaran wawancara yang sudah disajikan kepada Key informan dan informan, maka langkah awal yang harus dipenuhi adalah berupa identitas informan. Dan yang dijadikan informan pada penelitian ini memiliki tingkat pendidikan yang berbeda d dalam penelitian ini. Adapun dinilai bahwa tingkat pendidikan ini dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian ini adalah pada tingkat analisis yang akan diberikan dalam menilai.

B. Analisis Pelayanan Publik Pada Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pemasangan KWH Meter)

Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1972 tentang perusahaan umum listrik Negara. Dengan memenuhi kebutuhan masyarakat akan tenaga listrik

instansi yang berwenang dan memberikan dan diberikan tanggung jawab dari pemerintah yaitu PT. PLN karena merupakan satu satunya perusahaan Negara yang bergerak dibidang listrik dan perusahaan yang ditunjuk oleh pemerintah untuk melayani kebutuhan tenaga listrik kepada masyarakat.

Untuk menyeimbangkan antara kebutuhan masyarakat akan tenaga listrik terhadap meningkatkan laju pertumbuhan penduduk maka pemerintahan sudah berusaha membangun pusat-pusat tenaga listrik seperti dibangunnya ,

1. PLTU (Pembangkit Listrik Tenaga Uap)
2. PLTD (Pembangkit listrik Tenaga Diesel)
3. PLTG (Pembangkit Listrik Tenaga Gas)
4. PLTA (Pembangkit Listrik Tenaga Air)

Semua menunjukkan bahwa perkembangan pembangunan tenaga listrik semakin meningkat sesuai dengan meningkatnya laju pertumbuhan penduduk. Tugas Pokok dan fungsi umum PT. PLN (Persero) dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Memberikan pelayanan pemasangan atau pemutusan tenaga listrik.
2. Melayani pelanggan dalam pembayaran tagihan rekening listrik
3. Meningkatkan pelaksanaan pembangunan dalam sektor perdagangan.
4. Memberikan pelayanan kepada pelanggan melalui dinas gangguan distribusi.

Adapun jenis pelayanan pada PT. PLN (Persero) Rayon Taluk Kuantan yang diberikan kepada masyarakat sebagai berikut :

1. Pelayanan pasang baru prabayar (Token)
2. Pelayanan perubahan daya.
3. Pelayanan pemasangan/gangguan KWH (kilo watt hour)
4. Pelayanan gangguan angka meter rusak
5. Pelayanan balik nama.
6. Pelayanan penyambungan external atau multiguna.
7. Pemeliharaan serta pengawasan tenaga listrik (P2TL)
8. Pelayanan pengaduan (komplein) masyarakat.
9. Pelayanan Loker pembayaran.

PT.PLN (Persero) Rayon Taluk Kuantan bahwa diketahui masih banyak memenuhi permintaan dan menyediakan tenaga listrik sesuai dengan tingkat kebutuhan masyarakat. PLN bukan saja menyediakan dan menangani masalah-masalah tentang kelistrikan namun harus menyalurkan dan mendistribusikan kepada masyarakat atau konsumen agar kehidupan masyarakat menjadi lebih baik dengan adanya listrik tersebut. Dengan pembentukan organisasi PT. PLN (Persero) Wilaya Riau dan Kepulauan Riau ini, diharapkan percepatan peningkatan pelayanan kelistrikan dapat berjalan secara efektif dan efisien terhadap kepuasan masyarakat.

Berikut SPM Perusahaan Listrik Negar (PLN) dalam menjalankan tugasnya :

PT. PLN (PERSERO)
 WILAYA AREA KUANTAN SINGINGI
 RAYON TALUK KUANTAN
 PERINTAH KERJA
 Untuk melaksanakan :

- 9. Penyambungan/Pemasangan KWH (A)
- 10. Perubahan Tarif (D)
- 11. Perubahan Daya (E)
- 12. APP (J)
- 13. Trafo Arus, Trafo tegangan, Faktor kali meter (K)
- 14. Gardu/Tiang/SLP/SMP/SLT/SLTT (L)
- 15. Pasang kembali (P)
- 16. Penyambungan Sementara (S)

Adapun ketentuan Pemasangan KWH Listrik sebagai berikut :

1. Pengajuan/pendaftaran
2. Surve (dilakukan setelah 1 minggu dari pengajuan)
3. Surat Biaya Penyambungan (di keluarkan setelah 1-2 minggu dari tanggal survei)
4. Pembayaran Biaya Instalasi Standar melalui instalatur yang telah di tunjukkan oleh pihak PLN.
5. Pembayaran Biaya Penyambungan PLN
6. Pemasangan instalasi listrik di lokasi calon pelanggan (di pasang setelah 1-2 minggu dari pembayaran)
7. Penyambungan sumber listrik PLN berikut KWH meter (di pasang setelah 2-3 minggu dari pembayaran point 5)
8. Listrik menyala di pelanggan.

Berikut jumlah pegawai dalam pemasangan KWH di Rayon Taluk Kuantan tahun 2019 sampai 2021. Hal ini dimana dalam pemasangan KWH tidak sesuai dengan jumlah pemesanan dengan pemasangan dapat diketahui pada tahun 2019 jumlah pemesanan pemasangan baru KWH sebanyak 2.348 pemasangan sebanyak 1.335, Tahun 2020 jumlah pemesanan KWH sebanyak 2.652 sedangkan pemasangannya sebanyak 1.621 dan tahun 2021 jumlah pemesanan KWH sebanyak 2.898 dengan jumlah pemasangannya sebesar 1.760.

Pelayanan pemasangan KWH meter yang dilaksanakan pegawai PLN belum terlihat maksimal hal ini dikarenakan jumlah pemesanan sangat jauh berkurang dengan jumlah pemasangan sementara listrik sangat dibutuhkan oleh

masyarakat, ini perlunya pihak PLN lebih optimal lagi dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat dalam pemasangan KWH meter.

PLN sudah merasa melakukan pelayanan dengan baik namun masyarakat belum merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh pihak PLN, maka diperlukan campur tangan pemerintah dalam pembinaan dan pengawasan atas kinerja pegawai dalam melayani pemasangan KWH meter. Dengan meningkatnya kebutuhan akan listrik maka PT.PLN (Persero) Rayon Taluk Kuantan Pekanbaru haruslah meningkatkan pelayanan serta memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, antara lain perbaikan kinerja pengajuan pemohon pelanggan baru, pemeliharaan jaringan listrik, pengaduan (komplen) dari masyarakat maupun memberikan pelayanan akan tenaga listrik, sehingga tidak ada lagi keluhan dari masyarakat.

Adapun berikut Analisa dalam penelitian berdasarkan Analisis Pelayanan Publik Pada Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pemasangan KWH Meter). Berikut dijelaskan hasil tanggapan informan terhadap Indikator-indikator penelitian. Dalam penelitian ini bahwa peneliti telah melaksanakan wawancara kepada 5 orang yang telah ditetapkan melalui pertanyaan yang diberikan kepada informan semuanya sama sesuai dengan judul penelitian, Berikut Analisa peneliti berdasarkan indikator sebagai berikut :

1. Keadilan

Keadilan yaitu pelayanan yang diberikan dengan sikap netral, tidak diskriminasi atau adanya perbedaan. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon

Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter memberikan pelayanan tanpa pandang bulu dengan memberikan pemerataan pelayanan sesuai dengan aturan dan proses pelayanan yang ditetapkan. Adapun yang menjadi sub indikator dalam Analisa peneliti sebagaimana penjelasan berikut :

a. Pemberian pelayanan secara merata

Pemberian Pelayanan secara merata adalah pemberian pelayanan tanpa pandang bulu baik saudara maupun kerabat dekat pemberian pelayanan sesuai dengan aturan arian yang diberikan terhadap setiap masyarakat pemohon Pemasangan KWH Meter. Adapun wawancara yang dilakukan dengan Kepala PLN Rayon Rayon Taluk Kuantan Bapak Dino Lala sebagai berikut:

Sejauh ini kami sudah memberikan pelayanan secara merata sesuai dengan aturan pelayanan yaitu pemberian pelayanan tanpa pandang bulu atau kerabat dekat melainkan pemberian pelayanan sesuai dengan arian yang diberikan. (Bapak Dino Lala Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter, hari Senin pada tanggal 6 Juni 2022, Pukul 09.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter sudah memberikan pelayanan secara merata sesuai dengan aturan pelayanan yaitu pemberian pelayanan tanpa pandang bulu atau kerabat dekat melainkan pemberian pelayanan sesuai dengan arian yang ditetapkan.

Begitu juga hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pemasangan KWH Meter PLN Rayon Rayon Taluk Kuantan Ibu Tengku Helen Yulansari sebagai berikut :

Sejauh ini pegawai sudah menerapkan pemberian pelayanan kesamarataan, yaitu pemberian pelayanan tanpa adanya unsur tertentu

tidak adanya perbedayaan pelayanan bagi pemohon pengurusan Pemasangan KWH meter. (Kepala Seksi Pemasangan KWH Meter PLN Rayon Rayon Taluk Kuantan Ibu Tengku Helen Yulansari, Senin pada tanggal 6 Juni 2022, Pukul 10.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Pegawai Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter pegawai sudah menerapkan pemberian pelayanan kesamarataan tanpa adanya unsur tertentu tidak adanya perbedayaan pelayanan bagi pemohon Pemasangan KWH Meter.

Begitu juga pendapat Pegawai Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter dalam memberikan pelayanan Pemasangan KWH meter. Adapun berikut wawancara Petugas Pemasangan KWH meter Bapak Hermansyah sebagai berikut:

Sejauh ini kami sudah menerapkan pemberian pelayanan mulai dari pengurusan berkas yang kami terima dan penyelesaian berkas, tentunya kami mengutamakan berkas duluan yang daftar sehingga memberikan kepuasan bagi masyarakat. (Petugas Pemasangan KWH meter Bapak Hermansyah hari senin, pada tanggal 6 Juni 2022, Pukul 10.30 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter sudah menerapkan pemberian pelayanan mulai dari pengurusan berkas dengan mengutamakan pemohon terdahulu yang mendaftar sehingga memberikan kepuasan bagi masyarakat.

Begitu juga hasil wawancara dengan Masyarakat Pemohon Pemasangan KWH meter diselesaikan tepat waktu Bapak Guntur sebagai berikut:

Sejauh ini pegawai masih memberikan pelayanan tidak sama rata dimana diketahui berkas yang sudah masuk lama belum adanya tindak

lanjutnya yang seharusnya adanya himbauan terhadap pemohon. (Masyarakat pemohon Pemohon Pemasangan KWH meter Bapak Guntur, hari Selasa, pada tanggal 7 Juni 2022, Pukul 10.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa sejauh ini pegawai masih ditemui memberikan pelayanan tidak sama rata dimana diketahui berkas yang sudah masuk lama belum adanya tindak lanjutnya yang seharusnya adanya himbauan terhadap pemohon sehingga mengetahui kendala atau kekurangan persyaratan terkait pengurusan.

Begitu juga hasil wawancara dengan Masyarakat Pemohon Pemasangan KWH meter diselesaikan tidak tepat waktu Bapak Rinaldi sebagai berikut:

Sejauh ini pegawai masih mengutamakan orang terdekat dalam penyelesaiannya dimana kalau tidak ada orang yang mengurus dikantor tersebut cenderung lama diselesaikan sehingga kalau ada orang kenalan didalam penyelesaiannya lebih gampang (Masyarakat pemohon Pemohon Pemasangan KWH meter Bapak Rinaldi, hari Selasa, pada tanggal 7 Juni 2022, Pukul 11.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa pegawai masih mengutamakan orang terdekat dalam penyelesaiannya dimana kalau tidak ada orang dalam lama diselesaikannya harus menunggu lama.

Adapun berikut hasil observasi penelitian bahwa tanggapan terhadap pemberian pelayanan secara merata belum dilakukan dimana masih ada pemohon yang belum adanya himbauan akan berkas yang akan dilengkapi dan kegiatan pengukuran dilapangan melainkan orang tertentu cepat diselesaikan pengurusannya sampai dengan pencairan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa pemberian pelayanan belum dilakukan secara merata sesuai dengan arian pelayanan melainkan

kedekatan dengan pegawai akan lebih dahulu diselesaikan sehingga hal ini memberikan rasa curiga bagi masyarakat pemohon lainnya.

b. Pemberian Pelayanan Tanpa Pandang Bulu

Pemberian Pelayanan tanpa pandang Bulu adalah pemberian pelayanan tanpa didasarkan unsur sogokan, sudara dan kedekatan melainkan pemberian pelayanan sesuai dengan ketentuan aturan yang ditetapkan. Adapun wawancara yang dilakukan dengan Kepala PLN Rayon Rayon Taluk Kuantan Bapak Dino Lala sebagai berikut:

Sejauh ini Pemberian Pelayanan tanpa pandang Bulu sudah kami lakukan siapa yang duluan mendaftar ya itu dulu yang harus diselesaikan. Dan hal itu kami upayakan agar tidak adanya diskriminasi dalam kegiatan pelayanan (Bapak Dino Lala Kepala PLN Rayon Rayon Taluk Kuantan, hari Senin pada tanggal 6 Juni 2022, Pukul 09.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Pemberian Pelayanan tanpa pandang bulu dan diskriminasi bagi pemohon Pemasangan KWH meter.

Begitu juga hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pemasangan KWH Meter PLN Rayon Rayon Taluk Kuantan Ibu Tengku Helen Yulansari sebagai berikut :

Sejauh ini pegawai memberikan pelayanan tanpa adanya sogokan, maupun kekeluargaan, ya diselesaikan sesuai dengan atrian dan berkas yang lengkap. (Kepala Seksi Pemasangan KWH Meter PLN Rayon Rayon Taluk Kuantan Ibu Tengku Helen Yulansari, Senin pada tanggal 6 Juni 2022, Pukul 10.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Pegawai Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter memberikan pelayanan tanpa adanya sogokan maupun

kekeluargaan pelayanan diselesaikan sesuai dengan atrian dan berkas yang lengkap.

Begitu juga pendapat Pegawai Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter dalam memberikan pelayanan Pemasangan KWH meter. Adapun Berikut wawancara Petugas Pemasangan KWH meter Bapak Hermansyah sebagai berikut:

Sejauh ini kami memberikan pelayanan secara merata tanpa adanya perbedaan mulai dari pengumpulan berkas, kami mendulukan hasil berkas yang lengkap. (Petugas Pemasangan KWH meter Bapak Hermansyah hari senin, pada tanggal 6 Juni 2022, Pukul 10.30 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter memberikan pelayanan secara merata tanpa adanya perbedaan mulai dari pengumpulan berkas dan mendulukan hasil berkas yang lengkap didalam penyelesaiannya.

Begitu juga hasil wawancara dengan Masyarakat Pemohon Pemasangan KWH meter diselesaikan tepat waktu Bapak Guntur sebagai berikut:

Sejauh ini pegawai masih belum memberikan pelayanan secara merata hal ini terlihat adanya faktor keluarga hal ini mereka dulukan (Masyarakat pemohon Pemohon Pemasangan KWH meter Bapak Guntur, hari Selasa, pada tanggal 7 Juni 2022, Pukul 10.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Sejauh ini pegawai mendulukan pelayanan terhadap keluarga dalam penyelesaiannya.

Begitu juga hasil wawancara dengan Masyarakat Pemohon Pemasangan KWH meter diselesaikan tidak tepat waktu Bapak Rinaldi sebagai berikut:

Sejauh ini kesamarataan pelayanan belum dilakukan pegawai terbukti berkas saya masuk belum adanya himbauan akan kelanjutan namun orang kedekatan dengan pegawai cepat diselesaikan. (Masyarakat pemohon Pemohon Pemasangan KWH meter Bapak Rinaldi, hari Selasa, pada tanggal 7 Juni 2022, Pukul 11.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa kesamarataan pelayanan belum dilakukan pegawai terbukti berkas yang masuk belum adanya himbauan akan kelanjutan.

Adapun berikut hasil observasi penelitian bahwa pelayanan Pemasangan KWH Meter masih mengedepankan kekeluargaan, kerabat dan unsur tertentu sehingga belum memberikan kepuasan terhadap masyarakat pemohon lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa pegawai dalam Pemasangan KWH Meter masih mengedepankan kedekatan dimana terlihat dari berkas yang masuk sejak lama belum dapat diselesaikan dengan banyaknya alasan tertentu sehingga mengalami keterlambatan dalam penyelesaiannya sehingga tidak sesuai dengan SOP yang ditetapkan selama penyelesaian 2 minggu.

2. Kemudahan

Kemudahan adalah segala sesuatunya mudah dipahami dan dipenuhi, tidak menghabiskan energy, serta biayanya mudah dipenuhi Publik, persyaratan dan akses informasi. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter memberikan pelayanan bersikap perhatian yang tulus dan memberikan respon terhadap masyarakat. Adapun yang menjadi sub indikator dalam Analisa peneliti sebagaimana penjelasan berikut :

a. Sikap Prihatin Pegawai Dalam Melayani

Sikap prihatin pegawai dalam melayani adalah sejauh mana pegawai bersikap perhatian atas keluhan masyarakat pemohon Pemasangan KWH Meter penduduk sehingga memberikan kesan yang positif terhadap pemohon. Adapun wawancara yang dilakukan dengan Kepala PLN Rayon Rayon Taluk Kuantan Bapak Dino Lala sebagai berikut:

Sejauh ini kami sudah melakukan Sikap prihatin pegawai dengan melakukan komunikasi dan bertanya dengan pemohon Pemasangan KWH Meter sehingga pemohon dapat dengan leluasa berkomunikasi dengan kami. (Bapak Dino Lala Kepala PLN Rayon Rayon Taluk Kuantan, hari Senin pada tanggal 6 Juni 2022, Pukul 09.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter sudah melakukan sikap prihatin pegawai dengan melakukan komunikasi dan bertanya dengan pemohon Pemasangan KWH Meter penduduk sehingga pemohon dapat dengan leluasa berkomunikasi.

Begitu juga hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pemasangan KWH Meter PLN Rayon Rayon Taluk Kuantan Ibu Tengku Helen Yulansari sebagai berikut :

Sejauh ini pegawai sudah menerapkan sikap prihatin pegawai dengan menerapkan tingka laku yang ramah bagi masyarakat penerima layanan dengan tujuan agar komunikasi yang terjalin lebih terbuka. (Kepala Seksi Pemasangan KWH Meter PLN Rayon Rayon Taluk Kuantan Ibu Tengku Helen Yulansari, Senin pada tanggal 6 Juni 2022, Pukul 10.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa sikap prihatin pegawai Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter dengan menerapkan sikap yang ramah bagi masyarakat penerima layanan dengan tujuan agar komunikasi yang terjalin lebih terbuka.

Begitu juga pendapat Pegawai Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter dalam memberikan pelayanan Pemasangan KWH meter. Adapun Berikut wawancara Petugas Pemasangan KWH meter Bapak Hermansyah sebagai berikut:

“Pegawai sudah menerapkan sikap prihatin pegawai terhadap masyarakat pemohon Pemasangan KWH Meter menyapa dan memberikan solusi atas himbauan masyarakat terkait pelayanan yang kami akan dan sudah berikan. (Petugas Pemasangan KWH meter Bapak Hermansyah hari senin, pada tanggal 6 Juni 2022, Pukul 10.30 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter sudah menerapkan sikap prihatin pegawai terhadap masyarakat pemohon Pemasangan KWH meter dengan menyapa dan memberikan solusi atas himbauan masyarakat terkait pelayanan yang akan dan sudah dilaksanakan.

Begitu juga hasil wawancara dengan Masyarakat Pemohon Pemasangan KWH meter diselesaikan tepat waktu Bapak Guntur sebagai berikut:

“Sejauh ini pegawai belum semua menerapkan sikap prihatin pegawai terhadap masyarakat pemohon Pemasangan KWH Meter dalam memberikan pelayanan dimana pegawai masih banyak yang cuek sementara tidak adanya upaya bertanya bagi masyarakat pemohon sementara masyarakat tidak semua yang cekatan nah hal inilah yang membuat masyarakat tidak nyaman atas pelayanan yang diberikan.

(Masyarakat pemohon Pemohon Pemasangan KWH meter Bapak Guntur, hari Selasa, pada tanggal 7 Juni 2022, Pukul 10.00 WIB)."

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Sejauh ini pegawai belum semua menerapkan sikap prihatin pegawai terhadap masyarakat pemohon Pemasangan KWH Meter penduduk dimana pegawai masih banyak yang cuek dan kurang peduli terhadap pemohon Pemasangan KWH Meter penduduk.

Begitu juga hasil wawancara dengan Masyarakat Pemohon Pemasangan KWH meter diselesaikan tidak tepat waktu Bapak Rinaldi sebagai berikut:

"Sejauh ini pegawai belum menerapkan sikap prihatin melalui ramah dalam berkomunikasi dengan kami pemohon Pemasangan KWH Meter penduduk dimana belum adanya sapaan atau himbauan terhadap kami melainkan cuek saja bila tidak ditanya sehingga memberi kesan yang tidak baik. (Masyarakat pemohon Pemohon Pemasangan KWH meter Bapak Guntur, hari Selasa, pada tanggal 8 Februari tahun 2022, Pukul 11.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Sejauh ini pegawai belum menerapkan sikap prihatin dengan berkomunikasi dengan pemohon Pemasangan KWH Meter terkait kendala yang dihadapi.

Adapun berikut hasil observasi penelitian bahwa tanggapan terhadap sikap prihatin terhadap masyarakat pemohon surat pengurusan pindah penduduk belum diterapkan dimana pegawai belum tanggap terhadap keluhan pemohon dan belum memberikan solusi atas keluhan masyarakat pemohon.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa sikap prihatin pegawai belum diterapkan sehingga masyarakat pemohon Pemasangan KWH Meter

belum merasa puas dikarenakan keluhan masyarakat belum adanya solusi dan sikap didalam menanggulangnya yang dilakukan pegawai.

b. Bertindak Adil Dalam Memberikan Pelayanan

Bertindak adil dalam memberikan pelayanan adalah upaya pelayanan yang diberikan Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter secara merata tanpa adanya pandang bulu. Adapun wawancara yang dilakukan dengan Kepala PLN Rayon Rayon Taluk Kuantan Bapak Muhammad khomsadi sebagai berikut:

“Sejauh ini pegawai dalam memberikan pelayanan sudah menerapkan Bertindak adil dalam memberikan pelayanan dilakukan dengan tujuan memberikan pelayanan secara sehingga pemohon merasa puas atas pelayanan yang diberikan. (Bapak Dino Lala Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter, hari Senin pada tanggal 6 Juni 2022, Pukul 09.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan sudah menerapkan bertindak adil dalam memberikan pelayanan dilakukan dengan tujuan memberikan pelayanan secara sehingga pemohon merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Begitu juga hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pemasangan KWH Meter PLN Rayon Rayon Taluk Kuantan Ibu Tengku Helen Yulansari sebagai berikut :

“Sejauh ini pegawai sudah menerapkan bertindak adil dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat penerima layanan dengan tujuan agar pencapaian pelayanan dapat diselesaikan sesuai dengan urutan pemohon kepengurusan (Pegawai Bidang Pertanahan Ibu Tengku Helen Yulansari, Senin pada tanggal 6 Juni 2022, Pukul 10.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa pegawai sudah menerapkan bertindak adil dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat penerima layanan dengan tujuan agar pencapaian pelayanan dapat diselesaikan sesuai dengan urutan pemohon kepengurusan.

Begitu juga pendapat Pegawai Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter dalam memberikan pelayanan Pemasangan KWH meter. Adapun berikut wawancara Petugas Pemasangan KWH meter Bapak Hermansyah sebagai berikut:

“Sejauh kami sudah bertindak adil dalam memberikan pelayanan dengan tujuan agar tercapaiannya kesamarataan hak bagi pemohon Pemasangan KWH Meter penduduk. (Petugas Pemasangan KWH meter Bapak Hermansyah hari senin, pada tanggal 6 Juni 2022, Pukul 10.30 WIB).”

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter suda bertindak adil dalam memberikan pelayanan dengan tujuan agar tercapaiannya kesamarataan hak bagi pemohon Pemasangan KWH Meter penduduk.

Begitu juga hasil wawancara dengan Masyarakat Pemohon Pemasangan KWH meter diselesaikan tepat waktu Bapak Guntur sebagai berikut:

Sejauh ini pegawai belum menerapkkn bertindak adil dalam memberikan pelayanan dimana masih adanya pemohon yang datang terkhir namun penyelesaiannya duluan hal ini menjadi pertayaan besar kenapa bisa terjadi.sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan dalam memberikan. (Masyarakat pemohon Pengurus Pemasangan KWH meter Bapak Guntur, hari Selasa, pada tanggal 8 Februari tahun 2022, Pukul 10.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Sejauh ini pegawai belum menerapkan bertindak adil dalam memberikan pelayanan dimana masih adanya pemohon yang datang terakhir namun penyelesaiannya duluan hal ini menjadi pertanyaan besar kenapa bisa terjadi. sopan santun.

Begitu juga hasil wawancara dengan Masyarakat Pemohon Pemasangan KWH meter diselesaikan tidak tepat waktu Bapak Rinaldi sebagai berikut:

Sejauh ini pegawai belum bertindak adil dalam memberikan pelayanan melainkan masih adanya unsur kedekatan dan keluarga terhadap pencapaian pelayanan yang diberikan bagi masyarakat pemohon. (Masyarakat pemohon Pemohon Pemasangan KWH meter Bapak Rinaldi, hari Selasa, pada tanggal 7 Juni 2022, Pukul 11.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa pegawai belum bertindak adil dalam memberikan pelayanan melainkan masih adanya unsur kedekatan dan keluarga terhadap pencapaian pelayanan yang diberikan bagi masyarakat pemohon.

Adapun berikut hasil observasi penelitian bahwa pegawai Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter belum memberikan kemudahan bagi pemohon dikarenakan belum adanya pegawai yang mengarahkan akan prosedur dan persyaratan yang akan dilalui serta berkas diterima apa tidaknya.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa penerapan kemudahan yang diberikan kantor cabang pekanbaru Pemasangan KWH meter dalam memberikan pelayanan bahwa belum adanya pegawai khusus dalam memberikan kemudahan Pemasangan KWH Meter dalam memberikan arahan prosedur dan

persyaratan yang harus dilalui serta berkas diterima atau tidak secara langsung 2 minggu sehingga menjadi kebingungan bagi pemohon.

3. Kepedulian

Kepedulian adalah perhatian dengan suasana seyum dan ceria, serta berusaha mengetahui keinginan masyarakat. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter tanggap dan memberikan informasi terhadap setiap upaya pemberian pelayanan dengan maksimal dengan pegawai memberikan solusi dari keluhan atau himbuan dari masyarakat dalam Pemasangan KWH meter. Adapun yang menjadi sub indikator dalam Analisa peneliti sebagaimana penjelasan berikut :

a. Tanggap Terhadap Keluhan Masyarakat

Tanggap terhadap keluhan masyarakat adalah pegawai tanggap apa yang menjadi keluhan masyarakat dalam Pemasangan KWH meter penduduk dengan menerima masukan dan himbuan serta memberikan solusi bagi penduduk dalam kepengurusan tersebut. Adapun wawancara yang dilakukan dengan Kepala PLN Rayon Rayon Taluk Kuantan Bapak Dino Lala sebagai berikut:

“Sejauh ini kami sudah menerima apa yang menjadi keluhan masyarakat dengan tujuan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dan hal ini kami juga memberikan solusi atau upaya memberikan pemahaman bagi masyarakat dalam kepengurusan Pindah Penduduk, memang belum berlangsung dengan baik tapi kami selalu berusaha dalam menanggapi apa yang menjadi keluhan masyarakat dalam Pemasangan KWH meter penduduk.(Bapak Muhammad Hasbi Kantor Pertanahan Kabupaten Siak, hari Senin pada tanggal 6 Juni 2022, Pukul 09.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Kantor Pertanahan Kabupaten Siak sudah menerima apa yang menjadi keluhan masyarakat dengan tujuan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dan hal ini dan juga memberikan solusi atau upaya memberikan pemahaman bagi masyarakat dalam kepengurusan Pindah Penduduk.

Begitu juga hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pemasangan KWH Meter PLN Rayon Rayon Taluk Kuantan Ibu Tengku Helen Yulansari sebagai berikut :

Sejauh ini Pegawai sudah memberikan himbauan atau solusi dari himbauan masyarakat mulai dari lambannya pelayanan kepengurusan, fasilitas pendukung pelayanan dan prosedur dan persyaratan dalam Pemasangan KWH meter penduduk. (Kepala Seksi Pemasangan KWH Meter PLN Rayon Rayon Taluk Kuantan Ibu Tengku Helen Yulansari, Senin pada tanggal 6 Juni 2022, Pukul 10.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Pegawai sudah memberikan himbauan atau solusi dari himbauan masyarakat mulai dari lambannya pelayanan kepengurusan, fasilitas pendukung pelayanan dan prosedur dan persyaratan dalam Pemasangan KWH meter penduduk dan memberikan solusi.

Begitu juga pendapat Pegawai Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter dalam memberikan pelayanan Pemasangan KWH meter.

Adapun Berikut wawancara Pegawai Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter Bapak Hermansyah sebagai berikut:

“Sejauh kami sudah berupaya dalam menerima himbauan dari penduduk atas pelayanan yang kami berikan dan sejauh ini kami selalu berusaha dalam menanggapi sehingga apa yang menjadi ketidaknyamanan masyarakat pemohon pengurusan srat pindah penduduk dapat kami arahkan dan atasi. (Pegawai Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter Bapak Hermansyah hari Senin pada tanggal 6 Juni 2022, Pukul 10.30 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter suda berupaya dalam menerima himbauan dari penduduk atas pelayanan yang diberikan dan sejauh Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter selalu berusaha dalam menanggapi apa yang menjadi ketidaknyamanan masyarakat pemohon pengurusan srat pindah penduduk.

Begitu juga hasil wawancara dengan Masyarakat Pemohon Pemasangan KWH meter diselesaikan tepat waktu Bapak Guntur sebagai berikut:

Sejauh ini tanggapan kami sebagai pemohon Pemohon Pemasangan KWH meter penduduk belum disrespon dengan baik dan diterapkan hanya sebatas menerima laporan kami dan tidak adanya tindakan buktinya sejauh ini pelayanan yang diterapkan belum maksimal. (Masyarakat pemohon Pemohon Pemasangan KWH meter Bapak Guntur, hari Selasa, pada tanggal 7 Juni 2022, Pukul 10.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa masyarakat pemohon Pemohon Pemasangan KWH meter penduduk belum disrespon dengan baik dan diterapkan hanya sebatas menerima laporan dan tidak adanya tindakan dalam menanggapi hambatan dalam pelayanan yang diberikan.

Begitu juga hasil wawancara dengan Masyarakat Pemohon Pemasangan KWH meter diselesaikan tidak tepat waktu Bapak Rinaldi sebagai berikut:

Sejauh ini tanggapan keluhan dari masyarakat dalam pelayanan yang diberikan kanto Kantor Pertanahan belum adanya solusi melankan diabaikan saja. (Masyarakat pemohon Pemohon Pemasangan KWH meter Bapak Guntur, hari Selasa, pada tanggal 8 Februari tahun 2022, Pukul 11.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan pegawai Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter atas tanggapan keluhan dari masyarakat dalam pelayanan yang diberikan kanto Kantor Pertanahan belum adanya solusi dalam menunjang keberhasilan pelayanan.

Adapun berikut hasil observasi penelitian bahwa tanggapan dari terhadap keluhan masyarakat belum adanya solusi yang diberikan Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter dalam hal pencapaian Pemasangan KWH meter penduduk sehingga masyarakat belum merasa puas akan pelayanan yang diberikan Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa tanggapan keluhan masyarakat dalam Pemasangan KWH meter belum ditanggapi oleh pegawai sehingga pelayanan yang diberikan belum adanya perubahan dari sebelumnya.

b. Evaluasi Pencapaian Pelayanan

Evaluasi pencapaian pelayanan adalah sejauh mana pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Siak dapat diterima oleh masyarakat dan dapat

diselesaikan dengan tepat waktu. Adapun wawancara yang dilakukan dengan Kepala PLN Rayon Rayon Taluk Kuantan Bapak Dino Lala sebagai berikut:

“Pencapaian pelayanan yang kami lakukan sudah baik Pemasangan KWH meter penduduk suda dapat diselesaikan meskipun ada beberapa yang belum diselesaikan dengan tepat waktu akan tetapi dapat diselesaikan juga .(Bapak Dino Lala Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter, hari Senin pada tanggal 6 Juni 2022, Pukul 09.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Pencapaian pelayanan yang di lakukan Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter sudah baik Pemasangan KWH meter penduduk suda dapat diselesaikan meskipun ada beberapa yang belum diselesaikan dengan tepat waktu.

Begitu juga hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pemasangan KWH Meter PLN Rayon Rayon Taluk Kuantan Ibu Tengku Helen Yulansari sebagai berikut :

“Sejauh ini waktu penyelesaian Pemasangan KWH meter belum tepat waktu dalam penyelesaiannya hal ini dikarenakan kurangnya jumlah pegawai sehingga masih ada beberapa pengurusan yang belum diselesaikan dengan tepat waktu. (Kepala Seksi Pemasangan KWH Meter PLN Rayon Rayon Taluk Kuantan Ibu Tengku Helen Yulansari, Senin pada tanggal 6 Juni 2022, Pukul 10.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa waktu penyelesaian Pemasangan KWH meter belum maksimal dalam penyelesaiannya hal ini dikarenakan kurangnya jumlah pegawai sehingga masih ada beberapa pengurusan yang belum diselesaikan dengan tepat waktu.

Begitu juga pendapat Pegawai Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter dalam memberikan pelayanan Pemasangan KWH meter. Adapun Berikut wawancara Petugas Pemasangan KWH meter Bapak Hermansyah sebagai berikut:

“Sejauh kami sudah memberikan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur dan kemampuan kami guna memberikan kepuasan bagi masyarakat, namun jumlah pegawai khusus melayani sebagiknya dapat ditingkatkan sehingga pencapaian pelayanan dapat dialakaukan denagna maksimal. (Petugas Pemasangan KWH meter Bapak Hermansyah hari Senin pada tanggal 6 Juni 2022, Pukul 10.30 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan ketepatan waktu pelayan yang diberikan Kantor Pertanahan Kabupaten Siak bahwa Pegawai Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter dalam memberikan pelayanan sudah memberikan kepuasan bagi masyarakat, namun jumlah pegawai dapat ditingkatkan sehingga pencapaian pelayanan dapat dialakaukan denagan maksimal.

Begitu juga hasil wawancara dengan Masyarakat Pemohon Pemasangan KWH meter diselesaikan tepat waktu Bapak Guntur sebagai berikut:

Sejauh ini waktu Pelayan yang diberikan Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter belum maksimal dikarenakan kurangnya jumlah pegawai didalam melakukan pelayanan sehingga pemberian pelayanan kurang maksimal. (Masyarakat pemohon Pemohon Pemasangan KWH meter Bapak Guntur, hari Selasa, pada tanggal 7 Juni 2022, Pukul 10.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Sejauh ini Pelayan yang diberikan Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter belum maksimal dikarenakan

kurangnya jumlah pegawai didalam melakukan pelayanan sehingga pemberian pelayanan kurang maksimal.

Begitu juga hasil wawancara dengan Masyarakat Pemohon Pemasangan KWH meter diselesaikan tidak tepat waktu Bapak Rinaldi sebagai berikut:

“Sejuh ini pencapaian waktu pelayan yang diberikan Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter belum maksimal dimana masih kurangnya jumlah pegawai didalam memberikan pelayanan sehingga terkesan pelayanan yang diberikan belum optimal. (Masyarakat pemohon Pemohon Pemasangan KWH meter Bapak Rinaldi, hari Selasa, pada tanggal 7 Juni 2022, Pukul 11.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa pencapaian waktu pelayan yang diberikan Kantor Pertanahan Kabupaten Siak belum maksimal dimana masih kurangnya jumlah pegawai didalam memberikan pelayanan sehingga terkesan pelayanan yang diberikan belum optimal.

Adapun berikut hasil observasi penelitian bahwa waktu pelayanan dalam Pemasangan KWH meter bahwa masih kurangmaksimal yang ditetapkan satu hari kerja dalam penyelesaiannya hal ini dikarenakan kurangnya pegawai dalam memberikan pelayanan sehingga memakan waktu yang lama dan kurangnya disiplin pegawai dalam bekerja sehingga pemberian pelayanan dengan maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi diketahui pencapaian waktu Pemasangan KWH meter bahwa pegawai Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter dalam waktu pelayanan Pemasangan KWH meter penduduk belum maksimal hal ini dikarenakan kurangnya jumlah pegawai dalam menangani pemberian

pelayanan bagi masyarakat dan disiplin pegawai dalam bekerja sehingga pencapaian pelayanan tidak diselesaikan dengan tepat waktu.

4. Keandalan

Keandalan adalah kecepatan keberhasilan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan kepada konsumen atau pelanggan, waktu yang dijanjikan tidak melenceng atau molor. Keandalan pegawai dalam memberikan pelayanan didasarkan kemampuan dan ketelitian setiap pegawai dalam bekerja sehingga menghasilkan kinerja yang baik sesuai dengan aturan tupoksi pegawai, hal ini pegawai memberikan pelayanan yang cepat dan tepat sehingga pencapaian pelayanan dapat diselesaikan dengan tepat waktu sesuai dengan Standar Operasional prosedur. Adapun yang menjadi sub indikator dalam Analisa peneliti sebagaimana penjelasan berikut :

a. Kemampuan Pegawai

Kemampuan pegawai adalah sejauhmana pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat pemohon Pemasangan KWH meter yang diselesaikan tepat waktu dan sesuai dengan standar operasional prosedur selama satu hari penyelesaiannya. Adapun wawancara yang dilakukan dengan Kepala PLN Rayon Rayon Taluk Kuantan Bapak Dino Lala sebagai berikut:

“Sejauh ini kemampuan pegawai sudah baik dimana pegawai sudah melakukan kinerjanya sesuai dengan aturan dan kemampuannya dan pegawai sudah berusaha memberikan pelayanan dengan maksimal meskipun ada beberapa pencapaian pelayanan belum dilakukan dengan tepat sasaran namun tetap berusaha memberikan yang terbaik bagi

pemohon Pemasangan KWH Meter.(Bapak Muhammad Hasbi Kantor Pertanahan Kabupaten Siak, hari Senin pada tanggal 6 Juni 2022, Pukul 09.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa kemampuan pegawai sudah baik dimana pegawai sudah melakukan kinerjanya sesuai dengan bidang dan kemampuannya dan ketetapan aturan serta pegawai sudah memberikan pelayanan dengan maksimal.

Begitu juga hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pemasangan KWH Meter PLN Rayon Rayon Taluk Kuantan Ibu Tengku Helen Yulansari sebagai berikut :

“Sejauh ini Pegawai sudah memiliki kemampuan dalam melaksanakan kinerjanya dengan baik namun yang menjadi masalah bahwa kurangnya jumlah pegawai dalam memberikan pelayanan sehingga pencapaian pelayanan terlambat dalam penyelesaiannya. (Kepala Seksi Pemasangan KWH Meter PLN Rayon Rayon Taluk Kuantan Ibu Tengku Helen Yulansari, Senin pada tanggal 6 Juni 2022, Pukul 10.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Pegawai sudah memiliki kemampuan dalam melaksanakan kinerjanya dengan baik namun yang menjadi masalah bahwa kurangnya jumlah pegawai dalam memberikan pelayanan sehingga hasil pelayanan yang diberikan belum maksimal secara menyeluruh dalam penyelesaiannya.

Begitu juga pendapat Pegawai Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter dalam memberikan pelayanan Pemasangan KWH meter. Adapun berikut wawancara Petugas Pemasangan KWH meter Bapak Hermansyah sebagai berikut:

“Sejauh kami sudah berupaya dalam memberikan pelayanan dengan baik bagi masyarakat pemohon pengeurusan Pemasangan KWH meter

namun kami akui bahwa masih kurangnya jumlah pegawai dalam memberikan pelayanan sehingga pencapaian pelayanan belum maksimal diselesaikan. (Petugas Pemasangan KWH meter Bapak Hermansyah hari senin, pada tanggal 6 Juni 2022, Pukul 10.30 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa pegawai Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter sudah berupaya dalam memberikan pelayanan dengan baik bagi masyarakat pemohon pengurusan Pemasangan KWH meter namun kurangnya jumlah pegawai dalam memberikan pelayanan sehingga pencapaian pelayanan belum maksimal diselesaikan

Begitu juga hasil wawancara dengan Masyarakat Pemohon Pemasangan KWH meter diselesaikan tepat waktu Bapak Guntur sebagai berikut:

“Pegawai dalam memberikan pelayanan sudah baik namun terlihat masih kurangnya jumlah pegawai sehingga pencapaian pelayanan masih tidak dapat diselesaikan dengan tepat waktu. (Masyarakat pemohon Pengurus Pemasangan KWH meter Ibu Azima, hari Selasa, pada tanggal 7 Juni 2022, Pukul 10.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa pegawai Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter dalam memberikan pelayanan Pemasangan KWH meter sudah baik namun terlihat masih kurangnya jumlah pegawai sehingga pencapaian pelayanan masih tidak dapat diselesaikan dengan tepat waktu

Begitu juga hasil wawancara dengan Masyarakat Pemohon Pemasangan KWH meter diselesaikan tidak tepat waktu Bapak Rinaldi sebagai berikut:

“Sejauh ini pelayanan yang diberikan kanto Kantor Pertanahan bahwa pegawai Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter belum maksimal bekerja

dimana pelayanan Pemasangan KWH meter belum dapat diselesaikan dengan tepat waktu sehingga masyarakat harus menunggu sampai beberapa hari penyelesaiannya. (Masyarakat pemohon Pengurusan Pemasangan KWH meter Bapak Guntur Riadi, hari Selasa, pada tanggal 7 Juni 2022, Pukul 11.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan pegawai Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter belum maksimal bekerja dimana pelayanan Pemasangan KWH meter belum dapat diselesaikan dengan tepat waktu sehingga masyarakat harus menunggu sampai beberapa hari penyelesaiannya.

Adapun berikut hasil observasi penelitian bahwa penyediaan pelayanan pegawai Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter belum memberikan hasil kerjanya dengan baik hal ini dikarenakan kurangnya jumlah pegawai dan disiplin pegawai dalam bekerja sehingga pencapaian pelayanan tidak dapat diselesaikan dengan Standar Operasional prosedur selama 2 minggu berkas diterima apa tidak melainkan keyataannya sampai dengan sehari-hari.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa pegawai Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter belum memberikan pelayanan dengan maksimal dalam penyelesaian pengurusan Pemasangan KWH meter 2 minggu berkas diterima apa tidak melainkan keyataannya sampai dengan sehari-hari hal ini dikarenakan kurangnya jumlah pegawai dan pegawai belum disiplin dalam bekerja sehingga pencapaian pelayanan belum maksimal diselesaikan.

b. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Waktu penyelesaian pelayanan adalah pencapaian pelayanan Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter dalam Pemasangan KWH meter sejauh mana dapat diselesaikan dengan tepat waktu sesuai dengan standar operasional prosedur. Adapun wawancara yang dilakukan dengan Kepala PLN Rayon Rayon Taluk Kuantan Bapak Dino Lala sebagai berikut:

“Waktu penyelesaian Pemasangan KWH meter selama satu hari kerja berkas diterima apa di tolak, Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter sudah berupaya dalam kepengurusannya dengan tepat waktu, memang kami akui belum terlaksana dengan maksimal hal ini dikarenakan kurangnya jumlah pegawai dalam memberikan pelayanan.(Bapak Muhammad Hasbi Kantor Pertanahan Kabupaten Siak, hari Senin pada tanggal 6 Juni 2022, Pukul 09.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Waktu penyelesaian Pemasangan KWH meter selama satu hari Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter sudah berupaya dalam kepengurusannya dengan tepat waktunamun belum terlaksana dengan maksimal hal ini dikarenakan kurangnya jumlah pegawai dalam memberikan pelayanan.

Begitu juga hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pemasangan KWH Meter PLN Rayon Rayon Taluk Kuantan Ibu Tengku Helen Yulansari sebagai berikut :

Sejauh ini waktu penyelesaian Pemasangan KWH meter belum maksimal dalam penyelesaiannya hal ini dikarenakan kurangnya jumlah pegawai sehingga masih ada beberapa pengurusan yang belum

diselesaikan dengan tepat waktu. (Kepala Seksi Pemasangan KWH Meter PLN Rayon Rayon Taluk Kuantan Ibu Tengku Helen Yulansari, Senin pada tanggal 6 Juni 2022, Pukul 10.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa waktu penyelesaian Pemasangan KWH meter belum maksimal dalam penyelesaiannya hal ini dikarenakan kurangnya jumlah pegawai sehingga masih ada beberapa pengurusan yang belum diselesaikan dengan tepat waktu.

Begitu juga pendapat Pegawai Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter dalam memberikan pelayanan Pemasangan KWH meter. Adapun Berikut wawancara Petugas Pemasangan KWH meter Bapak Hermansyah sebagai berikut:

“Sejauh kami sudah memberikan pelayanan sesuai dengan kemampuan kami guna memberikan kepuasan bagi masyarakat, namun jumlah pegawai khusus melayani sebagiknya dapat ditingkatkan sehingga pencapaian pelayanan dapat dialakaukan denagna maksimal. (Petugas Pemasangan KWH meter Bapak Hermansyah hari senin, pada tanggal 6 Juni 2022, Pukul 10.30 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan Pegawai Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter dalam memberikan pelayanan bahwa kemampuan kami guna memberikan kepuasan bagi masyarakat, namun jumlah pegawai khusus melayani sebagiknya dapat ditingkatkan sehingga pencapaian pelayanan dapat dialakaukan denagan maksimal.

Begitu juga hasil wawancara dengan Masyarakat Pemohon Pemasangan KWH meter diselesaikan tepat waktu Bapak Guntur sebagai berikut:

“Sejauh ini waktu Pelayan yang diberikan Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter belum maksimal dikarenakan kurangnya jumlah pegawai didalam melakukan pelayanan sehingga pemberian pelayanan kurang maksimal. (Masyarakat pemohon Pemohon Pemasangan KWH meter Bapak Guntur, hari Selasa, pada tanggal 7 Juni 2022, Pukul 10.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Sejauh ini Pelayan yang diberikan Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter belum maksimal dikarenakan kurangnya jumlah pegawai didalam melakukan pelayanan sehingga pemberian pelayanan kurang maksimal.

Begitu juga hasil wawancara dengan Masyarakat Pemohon Pemasangan KWH meter diselesaikan tidak tepat waktu Bapak Rinaldi sebagai berikut:

Sejuh ini waktu pelayan yang diberikan Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter belum maksimal dimana masih kurangnya jumlah pegawai didalam memberikan pelayanan sehingga terkesan pelayanan yang diberikan belum optimal. (Masyarakat pemohon Pemohon Pemasangan KWH meter Bapak Rinaldi, hari Selasa, pada tanggal 7 Juni 2022, Pukul 11.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa waktu pelayan yang diberikan Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter belum maksimal dimana masih kurangnya jumlah pegawai didalam memberikan pelayanan sehingga terkesan pelayanan yang diberikan belum maksimal.

Adapun berikut hasil observasi penelitian bahwa waktu pelayanan dalam Pemasangan KWH meter bahwa masih kurang maksimal dimana penerimaan berkas diterima atau ditolak ditetapkan 2 minggu namun melebihi ketetapannya

hal ini dikarenakan kurangnya pegawai dalam memberikan pelayanan sehingga memakan waktu yang lama dan kurangnya disiplin pegawai dalam bekerja sehingga pemberian pelayanan kurang maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa pegawai Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter bahwa waktu pelayanan Pemasangan KWH meter penduduk belum maksimal hal ini dikarenakan kurangnya jumlah pegawai dalam menangani pemberian pelayanan bagi masyarakat dan disiplin pegawai dalam bekerja sehingga pencapaian pelayanan tidak diselesaikan dengan tepat waktu.

5. Kenyamanan

Kenyamanan adanya suasana sejuk dan asri mulai dari lokasi perparkiran, suasana kantor dan ruang tunggu oleh penerima layanan. Penyediaan sarana prasarana di Kantor Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter dalam menunjang pelayanan Pendaftaran Pemasangan KWH meter suda tersedia dengan tujuan memberikan pencapaian pelayanan sehingga kegiatan pelayanan Pemasangan KWH meter dapat diselesaikan dengan optimal. Adapun yang menjadi sub indikator dalam Analisa peneliti sebagaimana penjelasan berikut :

a. Tersedia loket dan ruang pelayanan

Pemberian pelayanan tidak terlepas dari Tersedia loket dan ruang pelayanan dimana pelayanan Pemasangan KWH meter sudah menyediakan loket dan ruang tunggu bagi Pemohon Pemasangan KWH meter sehingga masyarakat dalam kepengurusannya merasa diperhatikan dan merasa puas

apabila hal tersebut terdida. Adapun wawancara yang dilakukan dengan Kepala PLN Rayon Rayon Taluk Kuantan Bapak Dino Lala sebagai berikut:

Kegiatan pemberian pelayanan dalam Pemasangan KWH meter penduduk Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter suda menyediakan loket dan ruang tunggu bagi masyarakat dalam Pemasangan KWH meter tujuannya adalah memberikan kenyamanan bagi pemohon pelayanan, hal ini kami sediakan loket pelayanan satu saja dan ruang tunggu satu emang tidak terlalu besar tapi cukuplah apabila tidak ramai masyarakat yang melakukan kepengurusan dikantor Kantor Pertanahan. (Bapak Dino Lala Kepala PLN Rayon Rayon Taluk Kuantan, hari Senin pada tanggal 6 Juni 2022, Pukul 09.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa pelayanan dalam Pemasangan KWH meter penduduk Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter suda menyediakan loket dan ruang tunggu bagi masyarakat dalam Pemasangan KWH meter tujuannya adalah memberikan kenyamanan bagi pemohon pelayanan dengan menyediakan loket pelayanan satu saja dan ruang tunggu.

Begitu juga pendapat Pegawai Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter dalam memberikan pelayanan Pemasangan KWH meter, berikut hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pemasangan KWH Meter PLN Rayon Rayon Taluk Kuantan Ibu Tengku Helen Yulansari sebagai berikut :

“Sejauh ini Pelayanan yang kami berikan melalui penyediaan loket pengurusan dan ruang tunggu sudah tersedia dengan tujuan agar masyarakat dapat nyaman dalam melakukan pengurusan di Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter. Kami akui bahwanya ketersediaan loket tersebut belum maksimal dimana ketika pengunjung ramai harus menunggu. (Kepala Seksi Pemasangan KWH Meter PLN Rayon Rayon

Taluk Kuantan Ibu Tengku Helen Yulansari, Senin pada tanggal 6 Juni 2022, Pukul 10.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Pelayanan yang Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter melalui sarana prasarana dengan penyediaan loket pengurusan dan ruang tunggu dengan tujuan agar masyarakat dapat nyaman dalam melakukan pengurusan di Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter.

Begitu juga pendapat Petugas Pemasangan KWH meter Bapak Hermansyah bapak Hermansyah sebagai berikut:

“Sejauh kami penyediaan sarana prasarana pendukung pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Siak sudah tersedia dengan tujuan agar masyarakat pemohon dapat menunggu dan menerima pelayanan. Kami akui memang masih belum optimal penyediaan sarana prasarana seperti loket khusus Pemasangan KWH meter hanya satu loket saja ya disitu semua pengeurusan masyarakat sehingga terkadang memberikan dampak lamayan masyarakat atri didalam pengeurusannya. (Petugas Pemasangan KWH meter Bapak Hermansyah hari senin, pada tanggal 6 Juni 2022, Pukul 10.30 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter sudah menyediakan sarana prasarana pendukung pelayanan di Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter sudah tersedia dengan tujuan agar masyarakat pemohon dapat menunggu dan menerima pelayanan.

Begitu juga hasil wawancara dengan Masyarakat Pemohon Pemasangan KWH meter diselesaikan tepat waktu Bapak Guntur sebagai berikut:

Pelayan yang diberikan Kantor Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter sudah baik namun perlu di tingkatkan lagi seperti penyediaan ruang tunggu diperbesar sehingga masyarakat tidak ada samapai keluar menunggu dan ruangan penerima layanan perlu ditambah sehingga pengurusan cepat diselesaikan. (Masyarakat pemohon Pemohon Pemasangan KWH meter Bapak Guntur, hari Selasa, pada tanggal 8 Februari tahun 2022, Pukul 10.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Pelayan yang diberikan Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter perlu di tingkatkan lagi seperti penyediaan ruang tunggu diperbesar sehingga masyarakat tidak ada samapai keluar menunggu dan loket penerima layanan perlu ditambah sehingga pengurusan cepat diselesaikan.

Begitu juga hasil wawancara dengan Masyarakat Pemohon Pemasangan KWH meter diselesaikan tidak tepat waktu Bapak Rinaldi sebagai berikut:

Pelayan yang diberikan Kantor Pertanahan Kabupaten Siak belum maksimal dimana ruang tunggu yang tersedia masih tergolong kurang besar sehingga sebagian orang harus antri diluar dan loket pelayanan perlu ditambah 2 loket lagi sehingga masyarakat tidak atri untuk menunggu layanan sehingga hal ini mempengaruhi keamanan dan kecepatan pemberian pelayanan sehingga banyak masyarakat belum merasa puas. (Masyarakat pemohon Pemohon Pemasangan KWH meter Bapak Guntur Riadi tidak berhasil, hari Selasa, pada tanggal 8 Februari tahun 2022, Pukul 11.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Pelayan yang diberikan Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter belum maksimal dimana ruang tunggu yang tersedia masih tergolong kurang besar sehingga banyak orang harus antri diluar

dan loket pelayanan masih satu sehingga masyarakat atri untuk menunggu layanan sehingga hal ini mempengaruhi keamanan dan kecepatan pemberian pelayanan.

Adapun berikut hasil observasi penelitian bahwa penyediaan pelayanan Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter dalam penediaan sarana prasarana belum optimal dimana ruang tunggu yang masih sempit sehingga masyarakat harus menunggu diluar dan loket yang tersedia kurang banyak sehingga penyelesaian Pemasangan KWH Meter kurang maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter belum maksimal memberikan pelayanan melalui penyediaan sarana dan prasarana seperti loket pelayanan yang masih minim dan ruang tunggu yang masih sempit sehingga hal ini belum memberikan dampak keberhasilan pelayanan yang cepat dan tepat.

b. Tersedianya Pegawai Penerima Pelayanan

Tersedianya pegawai penerima pelayanan dalam kePemasangan KWH meter memberikan dampak terhadap keberhasilan pencapaian pelayanan sehingga dengan jumlah masyarakat yang dilayani tersedianya pegawai yang mencukupi. Adapun wawancara yang dilakukan dengan Kepala PLN Rayon Rayon Taluk Kuantan Bapak Dino Lala sebagai berikut:

Penyediaan pegawai sejauh ini suda maksimal dengan jumlah bagian pelayanan sebanyak 4 orang akan tetapi pada saat ramai memang agak kewalahan namun dapat diselesaikan meskipun akan telat karenaa kurangnya jumlah pegawai. (Bapak Dino Lala Perusahaan

Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter, hari Senin pada tanggal 6 Juni 2022, Pukul 09.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa pegawai sudah tersedia namun apabila ramai masyarakat pemohon pegawai masih kurang banyak sehingga pencapaian pelayanan tidak maksimal.

Begitu juga hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pemasangan KWH Meter PLN Rayon Rayon Taluk Kuantan Ibu Tengku Helen Yulansari sebagai berikut :

Sejauh ini pegawai sudah tersedia dalam Pemasangan KWH meter memang masih kurang seperti kata masyarakat dikarenakan pegawaikan mengurus pelayanan bidang lainnya sehingga mempelama penyelesaia pelayanan. Namun kami dapat menyelesaikan pengurusan yang dilakukan masyarakat kok. (Kepala Seksi Pemasangan KWH Meter PLN Rayon Rayon Taluk Kuantan Ibu Tengku Helen Yulansari, Senin pada tanggal 6 Juni 2022, Pukul 10.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter suda menyediakan pegawai dalam Pemasangan KWH meter akan tetapi masih kurang dikarenakan pegawaikan mengurus pelayanan bidang lainnya sehngga mempelama penyelesaia pelayanan.

Begitu juga pendapat Pegawai Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter dalam memberikan pelayanan Pemasangan KWH meter. Adapun Berikut wawancara Petugas Pemasangan KWH meter Bapak Hermansyah sebagai berikut:

Sejauh kami sudah memberikan pelayanan sesuai dengan kemampuan kami guna memberikan kepuasan bagi masyarakat,

namun jumlah pegawai khusus melayani sebagainya dapat ditingkatkan sehingga pencapaian pelayanan dapat dialakauakan denagna maksimal. (Petugas Pemasangan KWH meter Bapak Hermansyah hari senin, pada tanggal 6 Juni 2022, Pukul 10.30 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan Pegai Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter dalam memberikan pelayanan bahwa kemampuan kami guna memberikan kepuasan bagi masyarakat, namun jumlah pegawai khusus melayani sebagainya dapat ditingkatkan sehingga pencapaian pelayanan dapat dialakauakan denagan maksimal.

Begitu juga hasil wawancara dengan Masyarakat Pemohon Pemasangan KWH meter diselesaikan tepat waktu Bapak Guntur sebagai berikut:

Sejauh ini Pelayan yang diberikan Kantor Pertanahan Kabupaten Siak belum maksimal dikarenakan kurangnya jumlah pegawai didalam melakukan pelayanan sehingga pemberian pelayanan kurang maksimal. (Masyarakat pemohon Pemohon Pemasangan KWH meter Bapak Guntur, hari Selasa, pada tanggal 7 Juni 2022, Pukul 10.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Sejauh ini Pelayan yang diberikan Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter belum maksimal dikarenakan kurangnya jumlah pegawai didalam melakukan pelayanan sehingga pemberian pelayanan kurang maksimal.

Begitu juga hasil wawancara dengan Masyarakat Pemohon Pemasangan KWH meter diselesaikan tidak tepat waktu Bapak Rinaldi sebagai berikut:

Sejuh ini pelayan yang diberikan Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter belum

maksimal dimana masih kurangnya jumlah pegawai didalam memberikan pelayanan sehingga terkesan pelayanan yang diberikan belum optimal. (Masyarakat pemohon Pemohon Pemasangan KWH meter Bapak Rinaldi, hari Selasa, pada tanggal 7 Juni 2022, Pukul 11.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa pelayan yang diberikan Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter belum maksimal dimana masih kurangnya jumlah pegawai didalam memberikan pelayanan sehingga terkesan pelayanan yang diberikan belum optimal.

Adapun berikut hasil observasi penelitian bahwa pegawai dalam pelayanan Pemasangan KWH meter bahwa masih kurang jumlah pegawai dalam memberikan pelayanan sehingga memakan waktu yang lama dikarenakan sebagian pegawai melayani bidang lainnya sehingga pemberian pelayanan dengan maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa pegawai Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter dalam memberikan pelayanan Pemasangan KWH meter belum maksimal hal ini dikarenakan kurangnya jumlah pegawai dalam menangani pemberian pelayanan bagi masyarakat sehingga pencapaian pelayanan pada tahun 2019 jumlah dimana pemesanan pemasangan baru KWH sebanyak 2.348 pemasangan sebanyak 1.335, Tahun 2020 jumlah pemesanan KWH sebanyak 2.652 sedangkan pemasangannya sebanyak 1.621 dan tahun 2021 jumlah pemesanan KWH sebanyak 2.898 dengan jumlah pemasangannya sebesar 1.760.

6. Kepercayaan

Kepercayaan adalah nilai perekat yang menjadi keyakinan penerima layanan oleh para pelaku pelayanan. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter memberikan pelayanan dengan sopan santun dengan tujuan agar masyarakat pemohon Pemasangan KWH meter merasa puas dan menerima pelayanan dengan baik sesuai dengan kemampuan pegawai dalam memberikan respon dan penerapannya. Adapun yang menjadi sub indikator dalam Analisa peneliti sebagaimana penjelasan berikut :

a. Keramahan Pegawai

Keramahan Pegawai adalah tingkah laku pegawai yang menimbulkan kesukaan dan kesenangan pemohon pelayanan sehingga masyarakat dapat berinteraksi dengan leluasa dan terbuka. Adapun wawancara yang dilakukan dengan Kepala PLN Rayon Rayon Taluk Kuantan Bapak Dino Lala sebagai berikut:

Sejauh ini kami sudah melakukan keramahan terhadap pegawai dengan tujuan memberikan komunikasi dengan pemohon pengurusan Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter sehingga pemohon dapat dengan leluasa berkomunikasi dengan kami. (Bapak Dino Lala Kepala PLN Rayon Rayon Taluk Kuantan, hari Senin pada tanggal 6 Juni 2022, Pukul 09.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter sudah melakukan keramahan terhadap pegawai dengan tujuan memberikan komunikasi dengan pemohon Pemasangan KWH Meter penduduk sehingga pemohon dapat dengan leluasa berkomunikasi.

Begitu juga hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pemasangan KWH Meter PLN Rayon Rayon Taluk Kuantan Ibu Tengku Helen Yulansari sebagai berikut :

Sejauh ini pegawai sudah menerapkan tangka laku yang ramah bagi masyarakat penerima layanan dengan tujuan agar komunikasi yang terljalin lebih terbuka. (Kepala Seksi Pemasangan KWH Meter PLN Rayon Rayon Taluk Kuantan Ibu Tengku Helen Yulansari, Senin pada tanggal 6 Juni 2022, Pukul 10.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Pegawai Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter sudah menerapkan tangka laku yang ramah bagi masyarakat penerima layanan dengan tujuan agar komunikasi yang terljalin lebih terbuka.

Begitu juga pendapat Pegawai Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter dalam memberikan pelayanan Pemasangan KWH meter. Adapun berikut wawancara Petugas Pemasangan KWH meter Bapak Hermansyah sebagai berikut:

“Sejauh kami sudah ramah terhadap masyarakat pemohon Pemasangan KWH Meter penduduk dengan menyapa dan memberikan solusi atas himbauan masyarakat terkait pelayanan yang kami akan dan sudah berikan. (Petugas Pemasangan KWH meter Bapak Hermansyah hari Senin pada tanggal 6 Juni 2022, Pukul 10.30 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter sudah ramah terhadap masyarakat pemohon

Pemasangan KWH Meter penduduk dengan menyapa dan memberikan solusi atas himbauan masyarakat terkait pelayanan yang akan dan sudah dilaksanakan.

Begitu juga hasil wawancara dengan Masyarakat Pemohon Pemasangan KWH meter diselesaikan tepat waktu Bapak Guntur sebagai berikut:

“Sejauh ini pegawai belum semua ramah dalam memberikan pelayanan dimana pegawai masih banyak yang cuek sementara tidak adanya upaya bertanya bagi masyarakat pemohon sementara masyarakat tidak semua yang cekatan nah hal inilah yang membuat masyarakat tidak nyaman atas pelayanan yang diberikan. (Masyarakat pemohon Pemohon Pemasangan KWH meter Bapak Guntur, hari Selasa, pada tanggal 7 Juni 2022, Pukul 10.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Sejauh ini pegawai belum semua ramah dalam memberikan pelayanan dimana pegawai masih banyak yang cuek sementara tidak adanya upaya bertanya bagi masyarakat pemohon.

Begitu juga hasil wawancara dengan Masyarakat Pemohon Pemasangan KWH meter diselesaikan tidak tepat waktu Bapak Rinaldi sebagai berikut:

Sejauh ini pegawai belum ramah dalam berkomunikasi dengan kami pemohon Pemasangan KWH Meter penduduk dimana belum adanya sapaan atau himbauan terhadap kami melainkan cuek saja bila tidak ditanya sehingga memberi kesan yang tidak baik. (Masyarakat pemohon Pemohon Pemasangan KWH meter Bapak Rinaldi, hari Selasa, pada tanggal 7 Juni 2022, Pukul 11.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Sejauh ini pegawai belum ramah dalam berkomunikasi dengan pemohon Pemasangan KWH Meter penduduk dimana belum adanya sapaan atau himbauan terhadap melainkan cuek saja bila tidak ditanya sehingga memberi kesan yang tidak baik

Adapun berikut hasil observasi penelitian bahwa tanggapan terhadap keramah pegawai bahwa pegawai belum semua menerapkan sikap yang ramah bagi pemohon Pemasangan KWH meter penduduk sehingga banyak pemohon yang terkesan enggan bertanya dikarenakan pegawai yang cuek dan tidak menunjukkan sikap yang ramah.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa keramahan pegawai dalam pengurusan Pemasangan KWH meter penduduk belum diterapkan dengan baik dimana diketahui pegawai terlihat tidak acuh terhadap pemohon yang mendatangi Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter dan belum memberikan respon terhadap keluhan masyarakat pemohon.

b. Sopan Santun Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan

Sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan adalah upaya pegawai dalam memberikan komunikasi dengan baik sehingga masyarakat pemohon dapat merasa puas akan upaya pelayanan yang diberikan. Adapun wawancara yang dilakukan dengan Kepala PLN Rayon Rayon Taluk Kuantan Bapak Dino Lala sebagai berikut:

Sejauh ini Sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan suda dilakukan dengan tujuan memberikan komunikasi dengan pemohon Pemasangan KWH Meter penduuk sehingga pemohon dapat dengan leluasa berkomunikasi dengan kami..(Bapak Dino Lala Kepala PLN Rayon Rayon Taluk Kuantan, hari Senin pada tanggal 6 Juni 2022, Pukul 09.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa penerapan sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan Perusahaan Listrik Negara

(PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter sudah diterapkan dengan tujuan memberikan komunikasi dengan pemohon Pemasangan KWH Meter penduduk sehingga pemohon dapat dengan leluasa berkomunikasi.

Begitu juga hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pemasangan KWH Meter PLN Rayon Rayon Taluk Kuantan Ibu Tengku Helen Yulansari sebagai berikut :

Sejauh ini pegawai sudah menerapkan sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat penerima layanan dengan tujuan agar komunikasi yang terjalin lebih terbuka. (Kepala Seksi Pemasangan KWH Meter PLN Rayon Rayon Taluk Kuantan Ibu Tengku Helen Yulansari, Senin pada tanggal 6 Juni 2022, Pukul 10.00 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Pegawai Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter sudah menerapkan sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat penerima layanan dengan tujuan agar komunikasi yang terjalin lebih terbuka.

Begitu juga pendapat Pegawai Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter dalam memberikan pelayanan Pemasangan KWH meter. Adapun Berikut wawancara Petugas Pemasangan KWH meter Bapak Hermansyah sebagai berikut:

“Sejauh kami sudah menerapkan sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan ramah terhadap masyarakat pemohon Pemasangan KWH Meter penduduk dengan menyapa dan memberikan solusi atas himbauan masyarakat terkait pelayanan yang kami akan dan sudah berikan. (Petugas Pemasangan KWH meter Bapak Hermansyah hari senin, pada tanggal 6 Juni 2022, Pukul 10.30 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter sudah sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat pemohon Pemasangan KWH Meter penduduk dengan menyapa dan memberikan solusi atas himbauan masyarakat terkait pelayanan yang akan dan sudah dilaksanakan.

Begitu juga hasil wawancara dengan Masyarakat Pemohon Pemasangan KWH meter diselesaikan tepat waktu Bapak Guntur sebagai berikut:

Sejauh ini pegawai belum menerapkan sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan dalam memberikan pelayanan dimana pegawai masih banyak yang cuek sementara tidak adanya upaya bertanya bagi masyarakat pemohon sementara masyarakat tidak semua yang cekatan nah hal inilah yang membuat masyarakat tidak nyaman atas pelayanan yang diberikan. (Masyarakat pemohon Pemohon Pemasangan KWH meter Bapak Guntur, hari Selasa, pada tanggal 7 Juni 2022, Pukul 10.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Sejauh ini pegawai belum semua sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan dimana pegawai masih banyak yang cuek sementara tidak adanya upaya bertanya bagi masyarakat pemohon.

Begitu juga hasil wawancara dengan Masyarakat Pemohon Pemasangan KWH meter diselesaikan tidak tepat waktu Bapak Rinaldi sebagai berikut:

Sejauh ini pegawai belum sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan dalam berkomunikasi dengan kami pemohon pengurusan Pemohon Pengurus Pemasangan KWH meter dimana belum adanya sapaan atau himbauan terhadap kami melainkan cuek saja bila tidak ditanya sehingga memberi kesan yang tidak baik. (Masyarakat pemohon Pemohon Pemasangan KWH meter Bapak Rinaldi, hari Selasa, pada tanggal 7 Juni 2022, Pukul 11.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa Sejauh ini pegawai belum sopan santun dalam memberikan pelayanan melalui berkomunikasi dengan pemohon Pemasangan KWH Meter penduduk dimana belum adanya upaya penerapan sapaan atau himbauan terhadap melainkan cuek saja bila tidak ditanya sehingga memberi kesan yang tidak baik

Adapun berikut hasil observasi penelitian bahwa tanggapan terhadap sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan belum diterapkan dengan maksimal dimana diketahui dari beberapa pegawai masih ada pegawai yang belum sopan atau terlihat cuek sehingga masyarakat enggan untuk bertanya.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa rasa kepercayaan yang timbul dari pemohon Pemohon Pemasangan KWH meter timbul dari kesopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan namun hal ini belum diterapkan dengan baik dimana diketahui sebagian pegawai masih terlihat tidak acuh terhadap pemohon yang mendatangi Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan dalam Pemasangan KWH Meter dan belum memberikan respon terhadap keluhan masyarakat pemohon sehingga masyarakat belum percaya akan penyelesaian pelayanan Pemasangan KWH meter yang diberikan.

5.3 Hambatan Pelayanan Publik Pada Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pemasangan KWH Meter)

Adapun hambatan yang dapat penulis ketahui mengenai Analisis Pelayanan Publik Pada Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pemasangan KWH Meter) meliputi :

1. Keadilan

Diketahui keluhan pemohon Pemasangan KWH meter terlihat bahwa pelayanan yang diberikan pegawai masih adanya unsur mengutamakan orang yang dikenal dan orang terdekat sehingga tidak memberikan pelayanan kesamarataan.

2. Kemudahan

Diketahui pegawai belum memberikan perhatian terhadap pemohon Pemasangan KWH Meter terutama saat melengkapi berkas dan prosedur yang akan diselesaikan dimana pegawai banyak terlihat cuek sehingga pemohon belum merasakan adanya upaya pegawai didalam memberikan perhatian akan keluhan pemohon

3. Kepedulian

Diketahui pelayanan kepegurusan Pemasangan KWH meter masih membingungkan masyarakat terutama terkait prosedur yang harus dilengkapi masyarakat hal ini dikarenakan pegawai secara khusus belum ada dalam mengarahkan pemohon dalam pemenuhan persyaratan, berkas yang disediakan, dan prosedur yang dilalui sampai dengan selesai sehingga banyak masyarakat pemohon masih bingung sehingga terlihat pegawai belum peduli terhadap keluhan yang dirasakan pemohon.

4. Kehandalan

Diketahui pelayanan kepegurusan Pemasangan KWH meter masih belum tepatnya waktu dalam penyelesaian pelayanan yang diberikan selama 2 minggu berkas diterima apa ditolak melainkan sampai dengan berhari-hari dan belum didukung oleh kemampuan pegawai didalam memberikan pelayanan hal ini dikarenakan kurangnya jumlah pegawai yang memberikan pelayanan dimana diketahui sebanyak 4 pegawai yang memberikan pelayanan di dalam Kantor PLN Rayon Taluk Kuantan Surat sehingga pelayanan yang diberikan belum diselesaikan dengan maksimal.

5. Kenyamanan

Bahwa Pelayanan kepegurusan Pemasangan KWH meter belum maksimal terutama sarana prasarana pendukung pelayanan dimana kurang tersedia loket pelayanan, ruang tunggu sehingga loket yang ada secara menyeluruh melayani kepegurusan lainnya sehingga pencapaian pelayanan tidak maksimal.

6. Kepercayaan

Diketahui kepegurusan Pemasangan KWH meter belum semua pegawai memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan sehingga masyarakat pemohon merasa kurang percaya terhadap pelayanan yang diberikan tepat waktu dan memberikan kesan yang kurang baik.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan analisis data penelitian tentang Analisis Pelayanan Publik Pada Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pemasangan KWH Meter) melalui indikator Keadilan, Kemudahan, Kepedulian, Kehandalan, Kenyamanan, Kepercayaan diketahui bahwa pelayanan Pemasangan KWH meter sudah terlaksana namun belum maksimal hal ini dikarenakan kurangnya jumlah pegawai secara khusus memberikan pelayanan, belum adanya upaya pegawai dalam memberikan arahan serta solusi dalam Pemasangan KWH Meter bagi pemohon, serta pencapaian Pemasangan KWH Meter berkas diterima apa ditolak selama 2 minggu himbauan semenjak berkas diterima namun pada kenyataannya sampai dengan beberapa hari sehingga mengakibatkan kurangnya kepuasan pemohon akan pelayanan yang diberikan pegawai.
2. Sementara hambatan dalam Pelayanan Publik Pada Perusahaan Listrik Negara (PLN) Di Rayon Rayon Taluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Pemasangan KWH Meter) bahwa sarana prasarana yang belum memadai terutama loket penerima layanan dimana masih memberikan pelayanan kesamarataan didalam satu loket sehingga memberikan keterlambatan didalam pencapaian pelayanan secara khusus Pemasangan KWH meter, jumlah petugas yang masih kurang terutama

dilapangan sehingga petugas terlihat lamban didalam pemberian dan penyelesaian pelayanan sehingga Pemasangan KWH meter tidak dapat diselesaikan 2 minggu melainkan sampai dengan lima bulan dan lebih sehingga pemohon harus menunggu lama, dan pegawai belum secara menyeluruh perhatian tanggap akan keluhan yang dirasakan pemohon didalam Pemasangan KWH Meter sehingga masih ditemuinya sebagian pemohon kebingungan yang seharusnya pegawai secara khusus tersedia dalam memberikan pengarah dan kendala yang dirasakan pemohon dengan tujuan agar tercapainya pelayanan yang maksimal dan nyaman bagi pemohon.

B. Saran

1. Sebaiknya Kantor PLN Rayon Taluk Kuantan dalam pelayanan Pemasangan KWH meter Kota Pekanbaru menyediakan sarana-prasarana pendukung pelayanan terutama penyediaan penambahan loket khusus bagi Pemasangan KWH meter
2. Hendaknya Kantor PLN Rayon Taluk Kuantan dalam pelayanan Pemasangan KWH meter Kota Pekanbaru menambah jumlah pegawai didalam memberikan pelayanan agar pencapaian pelayanan dapat terlaksana dengan maksimal.
3. Hendaknya pegawai Kantor PLN Rayon Taluk Kuantan dalam pelayanan menyediakan pegawai secara khusus didalam menangani keluhan pemohon sehingga pemohon memahami akan prosedur dan persyaratan didalam Pemasangan KWH Meter.

4. Hendaknya pegawai Kantor PLN Rayon Taluk Kuantan dalam pelayanan Pemasangan KWH meter Kota Pekanbaru memberikan sikap ramah dan sopan terhadap masyarakat Pemasangan KWH Meter sehingga memberikan rasa percaya bagi kinerja pegawai, serta kenyamanan terhadap pemohon Pemasangan KWH meter.
5. Sebaiknya Kantor PLN Rayon Taluk Kuantan dalam pelayanan Rekomendasi Usaha Kota Pekanbaru menerapkan standar operasinal prosedur didalam kepengurusan Kalim Pemasangan KWH meter 2 minggu berkas diterima apa tidak.



DAFTAR KEPUSTAKAAN

A. Buku-buku

- Badrudin. 2015. *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung: CV Alfabeta.
- Handoko, Hani. 2009. *Manajemen. Edisi kedua ed.* Yogyakarta: BPFE.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media. Yogyakarta.
- Labolo, Muhadam. 2007. *Memahami ilmu pemerintahan : suatu kajian, teori, konsep, dan pengembangannya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran jasa*. Edisi kedua, Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir, A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Munaf, Yusri. 2015. *Hukum Administrasi Negara*. Pekanbaru. Marpoyan Tujuh.
- Moleong J. Lexy. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____. 2005. *Sebuah Rekonstruksi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Rineka Cipta
- _____. 2011. *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ndraha. 2005. *Pemerintahan Desa*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sitorus, Monang. 2009. *Manajemen Pelayanan Publik*. Unpad Press. Bandung.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan*. Bandung, Mandar maju.
- Surjadi, 2009. *Pengembangan kinerja Pelayanan Publik*. Malang, Refika Aditama.
- Surianingrat, Bayu. 2010. *Mengenal Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Aksara Baru.

Sugiono, 2012, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung, Alfabeta.

Syafiie, Inu Kencana, 2005. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung, PT. Refika Aditama.

_____.2007. *Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia*. Bandung: Mandar Maju.

_____.2011. *Sistem Pemerintahan Indonesia I*. Jakarta:Rineka Cipta.

_____.2013. *Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Bumi Aksara.

Tjiptono, Fandy. 2005.*Pemasaran Jasa, Edisi Pertama*, Yogyakarta, Penerbit Bayumedia Publishing.

Wasistiono, Sadu, dan Etin Indrayani, 2006. *Memahami Asas Tugas Pembantuan*. Bandung. CV. Fokus Media.

Wasistiono, Sadu dan M. Irwan Tahir. (2007) *Prospek Pengembangan Desa*. Bandung, Fokusmedia.

Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Jogjakarta: Pustaka Pelajar.

Zaidan. 2013. *Mengenal Ilmu Pemerintahan*. Yogyakarta, Pustaka Pelajar.

B. Jurnal

Alfian Saputra. 2014. *Analisis Kualitas Layanan Program Listrik Pintar (Prabayar) Di PT.PLN (Persero) Pekanbaru. Volume 1*

Imam Hermawan. 2011. *Kualitas Pelayanan Pasang Baru Listrik Prabayar Di PT. PLN (Persero) Cikande. Volume 22*.

Cahyo Sasmito. 2018. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kepuasan Pelanggan Pada PLN-Rayon Soe Di Wilayah Kerja Puskesmas Tobu, Kabupaten Timor Tengah Selatan). Volume 8*.

Umu Bariroh. 2018. *Kualitas Pelayanan Pasang Baru Listrik Prabayar Pada PT. PLN (Persero) Rayon Darmo Permai Surabaya. Volume 5*.

Elyanur Pratama. 2021. *Analisis Kualitas Pelayanan Listrik Pintar (Prabayar) Di Pt. Pln (Persero). Volume 3.*

C. Perundang-undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1972 tentang perusahaan umum listrik Negara.

