

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Salah satu makna yang terkandung dalam definisi administrasi adalah dapat di artikan sebagai keseluruhan proses kerjasama antar dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya siagian (2006:2). Artinya administrasi merupakan bagian yang penting dalam dari kehidupan manusia,dimana adanya saling membutuhkan antara satu dengan yang lainnya untuk memenuhi kebutuhannya. Dengan begitu administrasi dapat disimpulkan sebagian terencana yang di lakukan sekelompok orang dalam bekerjasama untuk mencapai tujuan atas dasar efektif, efisien dan rasional.

Kegiatan administrasi berada pada organisasi. Yang mana organisasi menurut Gullick (dalam Usman,2013;486) organisasi adalah alat saling hubungan satuan-satuan kerja yang memberikan mereka kepada orang-orang yang ditempatkan dalam struktur wewenang sehingga pekerjaan dapat dikoordinasikan oleh perintah para atasan kepada para bawahan, yang menjangkau dari puncak sampai kebawah dari seluruh organisasi.

Sedangkan untuk mengatur berbagai kegiatan dalam organisasi diperlukan manajemen yaitu suatu proses khusus yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumberdaya manusia dan lainnya.

Sementara itu, manajemen lebih berfokus pada pengoptimalan fungsi dari salah satu unsur organisasi yaitu manusia, sebagai unsure utama yang sangat menentukan keberlanjutan hidup sebuah organisasi. Karena jika sumber daya manusia suatu organisasi berkualitas, maka hidup dari sebuah organisasi pun akan berkualitas. Untuk itu diperlukan manajemen sumberdaya manusia sebagai suatu pengelolaan dan pendayagunaan sumberdaya manusia sebagai suatu pengelolaan dan pendayagunaan sumberdaya yang ada pada individu (pegawai) dan juga merupaka proses usaha pencapaian tujuan melalui kerjasama dengan orang lain.

Penunjukan dan penempatan staff dalam suatu organisasi hendaklah mempertmbangkan prihal kesesuaian latar belakang keilmuan dan keterampilan (skill) yang dimiliki personil dengan uraian tugas, wewenang, dan tanggung jawab jabatan akan diselenggarakan kepadanya.

Dengan berlakunya Undang-undang No.23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah. Pemerintahan Daerah merupakan suatu Organisasi. Menurut Gulick (dalam Syafiie,2005;53) Organisasi adalah sebagai suatu alat saling hubungan satuan-satuan kerja yang memberikan mereka kepada orang-orang yang ditempatkan dalam struktur kewenangan, jadi dengan demikian pekerjaan dapat

dikoordinasikan oleh perintah para atasan kepada bawahan yang menjangkau dari puncak sampai kedaras dari seluruh badan usaha.

Kehidupan masyarakat dewasa ini sangat bergantung kepada sumber daya energi, salah satunya adalah tenaga listrik. Keberadaan energi listrik sudah merupakan sebuah keharusan sebagai penggerak roda kehidupan, termasuk roda perekonomian pada sebuah bangsa untuk tetap bergerak dan mengarah maju ke depan. Dalam pembangunan ketenagalistrikan bertujuan untuk menjamin ketersediaan tenaga listrik dalam jumlah yang cukup, kualitas yang baik, dan harga yang wajar dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata serta mewujudkan pembangunan yang berkelanjutan. Pembangunan ketenagalistrikan harus dapat dikelola dengan baik agar dapat dinikmati secara merata oleh seluruh rakyat.

Undang-Undang Republik Indonesia No.30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan pada pasal 4 ayat 3 menyatakan dengan jelas pemerintah dan pemerintah daerah menyediakan dana untuk :

1. Kelompok masyarakat tidak mampu.
2. Pembangunan sarana penyediaan tenaga listrik di daerah yang belum berkembang.
3. Pembangunan tenaga listrik di daerah terpencil dan perbatasan.
4. Pembangunan listrik pedesaan.

Peraturan Pemerintah No.38 Tahun 2007 Tentang Pembagian Urusan Pemerintah Antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi, Dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota menyatakan dengan jelas bahwa bidang ketenagalistrikan

merupakan sub bidang energi dan sumber daya mineral yang termasuk dalam urusan pemerintahan pilihan pemerintahan kabupaten/kota. Lebih jelasnya peraturan pemerintah No.38 Tahun 2007 memetakan kewenangan pemerintah daerah kabupaten/kota di sub bidang ketenagalistrikan sebagaimana dinyatakan dibawah ini diantaranya :

1. Penetapan peraturan daerah kabupaten/kota dibidang energy dan ketenagalistrikan.
2. Penetapan Rencana Umum Ketenagalistrikan Daerah (RUKD).
3. Pengaturan harga jual tenaga listrik untuk konsumen pemegang.
4. Penyediaan listrik pedesaan diwilayah kabupaten/kota.
5. Pengangkatan dan pembinaan inspektur ketenagalistrikan serta pembinaan jabatan fungsional kabupaten/kota.

Dengan demikian pemerintah daerah mempunyai kewenangan disub bidang ketenagalistrikan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan demikian menjadi suatu landasan hukum yang kuat untuk melaksanakan kewenangan dibidangketenagalistrikan yang akan dituangkan dalam instrument peraturan daerah ketenagalistrikan.

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

1. Undang-undang No.20 Tahun 2002 tentang ketenagalistrikan
2. Peraturan Pemerintah No.10 Tahun 1989 tentang penyediaan dan pemanfaatan tenaga listrik.

Peraturan Menteri Pertambangan dan Energi No.2 P/451/M.PE/1991 tentang hubungan pemegang kuasa usaha kelistrikan untuk kepentingan umum dengan masyarakat.

Di Riau itu sendiri mempunyai 4 (empat) cabang yaitu terdiri dari cabang Pekanbaru, cabang Dumai, cabang Tanjung Pinang dan cabang Rengat yang sedang berusaha mewujudkan visi dan misi.

Visinya yaitu:

1. Diakui sebagai perusahaan kelas dunia yang bertumbuh kembang unggul.
2. Terpercaya dengan bertumpu pada potensi insan.

Sedangkan misi yaitu :

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

Dicabang Dumai salah satunya terdiri dari Rayon Duri yang memiliki beberapa kecamatan, kelurahan, dan desa yang merupakan sambungan aliran listrik dari Rayon Duri yang dimana mencangkup 4 kecamatan, 14 kelurahan dan 44 desa, yang masing-masing terdiri dari:

Tabel I.I : Nama-Nama Kecamatan, Kelurahan Dan Desa Yang Merupakan Sambungn Aliran Listrik Dari Rayon Duri

No (1)	Kecamatan (2)	Kelurahan (3)	Desa (4)
1	Mandau	<ol style="list-style-type: none"> 1. Duri Baru 2. Babusalam 3. Duri Timur 4. Air Jamban 5. Talang Mandi 6. Batang Serosa 7. Balik Alam 8. Gajah Sakti 9. Pematang Pudu 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Simpang Padang 2. Batin Bertuah 3. Pematang Pudu 4. Pamesi 5. Air Kulim 6. Petani 7. Sebangar 8. Buluh Manis 9. Pematang Obo 10. Harapan Baru
2	Pinggir	<ol style="list-style-type: none"> 1. Titian Antui 2. Balai Raja 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Serai Wangi 2. Pencing Bekulo 3. Beringin 4. Koto Pait 5. Sialang Rimbun 6. Tasik Serai 7. Tengganau 8. Semunai 9. Muara Basung 10. Balai Pungut 11. Bulu Apo 12. Sungai Meranti 13. Pangkalan Libut
3	Tapung Hilir		<ol style="list-style-type: none"> 1. Beringin Lestari 2. Gerbang Sari 3. Danau Lancang 4. Kijang Jaya 5. Kijang Makmur 6. Kota Bangun 7. Kota Baru 8. Sekijang 9. Tebing Lestari 10. Tanah Tinggi 11. Tandan Sari 12. Garo 13. Sukamaju

(1)	(2)	(3)	(4)
4	Kandis	<ol style="list-style-type: none"> 1. Simpang Belutu 2. Kandis Kota 3. Telaga Sam-sam 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kandis 2. Libo Jaya 3. Sam-sam 4. Bekalar 5. Jambai Makmur 6. Libo Jaya 7. Pencing Bekulo 8. Sei Gondang

Sumber : PT. PLN (Persero) Rayon Duri 2017

Dalam pencapaian program ini adalah salah satunya kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis. Kecamatan Pinggir terdiri dari 13 desa. Dilihat dari status Pemerintah Kecamatan Pinggir terdiri dari 2 kelurahan yaitu kelurahan Balai Raja dan Titian Antui. Kabupaten Bengkalis dengan pertumbuhan penduduk tertinggi maka banyak kebutuhan yang semakin meningkat pula, salah satunya di kecamatan pinggir di desa Serai Wangi.

Bila dilihat dari segi pembangunan, daerah desa serai wangi merupakan daerah yang mulai berkembang. Ini dapat kita lihat dari banyaknya dijumpai pembangunan perumahan-perumahan dan pembangunan rumah-rumah ruko atau kedai-kedai.

Perumahan-perumahan tersebut membutuhkan aliran listrik yang bertujuan untuk mensejahterahkan masyarakat. Dalam hal ini PT. PLN (Persero) Rayon Duri dituntut untuk memenuhi kebutuhan permintaan dan menyediakan tenaga listrik sesuai dengan tingkat kebutuhan masyarakat pelanggannya. PT. PLN bukan hanya saja menyediakan dan menangani masalah-masalah tentang kelistrikan namun harus menyalurkan dan mendistribusikan kepada masyarakat pelanggan

ataupun konsumen agar kehidupan masyarakat menjadi lebih baik dengan adanya listrik tersebut.

Demi mempertahankan eksistensi dan juga untuk kemajuan serta pengembangannya untuk memenuhi semakin meningkatnya kebutuhan akan tenaga listrik, PLN mengeluarkan suatu inovasi. Bentuk perubahan yang diciptakan oleh PT. PLN adalah dengan mengeluarkan program Listrik Pintar (Prabayar). Listrik prabayar merupakan layanan baru dari PLN untuk pelanggan dalam mengelola dan mengendalikan pemakaian STROOM (isi ulang energi listrik) sesuai kebutuhan dan keinginan pelanggan. Listrik prabayar adalah bentuk layanan dari PT. PLN yang mulai disosialisasikan sejak tahun 2008 namun baru resmi diluncurkan pada tahun 2009.

Latar belakang diluncurkannya program ini sebagai wujud komitmen PLN untuk terus meningkatkan pelayanannya kepada pelanggan dengan berbagai bentuk inovasi. Selama ini pelanggan PLN mendapat layanan listrik pascabayar, dimana pelanggan menggunakan energi listrik dulu dan membayar belakangan, pada bulan berikutnya. Setiap bulan PLN harus mencatat meter, menghitung dan menerbitkan rekening yang harus dibayar pelanggan, melakukan penagihan kepada pelanggan yang terlambat atau tidak membayar, dan memutus aliran listrik jika pelanggan terlambat atau tidak membayar rekening listrik setelah waktu tertentu. Selama ini banyak pelanggan mengeluhkan mengenai pencatatan meter, jumlah tagihan yang tidak menentu setiap bulan, banyak pula keluhan mengenai tagihan listrik di rumahrumah dan kedai-kedai.

Mekanisme tersebut di atas tidak dilaksanakan pada sistem listrik pintar (prabayar). Pada sistem listrik pintar, pelanggan mengeluarkan uang/biaya lebih dulu untuk membeli energi listrik yang akan dikonsumsi. Besar energi listrik yang telah dibeli oleh pelanggan dimasukkan ke dalam Meter Prabayar (MPB) yang terpasang dilokasi Pelanggan melalui system 'token' (pulsa) atau stroom.

Perubahan model migrasi dari pascabayar ke prabayar maupun pasang baru listrik prabayar otomatis berkaitan dengan voucher / token pulsa untuk dapat menggunakan aliran listrik. Salah satu alasan selain untuk meningkatkan pelayanan, dilaksanakannya program listrik pintar ini diantaranya adalah, banyak sekali kejadian salah baca meter, tagihan yang tidak menentu, tunggakan rekening, dan salah pemutusan yang menderita juga bukan hanya masyarakat, tapi pun ikut merugi. Sebagai pembelajaran dan mengantisipasi dari banyak kejadian dan masalah maka diluncurkanlah program Listrik Pintar, maka dengan program ini masyarakat diajak agar lebih menghargai akan keberadaan tenaga listrik dan lebih bijak dalam penggunaan listrik. Penggunaan listrik yang cenderung terlewatkan oleh para konsumennya yang notabene adalah masyarakat luas, sehingga penggunaan listrik terkadang memakan biaya yang tidak sedikit untuk konsumsi rumah ataupun usaha.

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

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

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

Tabel I.2 : Perbandingan Pengguna Listrik Prabayar Dan Pascabayar

NO	PRABAYAR	PASCABAYAR
1	Tidak ada pencatatan kWh meter	Adanya pencatatan kWh meter
2	Tidak ada sanksi pemutusan	Adanya sanksi pemutusan
3	Tidak dikenakan beban bulanan	Dikenakan beban bulanan
4	Lebih mudah mengendalikan pemakaian listrik	Penggunaan listrik tidak terkendali
5	Membeli sesuai kemampuan	Tagihan pemakaian listrik bulanan tak terduga
6	Tidak akan dikenai biaya keterlambatan	Dikenakan biaya keterlambatan

Sumber : www.PLN.co.id

Berdasarkan Surat Edaran Direksi PT. PLN (Persero) No.035.E/012/DIR/2001, tanggal 31 desember 2002 tentang pelaksanaan tariff multi guna prabayar. Bertahun-tahun mengalami penggondokan sampai dengan tahun 2008 produk ini muncul kepermukaan walaupun akhirnya baru diresmikan pada tahun 2010 sesuai Surat Direksi PT. PLN (Persero) No.01178/532/ditbmr/2010 perihal Implementasi Listrik Pra Bayar.

Berikut ini jumlah pelanggan yang menggunakan listrik pascabayar dan prabayar yang mengalami perubahan setiap bulannya.

Tabel I.3 : Jumlah pelanggan pascabayar dan prabayar Di Desa Serai Wangi bulan Oktober- Maret 2016/2017

Keterangan	Oktober	November	Desember	Januari	Februari	Maret
Pasca Bayar	461	320	289	197	120	92
Pra Bayar	141	282	313	405	482	510

Sumber : Kantor PT.PLN (Persero) Rayon Duri

Dari tabel diatas pada tahun 2016/2017, untuk pelanggan prabayar mengalami kenaikan dan untuk pelanggan pascabayar mengalami penurunan. Karena program baru listrik prabayar saat ini dirasa sangat dipaksakan karena sesuai keputusan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral bahwa untuk pasang baru listrik harus diwajibkan untuk menggunakan listrik prabayar jadi pelanggan tidak ada pilihan lain selain harus menggunakan listrik prabayar.

Agar tidak terjadinya kesalahan maupun kecurangan yang dilakukan dalam pemakaian energy listrik ole pihak PT. PLN maupun masyarakat pelanggan, karena ini akan mengakibatkan kerugian pada Negara. Jadi, PT. PLN haruslah dapat mengolah listrik dengan baik.

Oleh sebab itu, program listrik Prabayar ini dapat memudahkan masyarakat dalam mengendalikan pemakaian listrik dan mempermudah petugas listrik agar tidak mencatat kWh setiap bulannya.

Tabel I.4 : Data permintaan penyambungan baru pra bayar dari tahun 2014/2016 pada PT. PLN (Persero) Area Dumai Rayon Duri (Studi Kasus Di Desa Serai Wangi)

Tahun	Pemohon	Realisasi	%
2014	120	104	87
2015	214	173	81
2016	325	268	83
Jumlah	602	602	585

Sumber : Kantor PT.PLN (Persero) Rayon Duri

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

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

Program Listrik Prabayar yang diluncurkan oleh PT. PLN disuatu sisi banyak terjadi permasalahan, ini dibuktikan dengan adanya keluhan maupun pengaduan dari pelanggan oleh karena itu, PT. PLN dituntut harus lebih optimal dalam menyelesaikan penanganan keluhan dari pelanggan.

Adapun keuntungan menggunakan Listrik Prabayar adalah sebagai berikut:

1. Pelanggan bisa membeli TOKEN (isi ulang energi listrik) di payment point dan ATM dengan jaringan yang luas.
2. Pelanggan tidak perlu merasa terganggu untuk kedatangan petugas pencatat meter.
3. Tidak akan ada ditemukan kesalahan pencatatan meter.
4. Tidak ada istilah menunggak, sehingga tidak akan didatangi petugas penagihan.
5. Tidak ada batas masa aktif (aktif selama kWh masih tersisa).
6. Privasi pelanggan tidak terganggu.

Dari semua fenomena yang terjadi pelanggan listrik prabayar belum mengetahui secara detail mengenai program baru yang telah di keluarkan oleh PT. PLN sehingga timbul masalah seperti :

1. Seringnya listrik tiba-tiba mati karena kehabisan pulsa dan mati tiba-tiba di waktu yang tidak di inginkan misalnya, tengah malam.

Berdasarkan hasil wawancara yang saya lakukan pada hari jum'at, tanggal 3 November 2017, jam 9.42 WIB, saya melakukan wawancara kepada ibu Rusmiyati (37 tahun) mengatakan bahwa ia pernah merasakan ketika mati lampu tiba-tiba di tengah malah yang di akibatkan pulsa yang habis ini masalah yang membuat ia susah mencari tempat jualan token karena tinggal desa ini jika sudah tengah malam mereka sudah pada tidur sehingga tidak ada yang menjual pulsa token tengah malam lagi, dengan begitu ia sangat sulit

beraktivitas ketika bangun pagi untuk melakukan aktivitas sehari-hari yang berhubungan dengan listrik.

2. Sering terjadinya gangguan dalam pembelian voucher lewat ATM.

Berdasarkan hasil wawancara yang saya lakukan pada hari Selasa, tanggal 7 November 2017, jam 15.29 WIB, saya melakukan wawancara kepada bapak Suwarno (50 tahun) mengatakan bahwa ia mengakui kesulitan jika melakukan pembelian melalui ATM karena jaringan di desa yang kurang bagus dan pengaruh lainnya dikarenakan banyaknya pohon-pohon besar yang mengakibatkan jaringan atau gangguan terhadap ATM tersebut.

3. Merasa tarif biaya listrik prabayar lebih mahal dan lebih boros, kurang pahami masyarakat dengan tarif nominal listrik yang sewaktu-waktu dapat berubah, masyarakat merasa menggunakan listrik pascabayar lebih hemat dan minim potongan.

Berdasarkan hasil wawancara yang saya lakukan pada hari Selasa, tanggal 9 November 2017, jam 10.21 WIB, saya melakukan wawancara kepada ibu Supinah (36 tahun) mengatakan bahwa ia menggunakan listrik prabayar lebih mahal dibandingkan dengan listrik pascabayar karena ia menggunakan listrik prabayar dalam waktu satu bulan pemakaian menghabiskan pulsa Rp.200.000 ribu sedangkan menggunakan listrik pasca bayar dalam satu bulan hanya menghabiskan Rp.100.000 hingga Rp.120.000 ribu kemudian jika membeli pulsa token Rp100.000 ribu maka nominal menjadi Rp.75.000, ini membuat saya kurang paham tentang nominal listrik prabayar

Program Listrik Prabayar yang diluncurkan oleh PT. PLN disuatu sisi banyak terjadi permasalahan, ini dibuktikan dengan adanya keluhan maupun pengaduan dari pelanggan oleh karena itu, PT. PLN dituntut harus lebih optimal dalam menyelesaikan penanganan keluhan dari pelanggan. Berdasarkan acuan diatas, peneliti ingin membahas tentang kebijakan program baru yang diluncurkan oleh PT. PLN Sehingga dapat ditentukan judul penelitian yaitu ” **Efektivitas Pelayanan Program Listrik Pintar (Prabayar) PT.PLN (Persero) Ranting Duri (Studi Kasus Desa Serai Wangi) Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang dan gejala-gejala diatas , maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut: “ **Bagaimana Efektivitas Pelayanan Program Listrik Pintar (Prabayar) Di PT. PLN (Persero) Ranting Duri (Studi Kasus Desa Serai Wangi) Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis?**”.

C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari uraian yang telah dikemukakan dalam latar belakang dan permasalahan di atas maka penulis dalam penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut :

- a. Untuk menjelaskan Efektivitas Pelayanan Program Listrik Pintar (Prabayar) PT. PLN (Persero) Ranting Duri (Studi Kasus Desa Serai Wangi) Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis.

- b. Untuk mengetahui dan menjelaskan hambatan dalam Efektivitas Pelayanan Program Listrik Pintar (Prabayar) PT. PLN (Persero) Ranting Duri (Studi Desa Kasus Serai Wangi) Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penulisan yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

- a. Kegunaan teoritis, diharapkan dapat memacu perkembangan ilmu pengetahuan terutama dibidang ilmu administrasi publik dan minimal dapat minimal memperkaya inventaris hasil-hasil penelitian dibidang publik.
- b. Kegunaan praktis, diharapkan sebagai bahan masukan dan informasi bagi pemerintah Daerah Duri kecamatan Pinggir khususnya di desa Serai Wangi.
- c. Kegunaan akademis, sebagai bahan referensi atau bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya yang melakukan penelitian yang sama.