

EVALUASI PELAYANAN PERUBAHAN DAYA LISTRIK PADA KANTOR PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA

(STUDI KASUS PLN RAYON PANAM KOTA PEKANBARU)

ABSTRAK

Oleh : **Khaatibul Rahman Arif**

Kata kunci : **Evaluasi, Pelayanan; dan Listrik;**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat obyektif Evaluasi Pelayanan Perubahan Daya Listrik Pada Kantor Perusahaan Listrik Negara (Studi Kasus PLN Rayon Panam Kota Pekanbaru). Indikator penilaian pelayanan yang dipergunakan meliputi efektifitas, efisiensi, kecukupan, perataan, responsivitas, dan ketepatan. Tipe penilaian yang berlokasi di Kantor PLN Rayon Panam Kota Pekanbaru adalah survey deskriptif, dengan metode kuantitatif memprioritaskan daftar kuisioner sebagai alat pengumpulan data dan data yang terkumpul dengan alat ini kemudian dijadikan bahan baku utama untuk menganalisis kondisi empiris dari obyektif keberadaan tujuan penelitian pada lokasi teliti. Terdapat dua kelompok yaitu populasi dan sampel pada penelitian ini yaitu, kepala rayon berjumlah 1 orang, petugas lapangan berjumlah 15 orang, petugas kantor berjumlah 13 orang dengan total jumlah 29 orang, dan pelanggan jumlahnya tidak terhingga. Pelanggan dalam hal ini adalah mereka yang sedang mengurus perubahan daya listrik. Besaran sampel yang ditetapkan dari kedua kelompok populasi ini adalah 29 orang pegawai dan 20 orang pelanggan. Dua teknik sampling yang dipergunakan dalam menetapkan individu sampel adalah teknik sensus dan untuk populasi pegawai dan teknik insidental sampling untuk populasi jumlah pelanggan. Jenis dan teknik pengumpulan data yang digunakan terdiri dari, data primer dikumpulkan dengan menggunakan teknik daftar kuisioner dan wawancara serta data sekunder yang dikumpulkan menggunakan teknik observasi. Sementara teknik analisis data yang dipergunakan adalah dengan menggunakan alat bantu tabel frekuensi. Berdasarkan teknik analisis ini peneliti menilai dan menyimpulkan bahwa Evaluasi Pelayanan Perubahan Daya Listrik Pada Kantor Perusahaan Listrik Negara (Studi Kasus PLN Rayon Panam Kota Pekanbaru) berada pada interval cukup baik. Rekomendasi yang perlu dipertimbangkan terutama berkaitan dengan jumlah kinerja pegawai yang kurang memadai dan mensosialisasikan kepada pelanggan tentang pelayanan perubahan daya listrik sehingga membantu pelanggan dalam proses perubahan daya listrik.

**EVALUATION OF POWER CHAMPION CHANGE IN OFFICE OF
STATE ELECTRIC COMPANY
(CASE STUDY PLN RAYON PANAM PEKANBARU CITY)**

ABSTRACT

By: Khaatibul Rahman Arif

Keywords: Evaluation, Service and Electricity;

This study aims to determine the objective level of Service Evaluation of Electricity Change At State Electricity Company Office (Case Study of PLN Rayon Panam Pekanbaru City). Indicators of assessment of services used include effectiveness, efficiency, adequacy, leveling, responsiveness, and accuracy. Assessment type located in PLN Office of Rayon Panam Pekanbaru City is descriptive survey, with quantitative method priority list questionnaire as data collection tool and data collected with this tool then used as main raw material to analyze empirical condition from objective existence of research objective at meticulous location. There are two groups namely population and sample in this research that is, head of rayon amounted to 1 person, field officer amounted to 15 people, office officer amounted to 13 people with total amount 29 person, and customer count unlimited. Customers in this case are those who are taking care of the changing electrical power. The sample size of these two population groups is 29 employees and 20 customers. Two sampling techniques used in determining individual samples are census techniques and for the employee population and incidental sampling techniques for the population of subscribers. The types and techniques of data collection used consisted of primary data collected using questionnaire and interview techniques and secondary data collected using observation techniques. While the data analisis technique used is to use the tool table ferekuensi. Based on this analytical technique, the researcher evaluates and concludes that the Evaluation of Electricity Change Service at State Electricity Company Office (Case Study of PLN Rayon Panam Pekanbaru City) is at good interval. Recommendations that need to be considered are mainly related to the number of inadequate employee performance and socialize to the customer about the service of electric power change so as to assist the customer in the process of changing electric power.