

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

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PASANG BARU LISTRIK PRABAYAR
PADA KANTOR PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA RAYON
TANJUNGBATU KECAMATAN KUNDUR KABUPATEN KARIMUN**

SKRIPSI

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



DUWI SETIA ASIH
NPM : 157310619

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
PEKANBARU
2019**

KATA PENGANTAR

Bismillahirohmannirrohiim

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT, karena dengan rahmatnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Pasang Baru Listrik Prabayar Pada Kantor Perusahaan Listrik Negara Rayon Tanjungbatu Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun”** merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi sarjana strata satu (S1) pada Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.

Dalam penulisan Skripsi ini penulis telah banyak mendapat masukan dan bimbingan serta arahan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis bermaksud mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., MCL selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah memberi kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. H. Moris Adidi Yogia, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
3. Bapak Budi Muliando, S.IP., M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
4. Bapak Dr. H. Rahyunir Rauf, M.Si selaku Pembimbing I, yang telah memberikan motivasi dan pengajaran yang sangat membantu sehingga penulisan Skripsi ini dapat diselesaikan pada waktunya.
5. Bapak Yendri Nazir, S.Sos., M.Si selaku pembimbing II, yang dengan sabar membantu dan mengarahkan dalam penulisan Skripsi ini.
6. Seluruh Dosen-Dosen khususnya Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah memberi masukan dan ilmu kepada penulis.

7. Pegawai PLN Rayon Tanjungbatu yang telah bersedia memberikan kemudahan dalam mengambil data yang dibutuhkan dalam penulisan Skripsi ini.
8. Teristimewa dengan ucapan terimakasih yang tak terhingga penulis persembahkan kepada kedua orang tua yang terkasih Bapak Subani dan Mamak tercinta Sri Murwaningsih serta Saudara-saudara tersayang Reny Faslina, Tri Indah Wulandari dan Rama Aditya yang senantiasa memberikan doa, dukungan, bantuan, baik moril maupun materil kepada saya selama ini.
9. Untuk Charesky Juniarti, Arina Fitriani, Retno Palupi, Aldianto, Hartono dan L.Saadilah Octesa terimakasih untuk support dan bantuannya selama kuliah.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan masukan demi kesempurnaan penulisan Skripsi ini.

Pekanbaru, 6 November 2019

Penulis,

Duwi Setia Asih

DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .	13
1. Tujuan Penelitian .	13
2. Kegunaan Penelitian	13
BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIRAN	15
A. Studi Kepustakaan	15
B. Penelitian Terdahulu .	34
C. Kerangka Pemikiran	38

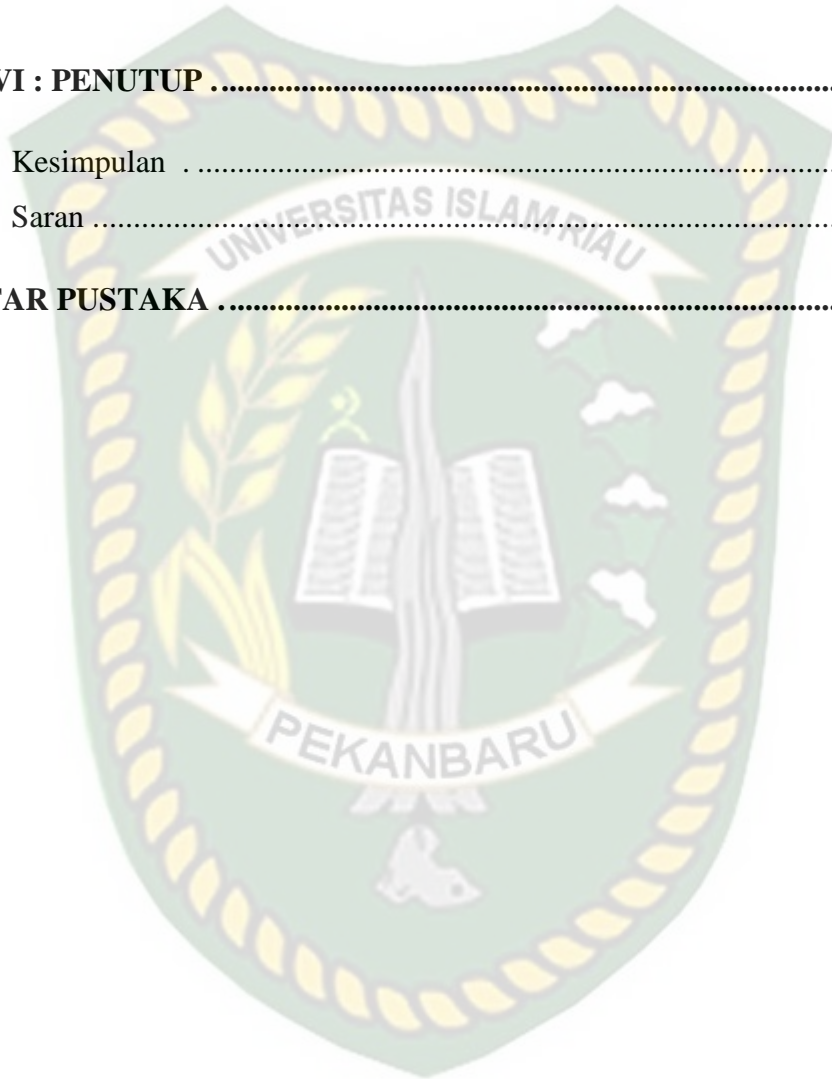
D. Konsep Operasional Variabel	39
E. Teknik Pengukuran	42
BAB III : METODE PENELITIAN	46
A. Tipe Penelitian	46
B. Lokasi Penelitian	46
C. Populasi dan Sampel	47
D. Teknik Penarikan Sampel	48
E. Jenis dan Sumber Data	49
F. Teknik Pengumpulan Data	50
G. Teknik Analisa Data	51
H. Jadwal Kegiatan Penelitian	51
BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	52
A. Gambaran Umum Tanjungbatu	52
1. Sejarah Singkat	52
2. Letak Geografis	53
3. Kependudukan	54
B. Gambaran Umum PT. PLN	54
C. Struktur Organisasi	56
BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	63
A. Identitas Responden	63
1. Jenis Kelamin	63
2. Tingkat Umur	64
3. Jenis Pekerjaan	65
B. Hasil Penelitian Tentang Analisis Kualitas Pelayanan Pasang Baru Listrik Prabayar Pada Kantor Perusahaan Listrik Negara Rayon Tanjungbatu Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun.	65

C. Hambatan-Hambatan Dalam Analisis Kualitas Pelayanan Pasang Baru Listrik Prabayar Pada Kantor Perusahaan Listrik Negara Rayon Tanjungbatu Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun.....	83
---	----

BAB VI : PENUTUP	85
-------------------------------	-----------

A. Kesimpulan	85
B. Saran	87

DAFTAR PUSTAKA	88
-----------------------------	-----------



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Petugas Pasang Baru Listrik Prabayar	9
Tabel 1.2 Jumlah Pelanggan Pasang Baru Listrik Prabayar	10
Tabel 2.1 Operasional Variabel	41
Tabel 3.1 Populasi dan Sampel	47
Tabel 3.2 Jadwal Kegiatan Penelitian	51
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan	54
Tabel 5.1 Jenis Kelamin Responden	64
Tabel 5.2 Identitas Responden Berdasarkan Umur	64
Tabel 5.3 Jenis Pekerjaan Responden	65
Tabel 5.4 Tanggapan Responden Tentang Berwujud (<i>Tangible</i>)	66
Tabel 5.5 Tanggapan Responden Tentang Keandalan (<i>Reliability</i>)	69
Tabel 5.6 Tanggapan Responden Tentang Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	73
Tabel 5.7 Tanggapan Responden Tentang Jaminan (<i>Assurance</i>)	76
Tabel 5.8 Tanggapan Responden Tentang Empati (<i>Empathy</i>)	79
Tabel 5.9 Rekapitulasi Penilaian Terhadap Jawaban Responden Tentang Kualitas Pelayanan Pasang Baru Listrik Prabayar Pada Kantor Perusahaan Listrik Negara Rayon Tanjungbatu Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pikir	39
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PLN Rayon Tanjungbatu	58



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Daftar Kuisisioner Tentang Analisis Kualitas Pelayanan Pasang Baru Listrik Prabayar Pada Kantor Perusahaan Listrik Negara Rayon Tanjungbatu Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun.....	92
Daftar Wawancara Tentang Analisis Kualitas Pelayanan Pasang Baru Listrik Prabayar Pada Kantor Perusahaan Listrik Negara Rayon Tanjungbatu Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun.....	97
Rekapitulasi Daftar Telly Tentang Analisis Kualitas Pelayanan Pasang Baru Listrik Prabayar Pada Kantor Perusahaan Listrik Negara Rayon Tanjungbatu Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun.....	99
Foto Dokumentasi Tentang Analisis Kualitas Pelayanan Pasang Baru Listrik Prabayar Pada Kantor Perusahaan Listrik Negara Rayon Tanjungbatu Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun.....	100

SURAT PERNYATAAN

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

Nama : Duwi Setia Asih
NPM : 157310619
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Pasang Baru Listrik Prabayar Pada Kantor Perusahaan Listrik Negara Rayon Tanjungbatu Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun

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

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

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

Pekanbaru, 6 November 2019

Duwi Setia Asih

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PASANG BARU LISTRIK
PRABAYAR PADA KANTOR PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA
RAYON TANJUNGBATU KECAMATAN KUNDUR KABUPATEN
KARIMUN**

ABSTRAK

Oleh:

DUWI SETIA ASIH

NPM: 157310619

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pasang Baru Listrik Prabayar

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pasang baru listrik prabayar pada Kantor Perusahaan Listrik Negara Rayon Tanjungbatu Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun dan untuk mengetahui faktor penghambat kualitas pelayanan pasang baru listrik prabayar pada Kantor Perusahaan Listrik Negara Rayon Tanjungbatu Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun. Indikator penilaian kualitas pelayanan yang dipergunakan meliputi Berwujud (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*). Metode yang digunakan yaitu Kuantitatif dengan tipe penelitian Deskriptif. Terdapat tiga kelompok populasi dan sampel pada penelitian ini yaitu Kepala Royon berjumlah 1 orang, Pegawai PLN berjumlah 4 orang dan pelanggan pasang baru listrik prabayar berjumlah 24 orang. Tiga teknik sampling yang dipergunakan dalam menetapkan sampel adalah sensus untuk populasi kepala rayon, purposive sampling untuk populasi pegawai PLN dan simple random sampling untuk kelompok populasi pelanggan pasang baru listrik prabayar. Jenis dan teknik pengumpulan data yang digunakan terdiri dari data primer dikumpulkan dengan menggunakan teknik daftar kuisisioner dan wawancara serta data sekunder yang dikumpulkan menggunakan teknik observasi. Berdasarkan analisis yang penulis lakukan maka dapat diambil kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan Pasang Baru Listrik Prabayar Pada Kantor Perusahaan Listrik Negara Rayon Tanjungbatu Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun berada dalam kategori “Cukup Baik”. Rekomendasi yang perlu dipertimbangkan terutama berkenaan dengan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat sehingga masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari kantor perusahaan listrik negara merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

**ANALYSIS OF SERVICE QUALITY OF PREPAID ELECTRICITY NEW
INSTALLATIONS AT THE OFFICE OF THE STATE ELECTRIC
COMPANY RAYON TANJUNGBATU KUNDUR DISTRICT KARIMUN
REGENCY**

ABSTRACT

By:

DUWI SETIA ASIH

NPM: 157310619

Keywords: *Quality of Service, Prepaid Electricity New Install*

This study aims to determine the quality of prepaid electricity service installations at the Office of the State Electric Company of Rayon Tanjungbatu, Kundur District, Karimun Regency and to determine the inhibiting factors of the service quality of the prepaid electricity installations at the Office of the State Electric Company of Tanjungonatu Rayon District, Karimun Regency. Indicators of service quality assessment used include Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy. The method used is quantitative with a descriptive research type. There are three population groups and the sample in this study are the Head of Royon numbering 1 person, PLN employees are 4 people and customers for the new prepaid electricity installation are 24 people. Three sampling techniques used in determining the sample are the census for the rayon head population, purposive sampling for the population of PLN employees and simple random sampling for the population groups of prepaid electricity pairs. Types and data collection techniques used consist of primary data collected using questionnaire and interview lists and secondary data collected using observation techniques. Based on the analysis conducted by the author, it can be concluded that the Quality of Prepaid Electricity New Service At the State Electric Company Office in Tanjungbatu Rayon District, Kundur, Karimun Regency is in the category of "Good Enough". Recommendations that need to be considered are especially concerned with improving the quality of services to the community so that people who get services from the state electricity company office are satisfied with the services provided.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdirinya Negara Kesatuan Republik Indonesia memiliki tujuan yang sangat mulia sebagaimana yang tercantum dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yaitu untuk melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Maka untuk mencapai tujuan Negara tersebut dibentuklah pemerintah yaitu pemerintah pusat dan pemerintah daerah.

Salah satu fungsi pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk itu pemerintah membentuk sistem administrasi dan birokrasi pemerintahan mulai dari tingkat yang tinggi sampai tingkat yang rendah agar dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada seluruh masyarakat dalam fungsinya sebagai pelayan masyarakat. PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) merupakan perusahaan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas bahwa perekonomian nasional yang diselenggarakan berdasar atas demokrasi ekonomi dengan prinsip kebersamaan, efisiensi berkeadilan, berkelanjutan berwawasan lingkungan, kemandirian serta dengan menjaga keseimbangan kemajuan dan kesatuan ekonomi nasional, perlu didukung oleh kelembagaan perekonomian yang kokoh dalam rangka mewujudkan

kesejahteraan masyarakat. Dalam rangka lebih meningkatkan pembangunan perekonomian nasional dan sekaligus memberikan landasan yang kokoh bagi dunia usaha dalam menghadapi perkembangan perekonomian dunia dan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi di era globalisasi pada masa mendatang, perlu didukung oleh suatu undang-undang yang mengatur tentang perseroan terbatas yang dapat menjamin terselenggaranya iklim dunia usaha yang kondusif. Perseroan terbatas sebagai salah satu pilar pembangunan perekonomian nasional perlu diberikan landasan hukum untuk lebih memacu pembangunan nasional yang disusun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan.

PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) merupakan perusahaan yang menyediakan jasa kepada masyarakat berupa penyediaan tenaga listrik yang tentunya diatur melalui Perundang-Undangan yakni Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan, bahwa Tenaga listrik mempunyai peran yang sangat penting dan strategis dalam mewujudkan tujuan pembangunan nasional maka usaha penyediaan tenaga listrik dikuasai oleh Negara dan penyediaannya perlu terus ditingkatkan sejalan dengan perkembangan pembangunan agar tersedia tenaga listrik dalam jumlah yang cukup, merata dan bermutu.

Selanjutnya didalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan ini diatur terkait dengan Hak dan Kewajiban Konsumen, yang mana pada Pasal 29 Ayat (1) dikatakan konsumen berhak untuk:

- (a) Mendapat pelayanan yang baik;
- (b) Mendapat tenaga listrik secara terus-menerus;
- (c) Memperoleh tenaga listrik yang menjadi haknya dengan harga yang wajar;

- (d) Mendapat pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik; dan
- (e) Mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan dan / atau kelalaian pengoprasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik sesuai syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik.

Kemudian dalam Ayat (2) menyebutkan tentang kewajiban konsumen.

Adapun kewajiban-kewajiban konsumen tersebut adalah sebagai berikut:

- (a) Melaksanakan pengamanan terhadap bahaya yang mungkin timbul akibat pemanfaatan tenaga listrik;
- (b) Menjaga keamanan instalasi tenaga listrik milik konsumen;
- (c) Memanfaatkan tenaga listrik sesuai dengan peruntukannya;
- (d) Membayar tagihan pemakaian tenaga listrik; dan
- (e) Menaati persyaratan teknis dibidang ketenagalistrikan.

Hak dan kewajiban konsumen sebagaimana disebutkan diatas diatur dalam sebuah Peraturan Menteri yang terkait yakni Kementrian Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM). Peraturan menteri ini berguna untuk lebih memperjelas secara teknis apa-apa saja yang telah diatur melalui Undang-Undang.

Berdasarkan Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia menjelaskan tentang tarif tenaga listrik yang disediakan oleh Perusahaan Perseroan (Persero) PT. Perusahaan Listrik Negara, bahwa dalam rangka mempertahankan kelangsungan perusahaan penyediaan tenaga listrik, peningkatan mutu kepada konsumen, peningkatan rasio elektrifikasi, dan mendorong subsidi listrik yang lebih tepat sasaran dengan menghapuskan subsidi listrik untuk golongan pelanggan industri menengah yang berbentuk perusahaan terbuka (*go public*) dan golongan industri besar, serta penerapan penyesuaian tarif tenaga listrik (*tariff adjustment*) bagi golongan tarif listrik non subsidi untuk keperluan rumah tangga besar, bisnis menengah dan bisnis besar, dan kantor pemerintah sedang dan besar, perlu menyesuaikan Tarif Tenaga Listrik yang

disediakan oleh Perusahaan Perseroan (Persero) PT Perusahaan Listrik Negara sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 41 Tahun 2017 tentang perubahan kedua atas Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 28 Tahun 2016 tentang Tarif Tenaga Listrik yang disediakan oleh PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero).

PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memberikan pelayanan kepada calon pelanggan dan masyarakat dalam penyediaan jasa yang berhubungan dengan penjualan tenaga listrik satu-satunya di Indonesia. PT. PLN telah menyebar keseluruh wilayah Indonesia salah satunya adalah area pelayanan Tanjungpinang. PLN Cabang Tanjungpinang memiliki pelayanan terhadap pelanggan yang membagi wilayah kerjanya menjadi 10 unit pelayanan operasional terdiri dari :

- | | |
|-----------------------------|------------------------|
| 1. Rayon Tanjungpinang Kota | 6. Rayon Dabok Singkep |
| 2. Rayon Bintang Centre | 7. Rayon Kijang |
| 3. Rayon Natuna | 8. Rayon Uban |
| 4. Rayon Anambas | 9. Rayon Tanjungbalai |
| 5. Rayon Belakang Padang | 10. Rayon Tanjungbatu |

Dari uraian diatas maka peneliti membatasi penelitian ini pada PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Rayon Tanjungbatu yang kini berstatus sebagai perusahaan yang menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum.

PT. PLN mempunyai komitmen untuk selalu menyuguhkan pelayanan yang inovatif dan terbaik bagi pelanggan yang menikmati jasa pelayanan PLN. Dengan itu PT. PLN (Persero) mengeluarkan inovasi produk terbaru berupa

Listrik Prabayar. Listrik Prabayar adalah inovasi layanan dari PLN yang mulai disosialisasikan sejak tahun 2008 namun baru resmi diluncurkan pada tahun 2009. Selama ini pelanggan PLN mendapat layanan Listrik Pascabayar yaitu pelanggan menggunakan energy 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 rekening listrik setelah waktu tertentu.

Mekanisme tersebut diatas tidak dilaksanakan pada sistem Listrik Prabayar. Pada sistem Listrik Prabayar pelanggan dapat mengendalikan pemakaian listrik sendiri dan pelanggan tidak perlu khawatir akan biaya keterlambatan apabila pelanggan terlambat atau tidak membayar rekening listrik setelah waktu yang ditentukan. Dan pada sistem listrik prabayar ini pelanggan mengeluarkan uang terlebih dahulu untuk membeli energi listrik yang akan dikonsumsinya. Pelanggan tidak perlu cemas terkait harga listrik prabayar, sebab harga bervariasi sesuai dengan kemampuan dan kebutuhan pelanggan mulai dari Rp.20.000 - Rp.1.000.000. Dan PLN juga sudah bekerja sama dengan sejumlah pihak lain diseluruh indonesia agar memudahkan untuk melakukan pembelian pulsa listrik (*voucher*) isi ulang.

Sebagai sebuah perusahaan yang bergerak dibidang bisnis listrik tentu saja PLN harus memperhatikan kualitas pelayanan agar pelanggan yang menikmati jasa listrik merasa puas. Salah satu bentuk usaha PLN dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan membuat website pengaduan pelanggan yang

dapat diakses dengan jaringan internet (www.PLN.co.id), dan juga melalui call center PLN yaitu 123, dan sms center PLN 8123.

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

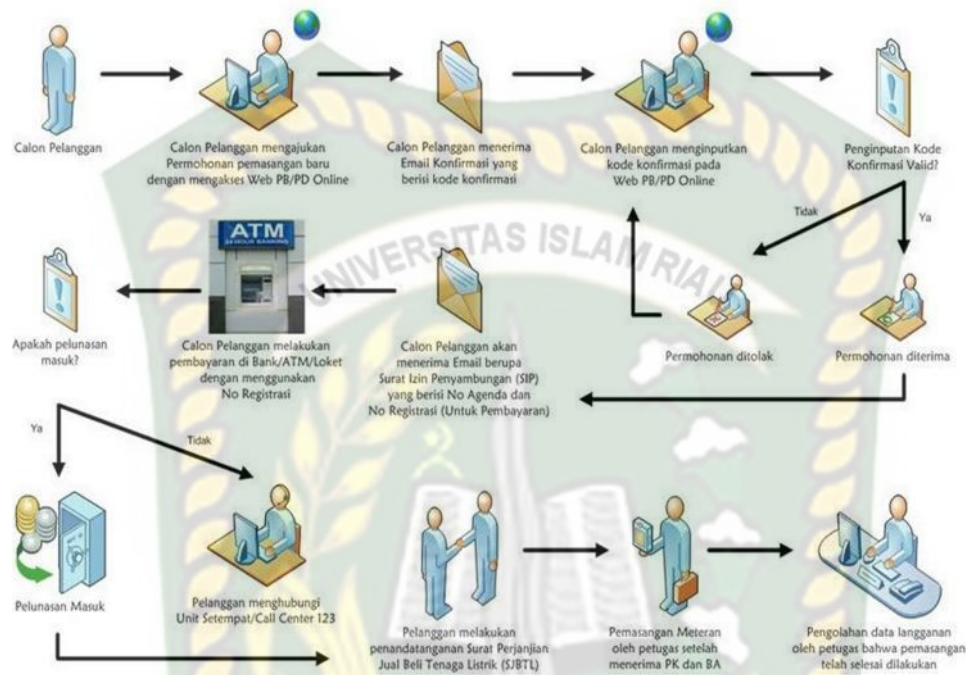
1. Pelayanan pasang baru listrik prabayar.
2. Pelayanan migrasi dari pascabayar keprabayar.
3. Pelayanan perubahan daya.
4. Pelayanan extra atau multiguna.
5. Pelayanan gangguan eror pada meteran.
6. Pelayanan pengaduan (komplein) masyarakat.
7. Pelayanan loket pembayaran.

Sedangkan penelitian disini hanya mengambil jenis pelayanan pasang baru listrik prabayar yang merupakan suatu pelayanan untuk memberikan tenaga listrik kepada pelanggan yang rumahnya belum ada aliran listrik.

Persyaratan pemasangan listrik bagi pelanggan baru yang telah ditetapkan didalam peraturan yaitu:

1. Mendaftar secara online di www.PLN.co.id setelah terdaftar mendapatkan nomor registrasi baru masukkan permohonan dengan melengkapi;
2. Foto copy KTP dan;
3. Foto copy Rekening listrik milik tetangga.

Berikut mekanisme alur pelayanan atau Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pasang Baru Listrik Prabayar yaitu:



Sumber Data: Kantor PLN Rayon Tanjungbatu

Adapun ketentuan Pasang Baru Listrik Prabayar sebagai berikut:

1. Pasang Listrik Baru Prabayar Secara Online

Pasang Baru Listrik Prabayar Secara Online via www.PLN.co.id

2. Langkah-langkah Pengisian Pasang Baru Listrik Prabayar Secara Online:

- a. Buka situs PLN dan klik pada bagian Pasang Sambungan
- b. Tunggu beberapa detik, website sedang menyiapkan form untuk mengisi data diri dan juga blanko pendaftaran pasang baru online
- c. Kemudian isi semua data pada formulir data pelanggan dan data pemohon pendaftaran pasang baru online
- d. Setelah selesai mengisi semua data, klik hitung biaya dan jika muncul data yang kurang lengkap silahkan dilengkapi lagi kolom yang masih salah atau kosong
- e. Setelah selesai semua pendaftaran tersebut kita isi kode keamanan dan simpan permohonan tersebut.
- f. Anda akan menerima email kode bayar dan perintah untuk melakukan pembayaran diloket PLN, bank atau pembayaran lainnya. Untuk cara yang lebih mudah anda bisa bayar pasang baru listrik prabayar online ini melalui kantor pos dengan membawa kartu identitas (KTP) dan juga berkas kode bayar yang sudah anda terima via email dan anda juga bisa melakukan pembayaran melalui ATM.
- g. Simpanlah struk pembayaran yang keluar dari mesin ATM atau resi dari kantor pos dan yang lainnya. Sebagai bukti bahwa anda benar-benar sudah melakukan pembayaran.

Langkah terakhir anda tinggal menunggu petugas PLN datang dan melakukan penyambungan dan pemasangan meteran kerumah anda. Proses untuk pasang baru listrik prabayar yang ditetapkan PT. PLN sesuai dengan keputusan

Direksi Nomor 378 Tahun 2010 yaitu dijelaskan bahwa untuk pasang baru maksimal 5 hari.

Selanjutnya Pemohon dikenakan biaya pemasangan listrik kepelanggan yang baru yakni sebagai berikut:

1. Daya 900 VA = @ Rp. 791.000
2. Daya 1.300 VA = @ Rp. 1.244.000
3. Daya 2.200 VA = @ Rp. 2.088.000
4. Daya 3.500 VA = @ Rp. 3.400.000
5. Daya 4.400 VA = @ Rp. 4.300.000
6. Daya 5.500 VA = @ Rp. 5.400.000
7. Daya 7.700 VA = @ Rp. 7.500.000
8. Diluar biaya pemasangan instalasi, sertifikat laik operasi dan materai.

Tabel 1.1 : Jumlah Petugas Pasang Baru Listrik Prabayar PLN Rayon Tanjungbatu

No	Nama	Usia
1	Untung	41Tahun
2	Irwanto	43Tahun
3	Widodo	40Tahun
4	Deni	45Tahun

Sumber Data: Kantor PLN Rayon Tanjungbatu

Berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan bahwa petugas yang telah ditetapkan didalam PT. Perusahaan Listrik Negara Rayon Tanjungbatu terdiri dari 4 petugas yang melayani pasang baru listrik prabayar.

Tabel 1.2 : Terdapat Jumlah Pelanggan Pasang Baru Listrik Prabayar PLN Rayon Tanjungbatu Pada Satu Tahun Di Tahun 2017

No	Bulan	Daya 900	Daya 1.300	Daya 2.200	Daya 3.500	Daya 4.400	Daya 5.500	Daya 7.700
1	Januari 2017	7	108	3	1	-	-	2
2	Februari 2017	14	58	4	3	2	-	2
3	Maret 2017	11	50	13	1	-	-	1
4	April 2017	22	53	6	-	1	-	1
5	Mei 2017	14	66	9	1	-	1	2
6	Juni 2017	15	43	3	-	3	2	2
7	Juli 2017	21	70	9	3	-	2	1
8	Agustus 2017	22	69	4	1	1	-	3
9	September 2017	33	54	4	2	-	1	1
10	Oktober 2017	21	78	13	2	2	2	2
11	November 2017	10	53	7	-	2	1	-
12	Desember 2017	22	74	11	3	-	-	2
	Jumlah	212	776	86	17	11	9	19

Sumber Data: Kantor PLN Rayon Tanjungbatu

Dari Tabel 1.2 penulis memfokuskan penelitian ini pada pelayanan pasang baru listrik Prabayar pada Daya 1.300. Karena dapat kita ketahui bahwa jumlah masyarakat yang melakukan pasang baru listrik Prabayar dalam jangka waktu setahun masih ada beberapa pelanggan yang belum mengetahui tentang pasang baru listrik Prabayar tersebut yang dilayani oleh petugas PLN, bahkan masih adanya kekurangan yang dikeluhkan masyarakat dalam pelayanan. Hal ini menyebabkan ketidakpuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dalam menggunakan listrik Prabayar. Sebagai perusahaan penyedia jasa PT. PLN sudah seharusnya mengedepankan kualitas pelayanan yang baik seperti, penyediaan fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Selain itu, kemampuan karyawan PT. PLN dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menjadi sesuatu yang penting dalam rangka memberikan kepuasan kepada pelanggan. Pelayanan yang berkualitas merupakan suatu tuntutan yang harus

dipenuhi oleh PT. PLN kepada pelanggan, karena dengan memberikan pelayanan yang bermutu kepada pelanggan akan membuat pelanggan merasa senang dan dihargai.

Setiap pelayanan tidak terlepas dari kekurangan dan kesalahan serta tidak tertutup kemungkinan dalam pelaksanaan tugas pelayanan dari PT. PLN di Rayon Tanjungbatu ini. Karena dari itu perlu adanya analisis dengan tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap masyarakat dan mengidentifikasi kendala-kendala untuk mencari solusi dan alternatif perbaikan kualitas pelayanan tersebut. Maka Perusahaan Listrik Negara Rayon Tanjungbatu telah berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat, akan tetapi belum optimal dilaksanakan sesuai apa yang diharapkan.

Listrik merupakan suatu kebutuhan penting bagi manusia dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, dimana pada zaman yang modern ini sudah banyak alat pendukung kehidupan manusia yang membutuhkan tenaga listrik untuk mengoperasikannya seperti lampu, mesin pompa air, mesin cuci, televisi, kulkas dan perangkat elektronik lainnya. Listrik telah menjadi kebutuhan yang mendasar untuk berbagai aktifitas manusia, yang kemudian digunakan untuk beragam fungsi kedepannya. Listrik menjadikan manusia ketergantungan akan keberadaannya, tidak dapat dipungkiri bahwa listrik merupakan tenaga yang dibutuhkan manusia dalam segala hal yang mendukung aktifitas manusia. Adapun akhirnya peran dari pemerintah menguasai kepentingan listrik dalam bentuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN) untuk kepentingan bersama agar tidak terjadi monopoli dalam kepentingan ini.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya terlihat bahwa PT. PLN Rayon Tanjungbatu belum bisa memberikan kejelasan yang dapat membuat masyarakat selaku pelanggan merasa puas. Dari hasil pengamatan yang penulis lihat bahwa ditemukan fenomena atau permasalahan adalah sebagai berikut:

1. Kurang tanggapnya pegawai PLN dalam melayani pelanggan. Misalnya pada pasang baru listrik Prabayar, sering kali pegawai PLN datang tidak tepat pada waktu yang telah dijanjikan. Dalam ketentuannya untuk pasang baru listrik Prabayar yaitu 5 hari, namun yang terjadi dilapangan pelanggan menunggu sampai 10 hari bahkan lebih.
2. Informasi yang diberikan PLN tentang proses pasang baru listrik Prabayar kurang jelas dan kurang dipahami pelanggan. Sehingga pelanggan tidak dapat mengetahui dan mengerti dengan mudah tentang apa saja persyaratan, prosedur, waktu, dan biaya yang diberikan oleh petugas PLN.

Berdasarkan dari latar belakang dan fenomena yang penulis temukan dilapangan sesuai yang diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk menelitinya lebih lanjut dengan mengangkat judul penelitian “**Analisis Kualitas Pelayanan Pasang Baru Listrik Prabayar Pada Kantor Perusahaan Listrik Negara Rayon Tanjungbatu Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun**”.

B. Rumusan Masalah

Dari uraian diatas dan berdasarkan gejala-gejala PLN dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai abdi masyarakat serta pelayanan yang telah ditetapkan. Maka penulis dapat merumuskan masalah dalam penelitian ini

adalah: **“Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Pasang Baru Listrik Prabayar Pada Kantor Perusahaan Listrik Negara Rayon Tanjungbatu Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun?”**

C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Seiring dengan rumusan masalah pada penelitian ini, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pasangbaru listrik prabayar pada Kantor Perusahaan Listrik Negara Rayon Tanjungbatu Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun.
- b. Untuk mengetahui faktor penghambat kualitas pelayanan pasang baru listrik prabayar pada Kantor Perusahaan Listrik Negara Rayon Tanjungbatu Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Kegunaan Teoritis
Diharapkan dapat bermanfaat khususnya bagi pengembangan ilmu pemerintahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
- b. Kegunaan Praktis
Sebagai masukan bagi Unit Pelaksana Kegiatan dalam pelaksanaan Pasang Baru Listrik Prabayar Pada Kantor Perusahaan Listrik Negara Rayon Tanjungbatu Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun.

c. Kegunaan Akademis

Sebagai bahan informasi bagi kalangan akademis lainnya yang akan melaksanakan penelitian dalam kasus yang sama.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIRAN

A. Studi Kepustakaan

1. Konsep Ilmu Pemerintahan

Menurut U. Rosenthal (dalam Syarifin dan Dedah Jubaedah, 2006:73) ilmu pemerintahan adalah ilmu yang menggeluti studi tentang penunjukan cara kerja kedalam dan keluar struktur dan proses pemerintahan umum.

Menurut H.A. Brasz (dalam Syarifin dan Dedah Jubaedah, 2006:73) ilmu pemerintahan dapat diartikan sebagai ilmu yang mempelajari tentang cara bagaimana lembaga pemerintahan umum itu disusun dan difungsikan baik secara kedalam maupun keluar terhadap warganya.

Menurut D.G.A. Van Poelje (1953:1) ilmu pemerintahan mengajarkan bagaimana dinas umum disusun dan dipimpin dengan sebaik-baiknya.

Menurut Hamidi (2010:134) ilmu pemerintahan mempunyai objek material dan objek formal. Objek formal ilmu pemerintahan bersifat khusus dan khas, yaitu hubungan pemerintahan dengan sub-subnya (hubungan antara pusan dan daerah, hubungan antara yang memerintah dan yang diperintah, hubungan antar lembaga serta departemen) termasuk pembahasan *output* pemerintahan sebagai fungsi, sistem, aktivitas, kegiatan, gejala, perbuatan serta peristiwa elit pemerintahan yang berkuasa.

Menurut Ndraha (2010:7) menjelaskan bahwa ilmu pemerintahan dapat didefinisikan sebagai ilmu yang mempelajari bagaimana memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan tiap orang akan jasa publik dan layanan civil,

dalam hubungan pemerintahan, (sehingga dapat diterima) pada saat dibutuhkan oleh yang bersangkutan.

Ilmu pemerintahan menurut Hamidi (2010:135) adalah ilmu yang mempelajari cara melaksanakan koordinasi dan kemampuan memimpin bidang legislatif, eksekutif dan yudikatif dalam hubungan antar pusat dan daerah antara lembaga serta antara yang memerintah dan yang diperintah.

Menurut Inu Kencana Syafie (dalam Syarifin dan Dedah Jubaedah, 2006:73) bahwa ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana menyeimbangkan pelaksanaan kepengurusan (eksekutif), kepengurusan (legislatif), kepemimpinan dan koordinasi pemerintahan (baik pusat dengan daerah maupun rakyat dengan pemerintahannya dalam berbagai peristiwa dan gejala pemerintahan secara baik dan benar.

2. Konsep Pemerintah dan Pemerintahan

Menurut Mac Iver (dalam Syafie, 2007:45) mengartikan bahwa pemerintah itu sebagai suatu organisasi dari orang-orang yang mempunyai kekuasaan (*government is the organization of men under authority*).

Taliziduhu Ndraha (dalam Awang dan Mendra Wijaya, 2012:7) menjelaskan bahwa pemerintah adalah alat perlengkapan negara atau lembaga-lembaga kenegaraan yang berfungsi sebagai alat untuk mencapai tujuan negara.

Selanjutnya menurut Montesquieu (dalam Salam, 2007:35) pemerintah adalah seluruh lembaga negara yang biasa dikenal dengan nama Trias Politika baik itu legislatif (membuat undang-undang), eksekutif (melaksanakan undang-undang), maupun yudkatif (mengawasi pelaksanaan undang-undang).

Menurut Syafiie (2007:20) pemerintahan berasal dari kata pemerintah yang paling sedikit kata perintah tersebut memiliki empat unsur yaitu: ada dua pihak yang terkandung, kedua pihak tersebut saling memiliki hubungan, pihak yang memerintah memiliki wewenang dan pihak yang diperintah memiliki ketaatan. Pemerintah adalah lembaga-lembaga atau badan publik yang mempunyai fungsi melakukan upaya untuk mencapai tujuan negara.

Menurut Ndraha (2003:5) menjelaskan bahwa pemerintahan adalah sebuah sistem multi proses yang bertujuan memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan yang diperintah akan jasa publik dan layanan sipil.

Menurut Jo Ann G. Ewalt (dalam Awang dan Mendra Wijaya, 2012:11) berpendapat bahwa pemerintahan adalah ketergantungan daya yang terlibat dalam hubungan antar lembaga yang juga terlibat dalam aksi kolektif. Organisasi tergantung pada satu sama lain untuk pencapaian tindakan kolektif dan dengan demikian harus ada pertukaran sumber daya dan menegosiasikan pemahaman bersama tentang tujuan program utama (dari organisasi tersebut).

Menurut Salam (2007:37) pemerintahan adalah serangkaian kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam rangka melaksanakan fungsinya sebagaimana yang telah dinyatakan dalam perundang-undangan negara.

Pemerintahan dan pemerintah menurut Muhammad Yamin memiliki arti yang berbeda. Pemerintah adalah jabatan atau aparatur dalam susunan politik. Sedangkan pemerintahan adalah tugas kewajiban alat negara (dalam Syarifin dan Dedah Jubaedah, 2006:73).

3. Konsep E-Government

Istilah e-government atau electronic government merujuk pada penggunaan teknologi informasi oleh organisasi pemerintahan agar organisasi tersebut menjadi lebih efektif dan transparan. Dengan e-government diharapkan pelayanan terhadap masyarakat dapat lebih baik, efektivitas internal organisasi pemerintahan semakin meningkat dan akses masyarakat terhadap informasi dalam lingkungan pemerintahan semakin mudah (Kase, 2010).

Menurut Forman (2005) e-government secara umum dapat didefinisikan sebagai penggunaan teknologi digital untuk mentransformasikan kegiatan pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi dan penyampaian layanan.

Menurut Hasibuan dan Santoso (2005:42) mendefinisikan e-government adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dengan menggunakan Teknologi Informasi (TI) untuk memberikan layanan kepada masyarakat.

Menurut Hartono (2010) e-government merupakan suatu proses system pemerintahan dengan memanfaatkan ICT (Information Communication and Technology) sebagai alat untuk memberikan kemudahan proses komunikasi dan transaksi kepada warga masyarakat, organisasi bisnis dan lembaga pemerintah serta stafnya. Sehingga dapat dicapai efisiensi, efektivitas, transparansi dan pertanggungjawaban pemerintah kepada warganya. Dengan konsep pengembangan menyangkut hubungan *Government to Government* (G2G), *Government to Business* (G2B) dan *Government ti Citizens* (G2C).

Menurut World Bank (2001) e-government adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasis teknologi informasi untuk meningkatkan kinerja pemerintahan dalam hubungannya dengan masyarakat, komunitas bisnis dan kelompok terkait lainnya menuju good government.

4. Konsep Kewirausahaan

Kewirausahaan adalah, semangat, sikap, perilaku dan kemampuan seseorang dalam menangani usaha dan atau kegiatan yang mengarah pada upaya mencari, menciptakan menetapkan cara kerja, teknologi dan produksi baru dengan meningkatkan efisiensi dalam rangka memberikan pelayanan yang lebih baik dan atau memperoleh keuntungan yang lebih besar.

Kewirausahaan adalah kemampuan kreatif dan inovatif yang dijadikan dasar, kiat dan sumber daya untuk mencari peluang menuju sukses. Inti dari kewirausahaan adalah kemampuan untuk menciptakan sesuatu yang baru (*creative new and different*) melalui berfikir kreatif dan bertindak inovatif untuk menciptakan peluang (Suryana, 2003:1).

Menurut Coulter (2003:3) kewirausahaan sering dikaitkan dengan proses, pembentukan, atau pertumbuhan suatu bisnis baru yang berorientasi pada pemerolehan keuntungan, penciptaan nilai dan pembentukan produk atau jasa baru yang unik dan inovatif.

Kemudian menurut Meredith (2005:14) menyatakan wirausaha adalah orang-orang yang mempunyai kemampuan melihat dan menilai kesempatan usaha mengumpulkan serta sumber daya yang dibutuhkan guna mengambil keuntungan dari padanya dan mengambil tindakan yang tepat guna memastikan kesuksesan.

David Osborne dan Ted Gaebler (1996) mencoba untuk menemukan kembali pemerintahan dengan mengembangkan konsep pemerintahan yang bergaya wirausaha (*Entrepreneurial Government*). Esensi dasar yang sangat strategis dari pemikiran Osborne dan Ted berkaitan erat dengan birokrasi pemerintahan yang tidak lagi berorientasi pada budaya sentralisasi, strukturalisasi, formalisasi dan apatistik melainkan pada desentralisasi pemeberdayaan, kemitraan, fungsionalisasi dan demokratisasi. Fungsi pemerintahan yang moderen strategisnya harus diarahkan pada daya dukung dan daya dorong untuk meningkatkan peran serta masyarakat dalam proses kebijakan, penyelenggaraan pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan (dalam bukunya "*Reinventing Government, How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sektor*").

Selanjutnya Osborne (1996) mengungkapkan sesuatu yang perlu menjadi pegangan dalam menerapkan prinsip-prinsip kewirausahaan bahwa organisasi bisnis tidak bias disamakan dengan lembaga pemerintah dan memang terdapat banyak perbedaan satu dengan yang lainnya. Pemerintah tidak dapat dijalankan seperti sebuah bisnis, tentu saja tidak berarti bahwa pemerintah tidak bias bergaya wirausaha.

Kemudian menurut Mohammad (2006) pemerintah wirausaha adalah pemerintah yang mampu menghadirkan kebijakan yang berorientasi kepada warga Negara. Kebijakan tersebut memiliki nilai strategis karena akan menghasilkan dividen yaitu berupa dukungan dari warga Negara. Untuk melakukan percepatan dan perbesaran dividen yang berupa dukungan dari konstituen adalah merupakan persaingan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan juga menghadirkan

problem solving regulation agar lembaga itu dapat memfokuskan pada tiga tugas utama yaitu: menanggapi keluhan warga Negara dengan cepat, melakukan pemeriksaan rutin dan menghukum para pelanggar aturan.

Wirausaha adalah pemerintah yang tidak sekedar mampu menghasilkan ide-ide cemerlang tetapi juga diiringi kemampuan untuk mewujudkan ide-ide tersebut. Pemerintah yang mampu dan mau mengambil resiko yang terukur dan mampu menjelaskan langkah yang dianggap aneh dan inovatif (Mohammad, 2006: Sumarhadi, 2002: dan Tjokrowinoto et al, 2000).

5. Konsep Badan Usaha Milik Negara (BUMN)

Menurut Wibisono (dalam bukunya Corporate Social Responsibility, 2007:62) menyatakan bahwa BUMN dituntut untuk berfungsi sebagai alat pembangunan nasional dan berperan sebagai institusi sosial (public). Peran sosial ini mengisyaratkan bukan saja pemilikan dan pengawasannya oleh publik tetapi juga menggambarkan konsep mengenai *public purpose* (sasarannya adalah masyarakat) dan *public interest* (orientasinya pada kepentingan masyarakat). Dengan demikian disadari bahwa posisi perusahaan-perusahaan BUMN ini ibarat memiliki dua sisi mata uang. Disatu sisi berperan sebagai institusi bisnis dan disisi lainnya berperan sebagai institusi social karena merupakan alat Negara.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara (BUMN) bahwa Badan Usaha Milik Negara merupakan salah satu pelaku kegiatan ekonomi dalam perekonomian nasional berdasarkan demokrasi ekonomi. Badan Usaha Milik Negara mempunyai peranan penting dalam penyelenggaraan perekonomian nasional guna mewujudkan

kesejahteraan masyarakat dan pelaksanaan peran Badan Usaha Milik Negara dalam perekonomian nasional untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat belum optimal. Untuk mengoptimalkan peran Badan Usaha Milik Negara pengurusan dan pengawasannya harus dilakukan secara professional.

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) sendiri memiliki bentuk-bentuk yang berbeda berdasarkan fungsinya serta besaran kepemilikan saham dari Pemerintah. Oleh karena itu dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dikemukakan terdapat bentuk BUMN yaitu:

1. Perusahaan Perseroan, yang selanjutnya disebut Persero, adalah BUMN yang berbentuk perseroan terbatas yang modalnya terbagi dalam saham yang seluruh atau paling sedikit 51% (lima puluh satu persen) sahamnya dimiliki oleh Negara Republik Indonesia yang tujuan utamanya mengejar keuntungan.
2. Perusahaan Perseroan Terbuka, yang selanjutnya disebut Persero Terbuka, adalah Persero yang modal dan jumlah pemegang sahamnya memenuhi kriteria tertentu atau Persero yang melakukan penawaran umum sesuai dengan peraturan perundang-undangan dibidang pasar modal.
3. Perusahaan Umum, yang selanjutnya disebut Perum, adalah BUMN yang seluruh modalnya dimiliki Negara dan tidak terbagi atas saham, yang bertujuan tinggi dan sekaligus mengejar keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan perusahaan.

Maksud dan tujuan pendirian BUMN sendiri dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara (BUMN) adalah sebagai berikut:

1. Memberikan sumbangan bagi perkembangan perekonomian nasional pada umumnya dan penerimaan Negara pada khususnya.
2. Mengejar keuntungan.
3. Menyelenggarakan kemanfaatan umum berupa penyediaan barang dan/atau jasa yang bermutu tinggi dan memadai bagi pemenuhan hajat hidup orang banyak.
4. Menjadi perintis kegiatan-kegiatan usaha yang belum dapat dilaksanakan oleh sektor swasta dan koperasi.
5. Turut aktif memberikan bimbingan dan bantuan kepada pengusaha golongan ekonomi lemah, koperasi dan masyarakat.

Jadi dapat disimpulkan BUMN adalah suatu badan usaha yang sebagian atau seluruh modalnya dimiliki oleh Negara. Badan usaha ini didirikan untuk mengejar keuntungan sebagai pemasukan Negara dan menjadi pemacu perekonomian nasional dalam persaingannya dengan perusahaan swasta.

6. Konsep Kelistrikan

Pada umumnya kita menggunakan istilah “listrik” jika listrik itu digunakan untuk menjalankan motor listrik, menyalakan lampu, menghasilkan panas dan membuat magnet listrik bekerja. Sebenarnya listrik itu sendiri merupakan suatu bentuk tenaga atau energi yaitu panas, cahaya, tenaga mekanik dan tenaga kimiawi. Listrik seringkali disebut tenaga karena dapat menggerak atau

beraktivitas suatu peralatan, seperti peralatan yang menggunakan motor listrik yang berfungsi untuk merubah tenaga listrik menjadi tenaga mekanik atau kinetik, mengoperasikan komputer, televisi, pemanas, pendingin (kulkas) dan sebagainya.

Listrik merupakan suatu muatan yang terdiri dari muatan positif dan muatan negatif, dimana sebuah benda akan dikatakan memiliki energi listrik apabila suatu benda itu mempunyai perbedaan jumlah muatan. Sedangkan muatan yang dapat berpindah adalah muatan negatif dari sebuah benda, berpindahnya muatan negatif ini disebabkan oleh bermacam gaya atau energi, misalnya energi gerak, energi panas dan sebagainya. Perpindahan muatan negatif inilah yang disebut dengan energi listrik. Karena suatu benda akan senantiasa mempertahankan keadaan netral atau seimbang antara muatan positif dan muatan negatif. Sehingga apabila jumlah muatan positif lebih besar dari muatan negatif, maka benda tersebut mencari muatan negatif untuk mencapai keadaan seimbang.

Energi listrik mempunyai beberapa kelebihan dibandingkan energi yang lain diantaranya adalah:

1. Lebih mudah disalurkan.
2. Lebih mudah didistribusikan ke daerah yang lebih luas.
3. Lebih mudah diubah kedalam bentuk energi lain. Misalnya menjadi energi panas, cahaya atau tenaga mekanik.

7. Pelayanan Publik

Istilah pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu, menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

Pelayanan menurut Thoha (dalam Sedermayanti, 2004:84) adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Menurut Kasmir (dalam Pasolong, 2007:133) bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan.

Sedangkan menurut Granross (dalam Ratmiko, 2005:4) Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang dapat terjadi sebagai akibat dari adanya suatu interaksi antara unsur konsumen yang membutuhkan pelayanan dengan unsur karyawan yang memberikan pelayanan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan oleh pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan dan memenuhi kebutuhan dari konsumen/pelanggan.

Pelayanan berkaitan dengan masyarakat. Sehingga pelayanan lebih dikenal dengan pelayanan publik. Publik berasal dari bahasa Inggris *Public* yang berarti masyarakat umum dan negara, kata publik dalam bahasa Indonesia diartikan sebagai umum orang banyak dan ramai.

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan (Pasolong, 2007:128).

Pelayanan publik menurut Sinambela (dalam Pasolong, 2007:128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah

manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menggantungkan dalam suatu kesimpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada produk secara fisik.

Pelayanan publik menurut Kurniawan (2005:4) adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada orang itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Sri Maulidiah (2014:21) pelayanan publik merupakan suatu hubungan timbal balik yang saling menguntungkan antara lembaga birokrasi pemerintah sebagai unsur yang melayani dengan masyarakatnya sebagai unsur yang dilayani oleh lembaga birokrasi pemerintah.

Dwiyanto (2005:141) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna atau pelanggan yang dimaksud menurutnya disini adalah warga negara yang membutuhkan.

Kemudian menurut Sinambela (2006:5) pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik diperlukan elemen-elemen pendukung seperti sumber daya pelayan yang berkualitas didalam institusi pemerintah yang berkompeten dalam melakukan pelayanan yang baik langsung maupun tidak langsung yang berada dalam jajaran struktur dan lebel (Yussa, 2010:45).

Menurut AG Suharsono (dalam Dwiyanto 2005:138) merumuskan bahwa pelayanan publik model baru harus bersifat non diskriminasi sebagaimana

dimaksud oleh dasar teoritis yang digunakan yakni teori demokrasi yang menjamin persamaan warga Negara tanpa menbeda-bedakan asal usul, kesukuan, ras, etnik, agama dan latar belakang kepartaian. Ini berarti setiap warga Negara diperlukan secara sama ketika berhadapan dengan birokrasi publik untuk menerima pelayanan sepanjang syarat-syarat yang dibutuhkan terpenuhi hubungan yang terjalin antara birokrasi publik dengan warga Negara adalah hubungan impersonal sehingga terhindar dari sifat nepotisme dan primordialisme.

Pandangan berbeda dikemukakan oleh Dwiyanto (dalam Sri Maulidiah, 2014:17) bahwa pelayanan publik yang selama ini menjadi ranah dimana negara yang diwakili oleh pemerintah berinteraksi dengan lembaga-lembaga non pemerintah. Dalam ranah ini terjadi pergumulan yang sangat intensif antara unsur pemerintah dan warganya. Buruknya praktek governance dalam penyelenggaraan pelayanan publik sangat dirasakan oleh warga dan masyarakat luas.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998:17).

Menurut Nurcholis (2011:103) yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada publik, yaitu sejumlah

orang yang mempunyai kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai dan norma yang mereka miliki.

Menurut Sri Maulidiah (2014:69) pelayanan publik terbagi dalam dua jenis yaitu:

1. Pelayanan jasa kepada konsumen akhir

Merupakan jasa yang diberikan kepada publik tersebut dapat langsung diterima oleh orang yang dilayani atau orang yang membutuhkan pelayanan publik tersebut.

2. Pelayanan jasa kepada konsumen organisasional

Merupakan suatu pelayanan jasa yang diberikan kepada pihak yang membutuhkan pelayanan jasa secara institusi atau kelembagaan sehingga yang menerima dari layanan ini adalah organisasi atau lembaganya bukan perorangan.

Sedangkan menurut Raharjo Adisasmita (2011:148) aspek-aspek pelayanan publik yang efektif dan efisien yaitu:

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan kesederhanaan sangat mendukung kelancaran pelaksanaan pelayanan publik yang efektif dan efisien.

2. Kejelasan

Pelayanan yang diberikan harus jelas persyaratan teknis maupun administrasinya, prosedur atau tata cara yang harus dipahami. Jelas dalam

berbagai hal sehingga tidak menimbulkan rasa was-was dan tanda dari pihak penerima pelayanan.

3. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Ketetapan waktu pelayanan akan memberikan kepercayaan yang positif kepada si pelanggan atau penerima pelayanan sehingga menguntungkan kepada pihak pemberi layanan.

4. Akurasi

Akurasi pelayanan publik artinya bahwa produk pelayanan yang diterima oleh publik harus benar, tepat dan sah. Prinsip ini memberikan kepercayaan yang bernilai positif sekiranya pemberi pelayanan dapat secara konsisten melaksanakan tugas secara benar dan tepat.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik harus memberikan rasa aman dan kepastian hukum kepada penerima pelayanan. Pengertian aman bukan hanya menyangkut aman dalam konteks aktivitas, tetapi juga dalam hal produk pelayanan yang diberikan kepada penerima pelayanan publik.

1. Tanggungjawab

Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan penyelesaian keluhan ketidakpuasan dalam pelaksanaan umum.

2. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika merupakan kelengkapan yang mendukung terciptanya pelayanan yang efektif dan efisien.

3. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.

4. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus senantiasa bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

5. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan serta tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain yang dianggap perlu dan disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan jenis pelayanan yang akan diberikan.

8. Kualitas Pelayanan

Kata “kualitas” mengandung banyak pengertian, menurut kamus Bahasa Indonesia, kualitas berarti tingkat baik buruknya sesuatu dan derajat atau taraf(kepandaian, kecakapan atau mutu).

Kualitas menurut Tjiptono (2006:51) adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2002:42) adalah adanya suatu kesesuaian dengan berbagai bentuk persyaratan, kecocokan pada pemakaian perbaikan atau penyempurnaan, berkesinambungan bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan baik sejak awal penyelenggaraan pelayanan publik, maupun pada setiap saat, untuk dapat melakukan segala sesuatu dengan tepat dan benar, sehingga sejak awal dan adanya sesuatu yang dilakukan untuk proses membahagiakan dan memuaskan unsur pelanggan yang dalam hal ini adalah unsur masyarakat.

Menurut Goetsch dan Davis (dalam LAN, 2003:17) kualitas pelayanan adalah sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Selanjutnya menurut Evans dan Lindsay (dalam LAN, 2003:17) kualitas pelayanan dapat dilihat dari berbagai sudut. Jika dilihat dari sudut pandang konsumen, maka kualitas pelayanan selalu dihubungkan dengan suatu yang baik/prima (excellent). Jika kualitas pelayanan dipandang dari sudut "*product based*", maka kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu fungsi yang

spesifik, dengan variabel pengukuran yang berbeda-beda dalam memberikan penilaian kualitas sesuai dengan karakteristik produk yang bersangkutan. Kualitas pelayanan jika dilihat dari sudut “*user based*”, maka kualitas pelayanan adalah sesuatu yang diinginkan oleh pelanggan atau tingkat kesesuaian dengan kesesuaian pelanggan. Sedangkan jika dilihat dari “*value based*”, maka kualitas pelayanan merupakan keterkaitan antara kegunaan atau kepuasan dengan harganya.

Menurut Mowen (2002:7) kualitas pelayanan merupakan evaluasi konsumen tentang kesempurnaan kinerja layanan. Kualitas pelayanan bersifat dinamis yaitu berubah menurut tuntutan pelanggan.

Menurut Tjiptono (2004:59) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Kemudian menurut Kotler (2012) kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan.

Menurut Herdiansyah (2011:39-40) kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen (*consumer behavior*), yaitu suatu perilaku yang dilakukan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan dan mengevaluasi suatu produk maupun jasa pelayanan, yang diharapkan dapat memberikan perasaan puas akan kebutuhan mereka dan dapat memberikan persepsi atau penilaian

Sedangkan menurut Wykof (dalam, Tjiptono 2002:59) mengartikan kualitas jasa dan layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dalam suatu proses penyelenggaraan pelayanan publik, dan juga pengendalian atas tingkat

keunggulan pelayanan publik tersebut, maka untuk memnuhi berbagai bentuk keinginan dari unsur pelanggan yang dalam hal ini adalah unsur masyarakat.

Menurut Jamal and Naser (2002) kualitas pelayanan mempunyai hubungan dengan persepsi konsumen atas kinerja kualitas pelayanan yang ditawarkan perusahaan.

Menurut Kotler (Alma, 2007:286) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus menerus terhadap proses, produk dan servis yang dihasilkan perusahaan

Kualitas pelayanan dapat pula dipahami melalui “*customer behavior*” (perilaku konsumen) yaitu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan dan mengevaluasi suatu produk pelayanan yang diharapkan mampu memenuhi kebutuhannya. Keputusan-keputusan konsumen untuk mengkonsumsi atau tidak mengkonsumsi suatu barang atau jasa dipengaruhi beberapa faktor, antara lain persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan (Pasolong, 2007:138).

Menurut Assefaf (2009) kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara harapan dengan kinerja. Harapan pelanggan dibentuk dan didasarkan oleh beberapa faktor antara lain pengalaman masa lalu, pendapat teman, informasi dan janji perusahaan.

Menurut Parasuraman (dalam Lupiyoadi, 2006:182) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Berwujud (*Tangible*), adalah kemampuan perusahaan menunjukkan keberadaannya pada pihak eksternal melalui sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya sebagai bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
2. Keandalan (*Reliability*), merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya.
3. Ketanggapan (*Responsiveness*), yaitu kesediaan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. Jaminan (*Assurance*), yaitu pengetahuan dan kemampuan dari para pegawai perusahaan dalam menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan.
5. Empati (*Empathy*), adalah kemampuan perusahaan dalam memahami keinginan pelanggan dan menghargai pelanggan.

B. Penelitian Terdahulu

1. Imam Hermawan (Jurnal: 2011)

Judul penelitian Kualitas Pelayanan Pasang Baru Listrik Prabayar Di PT. PLN (Persero) Cikande. Pada penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian Kualitas Pelayanan Pasang Baru Listrik Prabayar Di PT. PLN (Persero) Cikande dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik. Hal ini

dapat terlihat dari indikator pelayanan sebagai berikut: (a) Kesederhanaan, dimana tata cara pelayanan yang diberikan petugas mudah, cepat dan tepat, tidak berbelit-belit dan mudah dilaksanakan oleh pelanggan yang meminta pelayanan. (b) Kejelasan dan Kepastian, prosedur yang ditetapkan sudah jelas dan mudah dipahami, persyaratan teknis dan administratif mudah dilaksanakan, unit kerja dapat bertanggung jawab dengan baik dalam melaksanakan tugasnya serta biaya dan tarif pelayanan sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. (c) Keamanan, pelayanan yang diberikan dapat memberikan rasa aman dan nyaman dalam hal pelayanan listrik pra bayar, kemudian adanya kepastian hukum yang diberikan kepada pelanggan dari pihak PLN. (d) Keterbukaan, dalam memberikan pelayanan pasang baru listrik pra bayar sudah sesuai dengan prosedur yang ada, petugas bertanggung jawab dengan baik sesuai dengan tugasnya serta waktu pelayanan yang sesuai dengan jadwal yang ditentukan. (e) Efisiensi, pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan sasaran pelayanan, informasi yang diberikan jelas dan mudah dimengerti, serta pelayanan yang tidak meminta persyaratan yang berulang kepada pelanggan. (f) Ekonomis, biaya pasang baru listrik pra bayar cukup wajar dan terjangkau oleh masyarakat, sesuai dengan kondisi dan kemampuan masyarakat, penetapan tarif sesuai dengan TDL dan aturan pemerintah. (g) Keadilan yang merata, dalam memberikan pelayanan tidak membedakan pelanggan yang satu dengan yang lainnya, semua pelanggan mendapatkan hak dan perlakuan yang sama dalam mendapatkan pelayanan. (h) Ketepatan waktu,

dalam memberikan pelayanan dan melakukan tindakan sudah sesuai dengan prosedur yang ada dan sesuai dengan waktu yang ditentukan.

2. Khaatibul Rahman Arif (2017)

Judul penelitian Evaluasi Pelayanan Perubahan Daya Listrik Pada Kantor Perusahaan Listrik Negara (Studi Kasus PLN Rayon Panam Kota Pekanbaru). Pada penelitian ini penulis menggunakan metode Kuantitatif. Hasil penelitian Evaluasi Pelayanan Perubahan Daya Listrik Pada Kantor Perusahaan Listrik Negara (Studi Kasus PLN Rayon Panam Kota Pekanbaru) berada dikategori Baik. Faktor yang menghambatnya adalah (a) Kurangnya kinerja petugas PLN Rayon Panam Kota Pekanbaru dalam memberikan informasi kepada masyarakat atau mensosialisasikan kepada masyarakat sehingga masyarakat belum mengetahui proses perubahan daya listrik. (b) Prosedur pelayanan masih belum sesuai dengan usaha dan hasil yang diterima sehingga masih ada masyarakat yang merasakan keluhan dalam sistem pelayanan listrik. (c) Masih mahal biaya yang dirasakan oleh masyarakat sehingga mengalami ketidaktepatan dalam melakukan perubahan daya, hal ini dikarenakan tidak sesuai dengan hasil pendapatan masyarakat melakukan perubahan daya. (d) Masih kurangnya unsure keadilan kepada masyarakat dikarenakan pelayanan yang membeda-bedakan para pelanggannya dalam melakukan perubahan daya listrik. (e) Masih adanya pihak ketiga (calo) yang memperdaya masyarakat dalam melakukan perubahan daya listrik. (f) Petugas pemberi pelayanan masih belum optimal dalam pelaksanaannya sehingga masih banyaknya keluhan dari masyarakat, jadi petugas harus memaksimalkan kembali dalam melakukan pelayanan yang baik dan terarah.

3. Selvi Mirthawati Setyorini (Jurnal: 2015).

Judul penelitian Kualitas Pelayanan Pasang Baru Listrik Prabayar Bagi Calon Pelanggan Rumah Tangga PT. PLN (Persero) Rayon Kalisat Di Kecamatan Sumber Jambe. Pada penelitian ini penulis menggunakan metode Kuantitatif. Hasil penelitian Kualitas Pelayanan Pasang Baru Listrik Prabayar Bagi Calon Pelanggan Rumah Tangga PT. PLN (Persero) Rayon Kalisat Di Kecamatan Sumber Jambe sebagai berikut: Pelayanan pasang baru listrik oleh PT. PLN (Persero) Rayon Kalisat bagi pelanggan kategori rumah tangga di Kecamatan Sumber Jambe dengan menggunakan model ServQual dinyatakan memiliki kualitas pelayanan yang buruk dengan skor *servqual* -1. Dari perolehan hasil negatif yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima atau dirasakan oleh responden kurang dari harapan responden. (b) Dimensi bukti fisik (*tangibles*) mendapat skor +2,3 dan dimensi jaminan (*assurance*) mendapat skor +1,6. Perolehan skor positif pada kedua dimensi ini berarti bahwa pelayanan yang diterima oleh responden melebihi harapan responden sehingga dikatakan kualitas pelayanannya adalah sangat baik. Sedangkan dimensi keandalan (*realibility*) mendapat skor -6,8, daya tanggap (*responsiveness*) mendapat skor -0,8, dan empati (*emphaty*) mendapat skor -1,9. Perolehan skor negatif pada ketiga dimensi ini artinya pelayanan yang diterima oleh responden kurang dari harapan responden sehingga dikatakan bahwa kualitas pelayanannya tidak baik atau buruk. Berdasarkan karakteristik responden, sebanyak 46,4% responden mendapatkan komunikasi getok tular yang cukup baik, 32,1% responden dengan kebutuhan pribadi merasa pelayanan yang diperoleh cukup baik dan 21,5%

responden memiliki pengalaman masa lalu yang cukup baik tentang pasang baru listrik bagi pelanggan kategori rumah tangga di Kecamatan Sumber Jambe.

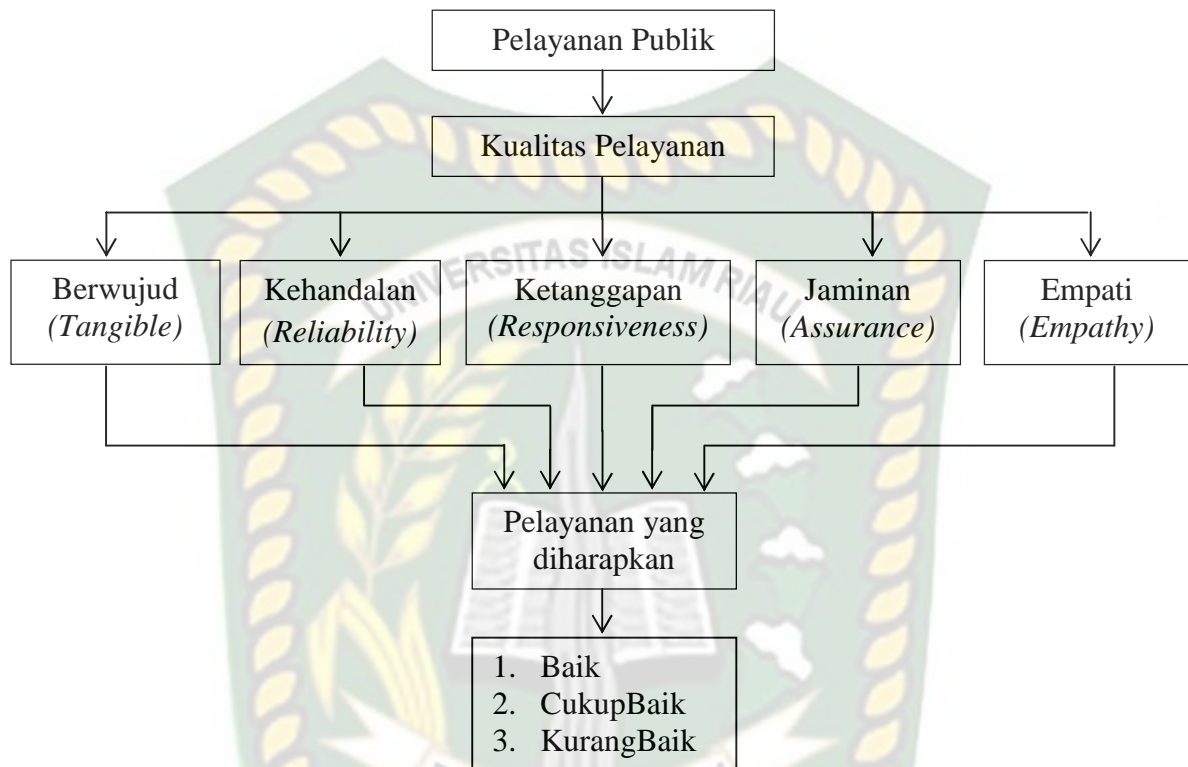
C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah untuk membentuk dan menjelaskan pemikiran dan konsep dalam menganalisa dan memecahkan masalah yang dihadapi sehubungan dengan penelitian ini, dengan memaparkan keterkaitan antara variabel penelitian dengan indikator-indikator tertentu, berdasarkan konsep maupun teori-teori yang dianggap relevan.

Untuk mengukur kualitas pelayanan terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman (Dalam Lupiyoadi, 2006:182), yaitu: Berwujud (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*). Jika PT. PLN (Persero) mampu menjabarkan kelima dimensi tersebut dalam suatu mekanisme pelayanan, maka kepuasan pelanggan lebih mudah diwujudkan atau dengan kata lain harapan pelanggan untuk merasa puas dengan pelayanan PT. PLN (Persero) akan lebih mendekati kenyataan.

Sehingga penulis membuat suatu kerangka pikiran dari penelitian ini sebagai berikut:

Gambar2.1 : Kerangka Pemikiran tentang Analisis Kualitas Pelayanan Pasang Baru Listrik Prabayar Pada Kantor Perusahaan Listrik Negara Rayon Tanjungbatu



Sumber: Modifikasi penulis 2018 yang disarikan dari kutipan Parasuraman (Dalam Lupiyoadi, 2006:182)

D. Konsep Operasional dan Operasional Variabel

a. Konsep Operasional

Untuk menghindari kesalah pahaman dalam penelitian ini, maka sebelumnya penulis akan mengoperasionalkan beberapa konsep yang berhubungan dengan penelitian ini, antara lain yaitu:

1. Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

2. Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaian dalam mengimbangi harapan Konsumen.
3. Pemasangan baru adalah pemasangan aliran listrik bagi masyarakat yang belum memiliki listrik.
4. Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan persepsi atau kesan dengan kinerja suatu produk dan harapan-harapannya.
5. Berwujud (*Tangible*), adalah kemampuan perusahaan menunjukkan keberadaannya pada pihak eksternal melalui sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya sebagai bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
6. Keandalan (*Reliability*), merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya.
7. Ketanggapan (*Responsiveness*), yaitu kesediaan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.
8. Jaminan (*Assurance*), yaitu pengetahuan dan kemampuan dari para pegawai perusahaan dalam menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan.
9. Empati (*Empathy*), adalah kemampuan perusahaan dalam memahami keinginan pelanggan dan menghargai pelanggan.

b. Operasional Variabel

Untuk memudahkan dalam memahami arah dan tujuannya, maka penulis menganggap perlu menggambarkan sebuah Operasional Variabel. Operasional variabel yang penulis maksud adalah seperti pada tabel berikut ini:

Tabel 2.1: Operasional Variabel Analisis Kualitas Pelayanan Pasang Baru Listrik Prabayar Pada Kantor Perusahaan Listrik Negara Rayon Tanjungbatu Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun

Konsep	Variabel	Indikator	Item Yang Dinilai	Skala Pengukuran
1	2	3	4	5
Pelayanan publik pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan (Pasolong, 2007:128)	Kualitas Pelayanan Pasang Baru Listrik Prabayar Pada Kantor Perusahaan Listrik Nrgara Rayon Tanjungbatu Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun	<p>a. Berwujud (<i>Tangible</i>)</p> <p>b. Keandalan (<i>Reliability</i>)</p> <p>c. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)</p>	<p>1. Penampilan Karyawan Kantor: seragam yang rapi, bersih dan sopan.</p> <p>2. Kelengkapan peralatan dalam pemasangan meter listrik prabayar.</p> <p>1. Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.</p> <p>2. Petugas tepat waktu dalam memasang meter listrik prabayar.</p> <p>1. Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti mengenai</p>	<p>Baik Cukup Baik Kurang Baik</p> <p>Baik Cukup Baik Kurang Baik</p> <p>Baik Cukup Baik Kurang Baik</p>

1	2	3	4	5
		d. Jaminan <i>(Assurance)</i> e. Empati <i>(Empathy)</i>	proses pasang baru listrik prabayar. 2. Petugas pemasangan listrik prabayar cepat dalam melayani pelanggan 1. Petugas bersikap jujur (tidak meminta bayaran/tips) 2. Petugas bersikap sopan dan menghormati pelanggan. 1. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan). 2. Petugas memberi kesempatan bertanya pada pelanggan.	Baik Cukup Baik Kurang Baik Baik Cukup Baik Kurang Baik

Sumber : Modifikasi penulis 2019

E. Teknik Pengukuran

Setelah dikemukakan konsep-konsep yang berhubungan dengan penelitian ini, maka penulis menetapkan teknik pengukuran data terhadap indikator variabel penelitian dengan membagi kedalam ukuran atau kategori yaitu:

Baik : Apabila kedua item dapat dilaksanakan atau jawaban responden berada pada persentase 67-100%.

Cukup Baik : Apabila salah satu item dapat dilaksanakan atau jawaban responden berada pada persentase 34-66%.

Kurang Baik : Apabila tidak ada satupun dari item penilaian dapat dilaksanakan atau jawaban responden pada persentase 0-33%.

Pengukuran untuk indikator variabel adalah sebagai berikut:

1. Berwujud (*Tangible*)

Pengukuran penilaiannya adalah :

Baik : Apabila kedua item dapat dilaksanakan atau jawaban responden berada pada persentase 67-100%.

Cukup Baik : Apabila salah satu item dapat dilaksanakan atau jawaban responden berada pada persentase 34-66%.

Kurang Baik : Apabila tidak ada satu pun dari item penilaian dapat dilaksanakan atau jawaban responden pada persentase 0-33%.

2. Keandalan (*Reliability*)

Pengukuran penilaiannya adalah :

Baik : Apabila kedua item dapat dilaksanakan atau jawaban responden berada pada persentase 67-100%.

Cukup Baik : Apabila salah satu item dapat dilaksanakan atau jawaban responden berada pada persentase 34-66%.

Kurang Baik : Apabila tidak ada satu pun dari item penilaian dapat dilaksanakan atau jawaban responden pada persentase 0-33%.

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Pengukuran penilaiannya adalah :

Baik : Apabila kedua item dapat dilaksanakan atau jawaban responden berada pada persentase 67-100%.

Cukup Baik : Apabila salah satu item dapat dilaksanakan atau jawaban responden berada pada persentase 34-66%.

Kurang Baik : Apabila tidak ada satu pun dari item penilaian dapat dilaksanakan atau jawaban responden pada persentase 0-33%.

4. Jaminan (*Assurance*)

Pengukuran penilaiannya adalah :

Baik : Apabila kedua item dapat dilaksanakan atau jawaban responden berada pada persentase 67-100%.

Cukup Baik : Apabila salah satu item dapat dilaksanakan atau jawaban responden berada pada persentase 34-66%.

Kurang Baik : Apabila tidak ada satu pun dari item penilaian dapat dilaksanakan atau jawaban responden pada persentase 0-33%.

5. Empati (*Empathy*)

Pengukuran penilaiannya adalah :

Baik : Apabila kedua item dapat dilaksanakan atau jawaban responden berada pada persentase 67-100%.

Cukup Baik : Apabila salah satu item dapat dilaksanakan atau jawaban responden berada pada persentase 34-66%.

Kurang Baik : Apabila tidak ada satu pun dari item penilaian dapat dilaksanakan atau jawaban responden pada persentase 0-33%.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Berdasarkan atas rumusan masalah yang telah dijelaskan dapat dilihat bahwa penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan fenomena yang ada di Perusahaan Listrik Negara Rayon Tanjungbatu Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun dengan melakukan pengamatan langsung dan menggunakan berbagai teknik pengumpulan data, maka penelitian ini dapat dikategorikan sebagai penelitian deskriptif dengan menggunakan metode kuantitatif. Hal ini dikarenakan penulis memandang pokok permasalahan sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya akan lebih tepat jika dianalisis dengan metode kuantitatif.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kantor Perusahaan Listrik Negara Rayon Tanjungbatu Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun. Adapun alasan penulis memilih lokasi penelitian tersebut karena PLN belum dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal kepada masyarakat, seperti pelayanan untuk pasang baru listrik prabayar sering mengalami keterlambatan dan informasi yang diberikan PLN tentang proses pasang baru listrik prabayar kurang jelas dan kurang dipahami pelanggan. Sehingga dapat dilihat bahwa hasil kerja pegawai PLN kurang maksimal dalam memberikan pelayanan.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Arikunto (2010:173) populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Jadi pengertian populasi bias diartikan secara umum yaitu bukan hanya sekedar jumlah yang ada pada pokok objek/subjek yang akan dipelajari, tetapi meliputi keseluruhan dari karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek yang akan diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah Kepala Rayon, Pegawai PLN dan Pelanggan pasang baru listrik Prabayar.

2. Sampel

Menurut Arikunto (2010:173) sampel adalah sebagian dari populasi yang dijadikan sebagai objek dan sumber data serta informasi dalam penelitian yang mewakili dari suatu penelitian.

Tabel 3.1 Jumlah Populasi dan Sampel

No	Jenis Populasi	Jumlah		Persentase
		Populasi	Sampel	
1.	Kepala Rayon	1	1	100%
2.	Pegawai PLN	18	4	22.22%
3.	Pelanggan	1.130	24	2.12%
	Jumlah	1.149	29	-

Sumber: Data Olahan Peneliti 2019

Jumlah sampel dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan rumus slovin, dengan ukuran populasi pelanggan sebanyak 1.130 orang pada PLN Rayon Tanjungbatu Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun dengan tingkat presisi 20% maka ukuran sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{1.130}{1 + 1.130 (0.2)^2}$$

$$n = \frac{1.130}{1 + 1.130 (0.04)}$$

$$n = \frac{1.130}{1 + 45.2}$$

$$n = \frac{1.130}{46.2}$$

$$n = 24,48$$

$$= 24$$

Berdasarkan rumus diatas maka sampel untuk pelanggan Pasang Baru Listrik Prabayar Pada Kantor Perusahaan Listrik Negara Rayon Tanjungbatu Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun yaitu berjumlah sebanyak 24 Orang.

D. Teknik Penarikan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan beberapa teknik yaitu:

1. Sensus, yaitu dimana semua populasi dijadikan sampel. Penunjukan sampel secara sensus adalah terhadap Kepala Rayon PLN.
2. Purposive Sampling, merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Kita memilih orang sebagai sampel dengan memilih orang yang benar-benar mengetahui atau memiliki kompetensi

dengan topik penelitian kita. Adapun penunjukan sampel secara purposive sampling adalah terhadap pegawai PLN. Pertimbangan peneliti mengambil sampel 4 orang dari jumlah populasi 18 orang karena petugas yang melakukan pasang baru listrik prabayar adalah 4 orang dan yang 14 orang adalah petugas kantor.

3. Simple Random Sampling, dikatakan simple (sederhana) karena cara pengambilan sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Penunjukan sampel secara simple random sampling adalah terhadap pelanggan PLN yang sudah menggunakan listrik prabayar.

E. Jenis dan Sumber Data

Data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah berupa data primer dan data sekunder:

1. Data Primer adalah data yang didapat dari lapangan berupa keterangan yang diberikan oleh responden penelitian yang mengenai tentang proses pelaksanaan Kualitas Pelayanan Perusahaan Listrik Negara terhadap masyarakat di Rayon Tanjungbatu Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun.
2. Data Sekunder adalah data yang didapat dari sumber kedua berupa data yang sudah diolah. Data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian menyangkut dengan permasalahan dalam penelitian.

F. Teknik Pengumpulan Data

Didalam mengumpulkan data penelitian penulis menggunakan beberapa cara. Hal ini penulis lakukan untuk menghasilkan data yang optimal. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan cara sebagai berikut:

1. Kuisisioner yaitu teknik pengumpulan data melalui penyebaran daftar pertanyaan (angket) untuk diisi atau dijawab oleh para respondennya berkaitan dengan permasalahan didalam penelitian ini. Digunakan kepada responden dan yakni masyarakat.
2. Observasi yaitu berbentuk pengamatan baik secara langsung dilapangan untuk mendapatkan data yang khas dan erat kaitannya dengan penelitian tentang Kualitas Pelayanan Pada Kantor Perusahaan Listrik Negara terhadap masyarakat di Rayon Tanjungbatu Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun.
3. Dokumentasi yaitu data yang penulis peroleh dari hasil arsip ataupun dari karya ilmiah yang relevan dengan penelitian yang penulis lakukan, baik itu data yang bersumber dari Kantor PLN Rayon Tanjungbatu Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun.
4. Wawancara berbentuk interaksi dan komunikasi langsung yang ditunjukkan kepada responden yakni masyarakat dan petugas PLN. Wawancara yang penulis gunakan adalah wawancara terstruktur yakni dengan bahan pertanyaan yang telah dipersiapkan terlebih dahulu.

G. Teknik Analisa Data

Semua data yang diperoleh dalam penelitian lalu dikumpulkan, selanjutnya data tersebut kemudian dikelompokkan untuk dijadikan bahan masukan dalam penelitian ini. Kemudian data tersebut diolah, dipresentasikan untuk dianalisa secara deskripsikan sesuai dengan data dilakukan analisa kuantitatif dalam bentuk persentase dan diakhiri dengan penarikan suatu kesimpulan dan pemberian saran.

H. Jadwal Kegiatan Penelitian

Tabel 3.2: Jadwal waktu penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Pasang Baru Listrik Prabayar Pada Kantor Perusahaan Listrik Negara Rayon Tanjungbatu Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu Tahun 2019																			
		April				Mei				Juni				Juli				Agustus			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan UP	■	■	■	■	■	■	■	■												
2	Seminar UP							■	■												
3	Revisi UP									■	■	■	■								
4	Penyusunan Daftar Kuesioner									■	■	■	■								
5	Survey Lapangan											■	■	■	■						
6	Analisis Data													■	■	■	■				
7	Penyusunan Laporan Hasil Penelitian																	■	■		
8	Konsultasi Revisi Skripsi																	■	■		
9	Ujian Skripsi																			■	■
10	Revisi dan Pengesahan Skripsi																			■	■
11	Pengadaan dan Penyerahan Skripsi																				■

Sumber: Modifikasi Penelitian 2019

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Tanjungbatu

1. Sejarah Singkat

Asal mula nama Tanjungbatu berdasarkan cerita rakyat berkembang adalah karena tumbuhnya sebuah bunga yaitu bunga tanjung diatas sebuah batu. Tanjungbatu merupakan salah satu wilayah di Kabupaten Karimun Provinsi Kepulauan Riau. Tanjungbatu adalah Ibukota Kecamatan Kundur yang merupakan salah satu Kecamatan tertua di Kabupaten Karimun. Terdapat 3 wilayah Kecamatan dipulau Kundur yaitu Kecamatan Kundur dengan Ibukota Tanjungbatu, Kecamatan Kundur Utara dengan Ibukota Tanjungberlian, dan Kecamatan Kundur Barat dengan Ibukota Sawang.

Pulau Kundur sangat terkenal dengan buah durian yang khas yang lebih dikenal dengan durian Tanjungbatu. Salah satu penghasil durian adalah kampung Gading di Kelurahan Gading Sari yang berada diperbukitan tak hanya dikenal dikalangan warga Karimun atau pun Kepulauan Riau. Kampung penghasil durian terbesar itu, bahkan juga tersohor oleh penikmat buah durian asal Malaysia dan Singapore.

Selain terkenal dengan duriannya, pulau Kundur juga dikenal sebagai penghasil timah. Pengolahan timah terletak didaerah Prayun. Jarak antara Tanjungbatu dengan Prayun dapat ditempuh selama lebih kurang satu setengah jam perjalanan. Setiap minggu kapal-kapal pengangkut Timah pulang pergi ke

pulau Bangka yang juga merupakan salah satu penghasil timah terbesar. Kesamaan antara pulau Kundur dengan pulau Bangka tidak hanya pada segi penghasil timah saja tetapi juga dari segi kotanya pun tidak jauh berbeda. Termasuk pantai dipulau Bangka yang memiliki banyak bebatuan granit besar begitu juga halnya dipulau Kundur.

Pulau Kundur memiliki luas hamper 315,4 km persegi ini terdapat sejumlah objek wisata alam yang masih asli dan unik. Beberapa pantai yang ada dipulau Kundur memiliki pemandangan yang eksotis dengan bentangan pasir putih bak mutiara yang menawan terdapat banyak nama pantai seperti pantai lubuk, pantai sawang, pantai ketapang, pantai timun dan lain-lain.

2. Letak Geografis Tanjungbatu

Tanjungbatu sebagai sebagian wilayah Kabupaten Karimun yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999. Pada awal terbentuknya wilayah Kabupaten Karimun terdiri dari 3 Kecamatan yakni Kecamatan Karimun, Kecamatan Moro, dan Kecamatan Kundur. Selanjutnya berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Karimun dimekarkan menjadi 8 Kecamatan, dan akhirnya berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Karimun Nomor 10 Tahun 2004 dimekarkan lagi menjadi 9 Kecamatan.

Kecamatan Kundur adalah salah satu Kecamatan dari 9 Kecamatan yang terdapat diwilayah Kabupaten Karimun Daerah Provinsi Kepulauan Riau yang mempunyai letak dan wilayah yang strategis ditinjau dari pendekatan ekonomis. Luas wilayah Tanjungbatu 1300^o yang terdiri dari 596 km² daratan dan 784 km² lautan dan letak posisi 103^o – 21^o bujur sangkar timur dan 38^o – 13^o bujur utara

serta tinggi pusat pemerintahan Kecamatan Kundur dengan permukaan laut adalah 00,33 m2. Secara geografis Tanjungbatu merupakan salah satu Kelurahan dari 3 Kelurahan yang berada di Kecamatan Kundur yang mempunyai luas wilayah 9000m2 yang terdiri dari lautan dan daratan.

3. Kependudukan Tanjungbatu

Sebagian besar penduduk yang mendiami wilayah Tanjungbatu adalah Suku Melayu, namun demikian juga terdapat suku lainnya seperti suku Jawa, Batak, Bugis, Cina dan lain sebagainya.

Tabel 4.1 : Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan

No	Kecamatan	Ibukota Kecamatan	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1	Kundur	Tanjungbatu	15.773	15.541	31.314
2	Kundur Utara	Tanjungberlian	6.285	5.784	12.069
3	Kundur Barat	Sawang	8.892	8.198	17.090
Jumlah Total			30.950	29.523	60.473

Sumber Data: Badan Pusat Statistik Kecamatan DiPulau Kundur

B. Gambaran Umum PT. PLN (Persero)

1. Sejarah Singkat

Perusahaan listrik Negara (PLN) adalah sebuah BUMN yang mengurus semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia. Ketenagalistrikan di Indonesia dimulai pada abad ke-19, ketika beberapa perusahaan Belanda mendirikan pembangkit tenaga listrik untuk keperluan sendiri. Perusahaan listrik untuk kepentingan umum dimulai semenjak perusahaan swasta Belanda NV. NIGEM memperluas usahanya dibidang tenaga listrik.

Setelah kemerdekaan Indonesia, tanggal 17 Agustus 1945, perusahaan listrik yang dikuasai Jepang direbut oleh pemuda-pemuda Indonesia pada bulan

September 1945, lalu diserahkan kepada pemerintah Republik Indonesia. Pada tanggal 27 Oktober 1945 dibentuk jawatan listrik dan gas oleh Presiden Soekarno. Waktu itu kapasitas pembangkit tenaga listrik hanyalah sebesar 157,5 MW.

Selanjutnya perjalanan Perusahaan Listrik Negara pada tanggal 1 Januari 1961, dibentuk BPU-PLN (Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara) yang bergerak dibidang listrik, Gas dan kokas. Tanggal 1 Januari 1965 BPU-PLN dibubarkan dan dibentuk 2 perusahaan Negara yaitu Perusahaan Listrik Negara (PLN) yang mengelola tenaga listrik dan Perusahaan Gas Negara (PGN) yang mengelola gas.

PT. PLN (Persero) Wilayah Riau selanjutnya ditindak lanjuti Keputusan Direksi No 0576/440/DIR/2002 tanggal 8 Juni 2002 tentang penugasan General Manajer Wilayah Riau Keputusan Direksi No 089 K/10/DIR/2002 tentang perubahan tentang pengorganisasian unit bisnis dilingkungan PT. PLN (Persero) Tanggal 2 Juli 2002 dengan wilayah kerja meliputi Provinsi Riau (diluar Batam) yang terdiri dari 4 unit operasional yaitu:

1. Cabang Pekanbaru
2. Cabang Dumai
3. Cabang Tanjungpinang
4. Cabang Rengat

Pada dasarnya lingkup usaha PLN Wilayah Riau masih bergerak pada beberapa bidang yaitu:

1. Pembangkit tenaga listrik (*Isolated*)
2. Pembelian tenaga listrik

3. Pendistribusian tenaga listrik
4. Pemasaran tenaga listrik
5. Pemeliharaan pembangkit dan jaringan distribusi
6. Pembangunan pembangkit dan jaringan

PT. PLN (Persero) Cabang Tanjungpinang membagi wilayah kerjanya menjadi 10 unit pelayanan operasional terdiri dari:

- | | |
|-----------------------------|------------------------|
| 1. Rayon Tanjungpinang Kota | 6. Rayon Dabok Singkep |
| 2. Rayon Bintan Centre | 7. Rayon Kijang |
| 3. Rayon Natuna | 8. Rayon Uban |
| 4. Rayon Anambas | 9. Rayon Tanjungbalai |
| 5. Rayon Belakang Padang | 10. Rayon Tanjungbatu |

Dari uraian diatas telah dijelaskan sejarah kelistrikan di Indonesia serta berdirinya PT. PLN (Persero) unit pengaduan pelayanan Rayon Tanjungbatu yang kini berstatus sebagai perusahaan yang menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum dimulai pada Tahun 1987.

Setelah terbentuknya PT. PLN (Persero) Cabang Tanjungpinang Rayon Tanjungbatu maka dimulailah menjalankan operasi perusahaan, memberikan pelayanan kelistrikan kepada masyarakat, perluasan jaringan-jaringan distribusi. PT. PLN (Persero) Cabang Tanjungpinang Rayon Tanjungbatu didirikan bertujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan.

C. Struktur Organisasi

Dalam mengorganisir suatu kegiatan langkah pertama yang harus dilakukan oleh pimpinan perusahaan adalah menetapkan pekerjaan apa yang akan

dilaksanakan agar pembagian tugas menjadi jelas dan apa yang menjadi tujuan organisasi kelak dapat terpenuhi. Dengan adanya pembagian pekerjaan maka setiap personil dari organisasi dapat melaksanakan tugasnya sesuai dengan yang telah digariskan tanpa adanya saling tumpah tindih.

Organisasi merupakan kumpulan orang-orang dengan masing-masing tugas untuk dijalankan dalam suatu kerja yang telah ditentukan. Untuk itu setiap unit yang ada dalam organisasi haruslah terkoordinir dengan terjalinnya suatu koordinasi yang baik diharapkan akan mampu membawa perusahaan kearah tujuan yang hendak dicapai.

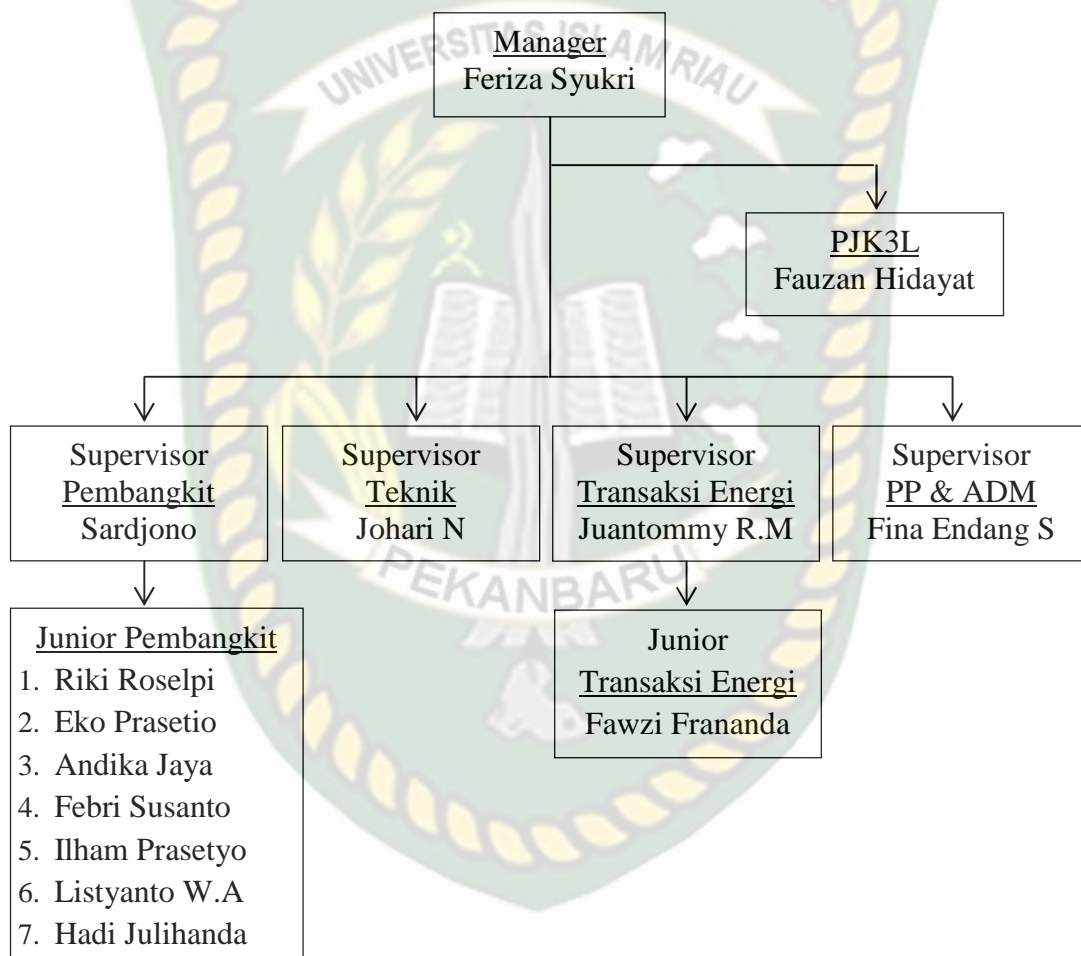
Agar setiap tugas, tanggungjawab dan wewenang didalam suatu organisasi tersebut menjadi lebih jelas serta tidak kesimpang siuran, maka fungsi-fungsi didalam perusahaan haruslah ditetapkan, diatur dan disusun didalam suatu struktur organisasi tersebut maka wewenang, kedudukan serta tanggungjawab masing-masing jabatan dapat diketahui secara jelas.

Struktur organisasi yang baik adalah dimana tiap-tiap satuan didalam organisasi dapat menjalankan perannya dengan baik dan masing-masing sektor organisasi dapat mencapai perbandingan yang terbaiknya antara hasil usaha dan kerja.

Demikian pula halnya dengan PT. PLN (Persero) Cabang Tanjungpinang Rayon Tanjungbatu sebagai salah satu BUMN yang bertujuan memberikan pelayanan dibidang kelistrikan pada masyarakat (*Public Itility*). Struktur organisasi atau pengorganisasian yang merupakan syarat utama dan mutlak guna meningkatkan pekerjaan, tanggungjawab serta pencapaian tujuan yang telah

ditetapkan. Dengan adanya struktur organisasi tersebut dapat memberikan ketegasan serta batas tanggungjawab yang jelas dari masing-masing jabatan, sehingga dapat menyelesaikan tugas yang telah dibebankan tepat pada waktunya.

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Rayon Tanjungbatu Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun



1. Manager Rayon

Tugas:

- Mengkoordinasikan tugas untuk mencapai target kinerja perusahaan.

- Mengkoordinasikan pelaksanaan penyambungan baru, perubahan daya, administrasi pelanggan, pembacaan meter, proses rekening, dan pengelolaan piutang pelanggan.
- Mengkoordinasikan kegiatan kesekretariatan dan mempertanggung jawabkan pengelolaan aset perusahaan di wilayah kerjanya.
- Mengkoordinasikan pengendalian operasi dan pemeliharaan jaringan distribusi untuk mempertahankan keandalan pasokan energi listrik.
- Mengkoordinasikan penjualan tenaga listrik dan menjamin mutu keandalan.
- Mengkoordinasikan pelaksanaan Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) untuk menekan losses.
- Mengkoordinasikan pelaksanaan sosialisasi kebijakan-kebijakan dan produk perusahaan, hak dan kewajiban pelanggan untuk peningkatan citra perusahaan.
- Mengkoordinasikan pelaksanaan Keselamatan Kelistrikan (K2) dan Keamanan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3).
- Mengkoordinasikan penerimaan dan pengeluaran dana imprest dan receipt untuk kelancaran operasional perusahaan.
- Mengkoordinasikan pengelolaan sumber daya manusia dalam penetapan cascading KPI, penyusunan/pemantauan dan pembinaan SMUK, serta pembinaan kompetensi dan karier pegawai.
- Mengkoordinasikan pelaksanaan kerja sama dengan stakeholder, penandatanganan dan pertanggungjawaban aspek hukum sesuai dengan kewenangan di wilayah kerjanya.

2. Supervisor Teknik

Tugas:

- Melaksanakan pencapaian target kinerja fungsi teknik distribusi.
- Menjaga aset dan pemutakhiran data perusahaan fungsi distribusi.
- Melaksanakan penyambungan dan pemutusan aliran tenaga listrik.
- Melaksanakan pengendalian konstruksi, operasi, dan pemeliharaan jaringan distribusi untuk mempertahankan keandalan pasokan energi listrik.
- Melaksanakan keselamatan ketenagalistrikan (K2).
- Melaksanakan penertiban pemakaian tenaga listrik (P2TL) untuk menekan losses.

3. Supervisor Transaksi Energi

Tugas:

- Memvalidasi data kelainan APP.
- Berkoordinasi dengan bagian terkait tentang kelainan APP.
- Memeriksa pemakaian energi listrik pelanggan prabayar secara berkala.
- Memastikan antara data pelanggan dan APP terpasang.
- Membuat laporan hasil berita acara pemeriksaan.
- Memeriksa dan mengecek pemakaian energi listrik pelanggan prabayar secara berkala.

4. Supervisor Pelayanan Pelanggan

Tugas:

- Melaksanakan program promosi pemasaran dan peningkatan pelayanan pelanggan.

- Menyiapkan data potensi pasar dan segmentasi pelanggan.
- Melaksanakan pengadministrasian, pengarsipan, dan pengolahan DIL/AIL pelanggan.
- Melaksanakan pencapaian tingkat mutu pelayanan.
- Menyiapkan penerbitan SIP, penerimaan BP/UJL dan SPJBTL.

5. Supervisor Administrasi

Tugas:

- Memastikan pencapaian tingkat mutu pelayanan.
- Membuat konsep kerjasama dengan stakeholder.
- Mengelola keamanan keselamatan dan kesehatan kerja (K3).
- Melaksanakan pencapaian target kinerja fungsi administrasi.
- Melaksanakan penerimaan dan pengeluaran dana imprest dan receipt untuk kelancaran operasional perusahaan.
- Mengelola sumber daya manusia dalam penetapan cascading KPI, penyusunan/pemantauan dan pembinaan SMUK, serta pembinaan kompetensi dan karier pegawai.
- Melaksanakan kegiatan kesekretariatan dan mengelola aset perusahaan di wilayah kerjanya.
- Melaksanakan penyambungan baru, perubahan daya, administrasi pelanggan, pembacaan meter, proses rekening, dan pengelolaan piutang pelanggan.
- Melaksanakan sosialisasi kebijakan-kebijakan dan produk perusahaan, hak dan kewajiban pelanggan untuk peningkatan citra perusahaan.

Arah dan Tujuan Strategi PLN:

1. Memperbaiki kondisi keuangan PLN
2. Meningkatkan efisiensi investasi
3. Menurunkan biaya pokok penyediaan (BPP)
4. Memperbaiki kinerja operasional dan citra PLN
5. Menjadi simulasi pertumbuhan ekonomi

Sumber Data: Kantor PLN Rayon Tanjungbatu



BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab lima ini disajikan data yang diperoleh dari hasil penelitian lapangan yang bertujuan memberikan penjelasan mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Pasang Baru Listrik Prabayar Pada Kantor Perusahaan Listrik Negara Rayon Tanjungbatu Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun. Dalam penelitian ini menggunakan responden yang terdiri dari Kepala Rayon, Pegawai PLN dan masyarakat yang melakukan Pasang Baru Listrik Prabayar.

A. Identitas Responden

Identitas responden perlu dikemukakan dalam suatu penelitian supaya data yang diperoleh betul-betul dapat dipercaya dan dipertanggungjawabkan. Adapun identitas responden yang akan diuraikan dalam penelitian ini yang akan dilakukan berdasarkan jenis kelamin, umur dan pekerjaan responden.

1. Jenis Kelamin

Identitas Responden yang disajikan dalam mengumpulkan data dan informasi menurut jenis kelamin yang memiliki jenis kelamin laki-laki dan perempuan. Hal ini hanya disajikan sebagai data responden yang akan berpengaruh terhadap hasil penelitian. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5.1: Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-laki	21	72.5 %
2.	Perempuan	8	27.5 %
Jumlah		29	100 %

Sumber: Data Olahan Peneliti 2019

Dari Tabel 5.1 diatas terlihat jelas bahwa jumlah responden Laki-laki berjumlah 21 orang atau 72.5% dan jumlah responden Perempuan 8 orang atau 27.5% dari 29 orang responden.

2. Tingkat Umur

Identitas Responden berdasarkan umur adalah mengenai usia dari masing-masing responden yang digunakan dalam penelitian ini. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.2: Identitas Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Jumlah	Persentase
1.	17-30 Tahun	4	14 %
2.	31-40 Tahun	9	31 %
3.	41-50 Tahun	11	38 %
4.	50 Tahun Keatas	5	17 %
Jumlah		29	100 %

Sumber: Data Olahan Peneliti 2019

Data Tabel 5.2 diatas dijelaskan bahwa identitas umur responden dalam penelitian ini yang berusia 17-30 Tahun berjumlah 4 orang atau 14% dan diikuti oleh umur 31-40 Tahun berjumlah 9 orang atau 31%, selanjutnya untuk umur 41-

50 Tahun berjumlah 11 orang atau 38 %, kemudian paling sedikit umur 51 Tahun Keatas berjumlah 5 orang atau 17% dari 29 responden.

3. Jenis Pekerjaan

Jenis pekerjaan adalah jenis pekerjaan yang dilakukan oleh responden sehari-hari dalam memperoleh pendapatannya.

Tabel 5.3 Jenis Pekerjaan Responden

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1.	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	2	7 %
2.	Pegawai Honorer	7	24 %
3.	Wiraswasta	16	55 %
5.	Pedagang	4	14 %
Jumlah		29	100 %

Sumber: Data Olahan Peneliti 2019

Dari Tabel 5.3 di atas terlihat jenis-jenis pekerjaan responden adalah bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) berjumlah 2 orang atau 7%, kemudian Pegawai Honorer dengan jumlah 7 orang atau 24%, selanjutnya Wiraswasta berjumlah 16 orang atau 55%, dan diikuti oleh Pedagang berjumlah 4 orang atau 14%. Jadi dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden bekerja sebagai Wiraswasta.

B. Hasil Penelitian Tentang Analisis Kualitas Pelayanan Pasang Baru Listrik Prabayar Pada dasarnya Analisis Kualitas Pelayanan Pasang Baru Listrik Prabayar Pada Kantor Perusahaan Listrik Negara Rayon Tanjungbatu Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun

Pada dasarnya Analisis Kualitas Pelayanan Pasang Baru Listrik Prabayar Pada dasarnya Analisis Kualitas Pelayanan Pasang Baru Listrik Prabayar Pada Kantor Perusahaan Listrik Negara Rayon Tanjungbatu Kecamatan Kundur

Kabupaten Karimun dapat diketahui beberapa indikator. Adapun indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah: Berwujud (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*). Jadi hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berwujud (*Tangible*)

Menurut Zeithaml dan Bitner (2007:77) Berwujud (*Tangible*) adalah berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan serta penampilan karyawan. Untuk itu penulis menganalisa bagaimana kualitas pelayanan dalam hal pasang baru listrik Prabayar. Maka dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5.4 : Tanggapan Responden Tentang Berwujud (*Tangible*)

No	Item Penilaian	Kategori Jawaban			Jumlah
		Baik (3)	Cukup Baik (2)	Kurang Baik (1)	
1	Penampilan karyawan kantor menggunakan seragam yang rapi, bersih dan sopan.	25	4	0	29
2	Petugas menggunakan kelengkapan peralatan dalam pemasangan meter listrik Prabayar.	11	13	5	29
Jumlah		36	17	5	58
Rata-rata		18	8	3	29
Persentase		62%	29%	9%	100%

Sumber: Data Olahan Peneliti 2019

Berdasarkan Tabel 5.4 diatas dapat diketahui tanggapan responden yang menyatakan untuk indikator Berwujud (*Tangible*) yang dinilai pada item pertama yaitu apakah penampilan karyawan kantor menggunakan seragam yang rapi,

bersih dan sopan, yang mengatakan Baik ada 25 orang responden, sedangkan yang mengatakan Cukup Baik ada 4 orang responden dan yang mengatakan Kurang Baik tidak ada satu orang pun. Dengan demikian kesimpulan sementara atas apakah penampilan karyawan kantor menggunakan seragam yang rapi, bersih dan sopan bisa dikatakan dalam kategori Baik, hal ini terlihat hampir dari semua pelanggan yang menjadi responden menjawab setuju karena semua karyawan kantor sudah menggunakan seragam yang rapi, bersih dan sopan.

Pada item yang kedua yaitu, apakah petugas menggunakan kelengkapan peralatan (safety) dalam pemasangan meter listrik Prabayar, yang mengatakan Baik ada 11 orang responden, sedangkan yang mengatakan Cukup Baik ada 13 orang responden dan yang mengatakan Kurang Baik ada 5 orang responden. Dengan demikian kesimpulan sementara atas apakah petugas menggunakan kelengkapan peralatan (safety) dalam pemasangan meter listrik Prabayar bisa dikatakan dalam kategori Cukup Baik, hal ini terlihat hampir dari setengah pelanggan yang menjadi responden menjawab setuju karena masih terdapat petugas yang tidak menggunakan kelengkapan peralatan (safety) dengan lengkap. Padahal safety tersebut merupakan hal yang penting terutama untuk keselamatan petugas itu sendiri.

Dari penjelasan diatas peneliti dapat mengetahui bahwa tanggapan responden penilaian Berwujud (*Tangible*), terhadap jawaban responden tentang Kualitas Pelayanan Pasang Baru Listrik Prabayar Pada Kantor Perusahaan Listrik Negara Rayon Tanjungbatu Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun dalam kategori Baik dengan Persentase 62%.

Dari hasil wawancara Bapak Feriza Syukri Selaku Kepala Rayon Tanjungbatu tentang Berwujud (*Tangible*), beliau mengatakan:

“Dalam melaksanakan pemasangan meter listrik kami tentunya menggunakan kelengkapan peralatan (safety) yang lengkap sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada demi keselamatan dan kami juga menggunakan seragam yang rapi, bersih dan sopan. Karena penampilan yang baik akan memberikan kesan menarik dan lebih profesional.”

(Wawancara Hari/Tanggal: Selasa 6 Agustus 2019)

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan Bapak Feriza Syukri dapat di ketahui bahwa dalam melaksanakan tugasnya pihak PLN selalu menggunakan kelengkapan peralatan (safety) dengan lengkap dan menggunakan seragam yang rapi, bersih dan sopan. Namun dilapangan peneliti masih menemukan ada petugas PLN yang belum menggunakan peralatan (safety) dengan lengkap, hal ini dapat di lihat dari gambar berikut:

Gambar V.1 : Petugas PLN Tidak Menggunakan Peralatan atau Safety Saat Melakukan Pasang Baru Listrik Prabayar



Sumber: Hasil Peneliti 2019

Berdasarkan gambar di atas dapat di ketahui bahwa masih ada petugas yang belum menggunakan kelengkapan peralatan (safety) dengan lengkap. Padahal safety tersebut merupakan hal yang penting terutama untuk keselamatan petugas itu sendiri.

Menurut hasil dari analisis data tabel, kemudian wawancara dengan kepala PLN Rayon Tanjungbatu serta pengamatan yang penulis lakukan dilapangan dapat ditarik kesimpulan bahwa dari aspek Berwujud (*Tangible*), maka pelayanan PLN Rayon Tanjungbatu berada pada kategori Baik.

2. Keandalan (*Reliability*)

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (2009:111) Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan dengan tepat yang meliputi kesesuaian kinerja dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

Tabel 5.5 : Tanggapan Responden Tentang Keandalan (*Reliability*)

No	Item Penilaian	Kategori Jawaban			Jumlah
		Baik (3)	Cukup Baik (2)	Kurang Baik (1)	
1	Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.	10	18	1	29
2	Petugas tepat waktu dalam memasang meter listrik Prabayar.	8	19	2	29
Jumlah		18	37	3	58
Rata-rata		9	19	1	29
Persentase		31%	64%	5%	100%

Sumber: Data Olahan Peneliti 2019

Berdasarkan Tabel 5.5 diatas dapat diketahui tanggapan responden yang menyatakan untuk indikator Kehandalan (*Reliability*) yang dinilai pada item pertama yaitu apakah petugas memberikan pelayanansesuai dengan yang dijanjikan, yang mengatakan Baik ada 10 orang responden, yang mengatakan Cukup Baik ada 18 orang responden dan yang mengatakan Kurang Baik ada 1 orang responden. Dengan demikian kesimpulan sementara atas apakahpetugas memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan bisa dikatakan dalam kategori Cukup Baik, hal ini terlihat hampir dari setengah pelanggan yang menjadi responden menjawab setuju karena petugas belum bisa memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan. Misalnya petugas tidak tepat waktu dalam melakukan pasang baru listrik Prabayar dan masih kurangnya unsur keadilan kepada masyarakat dikarenakan pelayanan yang membeda-bedakan para pelanggannya dalam melakukan pasang baru listrik Prabayar.

Pada item yang kedua yaitu, apakah petugas tepat waktu dalam memasang meter listrik Prabayar, yang mengatakan Baik ada 8 orang responden, yang mengatakan Cukup Baik ada 19 orang responden dan yang mengatakan Kurang Baik ada 2 orang responden. Dengan demikian kesimpulan sementara atas apakahpetugas tepat waktu dalam memasang meter listrik Prabayar bisa dikatakan dalam kategori Cukup Baik, hal ini terlihat hampir dari setengah pelanggan yang menjadi responden menjawab setuju karena petugas melakukan pemasangan lebih dari waktu yang telah ditentukan. Dan ternyata dalam pasang baru listrik Prabayar dilakukan tidak sesuai dengan SOP. Masih adanya petugas yang datang kerja tidak tepat waktu. Sementara waktu masuk kerja atau kantor jam 08.00 tetapi

petugas datang jam 10.00. Hal ini menjadi kurang efektif karena banyaknya lokasi yang akan dilakukan pemasangan.

Dari penjelasan diatas peneliti dapat mengetahui bahwa tanggapan responden penilaian Keandalan (*Reliability*), terhadap jawaban responden tentang Kualitas Pelayanan Pasang Baru Listrik Prabayar Pada Kantor Perusahaan Listrik Negara Rayon Tanjungbatu Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun dalam kategori Cukup Baik dengan Persentase 64%.

Dari hasil wawancara Bapak Feriza Syukri Selaku Kepala Rayon Tanjungbatu tentang Keandalan (*Reliability*), beliau mengatakan:

“Dalam pemasangan meter listrik prabayar sudah kami terapkan sesuai dengan Tingkat Mutu Pelayanan (TMP), yaitu untuk pemasangan listrik prabayar kami lakukan 5 hari. Jika ada yang lama kemungkinan ada perluasan jaringan jadi harus ditunda dulu dan kami juga sudah memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang kami janjikan.”

(Wawancara Hari/Tanggal :Selasa 6 Agustus 2019)

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan Bapak Feriza Syukri dapat diketahui bahwa waktu pasang baru listrik prabayar adalah 5 hari. Namun hasil dari peneliti temukan di lapangan petugas melakukan pemasangan lebih dari waktu yang telah ditentukan tanpa ada perluasan jaringan. Dan peneliti juga menemukan dalam pasang baru listrik prabayar ternyata dilakukan tidak sesuai dengan SOP. Seharusnya petugas yang melakukan pasang baru listrik prabayar datang tepat waktu dari jam 08.00 tetapi petugas mulai melakukan pemasangan pada jam 10.00, hal ini menjadi kurang efektif karena banyaknya lokasi yang akan dilakukan pemasangan. Dan peneliti juga menemukan petugas belum bisa memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan. Misalnya petugas tidak tepat waktu dalam melakukan pasang baru listrik prabayar dan masih kurangnya

unsur keadilan kepada masyarakat dikarenakan pelayanan yang membedakan para pelanggannya dalam melakukan pasang baru listrik Prabayar.

Menurut hasil dari analisis data tabel, kemudian wawancara dengan kepala PLN Rayon Tanjungbatu serta pengamatan yang penulis lakukan dilapangan dapat ditarik kesimpulan bahwa dari aspek Keandalan (*Reliability*), maka pelayanan PLN Rayon Tanjungbatu berada pada kategori Cukup Baik.

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Menurut Christopher Lovelock (dalam Fredy Rangkuti, 2002:18) Ketanggapan (*Responsiveness*) adalah kemampuan karyawan untuk membantu pelanggan menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diinginkan dan dijanjikan. Ketanggapan juga berarti keinginan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap, sehingga akan menciptakan kepuasan yang tinggi yang akhirnya menciptakan penjualan dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Daya tanggap merupakan kemampuan atau kesiapan para karyawan perusahaan untuk memberikan kepuasan yang dibutuhkan pelanggannya. Untuk itu penulis menganalisa bagaimana kualitas pelayanan dalam hal pasang baru listrik Prabayar. Maka dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5.6 : Tanggapan Responden Tentang Ketanggapan (*Responsiveness*)

No	Item Penilaian	Kategori Jawaban			Jumlah
		Baik (3)	Cukup Baik (2)	Kurang Baik (1)	
1	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti mengenai proses pasang baru listrik Prabayar	17	10	2	29
2	Petugas pemasangan listrik Prabayar cepat dalam melayani pelanggan atau masyarakat	13	14	2	29
Jumlah		30	24	4	58
Rata-rata		15	12	2	29
Persentase		52%	41%	7%	100%

Sumber: Data Olahan Peneliti 2019

Berdasarkan Tabel 5.6 diatas dapat diketahui tanggapan responden yang menyatakan untuk indikator Ketanggapan (*Responsiveness*) yang dinilai pada item pertama yaitu apakah petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti mengenai proses pasang baru listrik Prabayar, yang mengatakan Baik ada 17 orang responden, kemudian yang mengatakan Cukup Baik ada 10 orang responden dan yang mengatakan Kurang Baik ada 2 orang responden. Dengan demikian kesimpulan sementara atas apakah petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti mengenai proses pasang baru listrik Prabayar bisa dikatakan dalam kategori Baik, hal ini terlihat hampir dari semua pelanggan yang menjadi responden menjawab setuju karena petugas sudah memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti kepada pelanggan dengan menyampaikan langsung kepada pelanggan atau pelanggan bisa datang langsung ke kantor PLN.

Jika ada masyarakat yang belum mengerti maka petugas PLN akan siap membantu.

Pada item yang kedua yaitu, apakah petugas pemasangan listrik prabayar cepat dalam melayani pelanggan atau masyarakat, yang mengatakan Baik ada 13 orang responden, kemudian yang mengatakan Cukup Baik ada 14 orang responden dan yang mengatakan Kurang Baik ada 2 orang responden. Dengan demikian kesimpulan sementara atas apakah petugas pemasangan listrik prabayar cepat dalam melayani pelanggan atau masyarakat bisa dikatakan dalam kategori Cukup Baik, hal ini terlihat hampir dari setengah pelanggan yang menjadi responden menjawab setuju karena petugas belum bisa memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan yaitu pelayanan yang belum terlaksana dengan waktu yang ditentukan yang mengakibatkan pelanggan pasang baru listrik prabayar harus menunggu lama. Sementara dalam ketentuannya untuk pasang baru listrik prabayar yaitu maksimal 5 hari sesuai dengan Keputusan Direksi Nomor 378 Tahun 2010.

Dari penjelasan diatas peneliti dapat mengetahui bahwa tanggapan responden penilaian Ketanggapan (*Responsiveness*) terhadap jawaban responden tentang Kualitas Pelayanan Pasang Baru Listrik Prabayar Pada Kantor Perusahaan Listrik Negara Rayon Tanjungbatu Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun dalam kategori Baik dengan Persentase 52%.

Dari hasil wawancara Bapak Feriza Syukri Selaku Kepala Rayon Tanjungbatu tentang Ketanggapan (*Responsiveness*), beliau mengatakan :

“Dalam memberikan informasi kami telah melakukan dengan cara menyampaikan langsung kepada masyarakat atau masyarakat bisa

mendatangi langsung ke kantor PLN Rayon Tanjungbatu. Sedangkan proses pasang baru listrik Prabayar sudah sangat mudah kami terapkan dan cukup mudah bagi masyarakat dalam melakukan pasang baru listrik Prabayar. Tidak ada berbelit-belit dalam pelayanan ini dan walaupun adanya masyarakat kurang paham dalam hal prosedur pelayanan ini maka kami akan siap membantu.”

(Wawancara Hari/Tanggal: Selasa 6 Agustus 2019)

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan Bapak Feriza Syukri dapat diketahui bahwa dalam pemberian informasi tentang prosedur pelayanan bahwa petugas langsung menyampaikan kepada masyarakat atau masyarakat bisa mendatangi langsung ke kantor PLN. Tidak ada berbelit-belit dalam pelayanan yang diberikan dan walaupun ada masyarakat yang kurang paham dalam hal prosedur pelayanan, maka petugas PLN akan siap membantu.

Menurut hasil dari analisis data tabel, kemudian wawancara dengan kepala PLN Rayon Tanjungbatu serta pengamatan yang penulis lakukan dilapangan dapat ditarik kesimpulan bahwa dari aspek Ketanggapan (*Responsiveness*), maka pelayanan PLN Rayon Tanjungbatu berada pada kategori Baik.

4. Jaminan (*Assurance*)

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (2009:111) Jaminan (*Assurance*) adalah kemampuan untuk melahirkan kepercayaan dan keyakinan pada diri pelanggan yang meliputi pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Untuk itu penulis menganalisa bagaimana kualitas pelayanan dalam hal pasang baru listrik Prabayar. Maka dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5.7 : Tanggapan Responden (Masyarakat) Tentang Jaminan (Assurance)

No	Item Penilaian	Kategori Jawaban			Jumlah
		Baik (3)	Cukup Baik (2)	Kurang Baik (1)	
1	Petugas bersikap jujur (tidak meminta bayaran/tips) kepada pelanggan atau masyarakat	29	0	0	29
2	Petugas bersikap sopan dan menghormati pelanggan atau masyarakat	24	5	0	29
Jumlah		53	5	0	58
Rata-rata		27	2	0	29
Persentase		91%	9%	0%	100%

Sumber: Data Olahan Peneliti 2019

Berdasarkan Tabel 5.7 diatas dapat diketahui tanggapan responden yang menyatakan untuk indikator Jaminan (*Assurance*) yang dinilai pada item pertama yaitu apakah petugas bersikap jujur (tidak meminta bayaran/tips) kepada pelanggan atau masyarakat, yang mengatakan Baik ada 29 orang responden, selanjutnya yang mengatakan Cukup Baik dan Kurang Baik tidak ada seorang pun. Dengan demikian kesimpulan sementara atas apakah petugas bersikap jujur (tidak meminta bayaran/tips) kepada pelanggan atau masyarakat bisa dikatakan dalam kategori Baik, hal ini terlihat dari semua pelanggan yang menjadi responden menjawab setuju karena dari PLN sendiri tidak pernah meminta bayaran/tips kepada pelanggan atau masyarakat dalam bentuk apapun.

Pada item yang kedua yaitu, apakah petugas bersikap sopan dan menghormati pelanggan atau masyarakat, yang mengatakan Baik ada 24 orang, selanjutnya yang mengatakan Cukup Baik ada 5 orang dan yang mengatakan

Kurang Baik tidak ada seorang pun. Dengan demikian kesimpulan sementara atas apakahpetugas bersikap sopan dan menghormati pelanggan atau masyarakat bisa dikatakan dalam kategori Baik, hal ini terlihat hampir dari semua pelanggan yang menjadi responden menjawab setuju, karena dalam memberikan pelayanan petugas sudah bersikap sopan dan menghormati pelanggan. Dengan menjaga kesopanan dan berperilaku tidak sombong atau menghormati pelanggan, maka perusahaan akan mendapatkan nilai positif dari pelanggan, maka dari itu sikap sopan dan menghormati setiap pelanggan itu sangat penting untuk menjaga citra perusahaan.

Dari penjelasan diatas peneliti dapat mengetahui bahwa tanggapan responden penilaian Jaminan (*Assurance*) terhadap jawaban responden tentang Kualitas Pelayanan Pasang Baru Listrik Prabayar Pada Kantor Perusahaan Listrik Negara Rayon Tanjungbatu Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun dalam kategori Baik dengan Persentase 91%.

Dari hasil wawancara Bapak Feriza Syukri Selaku Kepala Rayon Tanjungbatu tentang Jaminan (*Assurance*), beliau mengatakan :

“Dari PLN sendiri sudah ditanamkan kesemua petugas tidak boleh memungut biaya apapun dan dalam bentuk apapun. Jika itu ketahuan segera dilaporkan, maka langsung bisa dipecat. Dan dalam memberikan pelayanan kami selalu berusaha bersikap sopan dan menghormati semua pelanggan. Dengan menjaga kesopanan dan berperilaku tidak sombong atau menghormati pelanggan, maka perusahaan akan mendapatkan nilai positif dari pelanggan, hal ini sangat penting untuk menjaga citra perusahaan.”

(Wawancara Hari/Tanggal: Selasa 6 Agustus 2019)

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan Bapak Feriza Syukri dapat di ketahui bahwa dalam memberikan pelayanan petugas PLN tidak memungut biaya

apapun dan jika ada petugas yang meminta pungutan biaya bisa masyarakat langsung melapor ke Kantor maka akan segera diproses bahkan bias langsung di pecat. Dan dalam memberikan pelayanan petugas selalu berusaha bersikap sopan dan menghormati semua pelanggan. Dengan menjaga kesopanan dan berperilaku tidak sombong atau menghormati pelanggan, maka perusahaan akan mendapatkan nilai positif dari pelanggan, hal ini sangat penting untuk menjaga citra perusahaan.

Menurut hasil dari analisis data tabel, kemudian wawancara dengan kepala PLN Rayon Tanjungbatu serta pengamatan yang penulis lakukan dilapangan dapat ditarik kesimpulan bahwa dari aspek Jaminan (*Assurance*), maka pelayanan PLN Rayon Tanjungbatu berada pada kategori Baik.

5. Empati (*Empathy*)

Menurut Fredy Rangkuti (2002:30) Empati (*Empathy*) yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan serta kemudahan untuk dihubungi. Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan sehingga hal ini dapat membantu para pelanggan agar tidak salah menafsirkan tingkat kepentingan yang akan diperolehnya. Untuk itu penulis menganalisa bagaimana kualitas pelayanan dalam hal pasang baru listrik Prabayar. Maka dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5.8 : Tanggapan Responden Tentang Empati (*Empathy*)

No	Item Penilaian	Kategori Jawaban			Jumlah
		Baik (3)	Cukup Baik (2)	Kurang Baik (1)	
1	Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (tidak membeda-bedakan) satu sama lain	16	11	2	29
2	Petugas memberikan kesempatan bertanya kepada masyarakat mengenai listrik Prabayar	23	6	0	29
Jumlah		39	17	2	58
Rata-rata		20	8	1	29
Persentase		67%	29%	3%	100%

Sumber: Data Olahan Peneliti 2019

Berdasarkan Tabel 5.8 diatas dapat diketahui tanggapan responden yang menyatakan untuk indikator Empati (*Empathy*) yang dinilai pada item pertama yaitu apakah petugas melayani dengan tidak diskriminatif (tidak membeda-bedakan) satu sama lain, yang mengatakan Baik ada 16 orang responden, yang mengatakan Cukup Baik ada 11 orang responden dan yang mengatakan Kurang Baik ada 2 orang responden. Dengan demikian kesimpulan sementara atas apakahpetugas melayani dengan tidak diskriminatif (tidak membeda-bedakan) satu sama lain bisa dikatakan dalam kategori Baik, hal ini terlihat hampir dari semua pelanggan yang menjadi responden menjawab setujuwalaupun masih ada juga terdapat petugas yang membedakan pelayanan, seperti kepada sanak keluarganya didahulukan, ini menunjukkan masih adanya perbedaan pelayanan yang di berikan oleh kantor PLN tersebut.

Pada item yang kedua yaitu, apakah petugas memberikan kesempatan bertanya kepada masyarakat mengenai listrik Prabayar, yang mengatakan Baik ada 23 orang responden, yang mengatakan Cukup Baik ada 6 orang responden dan Kurang Baik tidak ada seorang pun. Dengan demikian kesimpulan sementara atas apakah petugas memberikan kesempatan bertanya kepada masyarakat mengenai listrik Prabayar bisa dikatakan dalam kategori Baik, hal ini terlihat hampir dari semua pelanggan yang menjadi responden menjawab setuju, karena apabila terdapat masyarakat yang belum mengetahui atau belum paham tentang listrik Prabayar petugas selalu memberikan kesempatan bertanya kepada masyarakat apabila masyarakat belum mengetahui apa itu listrik Prabayar.

Dari penjelasan diatas peneliti dapat mengetahui bahwa tanggapan responden Penilaian Empati (*Empathy*) Terhadap jawaban responden Tentang Kualitas Pelayanan Pasang Baru Listrik Prabayar Pada Kantor Perusahaan Listrik Negara Rayon Tanjungbatu Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun dalam kategori Baik dengan Persentase 67%.

Dari hasil wawancara Bapak Feriza Syukri Selaku Kepala Rayon Tanjungbatu tentang Empati (*Empathy*), beliau mengatakan :

“Bahwa pasang baru listrik Prabayar telah didistribusikan merata kepada masyarakat, kami juga telah bersikap adil kepada pelanggan listrik dan kami melayani pelanggan tidak membedakan antara pelanggan satu dengan pelanggan yang lainnya. Semua pelanggan mendapatkan hak dan perlakuan yang sama dalam mendapatkan pelayanan. Jika hasil dari pelayanan kami kurang baik dimata pelanggan maka kami akan mengevaluasinya kembali.” (Wawancara Hari/Tanggal :Selasa 6 Agustus 2019)

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan Bapak Feriza Syukri dapat di ketahui bahwa petugas PLN tidak ada melakukan perbedaan pelayanan kepada

siapa pun. Namun hasil dari peneliti lakukan di lapangan masih terdapat petugas yang membedakan pelayanan, seperti kepada sanak keluarganya di dahulukan, ini menunjukkan masih adanya perbedaan pelayanan yang di berikan oleh kantor PLN tersebut.

Menurut hasil dari analisis data tabel, kemudian wawancara dengan kepala PLN Rayon Tanjungbatu serta pengamatan yang penulis lakukan dilapangan dapat ditarik kesimpulan bahwa dari aspek Empati (*Empathy*), maka pelayanan PLN Rayon Tanjungbatu berada pada kategori Baik.

Untuk mengetahui lebih lanjut hasil pembahasan masing-masing indicator penelitian pembahasan Analisis Kualitas Pelayanan Pasang Baru Listrik Prabayar Pada Kantor Perusahaan Listrik Negara Rayon Tanjungbatu Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun maka penulis membuat tabel rekapitulasi tanggapan responden dari PLN Rayon Tanjungbatu dan masyarakat, berikut ini data hasil dari rekapitulasi masing-masing item penilaian.

Tabel 5.9 : Rekapitulasi Penilaian Terhadap Jawaban Responden Tentang Kualitas Pelayanan Pasang Baru Listrik Prabayar Pada Kantor Perusahaan Listrik Negara Rayon Tanjungbatu Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun

No	Indikator	Kategori Jawaban			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Berwujud (<i>Tangible</i>)	18	8	3	29
2	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	9	19	1	29
3	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	15	12	2	29
4	Jaminan (<i>Assurance</i>)	27	2	0	29
5	Empati (<i>Empathy</i>)	20	8	1	29
Jumlah		89	49	7	145
Rata-Rata		18	10	1	29
Persentase		61%	34%	5%	100%

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2019

Data Tabel 5.9 diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Pasang Baru Listrik Prabayar Pada Kantor Perusahaan Listrik Negara Rayon Tanjungbatu Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun adalah dari 29 orang yang dijadikan responden menyatakan untuk kategori Baik sebanyak 18 orang atau sama dengan (61%), kemudian untuk tanggapan responden yang menyatakan Cukup Baik terdapat sebanyak 10 orang atau sama dengan (34%), selanjutnya untuk kategori Kurang Baik sebanyak 1 orang atau sama dengan (5%).

Berdasarkan rekapitulasi tanggapan responden diatas, maka dapat disimpulkan bahwasannya Analisis Kualitas Pelayanan Pasang Baru Listrik Prabayar Pada Kantor Perusahaan Listrik Negara Rayon Tanjungbatu Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun dapat dikatakan “Baik”, dilihat dari lima indikator yaitu Berwujud (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*) dengan memperoleh hasil rekapitulasi sebanyak 18 orang atau sama dengan (61%) dari total seluruh responden.

Jadi berdasarkan teknik pengukuran yang dijelaskan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa Analisis Kualitas Pelayanan Pasang Baru Listrik Prabayar Pada Kantor Perusahaan Listrik Negara Rayon Tanjungbatu Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun berada pada kategori “Cukup Baik” yaitu dengan hasil sebanyak 18 orang responden atau sama dengan (61%) dengan persentase antara 34-66% yang artinya “Cukup Baik”. Karena PLN belum bisa memberikan pelayanan yang lebih optimal kepada masyarakat, seperti petugas PLN melakukan

pemasangan lebih dari waktu yang telah ditentukan atau tidak tepat waktu. Sementara dalam ketentuannya untuk pasang baru listrik Prabayar yaitu maksimal 5 hari sesuai dengan Keputusan Direksi Nomor 378 Tahun 2010. Dan dikantor PLN tidak tertera apa saja persyaratan dan prosedur dipapan pengumuman ataupun mading diruang tunggu tentang proses pasang baru listrik Prabayar, sehingga masyarakat yang ingin melakukan pemasangan harus bertanya kepada pegawai PLN. Kemudian masih terdapat petugas yang membeda-bedakan pelanggan, seperti kepada sanak keluarganya didahulukan, ini menunjukkan masih adanya perbedaan pelayanan yang diberikan oleh kantor PLN tersebut.

C. Hambatan-Hambatan Dalam Analisis Kualitas Pelayanan Pasang Baru Listrik Prabayar Pada Kantor Perusahaan Listrik Negara Rayon Tanjungbatu Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun.

Adapun yang menjadi hambatan-hambatan dalam Analisis Kualitas Pelayanan Pasang Baru Listrik Prabayar Pada Kantor Perusahaan Listrik Negara Rayon Tanjungbatu Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun yaitu :

1. Tidak tertera apa saja persyaratan dan prosedur dipapan pengumuman ataupun mading diruang tunggu tentang proses pasang baru listrik Prabayar, sehingga masyarakat belum mengetahui dan mengerti dengan mudah tentang apa saja persyaratan, prosedur, waktu, dan biaya yang diberikan pegawai PLN. Kenapa tidak tertera apa saja persyaratan dan prosedur dipapan pengumuman ataupun mading diruang tunggu karena setiap masyarakat yang ingin melakukan pemasangan masyarakat bisa bertanya langsung kepada pegawai PLN dan jika ada masyarakat yang kurang paham dalam hal prosedur pelayanan maka pegawai PLN akan siap membantu.

2. Pelayanan yang belum terlaksana dengan waktu yang ditentukan yang mengakibatkan pelanggan pasang baru listrik Prabayar harus menunggu lama. Kenapa masyarakat harus menunggu lama dalam pasang baru listrik Prabayar karena dalam pasang baru listrik Prabayar ternyata dilakukan tidak sesuai dengan SOP yang ada. Seharusnya petugas yang melakukan pasang baru listrik Prabayar datang tepat waktu dari jam 08.00 tetapi petugas mulai melakukan pemasangan pada jam 10.00, hal ini menjadi kurang efektif karena banyaknya lokasi yang akan dilakukan pemasangan. Hal tersebut mengakibatkan pelanggan pasang baru listrik Prabayar harus menunggu lama.
3. Terlihat masih kurangnya unsur keadilan kepada masyarakat dikarenakan pelayanan yang membedakan para pelanggannya dalam melakukan pasang baru listrik Prabayar. Contohnya jika perusahaan yang ingin melakukan pasang baru listrik Prabayar pelayanannya cepat sementara jika masyarakat yang ingin melakukan pasang baru listrik Prabayar lama. Hal ini disebabkan karena perusahaan itu besar sehingga pemasukan pembayarannya juga besar. Tapi kalau masyarakat hanya individu jadi pihak PLN kurang efektif dalam memberikan pelayanan dan terkadang dari pihak perusahaan pun memberikan pembayaran lebih maka dari itu pemasangannya lebih cepat.

Sumber : Pelanggan Pasang Baru Listrik Prabayar PLN Rayon Tanjungbatu

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Adapun kesimpulan dari penelitian penulis mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Pasang Baru Listrik Prabayar Pada Kantor Perusahaan Listrik Negara Rayon Tanjungbatu Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun yaitu:

1. Hasil Analisis penulis terhadap Kualitas Pelayanan Pasang Baru Listrik Prabayar Pada Kantor Perusahaan Listrik Negara Rayon Tanjungbatu Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun berada dikategori Cukup Baik atau sama dengan (61%), dilihat dari lima indikator yaitu Berwujud (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*).
2. Adapun yang menjadi hambatan dalam Kualitas Pelayanan Pasang Baru Listrik Prabayar Pada Kantor Perusahaan Listrik Negara Rayon Tanjungbatu Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun yaitu:
 - Tidak terteranya apa saja persyaratan dan prosedur dipapan pengumuman ataupun mading diruang tunggu tentang proses pasang baru listrik prabayar, sehingga masyarakat belum mengetahui dan mengerti dengan mudah tentang apa saja persyaratan, prosedur, waktu, dan biaya yang diberikan petugas PLN sehingga masyarakat yang ingin melakukan pemasangan harus bertanya dengan pegawai PLN. Kenapa tidak terteranya apa saja persyaratan dan prosedur dipapan pengumuman ataupun mading diruang tunggu karena

setiap masyarakat yang ingin melakukan pemasangan masyarakat bisa bertanya langsung kepada pegawai PLN dan jika ada masyarakat yang kurang paham dalam hal prosedur pelayanan maka pegawai PLN akan siap membantu.

- Pelayanan yang belum terlaksana dengan waktu yang ditentukan yang mengakibatkan pelanggan pasang baru listrik prabayar harus menunggu lama. Kenapa masyarakat harus menunggu lama dalam pasang baru listrik prabayar karena dalam pasang baru listrik prabayar ternyata dilakukan tidak sesuai dengan SOP yang ada. Seharusnya petugas yang melakukan pasang baru listrik prabayar datang tepat waktu dari jam 08.00 tetapi petugas mulai melakukan pemasangan pada jam 10.00, hal ini menjadi kurang efektif karena banyaknya lokasi yang akan dilakukan pemasangan. Hal tersebut mengakibatkan pelanggan pasang baru listrik prabayar harus menunggu lama.
- Terlihat masih kurangnya unsur keadilan kepada masyarakat dikarenakan pelayanan yang membeda-bedakan para pelanggannya dalam melakukan pasang baru listrik prabayar. Contohnya jika perusahaan yang ingin melakukan pasang baru listrik prabayar pelayanannya cepat sementara jika masyarakat yang ingin melakukan pasang baru listrik prabayar lama. Hal ini disebabkan karena perusahaan itu besar sehingga pemasukan pembayarannya juga besar. Tapi kalau masyarakat hanya individu jadi pihak PLN kurang efektif dalam memberikan pelayanan dan terkadang dari pihak

perusahaan pun memberikan pembayaran lebih maka dari itu pemasangannya lebih cepat.

B. Saran

Adapun saran yang penulis berikan dalam penelitian ini mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Pasang Baru Listrik Prabayar Pada Kantor Perusahaan Listrik Negara Rayon Tanjungbatu Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun adalah sebagai berikut:

1. Disarankan kepada petugas PLN untuk menempelkan apa saja persyaratan dan prosedur dipapan pengumuman ataupun dimading agar masyarakat dapat dengan mudah mengetahui apa saja persyaratan, prosedur, waktu, dan biaya tentang Pelayanan Pasang Baru Listrik Prabayar Pada Kantor Perusahaan Listrik Negara Rayon Tanjungbatu Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun.
2. Disarankan kepada petugas PLN Rayon Tanjungbatu untuk dapat memberikan pelayanan yang berdasarkan waktu yang ditetapkan dan dimana petugas harus selalu siaga untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam pasang baru listrik prabayar, sehingga masyarakat tidak harus menunggu lama.
3. Disarankan juga kepada PLN untuk memberikan pelayanan yang lebih profesional lagi kepada masyarakat, tidak membeda-bedakan antara pelanggan satu dengan pelanggan lainnya sehingga masyarakat merasa puas atau tidak kecewa dengan pelayanan yang diberikan oleh PLN Rayon Tanjungbatu.



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. (2007). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV Alfabeta.
- Arief, Mts. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Banyu Media.
- Awang, Azam dan Wijaya, Mendra. 2012. *Ekologi Pemerintahan*. Pekanbaru: Alaf Riau.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Good Governance: Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Forman, M. (2005). *Using IT to Transform the Effectiveness and Efficiency of Government*. *Journal E-Government and Information Technology*, Pg. 27.
- Hamidi, Jazim dan Lutfi, Mustafa. 2010. *Civic Education, Antara Realitas Politik dan Implementasi Hukumnya*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Hardiansyah. 2017. *Manajemen Pelayanan Dan Pengembangan Organisasi Publik: Dalam Perspektif Reset Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hartono, D. U dan Mulyanto. (2010). *Electronoc Governmenr Pemberdayaan Pemerintahdan Potensi Desa Berbasis Web*. *Jurnal Teknologi Informasi* (6) 1.
- Hasibuan, Z. A & Santoso, H. B. (2005). *Standardisasi Aplikasi E-Government Untuk Instansi Pemerintah*. *Prosiding Konferensi Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi Indonesia*, 42-48.
- Kase, J. (2010). *Perencanaan Strategi Sistem Informasi (SI) Pada Pemerintah Kabupaten Timur Tengah Selatan*. Tesis, Universitas Gadjah Mada.
- Kurniawan, Raden Iwan. 2016. *Evaluasi Kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Nunukan*. Tesis. Universitas Terbuka. Jakarta.
- Kotler, Philip and Kevin L. Keller. 2012. *Marketing Management*. 14th Edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Lupiyoadi, Rambatdan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat.
- Martono, Nanang. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Edisi Revisi Kedua. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

- Maulidiah, Sri. 2014. *Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. Bandung: CV. Indra Prahasta.
- Moenir, H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mohammad, Fadel (2006). *Reinventing Local Government: Pengalaman Dari Daerah*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Nazir, Yendri. *Kebijakan Pengembangan Kawasan Agrowisata Sungai Mempura Di Kabupaten Siak*. Jurnal Demokrasi Dan Otonomi Daerah. 9.01: 24-50.
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Kybernology Ilmu Pemerintahan Baru 1 & 2*. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____. 2010. *Metodologi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction*. Bandung: PT. Alumni.
- Osborne, D. dan Gaebler. T. 1996. *Reinventing Government: How The Entrepreneurial Spirit Is Transforming The Public Sector*. Rosyid, A. (penerjemah). *Mewirusaha Birokrasi: mentransformasi semangat wirausaha kedalam sektor public jilid 2 (terjemahan)*, Seri Manajemen Strategi. PPM, Jakarta.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Rasyid, Ryass. 2002. *Makna Pemerintahan (Tinjauan Dari Segi Etika Kepemimpinan)*. Jakarta: PT Warsit Watampone.
- Ratmiko, dan Septi Winarsih Atik. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013. *Prilaku Konsumen*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Sedermayanti. 2004. *Good Governance Kepemimpinan Yang Baik*. Bandung: Banjar Maju.
- Setyawan, Dharma Salam. 2007. *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Djambatan.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- _____. 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suherman, Eman. 2010. *Desain Pembelajaran Kewirausahaan*. Bandung: Alfabeta.

- Supriyanto, Budi. 2009. *Manajemen Pemerintahan*. Tangerang: CV. Media Brilian.
- Suryana, Yusuf dan Kartib Bayu. 2010. *Kewirausahaan: Pendekatan Karakteristik Wirausahawan Sukses*. Edisi Kedua. Jakarta: Kencana.
- Suryatmo, F. 2002. *Dasar-Dasar Teknik Listrik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Syafiie, Inu Kencana. 2007. *Ilmu Pemerintahan*. Edisi Revisi. Bandung: Bandar Maju.
- Syarifin, Pipin dan Jubaedah, Dedah. 2006. *Pemerintahan Daerah Di Indonesia*. Bandung: Pustaka Setia.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Keempat. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yussa, Tarmizi. 2010. *Materi Kuliah Manajemen Pelayanan Publik*. Pekanbaru.

Dokumentasi

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan.
- Peraturan Menteri Energi Dan Sumber Daya Mineral Nomor 41 Tahun 2017 tentang perubahan kedua atas Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 28 Tahun 2016 tentang Tarif Tenaga Listrik yang disediakan oleh PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero).

Internet

<http://www.pln.co.id/>

Hasil Penelitian

- Arif, Khaatibul Rahman. 2017. *Evaluasi Pelayanan Perubahan Daya Listrik Pada Kantor Perusahaan Listrik Negara (Studi Kasus PLN Rayon Panam Kota Pekanbaru)*. Skripsi Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fisipol UIR Pekanbaru.

- Hardianto, Willy Tri. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Pembayaran Rekening Listrik (Studi Pada Unit Pelayanan Pelanggan Di Probolinggo. Volume 2, Nomor 2, Halaman 95-102.
- Hermawan, Imam. 2011. Kualitas Pelayanan Pasang Baru Listrik Prabayar Di PT. PLN (Persero) Cikande. Volume 22, Nomor 2, Hal.1-16.
- Rauf, Rahyunir. 2016. *Panduan Umum Evaluasi Kinerja Kecamatan*. Marpoyan Tujuh, Pekanbaru.
- Rauf, Rahyunir. 2016. *Panduan Umum Evaluasi Kinerja Kecamatan*. Marpoyan Tujuh, Pekanbaru.
- Sabariah. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Tangga Pada PT. PLN (Persero) Rayon Samarinda Ulu. Volume 3, Nomor 4, Halaman 1210-1221.
- Setyorini, Selvi Mirthawati. 2015. Kualitas Pelayanan Pasang Baru Listrik Prabayar Bagi Calon Pelanggan Rumah Tangga PT PLN (Persero) Rayon Kalisat Di Kecamatan Sumber Jambe. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, Volume 1, Nomor 1, Hal. 1-14.
- Wulan, Sapmaya. 2011. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Cabang Tanjungkarang. Volume 1, Nomor 2, Halaman 161-187.



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau