



**KORELASI KUALITAS PELAYANAN GANGGUAN DAN PASANG BARU
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. PLN (Persero)
UNIT PELAYANAN DAN JARINGAN (UP&J) AMBULU
KABUPATEN JEMBER**

**The Correlation of Disturbance Service Quality and New Customer
With Customer's Satisfy Level at PT. PLN (Persero)
Service Unit and Network (UP & J) of Ambulu
Jember Regency**

TESIS

Oleh

**Giyanto
NIM 090920101006**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI
KONSENTRASI ADMINISTRASI PUBLIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2011**



**KORELASI KUALITAS PELAYANAN GANGGUAN DAN PASANG BARU
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. PLN (Persero)
UNIT PELAYANAN DAN JARINGAN (UP&J) AMBULU
KABUPATEN JEMBER**

**The Correlation of Disturbance Service Quality and New Customer
With Customer's Satisfy Level at PT. PLN (Persero)
Service Unit and Network (UP & J) of Ambulu
Jember Regency**

TESIS

diajukan guna memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar
Magister Sains (M.Si) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Oleh
Giyanto
NIM 090920101006

Pembimbing Tesis :

Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA.
Dr. Sasongko, M.Si.

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI
KONSENTRASI ADMINISTRASI PUBLIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2011**

PERSEMBAHAN

Tesis ini saya persembahkan untuk :

1. Ibu tercinta dan Alm. Bapak kami yang sebelumnya telah meminta kami untuk melanjutkan studi di S2, sebagai motivasi yang mulia demi masa depan kami.
2. Istriku tercinta yang telah banyak memberikan dukungan moral juga anak-anakku tersayang Cintya Maharani Sugiyanto dan Meira Anggraeni Sugiyanto, yang membuat kami lebih semangat dalam menempuh pendidikan dan menggapai cita-cita.
3. Saudara-saudara kandungku, keponakan-keponakanku, teman-temanku yang ada di kantor PLN Unit Ambulu, dosen-dosenku di pasca, serta semua teman-teman seangkatan pada Program Pasca Sarjana Ilmu Administrasi Universitas Jember.
4. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik serta seluruh Civitas Akademika Universitas Jember.

MOTO

Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antara kamu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat.

(Terjemahan Surat Al-Mujadalah Ayat 11)*

Ilmu administrasi yang sesuai dengan kebutuhan serta situasi dan kondisi Indonesia harus kita kembangkan bersama sebagai satu-satunya sarana dan pedoman yang obyektif, rasional guna mengembangkan kemampuan administrasi bangsa Indonesia**

*) Departemen Agama Republik Indonesia. 1998. *Al Qur'an dan Terjemahannya*. Semarang PT. Kumudasmoro Grafindo.

**)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Giyanto, S.AP

NIM : 090920101006

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang berjudul : *Korelasi Kualitas Pelayanan Gangguan dan Pasang Baru dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan (UP&J) Ambulu Kabupaten Jember* adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 13 Juni 2011
Yang menyatakan,

Giyanto, S.AP
NIM: 090920101006

PEMBIMBING

TESIS

**KORELASI KUALITAS PELAYANAN GANGGUAN DAN PASANG BARU
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. PLN (Persero)
UNIT PELAYANAN DAN JARINGAN (UP&J) AMBULU
KABUPATEN JEMBER**

**The Correlation of Disturbance Service Quality and New Customer
With Customer's Satisfy Level at PT. PLN (Persero)
Service Unit and Network (UP & J) of Ambulu
Jember Regency**

**Oleh
Giyanto
NIM. 090920101006**

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA.

Dosen Pembimbing Anggota : Dr. Sasongko, M.Si.

PERSETUJUAN

Tesis ini telah disetujui
Tanggal 13 Juni 2011

Oleh
Dosen Pembimbing Utama,

Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA
NIP 19520727 198103 1 003

Dosen Pembimbing Anggota,

Dr. Sasongko, M.Si
NIP 19570407 198609 1 001

Mengetahui,
Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Prof. Dr. Kabul Santoso, M.S
NIP 19430714 197008 1 001

PENGESAHAN

Tesis berjudul (dalam Bahasa Indonesia) : "Korelasi Kualitas Pelayanan Gangguan dan Pasang Baru dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan (UP&J) Ambulu Kabupaten Jember", (dalam Bahasa Inggris) : The Correlation of Disturbance Service Quality and New Customer With Customer's Satisfy Level at PT. PLN (Persero) Service Unit and Network (UP & J) of Ambulu Jember Regency telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada :

Hari, Tanggal : Senin, 20 Juni 2011

Tempat : Ruang Ujian Tesis Pasca Sarjana (S2) FISIP Universitas Jember

Tim Penguji :
Ketua

Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA
NIP 19520727 198103 1 003

Anggota I

Anggota II

Dr. Sasongko, M.Si
NIP 19570407 198609 1 001

Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si
NIP 19580510 198702 2 001

Mengetahui/Menyetujui,
Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi

Prof. Dr. Kabul Santoso, M.S
NIP 19430714 197008 1 001

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA
NIP 19520727 198103 1 003

RINGKASAN

Korelasi Kualitas Pelayanan Gangguan dan Pasang Baru dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan (UP&J) Ambulu Kabupaten Jember, Giyanto, NIM. 090920101006, 2011:106 halaman, Konsentrasi Administrasi Publik Program Pasca Sarjana Magister Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Peningkatan kualitas pelayanan pelanggan yang dilakukan oleh PLN merupakan ekspektasi besar dari masyarakat. Sebagai lembaga publik PLN harus mengetahui dan memenuhi kebutuhan masyarakat yang sudah menjadi hak mereka untuk mendapatkan pelayanan yang semestinya. Masyarakat menghendaki pelayanan yang cepat, tepat, responsif, prosedur pelayanan yang mudah dan pelayanan yang akurat.

Berbicara mengenai kualitas pelayanan masyarakat yang cepat, hemat, murah, responsif, akomodatif, inovatif dan produktif, maka Dahlan Iskan selaku Direktur Utama PT. PLN (Persero) telah berusaha keras untuk merubah berbagai sistem pelayanan pelanggan, baik sistem pelayanan pasang baru, pembayaran rekening listrik maupun pelayanan gangguan. Perubahan sistem pelayanan tersebut perlu dilakukan agar supaya pelayanan yang diberikan bisa sesuai atau bahkan melebihi dari harapan pelanggan.

Untuk lebih meningkatkan kepuasan pelanggan PLN juga mengeluarkan kebijakan-kebijakan yang sangat ditunggu-tunggu publik, khususnya golongan masyarakat menengah kebawah. Kebijakan-kebijakan yang sudah didiliver kepada publik tersebut antara lain : *Sehari Sejuta Nyala dan One day servece*, dimana program-program ini menggunakan sistem pelayanan yang sangat cepat dan biaya yang sangat murah dan bisa terjangkau oleh masyarakat kecil.

Selama ini masyarakat merasa tidak nyaman dengan seringnya pemadaman listrik, pelayanan yang lamban dan prosedur serta persyaratan yang begitu rumit. Oleh karena itu masyarakat sangat menyambut dengan baik dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan pelanggan baik pelayanan gangguan dan pasang baru yang selama ini mereka harapkan. Kami sebagai penulis merasa tertarik untuk

melakukan penelitian, apakah kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan oleh PLN ini sudah sesuai dengan harapan masyarakat atau sebaliknya. Harapan masyarakat begitu besar terhadap kualitas pelayanan yang baik, sehingga kepuasan pelanggan harus menjadi prioritas utama bagi PLN sebagai lembaga publik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui korelasi kualitas pelayanan gangguan dan pasang baru dengan tingkat kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Ambulu. Apakah kualitas pelayanan tersebut ada hubungannya dengan kepuasan pelanggan atau tidak. Sementara kualitas pelayanan menurut Parrasuraman et, al (1998:156) terdapat lima indikator yaitu : tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Berikutnya untuk kepuasan pelanggan menurut Tjiptono (1999) terdapat tiga indikator antara lain : tingkat kecepatan pelayanan, tingkat keakuratan pelayanan dan kemudahan prosedur dan persyaratan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa tingkat kecepatan pelayanan, keakuratan pelayanan dan kemudahan prosedur serta persyaratan pelayanan adalah yang paling diharapkan oleh masyarakat.