



**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 :

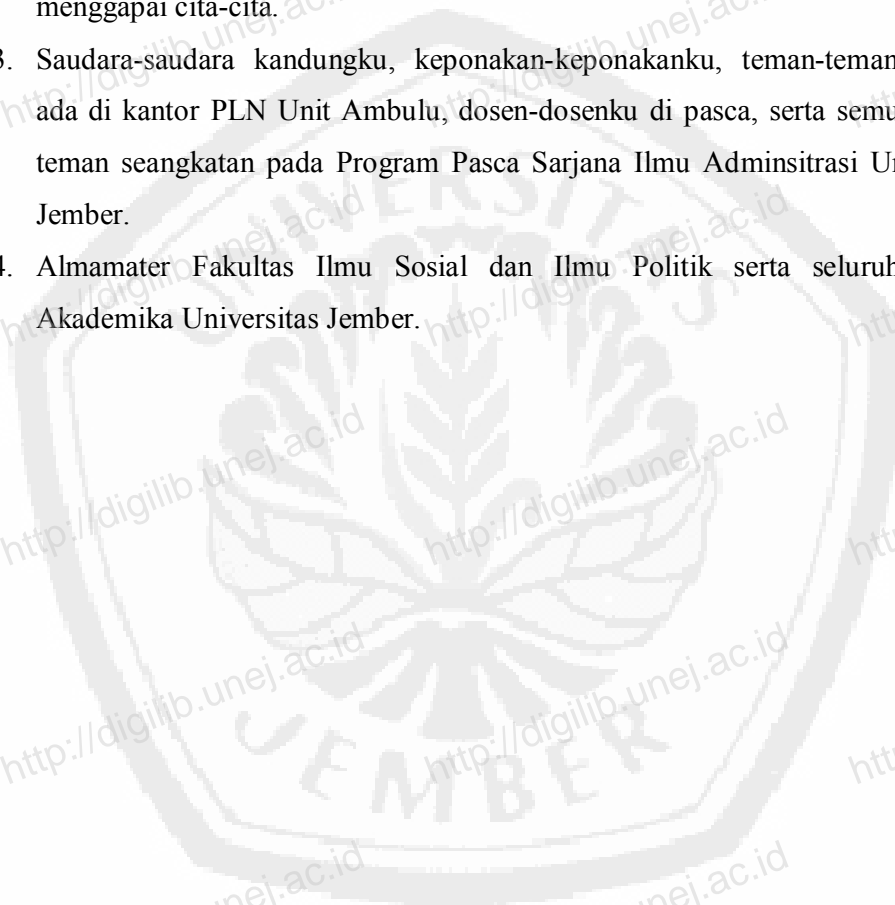
Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA.
Dr. Sasongko, M.Si.

**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

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

Anggota II

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.

SUMMARY

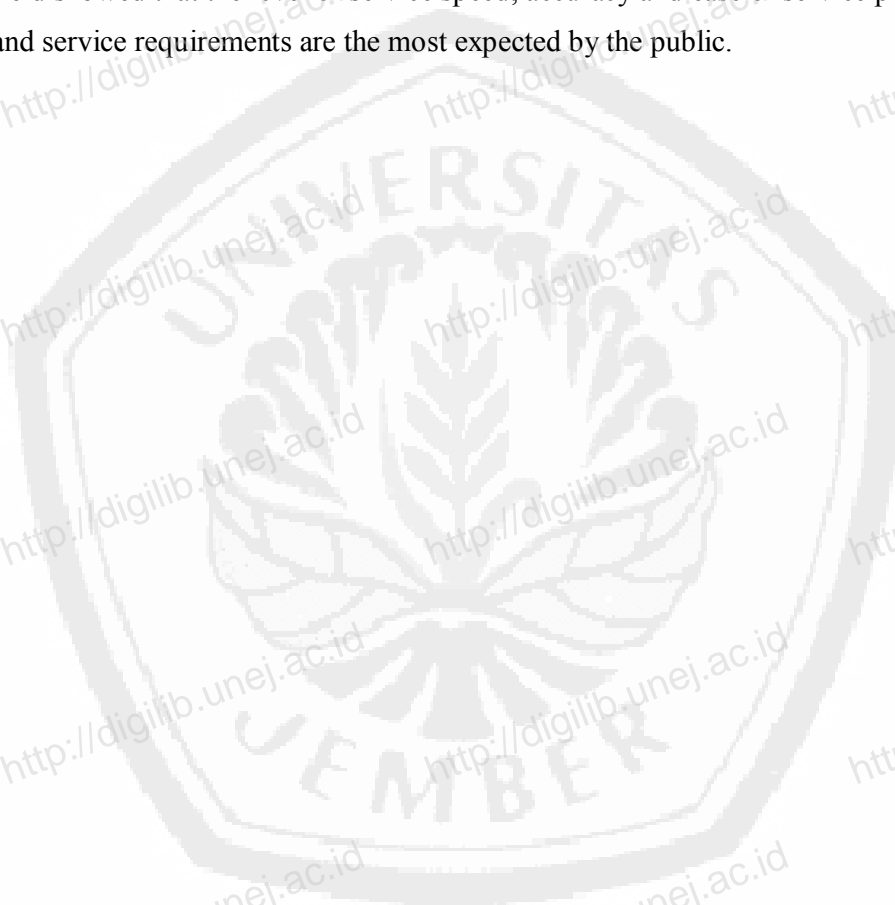
Correlation Disorders and Quality of Service New Installation with Customer Satisfaction Level at PT. PLN (Persero) and Network Service Unit (UP & J) Ambulu Jember, Giyanto, NIM. 090920101006, 2011:106 pages, Concentration Graduate Program in Public Administration Master of Administrative Sciences Faculty of Social and Political Sciences, University of Jember.

Improving the quality of customer service conducted by PLN is a major expectation from the public. As a public institution PLN must know and meet the needs of the community that has become their right to get the service they deserve. Communities want fast service, precise, responsive, easy-care procedures and services are accurate.

Talking about the quality of public service that is fast, efficient, inexpensive, responsive, akomodatif, innovative and productive, then Dahlan Iskan as the President Director of PT. PLN (Persero) has been trying hard to change a variety of customer service systems, both pairs of new service system, payment of electricity bills and service interruption. Changes in the service system needs to be done so that the service provided can match or even exceed customer expectations. To further enhance customer satisfaction PLN also issued policies that are very long-awaited public, khususnya middle-class society. Policies that have didiliver to the public include: The Day A Million and One day servece Nyala, where these programs menggunakan service system is very fast and very cheap cost and affordable by small communities.

During this time people feel uncomfortable with the frequent power outages, service slow and the procedures and requirements are so complicated. Therefore, the community is very welcome with an increase in both customer service quality of service disruption and a new pair that had been their hope. We as writers feel compelled to conduct research, whether the policies issued by PLN is in conformity with the expectations of society or vice versa. Expectations of the people so greatly to the quality of good service, so that customer satisfaction should be a priority for PLN as a public institution.

This study aims to determine the correlation of quality of service disruption and new pairs with the level of customer satisfaction on PT. PLN (Persero) Unit Service and Network Drupal. Does the service kualitas nothing to do with customer satisfaction or not. While the quality of service according to Parrasuraman et al (1998:156) there are five indicators, namely: tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. Next to customer satisfaction according to Tjiptono (1999) there are three indicators are: the level of service speed, accuracy and ease of service procedures and service requirements. Based on the results of research in the field showed that the level of service speed, accuracy and ease of service procedures and service requirements are the most expected by the public.



PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah dan karunia-Nya, sehingga penulis berhasil menyelesaikan penyusunan tesis ini dengan judul “Korelasi Kualitas Pelayanan Gangguan dan Pasang Baru dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan (UP&J) Ambulu Kabupaten Jember” sebagai tugas akhir dalam menempuh pendidikan pada Program Pasca Sarjana Ilmu Administrasi (S2) Konsentrasi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa begitu banyak pihak yang membantu, memfasilitasi dan menyediakan data dan informasi, sehingga penulis mampu menyelesaikan program ini. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA., dan Dr. Sasongko, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Utama dan Anggota yang telah dengan sabar membimbing penulis hingga terselesaikannya tesis ini.
2. Bapak Manajer Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Jember yang telah memberikan ijin dan memberikan data informasi kepada penulis untuk menyelesaikan perkuliahan pada program ini.
3. Bapak Manajer Unit Pelayanan dan Jaringan (UPJ) Ambulu yang telah memberikan ijin dan data-data yang kami butuhkan dalam penelitian ini.
4. Bapak Dr. Sasongko, M.Si selaku Penguji, atas segala masukan dan koreksinya demi penyempurnaan penyusunan tesis ini.
5. Seluruh dosen pengajar pada Program Pasca Sarjana Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan seluruh civitas akademika Universitas Jember atas kesempatan yang diberikan untuk mengenyam pendidikan di kampus tercinta ini.
6. Seluruh rekan Angkatan 2009 PPS MIA-UNEJ yang telah banyak memberi spirit dan inspirasi kepada penulis.

7. Hormat dan dedikasi yang setinggi-tingginya kepada Ibu dan Alm. Bapak kami atas segala pengorbanan dan rasa cintanya yang luar biasa sehingga penulis bisa menjadi seperti sekarang ini.
8. Paling khusus untuk istri dan anak-anak kami yaitu Cintya Maharani Sugiyanto dan Meira Anggraeni Sugiyanto, yang merupakan motivasi tersendiri bagi kami.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna. Kiranya ini merupakan cerminan bahwa penulis harus lebih banyak dan giat lagi belajar. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun selalu diharapkan demi sempurnya tesis ini.

Akhirnya penulis berharap semoga tesis ini dapat menjadi manfaat bagi yang membacanya, terutama sebagai masukan yang positif bagi PT. PLN (Persero) Unit Ambulu untuk menjadi lebih baik lagi Amin.

Jember, 20 Juni 2011

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PEMBIMBING.....	v
HALAMAN PERSETUJUAN.....	vi
HALAMAN PENGESAHAN.....	vii
HALAMAN RINGKASAN.....	viii
HALAMAN SUMMARY.....	x
HALAMAN PRAKATA.....	xii
HALAMAN DAFTAR ISI.....	xiv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	9
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	10
1.3.1. Tujuan Penelitian.....	10
1.3.2. Kegunaan Penelitian.....	10
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1. Kerangka Pemikiran.....	12
2.1.1. Kebijakan Publik.....	12
2.1.1.1. PLN Sebagai Lembaga Publik.....	13
2.1.1.2. Kebijakan Peningkatan Kualitas Pelayanan oleh PLN.....	15
2.1.2. Konsep Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.3. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	19
2.2. Penelitian Terdahulu.....	21
2.3. Hipotesis Penelitian.....	25

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian.....	26
3.2. Sumber dan Jenis Data.....	26
3.2.1. Sumber Data.....	26
3.2.2. Jenis Data.....	27
3.3. Lokasi Penelitian dan Tahap Penelitian.....	27
3.3.1. Lokasi Penelitian.....	27
3.3.2. Tahap Penelitian.....	27
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	27
3.5. Populasi dan Sampel.....	29
3.5.1. Populasi.....	29
3.5.2. Sampel.....	31
3.6. Identifikasi dan Definisi Operasional.....	33
3.6.1. Identifikasi Variabel.....	33
3.6.2. Definisi Operasional Variabel.....	33
3.7. Pengukuran Variabel.....	40
3.8. Tahap Analisa Data.....	40
3.8.1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	40
3.8.1.1. Uji Validitas.....	40
3.8.1.2. Uji Reliabilitas.....	45
BAB IV. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	48
4.1. Profil Perusahaan.....	48
4.1.1. Tujuan dan Visi Misi Perusahaan.....	50
4.1.2. Lokasi Perusahaan.....	51
4.1.3. Struktur Organisasi dan Job Discription.....	51
4.1.3.1. Struktur Organisasi.....	51
4.1.3.2. Job Discription.....	53
4.1.4. Ketenagakerjaan.....	55
4.1.5. Waktu Kerja Karyawan.....	57
4.2. Proses Pelayanan Pasang Baru dan Gangguan.....	58
4.2.2. Pelayanan Pasang Baru.....	58
4.2.3. Proses Pelayanan Gangguan.....	61

BAB V. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	64
5.1. Diskripsi Variabel.....	64
5.2. Uji Hipotesis.....	96
5.2.1. Korelasi Pelayanan Gangguan dengan Kepuasan Pelanggan.....	96
5.2.2. Korelasi Pelayanan Pasang Baru dengan Kepuasan Pelanggan.....	97
5.2.3. Korelasi Simultan antara Pelayanan Gangguan Dan Pasang Baru dengan Kepuasan Pelanggan....	99
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN.....	102
6.1. Kesimpulan.....	102
6.2. Implikasi Teoritik.....	102
6.3. Saran-saran.....	103
DAFTAR PUSTAKA.....	104
DAFTAR LAMPIRAN	
A. Pedoman Wawancara	
B. Lampiran Data Ordinal	
C. Lampiran Data Interval	
D. Data Laporan Gangguan	



DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

- A. Pedoman Wawancara
- B. Lampiran Data Ordinal.....
- C. Lampiran Data Interval.....
- D. Data Laporan Gangguan.....

