



**KUALITAS PELAYANAN PASANG BARU LISTRIK PRABAYAR BAGI  
CALON PELANGGAN RUMAH TANGGA PT PLN (PERSERO) RAYON  
KALISAT DI KECAMATAN SUMBER JAMBE**

*SERVICE QUALITY OF ELECTRICITY NEW PAIR FROM PT. PLN  
(PERSERO) RAYON KALISAT FOR HOUSEHOLD COSTUMERS IN  
KECAMATAN SUMBER JAMBE*

**SKRIPSI**

Oleh

**Selvi Mirthawati Setyorini  
NIM 100910201059**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2015**



**KUALITAS PELAYANAN PASANG BARU LISTRIK PRABAYAR BAGI  
CALON PELANGGAN RUMAH TANGGA PT PLN (PERSERO) RAYON  
KALISAT DI KECAMATAN SUMBER JAMBE**

*SERVICE QUALITY OF ELECTRICITY NEW PAIR FROM PT. PLN  
(PERSERO) RAYON KALISAT FOR HOUSEHOLD COSTUMERS IN  
KECAMATAN SUMBER JAMBE*

**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Negara (S1)  
dan mencapai gelar Sarjana Sosial

Oleh

**Selvi Mirthawati Setyorini**  
**NIM 100910201059**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2015**

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, saya panjatkan puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan doa-doa tulus tiada henti dari orang-orang tersayang. Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tuaku Ibu Mike Haryati dan Bapak Abdussalam yang telah membesarkan, mendidik, memberikan kasih sayang, semangat, motivasi, nasihat dan doa yang tiada henti padaku selama ini.
2. Anggarian Andisetya yang telah memberikan perhatian, semangat, dan selalu mendukungku.
3. Guru-guruku sejak taman kanak-kanak sampai Perguruan Tinggi, yang telah mendidik, memberikan ilmu dan bimbingan yang sangat berarti.
4. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember yang kubanggakan.

**MOTTO**

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain. Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.”

(Surat Al Insyirah: 6-8)<sup>1</sup>

“Saat-saat yang luar biasa sulit dalam perjuangan adalah pertanda bahwa kesuksesan sudah mendekat”

(Merry Riana)<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> <http://darussalam-online.com/kajian/sabtu-malam/hikmah-dari-surah-al-insyirah/>

<sup>2</sup> <http://instagram/merryrianaofficial>

**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : Selvi Mirthawati Setyorini

NIM : 100910201059

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul: “Kualitas Pelayanan Pasang Baru Listrik Prabayar bagi Calon Pelanggan Rumah Tangga PT. PLN (Persero) Rayon Kalisat Di Kecamatan Sumber Jambe” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan 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 adanya tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 3 Juni 2015

Yang menyatakan,

Selvi Mirthawati Setyorini

NIM 100910201059

**SKRIPSI**

**KUALITAS PELAYANAN PASANG BARU LISTRIK BAGI PELANGGAN  
RUMAH TANGGA PT PLN PERSERO RAYON KALISAT DI KECAMATAN  
SUMBER JAMBE**

***SERVICE QUALITY OF ELECTRICITY NEW PAIR FROM PT PLN PERSERO  
RAYON KALISAT FOR HOUSEHOLD COSTUMERS IN KECAMATAN  
SUMBER JAMBE***

Oleh

Selvi Mirthawati Setyorini

NIM 100910201059

Pembimbing:

Pembimbing I : Dra. Inti Wasiati, MM

Pembimbing II : Suji, S.Sos, M.Si



**PENGESAHAN**

Skripsi berjudul “Kualitas Pelayanan Pasang Baru Listrik Prabayar bagi Calon Pelanggan Rumah Tangga PT. PLN (Persero) Rayon Kalisat Di Kecamatan Sumber Jambe” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

hari, tanggal : Rabu, 3 Juni 2015

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Tim Penguji,

Ketua Penguji

Sekretaris

Drs. A. Kholiq Azhari, M.Si  
NIP. 195607261989021001

Dra. Inti Wasiati, M.M  
NIP. 195307311980022001

Anggota Penguji,

1. Suji, S.Sos, M.Si ( )  
NIP. 197006152008121002
2. Drs. Boedijono, M.Si ( )  
NIP. 196103311989021001
3. Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si ( )  
NIP. 195805101987022001

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Jember

Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A  
NIP. 19520727198103100

## RINGKASAN

**Kualitas Pelayanan Pasang Baru Listrik Prabayar bagi Calon Pelanggan Rumah Tangga PT. PLN (Persero) Rayon Kalisat Di Kecamatan Sumber Jambe;** Selvi Mirthawati Setyorini; 100910201059; 2015; 89 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Negara; Jurusan Ilmu Administrasi; Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan pasang baru listrik prabayar bagi calon pelanggan baru kategori rumah tangga PT. PLN (Persero) Rayon Kalisat di Kecamatan Sumber Jambe. Pelayanan pasang baru listrik merupakan pelayanan yang penting karena pertumbuhan masyarakat Indonesia semakin meningkat dan membutuhkan listrik sebagai penunjang mobilitas sehari-hari. Peneliti melakukan penelitian di PT. PLN (Persero) Rayon Kalisat karena rayon Kalisat memiliki permintaan pasang baru listrik paling besar di area Jember namun tidak diimbangi dengan tambahan jumlah sumber daya manusia yang dimiliki. Oleh karena itu PT. PLN (Persero) Rayon Kalisat sering mengalami kendala, yaitu pelayanannya menjadi lama sehingga calon pelanggan baru sering mengeluh. Selain itu petugas dinilai calon pelanggan baru terkesan lamban saat memberikan pelayanan pasang baru listrik. Fokus penelitian ini pada pelayanan pasang baru listrik bagi calon pelanggan baru kategori rumah tangga di Kecamatan Sumber Jambe karena tingginya permintaan pasang baru listrik di kecamatan Sumber Jambe dan calon pelanggan baru mengeluhkan keterlambatan pemasangan listrik yang lewat dari ketentuan SOP PLN yaitu 5 hari langsung nyala.

Kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal yaitu harapan layanan dan persepsi layanan, apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dinilai baik; jika pelayanan yang diterima melampaui harapan maka kualitas pelayanan dinilai sangat baik atau ideal; dan apabila pelayanan yang diterima lebih rendah dari harapan maka kualitas pelayanan dinilai buruk atau



tidak baik (Parasuraman *et al.* dalam Tjiptono, 2011: 349). Pengukuran kualitas pelayanan menggunakan model *service quality* (ServQual) yang diperoleh dari perhitungan selisih antara skor persepsi dengan skor harapan berdasarkan lima dimensi yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Jenis penelitian adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, sampel penelitian berjumlah 56 dan sampel tersebut adalah pelanggan kategori rumah tangga di Kecamatan Sumber Jambe yang baru memasang listrik. Teknik pengambilan sampel menggunakan *sampling insidental*. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan November 2014 di PT PLN Persero Rayon Kalisat. Sumber data yang digunakan menggunakan sumber data sekunder dan primer, sedangkan metode pengumpulan data yang digunakan yaitu metode observasi, wawancara, angket atau kuesioner dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan yang buruk dengan skor *servqual* -1. Dari perolehan hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima atau dirasakan oleh responden kurang dari harapan responden. Dimensi bukti fisik (*tangibles*) mendapat skor +2,3 dan dimensi jaminan (*assurance*) mendapat skor +1,6. Sedangkan dimensi keandalan (*realibility*) mendapat skor -6,8, daya tanggap (*responsiveness*) mendapat skor -0,8, dan empati (*emphaty*) mendapat skor -1,9.

## PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat, karunia dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul: “Kualitas Pelayanan Pasang Baru Listrik bagi Pelanggan Kategori Rumah Tangga PT PLN Persero Rayon Kalisat di Kecamatan Sumber Jambe”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan dan dapat berjalan dengan lancar tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Dr. Edy Wahyudi, MM selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
4. Dra. Inti Wasiati, MM selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, dukungan, saran, pikiran, waktu dan kesabaran yang penuh dalam menyusun skripsi ini.
5. Bapak Suji, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing II dan dosen pembimbing akademik yang telah membimbing, meluangkan waktu, pikiran dan pengarahan demi terselesaikannya penulisan skripsi ini.
6. Dosen-dosen dan segenap karyawan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik yang memberi ilmu pengetahuan dan bantuan selama penulis kuliah.

7. Pihak instansi PT PLN Persero Area Jember dan PT PLN Persero Rayon Kalisat khususnya Bapak Muhson selaku Supervisor Administrasi dan Pelayanan Pelanggan, Bapak Bogi Yuniar Rahman dan Ibu Riski yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dan memberikan bantuan demi kelancaran penyelesaian skripsi ini.
8. Kedua orang tuaku; Ibu Mike Haryati dan Bapak Abdussalam juga adikku, Elen Jesslin Setiorini yang selalu memberikan kasih sayang, keceriaan, doa, perhatian dan dukungan.
9. Anggarian Andisetya yang selalu menemaniku sebagai teman diskusi, pendorong dan motivatorku untuk selalu semangat mengerjakan skripsi.
10. Bapak Irianto dan Ibu Ninik Diah yang selalu mengingatkan, mendukung, dan memberiku semangat untuk menyelesaikan skripsi.
11. Ibu Nana yang tak pernah bosan mengingatkan dan memberi semangat.
12. Teman-temanku seperjuanganku; Dia Malakaraya, Khanifah, Mami Lia, Mbak Meylanda, Mbak Ashari, Mas Dani, Mbak Ratna, Mbak Titis, Januar, Novita, Girindra, dan semua teman-teman seperjuanganku Administrasi Negara 2010 yang saling mengingatkan dan menunggu dosen untuk bimbingan.
13. Sahabatku; Lely, Nike, Dek Nina, Dek Sinta, Udin, Laras yang selalu memberikan semangat, dukungan, waktu, perhatian, dan menemaniku saat senang dan susah.

Semoga amal baik semua pihak yang sudah membantu penulis akan mendapat balasan dari Allah SWT, penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi semua pihak. Amin.

Jember, 3 Juni 2015

Penulis

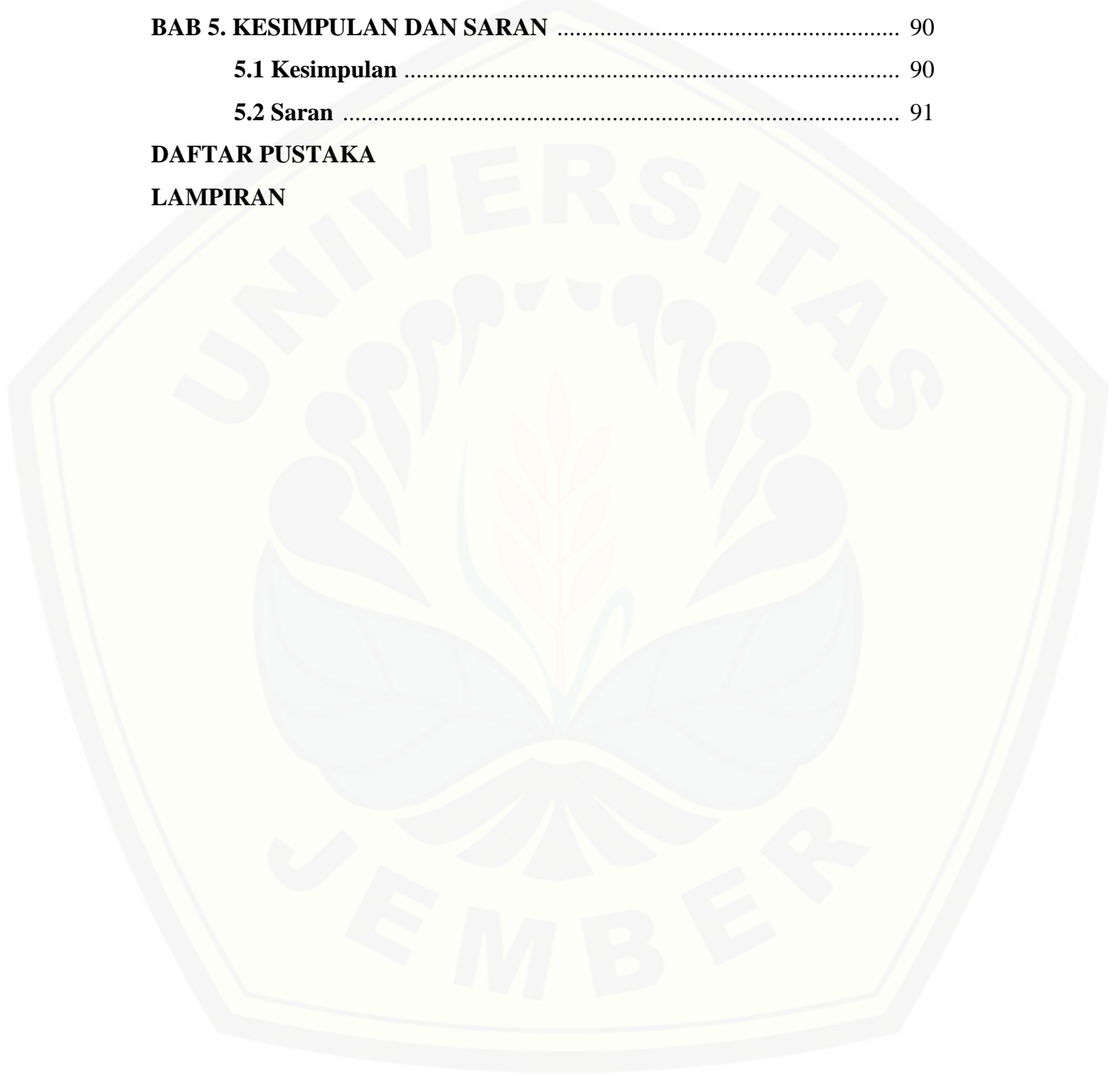
**DAFTAR ISI**

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	v
<b>HALAMAN PEMBIMBING</b> .....	vi
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	vii
<b>RINGKASAN</b> .....	viii
<b>PRAKATA</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xviii
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	13
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	14
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	14
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	15
<b>2.1 Ilmu Administrasi Publik</b> .....	16
<b>2.2 Pelayanan Publik</b> .....	24
<b>2.3 Jasa</b> .....	26
<b>2.4 Kualitas Pelayanan</b> .....	29
<b>2.5 Model ServQual</b> .....	31
<b>2.6 Prosedur Layanan Pasang Baru Listrik PLN</b> .....	36

<b>BAB 3. METODE PENELITIAN</b> .....	38
<b>3.1 Jenis Penelitian</b> .....	38
<b>3.2 Tempat dan Waktu Penelitian</b> .....	39
<b>3.3 Penentuan Populasi dan Sampel</b> .....	39
3.3.1 Penentuan Populasi.....	39
3.3.2 Penentuan Sampel .....	40
<b>3.4 Sumber Data</b> .....	42
<b>3.5 Definisi Operasional Variabel</b> .....	42
<b>3.6 Metode Pengumpulan Data</b> .....	44
<b>3.7 Metode Analisis Data</b> .....	46
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	49
<b>4.1 Deskripsi Daerah Penelitian</b> .....	49
4.1.1 Sejarah Perusahaan .....	49
<b>4.2 Visi, Misi, Fungsi, Motto dan Janji Pelayanan PLN</b> .....	54
4.2.1 Visi .....	54
4.2.2 Misi .....	54
4.2.3 Motto PLN .....	54
4.2.4 Makna Logo PLN .....	54
4.2.5 Maksud dan Tujuan Utama PT. PLN (Persero).....	56
<b>4.3 Susunan Organisasi dan Tata Kerja PT PLN Persero</b>	
<b>Rayon Kalisat</b> .....	57
4.3.1 Susunan Organisasi.....	57
4.3.2 Wilayah Kerja PT. PLN (Persero) Rayon Kalisat.....	66
4.3.3 Alur Proses Pasang Baru Listrik .....	67
<b>4.4 Keadaan Pegawai</b> .....	68
<b>4.5 Analisis Data</b> .....	69
4.5.1 Deskripsi Karakteristik Responden .....	70
4.5.2 Harapan Responden .....	73
4.5.3 Persepsi Responden .....	77



4.6 Analisis Service Quality .....	82
4.7 Intepretasi Hasil .....	83
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>90</b>
5.1 Kesimpulan .....	90
5.2 Saran .....	91
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	





**DAFTAR TABEL**

	Halaman
1.1 Prosentase Pertumbuhan Pelanggan PLN Area Jember Tahun 2012 - 2013 .....	6
1.2 Data Pelanggan Baru Listrik Rayon Kalisat Bulan Oktober Tahun 2014 .....	8
1.3 Data Pelanggan Baru Listrik Rayon Kalisat Bulan September s.d Oktober Tahun 2014 .....	13
2.1 Perbedaan Karakteristik Produk Jasa dan Produk Barang Fisik .....	27
2.2 Perbedaan Antara Kualitas Barang dan Kualitas Jasa .....	29
3.1 Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan .....	43
4.1 Jumlah pegawai berdasarkan jabatan .....	68
4.2 Jumlah pegawai berdasarkan tingkat pendidikan .....	68
4.3 Jumlah pegawai berdasarkan jenis kelamin .....	69
4.4 Distribusi frekuensi jenis kelamin responden .....	70
4.5 Distribusi frekuensi umur responden .....	70
4.6 Distribusi frekuensi jenis pekerjaan responden .....	71
4.7 Distribusi frekuensi tingkat pendidikan responden.....	71
4.8 Distribusi frekuensi karakteristik responden .....	72
4.9 Deskripsi kondisi bukti langsung ( <i>tangibles</i> ) menurut harapan responden .....	73
4.10 Deskripsi keandalan ( <i>reability</i> ) petugas menurut harapan responden ....	73
4.11 Deskripsi daya tanggap petugas menurut harapan responden .....	74
4.12 Deskripsi jaminan petugas menurut harapan responden .....	75
4.13 Deskripsi empati menurut harapan responden .....	75
4.14 Harapan responden terhadap pelayanan pasang baru listrik	

Di PT PLN Persero Rayon Kalisat .....	76
4.15 Deskripsi kondisi bukti langsung ( <i>tangibles</i> ) menurut persepsi responden .....	77
4.16 Deskripsi keandalan menurut persepsi responden .....	78
4.17 Deskripsi daya tanggap petugas menurut persepsi responden .....	79
4.18 Deskripsi jaminan petugas menurut persepsi responden .....	79
4.19 Deskripsi empati petugas menurut persepsi responden .....	80
4.20 Persepsi responden terhadap pelayanan pasang baru listrik oleh PT PLN Persero Rayon Kalisat .....	81
4.21 Rekapitulasi perhitungan servqual untuk kualitas pelayanan Pasang baru listrik di PT PLN Persero Rayon Kalisat.....	82

**DAFTAR GAMBAR**

	Halaman
2.1 Model Kualitas Pelayanan ( <i>Servqual Model</i> ) . . . . .	33
2.2 Model <i>Servqual</i> yang diperluas . . . . .	35
2.3 Alur Pelayanan Pasang Baru Listrik menurut ketentuan normatif PT.PLN (Persero) Rayon Kalisat . . . . .	36
4.1 Bentuk Lambang PLN . . . . .	54
4.2 Bidang Persegi Panjang Vertikal . . . . .	55
4.3 Petir atau Kilat . . . . .	55
4.4 Tiga Gelombang . . . . .	56
4.5 Struktur Jabatan PT.PLN (Persero) Rayon Kalisat . . . . .	57
4.6 Wilayah Kerja PT. PLN (Persero) Rayon Kalisat. . . . .	67
4.7 Standar Operasional Prosedur Pasang Baru Listrik . . . . .	67

**DAFTAR LAMPIRAN**

- A. Surat Permohonan Ijin Penelitian dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
- B. Surat Permohonan Ijin Melaksanakan Penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember.
- C. Surat Izin Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Jember.
- D. Surat Izin Penelitian dari PT PLN Persero Area Jember.
- E. Standar Operasional Prosedur Pasang Baru Listrik PT.PLN (Persero) Rayon Kalisat
- F. Kuesioner.
- G. Hasil rekapitulasi kuesioner.
- H. Dokumentasi.

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Setiap warga negara memiliki kebutuhan dan hak-hak sipil untuk memperoleh pelayanan umum baik berupa barang maupun jasa. Dalam Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 telah diamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negaranya. Oleh sebab itu, efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik bagi warga negara. Dalam pelayanan publik atau pelayanan umum, setiap warga negara mempunyai hak yang sama untuk memperoleh pelayanan yang berkualitas. Hal ini dikaitkan pula dengan kehidupan masyarakat yang semakin modern, struktur sosial dan lingkungan yang lebih kompleks, serta mobilitas yang sangat tinggi seperti saat ini. Idealnya kondisi tersebut harus diikuti dengan perkembangan kinerja penyedia layanan publik yang berkualitas terkait dengan pemenuhan kewajiban oleh negara. Tidak terkecuali dalam hal ketersediaan listrik.

Listrik merupakan salah satu kebutuhan yang sangat penting bagi kehidupan masyarakat. Listrik digunakan masyarakat, khususnya sektor privat seperti rumah tangga sampai dengan industri. Listrik mendukung terselenggaranya berbagai aspek kehidupan masyarakat lainnya seperti komunikasi, penerangan, dan transportasi.

Kebutuhan listrik selalu meningkat dari waktu ke waktu. Hal ini berbanding lurus dengan adanya peningkatan dan perkembangan, baik dari jumlah penduduk maupun teknologi. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik harus memenuhi tuntutan tersebut. Sebagai jalan keluar, pemerintah menunjuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN) sebagai pelaksana dalam penyediaan kebutuhan tenaga listrik bagi kepentingan umum. Menurut ketentuan dalam Pasal 2 Undang-Undang No. 19 Tahun 2013, maksud dan tujuan BUMN adalah menyelenggarakan kemanfaatan umum berupa penyediaan barang dan/atau jasa yang bermutu tinggi dan memadai bagi



pemenuhan hajat hidup orang banyak serta memberikan sumbangan bagi perkembangan perekonomian nasional pada umumnya dan penerimaan negara pada umumnya. Berdasarkan ketentuan dalam Pasal 2 Undang-Undang No.19 Tahun 2013 tersebut, BUMN berfungsi sebagai penyedia barang atau jasa publik sekaligus sebagai penyumbang penerimaan negara. Adapun PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero ditunjuk oleh negara sebagai BUMN yang menyelenggarakan usaha pemenuhan kebutuhan listrik bagi masyarakat Indonesia, baik di wilayah perkotaan maupun pedesaan.

Akan tetapi, harus disadari bahwa pemenuhan kebutuhan publik atas listrik tidak mutlak menjadi tanggung jawab PT. PLN (Persero), Pemerintah memiliki tanggung jawab juga di dalamnya. Pemerintah bertindak sebagai pembuat kebijakan (*policy maker*) yang menjadi dasar aturan dalam penyelenggaraan listrik oleh PT. PLN (Persero). Kebijakan tersebut antara lain berupa perundang-undangan, yaitu Undang-Undang No.30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan.

Undang-Undang No.30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan mengenal istilah pelaku usaha penyediaan tenaga listrik. Menurut Undang-Undang No.30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan tersebut, pelaku usaha penyediaan tenaga listrik di Indonesia terdiri dari Badan Usaha Milik Negara, swasta, koperasi dan Badan Usaha Milik Daerah. Dalam menyelenggarakan kegiatannya, PT. PLN (Persero) sebagai BUMN yang bertanggung jawab dalam pengelolaan listrik mengalami keterbatasan untuk melaksanakan tugasnya sendiri. PT. PLN (Persero) memerlukan bantuan dari kontraktor-kontraktor yang bergerak di bidang kelistrikan. Pasal 11 Undang-Undang No.30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan menjadi dasar hukum bagi pihak swasta, baik badan usaha, koperasi, maupun swadaya masyarakat, untuk berpartisipasi dalam segala jenis usaha penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum.

Diberlakukannya Undang-Undang Ketenagalistrikan tersebut industri listrik membuka peluang bagi pihak swasta untuk ikut serta dalam penyediaan layanan. Hal



ini memunculkan suatu bentuk kerjasama dalam hal pemborongan pasang baru listrik yang dilakukan oleh kontraktor, baik badan usaha berbadan hukum seperti perseroan terbatas (PT) maupun badan usaha tidak berbadan hukum, semisal persekutuan komanditer atau *comanditaire venootschaap* (CV). Dalam melakukan pemborongan pasang baru listrik tersebut, hubungan kerja antara PT. PLN (Persero) dan kontraktor dituangkan dalam suatu perjanjian. Perjanjian melahirkan perikatan, yaitu suatu hubungan hukum yang menjadi aturan dasar kerjasama kedua belah pihak. Isi perjanjian pemborongan antara lain meliputi tanggal perjanjian pasang baru listrik dan kesepakatan kerjasama pemasangan listrik. Perjanjian kerjasama tersebut harus didasarkan atas kebebasan para pihak. Kebebasan yang dimaksud adalah kebebasan untuk secara bersama-sama menuangkan apa yang menjadi keinginan dan kepentingan masing-masing pihak ke dalam perjanjian yang dibuat tanpa ada unsur paksaan dari pihak yang satu terhadap pihak yang lainnya.

Menurut PP Nomor 3 Tahun 1983 tentang Tata Cara Pembinaan dan Pengawasan Perusahaan Perseroan (Persero), kegiatan setiap badan usaha milik negara diharapkan sesuai dengan kebijaksanaan yang digariskan oleh pemerintahan. Salah satunya menyelenggarakan kegiatan usaha yang bersifat melengkapi kegiatan swasta dan koperasi dengan menyediakan kebutuhan masyarakat, baik dalam bentuk barang maupun jasa dengan memberikan pelayanan yang bermutu dan memadai (Westra, 2009:82). Untuk mewujudkan pelayanan yang lebih bermutu, PT. PLN (Persero) kemudian melaksanakan program 1 Juta Sambungan. Program tersebut dilaksanakan untuk memperingati Hari Listrik Nasional pada tanggal 27 Oktober pada tahun 2010. (Sumber: <http://dahlaniskan.wordpress.com/2010/26/sehari-satu-juta-sambungan-untuk-apa/>).

Dalam program tersebut, PT. PLN (Persero) memberikan pelayanan kepada masyarakat secara luas dan nyata yang diwujudkan dengan menyambungkan listrik sebanyak-banyaknya dalam 1 hari, terutama bagi pelanggan kategori rumah tangga. Berawal dari program ini, PT. PLN (Persero) berbenah diri agar penyambungan

listrik menjadi lebih mudah, cepat, dan tidak berbelit-belit. Hal ini sesuai dengan komitmen PT. PLN (Persero) dalam pelayanan publik sebagaimana diatur Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari prinsip pelayanan publik dan standar pelayanan publik yang terdiri dari kesederhanaan yang mencakup prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya, program ini menemui kendala, yakni kurangnya suplai trafo meteran listrik sehingga realisasi penyambungan listrik baru di rumah pelanggan tidak mencapai jumlah satu juta pelanggan. Selain itu ternyata banyak ditemukan calon pelanggan yang tercatat mendaftar ganda, bahkan tiga kali. (<http://m.okezone.com/read/2010/1101/320/388498/target-pln-sambung-1-juta-listrik-meleset>).

Tidak putus asa dengan kendala yang terjadi pada Program 1 Juta Sambungan, PLN kemudian mendeklarasikan program PLN Bersih pada tanggal 6 Maret 2012. Melalui program ini, PLN melakukan pembenahan sistem dalam pengadaan barang dan jasa serta sistem pelayanan terhadap masyarakat yang mengacu pada empat pilar, yaitu Partisipasi, Integritas, Transparansi, dan Akuntabilitas. Program ini efektif mencegah terjadinya praktek korupsi, suap, dan gratifikasi di tubuh PLN. Inisiatif yang dilakukan dalam program PLN Bersih antara lain membuat sistem pelayanan yang transparan dengan meminimalkan pertemuan tatap muka antara pelanggan dengan pegawai PLN, misalnya layanan pasang baru, tambah daya, dan pasang sementara dilakukan secara *online* melalui *website* <http://www.pln.co.id/pbpd/-index.php>, perubahan aturan pengadaan barang dan jasa yaitu melalui *e-procurement* dan melakukan pembelian langsung ke pabrik, membuat sistem penanganan keluhan pelanggan melalui *contact center* 123 dan *official fans page* PT. PLN (Persero). Dari fenomena ini dapat dipahami bahwa pasang baru listrik merupakan program yang sangat penting bagi PT. PLN (Persero). Hal ini dikarenakan masyarakat Indonesia yang pertumbuhannya semakin meningkat membutuhkan listrik sebagai penunjang

mobilitas sehari-hari. Oleh karena itu PT. PLN (Persero) berupaya untuk memenuhi semua tuntutan pasang baru listrik secara nasional.

Masyarakat dewasa ini sangat membutuhkan segalanya menjadi lebih mudah. Teknologi adalah jantung dari segala kegiatan saat ini. Dalam menyikapi tuntutan tersebut, PT. PLN (Persero) mengembangkan suatu produk layanan yang berbasis teknologi informasi yang disebut “Prabayar” atau “listrik Prabayar” ([www.pln.co.id](http://www.pln.co.id)). Listrik prabayar merupakan produk bagi pelanggan listrik yang penggunaannya disyaratkan dengan pelanggan membayar sejumlah uang terlebih dahulu untuk kemudian yang bersangkutan dapat menikmati aliran listrik. Pembayaran tersebut dimaksudkan untuk membeli *voucher* isi ulang listrik. Deretan angka yang tertera dalam *voucher* isi ulang listrik kemudian dimasukkan dengan cara menekan angka-angka yang sesuai angka dalam *voucher* pada meteran listrik pelanggan prabayar. Selanjutnya jumlah listrik yang dinikmati pelanggan akan tertera di dalam meteran listrik seperti halnya pulsa operator seluler. Adapun *voucher* listrik prabayar dapat dibeli di ribuan loket-loket yang tersebar di seluruh Indonesia. Loket-loket tersebut adalah hasil kemitraan PT. PLN (Persero) dengan bank, PT. Pos Indonesia, dan pihak ketiga lainnya, seperti PT. Indomarco Pristama Tbk. sebagai perusahaan waralaba minimarket berlabel Indomaret.

Saat ini sistem listrik prabayar sudah diterapkan pula di PT. PLN (Persero) Area Jember. PT. PLN (Persero) Area Jember berada pada peringkat ke-13 dalam tingkatan kinerja pasang baru listrik PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur pada tahun 2014. PT. PLN (Persero) Area Jember terdiri dari 9 rayon yang meliputi Rayon Jember Kota, Rayon Lumajang, Rayon Kalisat, Rayon Rambipuji, Rayon Ambulu, Rayon Klakah, Rayon Tanggul, Rayon Kencong, dan Rayon Tempeh. Dari 9 rayon tersebut, Rayon Kalisat memiliki jumlah pelanggan baru terbanyak tahun 2013. Berikut adalah data prosentase pertumbuhan pelanggan baru masing-masing rayon di PT. PLN (Persero) Area Jember tahun 2012 sampai dengan tahun 2013.

Tabel 1.1 Prosentase Pertumbuhan Pelanggan PLN Area Jember Tahun 2012-2013

No	Rayon	Jumlah Pelanggan		Prosentase Pertumbuhan Pelanggan
		2012	2013	
1	Kalisat	11.610	13.173	13,5%
2	Jember Kota	9.768	10.914	11,7%
3	Lumajang	9.958	10.825	8,7 %
4	Ambulu	12.773	9.981	-21,9%
5	Rambipuji	8.679	8.677	-0%
6	Tempeh	8.409	7.035	-16,3%
7	Tanggul	8.133	6.627	-18,5%
8	Kencong	7.272	6.511	-10,5%
9	Klakah	3.381	3.497	3,4%

Sumber: data dari PT. PLN (Persero) Area Jember tahun 2014 , data diolah

Berdasarkan data pada tabel di atas tampak bahwa Rayon Kalisat me-miliki pelanggan baru terbanyak pada tahun 2013 yaitu sebesar 13.713 pelanggan. Pertumbuhan positif jumlah pelanggan baru pada tahun 2012-2013 berdasarkan peringkat dialami oleh PT. PLN (Persero) Rayon Kalisat (13,5%), PT. PLN (Persero) Rayon Jember Kota (11,7%), PT. PLN (Persero) Rayon Lumajang (8,7%), dan PT. PLN (Persero) Rayon Klakah (3,4%). Hal ini membuktikan bahwa masyarakat di Rayon Kalisat semakin memiliki kesadaran untuk memperbaiki kesejahteraan hidup dengan menggunakan listrik guna menjalankan aktivitasnya sehari-hari. Akan tetapi, pertumbuhan positif ini menimbulkan permasalahan terkait dengan ketersediaan barang penunjang proses pemasangan baru listrik di PT. PLN (Persero) Rayon Kalisat.

Pada tahun 2013 terjadi keterlambatan pemasangan listrik di 500 rumah pelanggan baru di Rayon Kalisat sehingga menimbulkan keluhan pelanggan. Hal ini dikarenakan permintaan pasang baru listrik yang masuk di PT. PLN (Persero) Rayon Kalisat tergolong tinggi dengan rata-rata 50 hingga seratus calon pelanggan yang mendaftarkan diri setiap harinya. Kondisi tersebut membuat PT. PLN (Persero) Rayon Kalisat mengalami kendala terkait dengan ketersediaan stok kwh Meter. Selain itu alamat yang diberikan calon pelanggan kurang lengkap sehingga petugas



tidak dapat menemukan alamat tersebut. (Diakses dari <http://www.majalah-gempur.com/2013/02/500-calon-pelanggan-keluhkan-layanan-pln.html> pada hari Kamis, tanggal 6 Maret 2014).

Untuk diketahui, pengguna jasa listrik digolongkan menjadi 5 kategori pelanggan listrik sebagai berikut.

1. Rumah Tangga (RT), yaitu pengguna jasa listrik untuk keperluan rumah tangga (non-industri).
2. Bisnis, yaitu pengguna jasa listrik untuk kepentingan komersial tidak terbatas pada pusat perperdagangan, rumah toko (ruko), swalayan, usaha rumah makan, dan bank.
3. Sosial, yaitu pengguna jasa listrik untuk kepentingan umum meliputi tempat ibadah (masjid, mushola, gereja, wihara, pura) dan sekolah.
4. Perkantoran pemerintahan, yaitu pengguna jasa listrik untuk kepentingan pelaksanaan administrasi pemerintahan dan/atau pelayanan umum meliputi perkantoran, kedinasan, dan Badan Usaha Milik Negara atau Daerah (BUMN/BUMD).
5. Industri, yaitu pengguna jasa listrik untuk keperluan industri (pabrik).

PT. PLN (Persero) Rayon Kalisat terdiri dari 8 kecamatan, yaitu Silo, Mayang, Pakusari, Ledokombo, Sukowono, Kalisat, Arjasa dan Sumberjambe. Kedelapan kecamatan ini merupakan daerah pedesaan sehingga pengguna jasa listrik di Rayon Kalisat pada umumnya adalah pelanggan kategori rumah tangga. Hal ini dapat dilihat dari data berikut.

Tabel 1.2 Data Pelanggan Baru Listrik Rayon Kalisat Bulan Oktober Tahun 2014

No	Kategori Pelanggan	Jumlah
1	Rumah Tangga (RT)	695
2	Bisnis	3
3	Sosial	31
4	Kantor Pemerintah	0
5	Industri	1
	Total	730

Sumber: data dari PT. PLN (Persero) Rayon Kalisat bulan Oktober tahun 2014, data diolah

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa pelanggan rumah tangga merupakan pelanggan terbanyak yang melakukan pemasangan listrik pada bulan Oktober 2014. Jumlah pelanggan baru kategori rumah tangga sebesar 95% dari total keseluruhan kategori pelanggan baru di rayon Kalisat pada bulan Oktober 2014. Dengan demikian, tampak bahwa masyarakat di Rayon Kalisat pada umumnya adalah masyarakat non industri. Masyarakat, terutama kategori rumah tangga, dapat dipastikan membutuhkan pelayanan yang berkualitas dari PT.PLN (Persero) Rayon Kalisat. Adapun prosedur melakukan permohonan pasang baru listrik melalui beberapa cara yaitu melalui *call center* 123, website resmi PLN, dan cara manual. Syarat yang harus dimiliki calon pelanggan sebelum memasang listrik, yaitu;

1. memiliki kartu tanda penduduk (KTP),
2. membayar biaya pemasangan sebesar:
  - a. Rp 337.500,00 untuk daya sampai dengan 2200 VA,
  - b. Rp 2.712.500,00 untuk daya 3500 sampai dengan 5500 VA,
3. pembayaran dilakukan melalui Bank atau Kantor Pos.

Melalui Keputusan Direksi Nomor 1336.K.DIR/2011 yang ditanda-tangani oleh Dahlan Iskan, syarat melakukan permohonan pemasangan listrik melalui cara manual bagi calon pelanggan yang tidak dapat melakukan permohonan pasang baru listrik melalui media *online* sebagai berikut.

1. Apabila pelanggan tidak bisa mendaftar sendiri, calon pelanggan boleh menguasakan kepada kerabatnya. Tidak kepada orang di luar tersebut, termasuk kepada pegawai PLN.
2. Petugas PLN tidak boleh menjadi calo, demikian pula masyarakat diharapkan tidak menggunakan jasa pihak lain dengan biaya di luar tarif resmi yang ditentukan PLN.



3. Calon pelanggan dapat langsung datang ke kantor PLN untuk menanyakan prosedur pasang baru listrik. Petugas akan memandu calon pelanggan untuk memakai *call center* 123 atau website.
4. Apabila pelanggan yang mendaftar pasang baru listrik dalam jumlah besar (kolektif) minimal 10 pendaftar dalam satu RT dapat dikoordinir oleh satu orang yang mendapat kuasa, misalnya ketua RT atau kepala desa setempat dan dianjurkan untuk tidak memberi biaya tambahan diluar biaya yang ditetapkan PLN.
5. Pembayaran dilakukan melalui bank atau kantor pos.

Pelayanan yang baik merupakan harapan setiap pengguna jasa. Apabila pelayanan yang diberikan masih belum sesuai dengan harapan pelanggan, maka pelayanan diberikan belum maksimal. Pelayanan yang belum maksimal dapat dikarenakan kendala-kendala teknis yang terjadi. Hal ini dialami pula oleh PT. PLN (Persero) Rayon Kalisat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Kendala tersebut di antara sebagai berikut.

1. Permohonan pasang baru melalui website resmi PLN atau *call center* tidak mencantumkan alamat yang lengkap sehingga menyulitkan petugas Pelayanan Sambung Baru (Yabung) menemukan lokasi rumah pelanggan.
2. Lokasi rumah calon pelanggan baru tidak memenuhi syarat penyambungan listrik, yaitu jumlah tarikan Sambungan Listrik Tiang Rumah (SLTR) maksimal 6 tarikan dan jumlah rentetan seri-pararel per-*phasa* maksimal 10 pelanggan. Dengan demikian, apabila jarak tiang dengan rumah pelanggan lebih dari 10 rumah, maka permohonan pasang baru listrik tidak dapat diproses karena melebihi jumlah tarikan SLTR tiang listrik.
3. Panjang kabel penghubung antara tiang jaringan tegangan rendah dengan kwh meter atau yang disebut Sambungan Rumah (SR) tidak boleh lebih dari 35 meter dan tegangan ujung yang diperbolehkan 198 Volt. Hal ini berarti

apabila syarat-syarat tersebut tidak memenuhi maka permintaan pasang baru listrik tidak dapat diproses karena beresiko konsleting listrik.

4. Bukan meteran titipan, artinya meteran yang dipasang di satu rumah tidak boleh digunakan untuk dua rumah atau lebih karena dapat menimbulkan bahaya konsleting listrik.
5. Calon Pelanggan tidak memiliki Surat Laik Operasional (SLO) yang diperoleh dari Komite Nasional Keselamatan untuk Instalasi Listrik atau yang disingkat Konsuil. Tujuan dari SLO ini adalah melakukan standarisasi keamanan dan kualitas dari instalasi listrik yang terpasang sehingga dapat dipastikan bahwa penggunaan instalasi listrik tersebut sudah dikerjakan oleh tenaga profesional yang ahli di bidang instalasi listrik dan memenuhi standar penggunaan bahan-bahan yang ber-SNI (Standar Nasional Indonesia) serta diperiksa standar pemasangannya sehingga segala bentuk bahaya dari listrik telah diminimalkan, dan masyarakat sebagai pengguna pun mendapatkan rasa aman dan nyaman terhadap penggunaan instalasi listrik yang terpasang.

Sesuai Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan, tidak semua proses penyambungan baru listrik menjadi tanggung jawab PLN. Beberapa tahapan lainnya ada yang menjadi tanggung jawab pelanggan, instalatir listrik, dan lembaga pemeriksa instalasi. Batas Kewenangan PLN dalam proses penyambungan baru listrik dimulai dari tahap pemasangan Jaringan Tegangan Rendah (JTR), Sambungan Rumah (SR), sampai dengan pemasangan Alat Pembatas dan Pengukur (kwh Meter & MCB). Penyambungan dilakukan setelah pelanggan membayar Biaya Pemasangan (BP), Uang Jaminan Langgan (UJL) dan me-nandatangani Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) dengan PLN.

Sementara itu, pelanggan bertanggung jawab atas instalasi rumah atau bangunan. Dalam memasang instalasi, pelanggan dapat menghubungi instalatir listrik. Dalam pengurusan SLO, pelanggan dapat menghubungi langsung lembaga pemeriksa instalasi, yaitu Konsuil atau PPILN. Pada umumnya, calon pelanggan baru

di wilayah PT. PLN (Persero) Rayon Kalisat menggunakan jasa instalatir listrik yang telah disediakan oleh PT. Perdana. Hal ini dikarenakan PT. Perdana sebagai pemenang tender untuk pengadaan jasa instalasir listrik di PT. PLN Persero Rayon Kalisat. Prosedur pasang baru menurut ketentuan yang berlaku adalah pelanggan mengajukan permohonan pasang baru listrik kepada PT.PLN Persero Rayon Kalisat melalui *call center* atau *website*, kemudian PT.PLN Persero Rayon Kalisat akan memberikan saran CV atau instalatir resmi PT. PLN (Persero) yang akan menangani pasang baru listrik di rumah pelanggan baru. Dalam hal ini instalatir yang digunakan adalah PT. Perdana. Apabila calon pelanggan baru mengajukan permohonan pasang baru listrik kepada instalatir tanpa melalui PT. PLN (Persero) terlebih dahulu maka hal ini bukan ketentuan yang baku. Hal ini dapat menimbulkan kerugian bagi calon pelanggan baru karena instalatir dapat menentukan tarif yang lebih tinggi dari yang seharusnya.

Peneliti kemudian mendatangi dua rumah warga yang berada di Kecamatan Sumber Jambe yang merupakan daerah pedesaan. Kedua rumah tersebut sebenarnya telah menggunakan listrik, namun ternyata listrik yang mengalir rumah-rumah tersebut berasal dari rumah tetangga atau keluarga terdekat. Hal ini sebenarnya tidak diperbolehkan karena termasuk dalam penggunaan meteran titipan. Peneliti kemudian mendapat keterangan calon pelanggan baru PT. PLN (Persero) Rayon Kalisat bernama Ibu Babun sebagai berikut.

“Sebelumnya saya numpang listrik punya tetangga. Saya lapor ke Pak RT supaya dibantu pasang listrik di rumah saya. Syaratnya cuma bawa KTP saja, bayarnya ke Pak RT terus 2 minggu kemudian petugas PLN datang lihat lokasi dan sekarang baru pasang listriknya. Lumayan lama juga petugas baru pasang listrik di rumah saya.” (Wawancara tanggal 7 September 2014 di desa Sumber Jambe Kecamatan Sumber Jambe.)

Serupa dengan keterangan Ibu Babun, calon pelanggan baru bernama Bapak Dul di Kecamatan Sumber Jambe mengatakan:

“Rumah anak saya ini sebelumnya numpang listrik rumah saya yang di sebelah utara, sekarang rumah anak saya mau pakai listrik sendiri.

Tetangga saya bilang punya saudara orang PLN jadi saya minta tolong dan bayarnya langsung ke petugas yang pasang listrik sekarang ini sebesar 900 ribu rupiah. Syaratnya gampang cuma bawa KTP saja.1 minggu kemudian listrik baru dipasang di rumah saya. Padahal katanya 5 hari langsung nyala. Petugas juga gak banyak memberikan pengarahan.” (Wawancara tanggal 7 September 2014 di Kecamatan Sumber Jambe.)

Dari keterangan di atas dapat disimpulkan bahwa calon pelanggan baru di Kecamatan Sumber Jambe telah menggunakan listrik yang berasal dari rumah lain sebelum melakukan pendaftaran pasang baru listrik secara resmi untuk digunakan di rumahnya. Hal ini merupakan suatu pelanggaran karena tidak diperbolehkan menggunakan meteran titipan yang berasal dari aliran listrik rumah lain. Selain itu mereka mengeluhkan keterlambatan pemasangan listrik yang lewat dari ketentuan SOP PLN yaitu 5 hari langsung nyala. Selain itu petugas juga terkesan lamban saat memasang listrik.

Sehubungan dengan keluhan para pelanggan baru tersebut, Bapak Muhson selaku *Supervisor* Administrasi dan Pelanggan di PT. PLN (Persero) Rayon Kalisat mengatakan:

“PLN Rayon Kalisat merupakan rayon dengan jumlah pemohon terbanyak di Area Jember. Namun jumlah permintaan pasang baru listrik yang banyak ini tidak diimbangi dengan sumber daya manusia yang kami miliki. Pelanggan sering mengeluh karena pelayanan pasang baru listrik menjadi lebih lama. Kondisi ini membuat kami berspekulasi tahun 2014 ini kami tidak bisa menjadi rayon yang jumlah pertumbuhannya terbanyak seperti tahun lalu.” (Wawancara tanggal 2 Oktober 2014 di PT.PLN (Persero) Rayon Kalisat.)

Dari hasil wawancara peneliti di atas, dapat diketahui bahwa proses pasang baru listrik terkendala oleh keterbatasan sumber daya manusia sehingga tidak dapat mengimbangi tingginya jumlah permintaan pasang baru listrik yang masuk. Hal ini menyebabkan keterlambatan pemasangan listrik di rumah pelanggan baru terutama di Kecamatan Sumber Jambe yang berada di Rayon Kalisat. Hal ini diperkuat dengan tabel data pelanggan baru listrik PT. PLN (Persero) Rayon Kalisat sebagai berikut.



Tabel 1.3 Data Pelanggan Baru Listrik Rayon Kalisat Bulan September s.d Oktober Tahun 2014

No	Kecamatan	Jumlah Permintaan	
		September	Oktober
1	Sumber Jambe	684	730
2	Mayang	545	473
3	Pakusari	328	483
4	Ledokombo	598	633
5	Sukowono	652	650
6	Kalisat	598	487
7	Silo	456	598
8	Arjasa	563	524
Jumlah		4424	4578

Sumber: data dari PT. PLN (Persero) Rayon Kalisat bulan Oktober tahun 2014, data diolah

Pada tabel 1.3 dapat dipahami bahwa kecamatan Sumber Jambe memiliki permintaan pasang baru listrik terbanyak pada bulan September sampai dengan Oktober 2014. Berdasarkan uraian-uraian sebelumnya dapat diketahui bahwa calon pelanggan baru di Kecamatan Sumber Jambe yang merupakan salah satu kecamatan dalam wilayah kerja PT.PLN (Persero) Rayon Kalisat mengeluhkan lamanya pelayanan pasang baru listrik, petugas terkesan lamban pada saat memasang listrik sehingga calon pelanggan baru listrik merasa kecewa. Hal ini menyebabkan kualitas pelayanan menjadi suatu masalah yang menarik untuk diteliti.

## 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah adalah hal penting dalam sebuah penelitian sebab suatu masalah merupakan obyek yang akan diteliti dan dicari jalan keluarnya melalui penelitian. Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, permasalahan yang dapat dirumuskan adalah “Bagaimana kualitas pelayanan proses pasang baru listrik prabayar bagi pelanggan rumah tangga PT. PLN (Persero) Rayon Kalisat di Kecamatan Sumber Jambe?”

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Setiap penelitian yang objektif idealnya harus mempunyai tujuan. Apabila tidak ada tujuan yang jelas, maka penelitian tersebut tidak ada manfaatnya. Dengan adanya tujuan, maka suatu penelitian memiliki kejelasan ke arah mana penelitian tersebut akan dituju. Penelitian ini ditujukan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan proses pasang baru listrik prabayar bagi pelanggan rumah tangga PT. PLN (Persero) Rayon Kalisat di Kecamatan Sumber Jambe.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian untuk memaparkan kegunaan hasil penelitian yang akan dicapai baik untuk kepentingan ilmu, kebijakan pemerintah, maupun masyarakat luas. Oleh sebab itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut.

1. Manfaat secara akademik penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa bahan bacaan, referensi kajian dan rujukan akademis dalam perspektif manajemen publik bagi pengembangan studi Ilmu Administrasi Negara.
2. Manfaat secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
3. Manfaat penelitian ini bagi peneliti dapat menambah wawasan pengetahuan dan pengalaman di lapangan setelah mendapatkan ilmu diperoleh selama di bangku perkuliahan.



## BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

Henry dalam Keban (2004:8) menyatakan ruang lingkup dari administrasi publik yaitu organisasi publik. Organisasi publik merupakan wadah yang digunakan pemerintah yang didalamnya ada sekelompok orang yang melakukan tugas-tugas dengan tujuan yang sama. Sedangkan manajemen merupakan sistem pengelolaan dari tujuan organisasi tersebut agar menjadi efektif dan efisien. Secara fokus kegiatan administrasi publik difokuskan pada aspek manajemen sebagai pelaksanaan dari kebijakan publik. Artinya administrasi publik lebih berkenaan dengan kegiatan pengelolaan pelayanan publik maupun penyediaan barang-barang publik.

Lebih lanjut, Keban mengatakan bahwa disiplin ilmu administrasi publik adalah pelayanan publik sehingga yang utamanya dikaji adalah keberadaan berbagai organisasi publik atau organisasi pemerintah atau negara dalam melayani pengguna pelayanan. Peranan administrasi publik dalam hal ini tidak dapat dipisahkan dari ruang geraknya atau wadahnya yaitu organisasi publik. Sebab administrasi publik merupakan aktivitas-aktivitas yang dilakukan oleh suatu lembaga atau organisasi publik yang bergerak dalam bidang pelayanan publik. Seiring dengan perkembangan, fungsi pemerintahan ikut berkembang, dahulu fungsi pemerintah hanya membuat dan mempertahankan hukum, akan tetapi saat ini pemerintah tidak hanya melaksanakan undang-undang tetapi berfungsi juga untuk merealisasikan kehendak negara dan menyelenggarakan kepentingan umum (*public service*).

Untuk membatasi ruang lingkup permasalahan penelitian, peneliti menggunakan beberapa konsep yang berkaitan dengan tujuan penelitian. Konsep dasar merupakan landasan teori yang akan digunakan untuk menentukan langkah-langkah penelitian. Definisi konsep menurut Singarimbun dan Effendi (1989:34) adalah abstraksi mengenai suatu fenomena yang dirumuskan atas dasar generalisasi dari sejumlah karakteristik kejadian, keadaan, kelompok, atau individu tertentu.

Konsep dasar diharapkan akan menyederhanakan pemikiran dan memberi landasan pokok untuk membahas dan mengkaji masalah yang menjadi inti dari suatu penelitian. Peneliti harus memiliki konsep dasar dalam mengkaji fenomena sosial sebelum melakukan penelitian. Definisi konsep menurut Singarimbun dan Effendi (1989:33) adalah istilah dan definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan, kelompok, atau individu yang menjadi pusat penelitian ilmu sosial. Konsep dasar ini selanjutnya dirangkum menjadi alur berfikir.

Deskripsi teori merupakan uraian lengkap tentang hukum atau dalil dan hasil-hasil penelitian yang relevan dengan variabel yang diteliti. Melalui pendefinisian dan uraian lengkap yang mendalam dari berbagai referensi, maka ruang lingkup, kedudukan dan prediksi terhadap hubungan antar variabel yang akan diteliti menjadi lebih jelas dan terarah. Dalam penelitian ini, teori yang dipergunakan adalah teori yang berisikan konsep-konsep yang menjelaskan variabel yang akan diteliti. Adapun konsep-konsep yang digunakan peneliti adalah sebagai berikut.

2.1 Ilmu Administrasi Publik

2.2 Pelayanan Publik

2.3 Jasa

2.4 Kualitas Pelayanan

2.5 Model *Servqual*

2.6 Prosedur Layanan Pasang Baru Listrik PT.PLN (Persero)

## **2.1 Ilmu Administrasi Publik**

Istilah administrasi publik dapat diartikan sebagai administrasi pemerintahan yang dilakukan oleh aparat pemerintah untuk kepentingan masyarakat (Thoha, 2008:92). Pemahaman seperti ini hakikatnya merupakan jiwa dari ilmu administrasi negara yang sejak pertama kali dikembangkan dan yang tujuan eksistensinya untuk melayani kepentingan masyarakat pada umumnya (Wilson, 1978 dalam Thoha, 2008:92).

Menurut Thoha (2008:18), Administrasi negara telah dikembangkan sebagai suatu kajian akademis melalui lima paradigma yang saling tumpang tindih. Tiap fase dari paradigma tersebut mempunyai ciri-ciri tertentu sesuai dengan *locus* dan *focus*-nya. *Locus* menunjukkan di mana bidang ini secara institusional berada. *Locus* menunjukkan tempat dari bidang studi tersebut. Adapun *focus* menunjukkan sasaran spesialisasi dari bidang studi. Paradigma dalam administrasi menurut Robert T. Golembiewski dalam Thoha (2008:18) hanya dapat dimengerti dalam hubungannya dengan istilah-istilah *locus* dan *focus* tersebut. Dengan demikian, definisi-definisi administrasi negara jika dikembalikan pada istilah Golembiewski tersebut akan mudah dipahami bahwa seorang penulis akan masuk paradigma yang mana. Hal ini dikarenakan dari istilah-istilah yang dipergunakan dapat diketahui *locus* dan *focus*-nya.

Perkembangan paradigma dalam Administrasi Negara

Paradigma I

Paradigma dikotomi politik administrasi, dari tahun 1900 hingga 1926.

Tonggak sejarah yang dapat dipergunakan sebagai momentum dari fase paradigma pertama ini ialah tulisan dari Goodnow dan White. Goodnow dan White berpendapat bahwa ada dua fungsi pokok pemerintah yang amat berbeda satu sama lain. Dua fungsi tersebut ialah politik dan administrasi. Politik menurut Goodnow harus melakukan kebijaksanaan-kebijaksanaan atau melahirkan keinginan-keinginan negara. Sementara administrasi diartikan sebagai hal yang harus berhubungan dengan pelaksanaan kebijaksanaan-kebijaksanaan tersebut.

Menurut Thoha (2008:19), penekanan paradigma I adalah *locus*-nya, yaitu mempermasalahkan dimana seharusnya administrasi negara ini berada. Secara jelas, menurut Goodnow dan pengikut-pengikutnya, administrasi negara seharusnya berpusat pada birokrasi pemerintahan. Dalam kaitannya dengan *locus* paradigma ini ialah timbulnya suatu persoalan diantara kalangan akademisi dan praktisi mengenai dikotomi politik administrasi. Pengaruh dari fase orientasi *locus* ini adalah isolasi

administrasi negara dari bidang kajian lainnya seperti, administrasi perusahaan (*business administration*).

## Paradigma II

### Prinsip-Prinsip Administrasi, Tahun 1927 hingga 1937

Prinsip-prinsip administrasi negara yang dikemukakan oleh Willoughby ini memberikan indikasi terhadap tren baru dari perkembangan bidang ini sekaligus membuktikan bahwa prinsip-prinsip itu ada dan dapat dipelajari. Pada fase paradigma kedua ini, administrasi negara benar-benar mencapai puncak reputasinya. *Locus* dari paradigma ini berada pada esensi prinsip-prinsip tersebut. Sesungguhnya walaupun administrasi itu sebenarnya bisa berada dimana saja, namun karena prinsip adalah prinsip dan administrasi adalah administrasi, maka menurut persepsi paradigma ini administrasi negara mempunyai suatu prinsip tertentu (Thoha, 2008:21).

Lebih lanjut, menurut Thoha prinsip-prinsip administrasi negara yang dimaksudkan Willoughby tersebut ialah adanya suatu kenyataan, bahwa administrasi negara bisa terjadi pada semua tatanan administrasi tanpa memedulikan kebudayaan, fungsi lingkungan, misi, atau kerangka institusi. Ia bisa diterapkan dan diikuti di bidang apapun tanpa terkecuali. Kenyataan ini memberikan penegasan bahwa prinsip-prinsip administrasi tersebut bisa diterapkan dan dipakai oleh negara-negara yang berbeda kebudayaan, lingkungan, fungsi, misi, dan atau kerangka institusi. Dengan demikian bisa terjadi administrasi negara di Barat dan di Timur, asalkan prinsip-prinsip tersebut digunakan.

## Paradigma III

### Administrasi negara sebagai ilmu politik tahun 1950-1970.

Sebagai hasil dari derasnya kritikan yang ditujukan kepada konsepsi administrasi negara pada waktu itu, maka akhirnya bidang ini melakukan lompatan ke belakang menemui orang tua disiplin ilmu ini yakni politik. Akibatnya dari lompatan menemui orang tua itu, maka terjadi perubahan dan pembaharuan definisi *locus*-nya yakni birokrasi pemerintahan, dan kekurangan hubungan dengan *focus*-nya.



Secara singkat dikatakan bahwa fase paradigma ketiga ini merupakan suatu usaha untuk menetapkan kembali hubungan konseptual antara administrasi negara dan ilmu politik. Akan tetapi, konsekuensi dari usaha ini ialah keharusan untuk merumuskan bidang ini paling sedikit dalam hubungannya dengan *focus* keahliannya yang esensial. Itulah sebabnya tulisan-tulisan administrasi negara dalam tahun 1950-an penekanan pembicaraannya pada wilayah kepentingan atau (*area of interest*) atau sebagai sinonim dari ilmu politik. Administrasi negara sebagai suatu bidang studi yang dapat diidentifikasi memulai perjalanannya yang panjang menurun bukit yang berputar-putar.

Ada dua perkembangan baru yang patut dicatat pada masa ini, yakni: pertama, tumbuhnya penggunaan studi kasus sebagai suatu sarana yang bersifat epistemologis. Kedua, timbulnya studi perbandingan dan pembangunan administrasi sebagai suatu bagian dalam administrasi negara.

#### Paradigma IV

Administrasi Negara sebagai Ilmu Administrasi, Tahun 1956-1970.

Paradigma ini waktunya berada dalam kurun waktu paradigma III. Timbulnya paradigma ini sebagian disebabkan para sarjana administrasi negara dianggap sebagai warga negara kelas dua dari ilmu politik. Akibatnya mereka mencari alternatif pemecahannya. Sehingga jalan yang dipilih ialah kembali bahwa administrasi negara adalah ilmu administrasi (Thoha, 2008: 28).

Lebih lanjut menurut Thoha (2008: 28) sebagai suatu paradigma, pada fase ilmu administrasi hanya memberikan *focus*, tetapi tidak pada *locus*-nya. Ia menawarkan teknik-teknik, dan bahkan seringkali teknik-teknik yang canggih dan memerlukan keahlian dan spesialisasi. Tetapi untuk institusi apa keahlian dan teknik tersebut seharusnya diterapkan bukanlah menjadi rumusan perhatian dari ilmu ini. Sebagaimana yang dibahas dalam paradigma II dimuka, administrasi adalah administrasi dimanapun ia dapat dijumpai. *Focus* lebih utama daripada *locus*-nya. Sarjana administrasi negara bernama Keith M. Herderson berpendapat di pertengahan



tahun 1960 bahwa teori organisasi adalah atau seharusnya menjadi *focus* utama administrasi negara. Beberapa cendekiawan terdahulu juga berpendapat yang sama. Kesemuanya itu telah memberikan alasan teoritis yang kuat dalam memilih administrasi sebagai paradigma administrasi negara.

#### Paradigma V

Administrasi negara sebagai administrasi negara, tahun 1970.

Meskipun kekacauan intelektual masih juga berlangsung sampai saat ini, namun administrasi negara mencapai suatu proses pembaharuan yang valid. Pembaharuan dalam tahap paradigma ini *locus* administrasi negara tidak semata-mata pada ilmu murni administrasi, melainkan pada teori organisasi. Administrasi negara semakin bertambah perhatiannya terhadap wilayah ilmu kebijaksanaan (*policy science*), politik ekonomi, proses pembuatan kebijaksanaan pemerintah dan analisisnya (*public policy making process*) dan cara-cara pengukuran dari hasil-hasil kebijaksanaan yang telah dibuat (Thoha, 2008:31).

Selanjutnya, Thoha menyampaikan bahwa aspek-aspek perhatian ini dapat dianggap dalam banyak hal sebagai suatu mata rantai yang menghubungkan antara *focus* administrasi negara dengan *locus*-nya. Sebagaimana yang terlihat dalam tren yang diikuti oleh paradigma ini, maka *focus* administrasi negara adalah teori organisasi, praktika dalam analisis administrasi *policy*, dan teknik-teknik administrasi dan manajemen yang sudah maju. Adapun *locus* normatif dari administrasi negara digambarkan oleh paradigma ini ialah pada birokrasi pemerintahan dan pada persoalan-persoalan masyarakat (*public affairs*).

Dari kelima paradigma Administrasi Negara, penelitian ini menggunakan paradigma kelima, yakni Administrasi Negara sebagai Administrasi Negara. Hal ini dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah menyangkut penyelenggaraan hidup masyarakat untuk menjawab persoalan yang dihadapi masyarakat.

Sekitar tahun 80-an berkembang konsep yang berlabel baru untuk memberdayakan konsep ilmu administrasi publik. Konsep-konsep tersebut adalah sebagai berikut.

a. *Old Public Administration*

Wilson dalam Thoha (2008:72) memberikan saran agar pemerintahan memiliki struktur mengikuti model bisnis, yakni mempunyai eksekutif otoritas, pengendalian (*controlling*), yang amat penting mempunyai organisasi hierarki, dan upaya untuk melaksanakan kegiatan mewujudkan tujuan itu dilakukan secara efisien. Konsep inilah yang kemudian dikenal sebagai *Old Public Administration*. Tugasnya adalah melaksanakan kebijakan dan memberikan pelayanan.

Lebih lanjut, Ide pokok dari konsep *Old Public Administration* yang dikemukakan oleh Wilson adalah sebagai berikut:

1. Titik perhatian pemerintah adalah pada jasa pelayanan yang diberikan langsung oleh dan melalui instansi-instansi pemerintah yang berwenang,
2. *Public policy* dan *administration* berkaitan dengan merancang dan melaksanakan kebijakan-kebijakan untuk mencapai tujuan-tujuan politik.
3. Administrasi publik hanya memainkan peran yang lebih kecil dari proses pembuatan kebijakan-kebijakan pemerintah ketimbang upaya untuk melaksanakan (*implementation*) kebijakan publik.
4. Upaya memberikan pelayanan harus dilakukan oleh para administrator yang bertanggung jawab kepada pejabat politik dan yang diberikan diskresi terbatas untuk melaksanakan tugasnya.
5. Para administrator bertanggung jawab kepada pemimpin politik yang dipilih secara demokratis.
6. Program-program diadministrasikan secara baik melalui garis hierarki bertanggung jawab kepada pemimpin politik yang dipilih secara demokratis.
7. Nilai-nilai utama (*the primary values*) dari administrasi publik adalah efisiensi dan rasionalitas.

8. Administrasi publik dijalankan sangat efisien dan sangat tertutup, karena itu warga negara keterlibatannya amat terbatas.
9. Peran dari administrasi publik dirumuskan secara luas, seperti *planning, organizing, staffing, directing, coordinating, reporting budgeting*.

Ide konsep *The Old Public Administration* ini bisa berlangsung pada semua sektor kehidupan pemerintahan, mulai dari hal atau sektor pertahanan, kesejahteraan rakyat, pendidikan, transportasi, kesehatan masyarakat dan lain-lainnya.

*b. New Public Management*

Tema pokok dalam *New Public Management* menurut Wilson antara lain bagaimana menggunakan mekanisme pasar dan terminologi di sektor publik. Bahwa dalam melakukan hubungan antara instansi-instansi pemerintah dengan pelanggannya (*costumers*) dipahami sama dengan proses hubungan transaksi yang dilakukan oleh mereka dunia pasar (*market place*). Dengan mentransformasikan kinerja pasar seperti ini maka dengan kata lain akan mengganti atau mereform kebiasaan kinerja sektor publik dari tradisi berlandaskan aturan (*rule-based*) dan proses yang menggantungkan pada otoritas pejabat (*authority-driven processes*) menjadi orientasi pasar (*market-based*), dan dipacu untuk berkompetisi sehat (*competition-driven tactics*). Konsep *New Public Management* ini dapat dipandang sebagai suatu konsep baru yang ingin menghilangkan monopoli pelayanan yang tidak efisien yang dilakukan oleh instansi dan pejabat-pejabat pemerintah.

Donald Kettl (2000) dalam Thoha (2008:75) menyebut “*The global public management reform*” yang memfokuskan pada enam hal berikut ini.

1. Bagaimana pemerintah bisa menemukan cara untuk mengubah pelayanan dari hal yang sama dan dari dasar pendapatan yang lebih kecil.
2. Bagaimana pemerintah bisa menggunakan insentif pola pasar untuk memperbaiki patologi birokrasi; bagaimana pemerintah bisa mengganti mekanisme tradisional “komando-kontrol” yang birokratis dengan strategi pasar yang mampu mengubah perilaku birokrat.

3. Bagaimana pemerintah bisa menggunakan mekanisme pasar untuk memberikan kepada warga negara (pelanggan) alternatif yang luas untuk memilih bentuk dan macam pelayanan publik atau paling sedikit pemerintah bisa mendorong timbulnya keberanian untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada warganya.
4. Bagaimana pemerintah bisa membuat program yang lebih responsif. Bagaimana pemerintah bisa melakukan desentralisasi tanggung jawab yang lebih besar dengan memberikan kepada manajer-manajer terdepan insentif untuk memberikan pelayanan.
5. Bagaimana pemerintah bisa menyempurnakan kemampuan untuk membuat dan merumuskan kebijakan. Bagaimana pemerintah bisa memisahkan perannya sebagai pembeli pelayanan (kontraktor) dan perannya sebagai pemberi pelayanan yang sesungguhnya.
6. Bagaimana pemerintah bisa memusatkan perhatiannya pada hasil dan dampaknya (*output* dan *outcome*) ketimbang perhatiannya pada proses dan struktur. Bagaimana mereka bisa mengganti sistem yang menekankan pada alur atas-bawah (*top-down*), dan sistem yang berorientasi pada aturan (*rule-driven systems*) kepada suatu sistem yang berorientasi pada alur bawah-atas (*bottom-up*) dan sistem berorientasi hasil.

Sama dengan pendapat Kettl, Jonathan Boston (1991) dalam Thoha (2008:76) menyatakan bahwa pusat perhatian dan doktrin *New Public Management* itu pada intinya sebagai berikut: lebih menekankan pada proses pengelolaan (manajemen) ketimbang perumusan kebijakan; perubahan dari penggunaan kontrol masukan (*input controls*) ke penggunaan ukuran-ukuran yang bisa dihitung terhadap output dan kinerja target; devolusi manajemen kontrol sejalan bersama dengan pengembangan mekanisme sistem pelaporan, monitoring, akuntabilitas baru; disagregasi struktur birokrasi yang besar menjadi struktur instansi yang kuasi otonomi; secara khusus melakukan pemisahan antara fungsi-fungsi komersial dengan



yang nonkomersial; menggunakan preferensi untuk kegiatan privat seperti privatisasi, sistem kontrak sampai dengan penggunaan sistem penggajian dan remunerasi yang efektif dan efisien.

c. *New Public Service*

Berbeda dengan konsep model klasik dan *The New Public Management*, maka konsep *The New Public Service* yang dikemukakan oleh Wilson menekankan berbagai elemen. Walaupun demikian tampaknya *the New Public Service* mempunyai normatif model yang bisa dibedakan dengan konsep-konsep lainnya. Lahirnya konsep ini memang tidak bisa dipisahkan dengan pendahulunya. Ide dasar dari konsep ini dibangun dari konsep-konsep; (1) teori *democratic citizenship*; (2) model komunitas dan *civil society*; (3) organisasi humanism; (4) *postmodern* ilmu administrasi publik. Empat konsep ini yang membangun perkembangan ilmu administrasi negara pada *The New Public Service*.

Penelitian ini termasuk dalam konsep *New Public Management*. Hal ini dikarenakan hubungan antara instansi pemerintah dengan masyarakat diposisikan sebagai hubungan produsen dengan pelanggannya (*costumers*) sama dengan proses hubungan transaksi yang dilakukan dalam dunia pasar.

## 2.2 Pelayanan Publik

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, istilah pelayanan dijelaskan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) (Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan & Pengembangan Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1989:571). Pelayanan berkaitan erat dengan masyarakat sehingga pelayanan lebih dikenal dengan istilah pelayanan publik. Publik berasal dari bahasa inggris *Public* yang berarti masyarakat umum. Pengertian publik menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah orang banyak atau umum (1989:793). Dalam MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 yang dikutip oleh Istianto (2009: 126) pelayanan publik sebagai kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan



publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Santosa (2008:57) pelayanan publik adalah “pemberian jasa publik, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.”

Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dalam rangka mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

1. kepentingan umum;
2. kepastian hukum;
3. kesamaan hak;
4. keseimbangan hak dan kewajiban;
5. keprofesionalan;
6. partisipatif;
7. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
8. keterbukaan;
9. akuntabilitas;
10. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
11. ketepatan waktu dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry dalam Arief (2006:135), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh pelanggan, terdapat indikator ukuran kepuasan pelanggan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut.

- a. *Tangibles*: kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, kelengkapan peralatan dan sebagainya.
- b. *Reability*: kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan pelanggan.
- c. *Responsivness*: kesanggupan untuk membantu menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan pelanggan.
- d. *Assurance*: kemampuan dan keramahan, serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan pelanggan.
- e. *Emphaty*: sikap tegas tetapi perhatian dari pegawai terhadap pelanggan.

### 2.3 Jasa

Kotler (2003) dalam Arief (2006:11) mengatakan bahwa jasa adalah “sesuatu yang tidak berwujud yang tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun. Dalam produksinya, jasa bisa terikat pada suatu produk fisik, tetapi bisa juga tidak”. Sedangkan menurut Lovelock (1994) dalam Arief (2006:11) , jasa lebih cenderung mengarah pada proses daripada produk, di mana suatu proses melibatkan input dan mentransformasikannya sebagai output.

Secara umum jasa memiliki beberapa karakteristik khusus yang berbeda dengan barang. Menurut Parasuraman et al dalam Arief (2006: 19), jasa memiliki pengaruh besar dalam pemasarannya, yaitu tidak berwujud, tidak dapat dipisahkan antara proses produksi dengan konsumsi, mempunyai tingkat variabilitas yang tinggi, tidak dapat disimpan dan tidak menyebabkan suatu kepemilikan. Terdapat perbedaan mendasar antara produk jasa dan produk barang. Tabel berikut akan menerangkan karakteristik produk jasa dan produk barang fisik.

Tabel 2.1 Perbedaan Karakteristik Produk Jasa dan Produk Barang Fisik

Barang	Jasa
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nyata</li> <li>• Homogen</li> <li>• Produksi, distribusi, dan konsumsinya merupakan proses yang terpisah</li> <li>• berupa barang</li> <li>• Nilai intinya diproduksi di pabrik</li> <li>• Pelanggan (biasanya) tidak berpartisipasi dalam proses produksi</li> <li>• dapat disimpan</li> <li>• Ada perpindahan kepemilikan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tidak nyata</li> <li>• Heterogen</li> <li>• produksi, distribusi, dan konsumsinya merupakan proses yang simultan</li> <li>• berupa proses atau aktivitas</li> <li>• nilai intinya diproduksi pada saat interaksi antara pembeli dan penjual</li> <li>• pelanggan berpartisipasi dalam proses produksi</li> <li>• tidak disimpan</li> <li>• tidak ada perpindahan kepemilikan</li> </ul>

Sumber: GronRoss (1990) dalam Arief (2006:19)

Philip Kotler (2003) dalam Arief (2006:20) menyebutkan bahwa pada umumnya terdapat empat karakteristik jasa yang dapat diidentifikasi sebagai berikut.

1. *Intangibility*, karena jasa tidak berwujud. Biasanya jasa dirasakan secara subjektif dan ketika jasa dideskripsikan oleh pelanggan, ekspresi seperti pengalaman, kepercayaan, perasaan, dan keamanan adalah tolok ukur yang dipakai. Inti dari suatu jasa adalah ketidakberwujudannya maka jasa sangat sulit dievaluasi oleh pelanggan.
2. *Inseparability*, karena jasa bukan benda tetapi merupakan suatu seri aktivitas atau proses dimana produksi dan konsumsi dilakukan secara simultan (*simultaneously*). Dengan demikian, pada suatu tingkatan sangat sulit untuk mengontrol kualitas dan melakukan pemasaran dengan cara tradisional. Tidak ada pra produksi untuk mengontrol kualitas lebih awal sebelum dijual dan dikonsumsi. Akan tetapi, tentu saja situasi ini dapat berbeda tergantung kepada jasa apa yang kita lihat.

3. *Perishability*, karakteristik yang menyatakan bahwa tidak memungkinkan untuk menyimpan jasa seperti barang.
4. *Variability*, karena proses produksi dan proses penyampaian dilakukan oleh manusia. Oleh karena manusia mempunyai sifat yang tidak konsisten sehingga penyampaian suatu jasa belum tentu sama terhadap tiap-tiap pelanggan.

Secara umum, sifat jasa digambarkan sebagai produk yang tidak dapat dipamerkan, tidak dapat disimpan, mudah rusak, dan diproduksi pada saat akan dimanfaatkan (Arief, 2006:21)

Sementara itu menurut Juran dalam Arief (2006:112), unsur-unsur dari kualitas jasa yaitu;

1. *feature* (keistimewaan jasa),
2. *performance* (kinerja jasa),
3. *competitiveness* (daya saing),
4. *promptness* (ketepatan waktu),
5. *courtesy* (kesopanan),
6. *process capability* (kemampuan proses),
7. *freedom from errors* (bebas dari kesalahan dan kekurangan),
8. *conformance to standards and procedures* (kesesuaian dengan standar dan prosedur).

Jasa bersifat *intangible* dan lebih merupakan proses yang dialami pelanggan secara subyektif, dimana aktivitas produksi dan konsumsi berlangsung pada saat bersamaan. Selama proses tersebut berlangsung, terjadi interaksi yang meliputi serangkaian *moments of truth* antara pelanggan dan penyedia jasa. Apa yang terjadi selama interaksi tersebut akan sangat berpengaruh terhadap jasa yang dipersepsikan pelanggan (Tjiptono, 2011: 331).



Tabel 2.2 Perbedaan Antara Kualitas Barang dan Kualitas Jasa

Kualitas Barang	Kualitas Jasa
1. dapat secara objektif diukur dan ditentukan oleh pemanufaktur.	1. diukur secara subyektif dan seringkali ditentukan oleh konsumen.
2. kriteria pengukuran lebih mudah disusun dan dikendalikan.	2. kriteria pengukuran lebih sulit disusun dan seringkali sukar dikendalikan.
3. standarisasi kualitas dapat diwujudkan melalui investasi pada otomatisasi dan teknologi.	3. kualitas sulit distandarisasikan dan membutuhkan investasi besar pada pelatihan sumber daya manusia.
4. lebih mudah mengkomunikasikan kualitas.	4. lebih sulit mengkomunikasikan kualitas.
5. dimungkinkan untuk melakukan perbaikan pada produk cacat guna menjamin kualitas.	5. pemulihan atas jasa yang jelek sulit dilakukan karena tidak bisa mengganti “jasa-jasa yang cacat”.
6. produk itu sendiri memproyeksikan kualitas.	6. bergantung pada komponen peripherals untuk merealisasikan kualitas.
7. kualitas dimiliki dan dinikmati ( <i>enjoyed</i> ).	7. kualitas dialami ( <i>experienced</i> ).

Sumber: Tjiptono, (2011: 331)

#### 2.4 Kualitas Pelayanan

Tjiptono (2005:110) mengatakan bahwa konsep kualitas sering dianggap sebagai sebagai ukuran relatif kesempurnaan atau kebaikan sebuah produk atau jasa, yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian (*conformance quality*). Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa besar tingkat kesesuaian antara sebuah produk atau jasa dengan persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan sebelumnya.

Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) dalam Arief (2006:125) mengemukakan terdapat sepuluh ukuran kualitas jasa atau pelayanan, yaitu *Ten Dimension of SERVQUAL (Service Quality)* yang dapat digunakan untuk menilai kualitas jasa atau pelayanan, 10 dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

1. *reability*, yang meliputi konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya;



2. *responsiveness*, yang merupakan kemampuan atau kesiapan sumber daya manusia dalam memberikan jasa layanan yang dibutuhkan pelanggan;
3. *competence*, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan atau lembaga memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar memberikan jasa tertentu;
4. *access*, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui;
5. *courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan yang dimiliki petugas;
6. *communication*, artinya memberi informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami;
7. *credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya;
8. *security*, yaitu aman dari bahaya, resiko atau keragu-raguan;
9. *understanding/knowing the customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan;
10. *tangibles*, yaitu bukti fisik, peralatan yang digunakan dan penampilan fisik karyawan.

Dalam menganalisis kualitas pelayanan pasang baru listrik di Rayon Kalisat penulis akan menggunakan dimensi kualitas yang dikemukakan oleh Parasuraman et al dalam Tjiptono (2011:347) yang sekaligus dijadikan sebagai indikator untuk mengukur kualitas pelayanan. Adapun kelima dimensi kualitas jasa tersebut yaitu:

1. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

4. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. *Empathy* (empati), yaitu meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual pelanggan.

Dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman et al tersebut berpengaruh pada harapan pelanggan dan kenyataan yang mereka terima. Jika kenyataannya pelanggan menerima pelayanan melebihi harapannya, maka pelanggan akan mengatakan pelayanannya berkualitas dan apabila yang terjadi adalah sebaliknya, pelanggan menerima pelayanan yang kurang dari harapannya, maka pelanggan akan mengatakan pelayanannya tidak berkualitas atau tidak memuaskan.

## 2.5 Model *ServQual*

Zeithaml, Berry dan Parasuraman dalam Arief (2006:136) mengemukakan bahwa manajemen pelayanan yang baik tidak dapat diwujudkan karena adanya 5 gap, yaitu sebagai berikut.

- a. Gap 1

Gap pertama adalah kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan (*knowledge gap*). Pihak manajemen perusahaan tidak selalu dapat memahami harapan pelanggan secara akurat.

- b. Gap 2

Gap kedua berupa perbedaan antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa (*standarts gap*). Dalam situasi-situasi tertentu, manajemen mungkin mampu memahami secara tepat apa yang diinginkan pelanggan, namun mereka tidak menyusun standar kinerja yang jelas. Ini bisa dikarenakan tiga penyebab: (1) tidak adanya komitmen total

manajemen terhadap kualitas jasa; (2) kekurangan sumber daya; dan/atau (3) adanya kelebihan permintaan.

c. Gap 3

Gap ketiga berupa perbedaan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (*delivery gap*). Gap ini bisa disebabkan beberapa faktor, diantaranya: karyawan kurang terlatih (belum menguasai tugasnya); beban kerja terlampau berlebihan; standar kinerja tidak dapat dipenuhi oleh karyawan; atau bahkan karyawan tidak bersedia memenuhi standar kinerja yang ditetapkan. Selain itu, mungkin pula karyawan dihadapkan pada standar-standar yang kadangkala saling bertentangan satu sama lain.

d. Gap 4

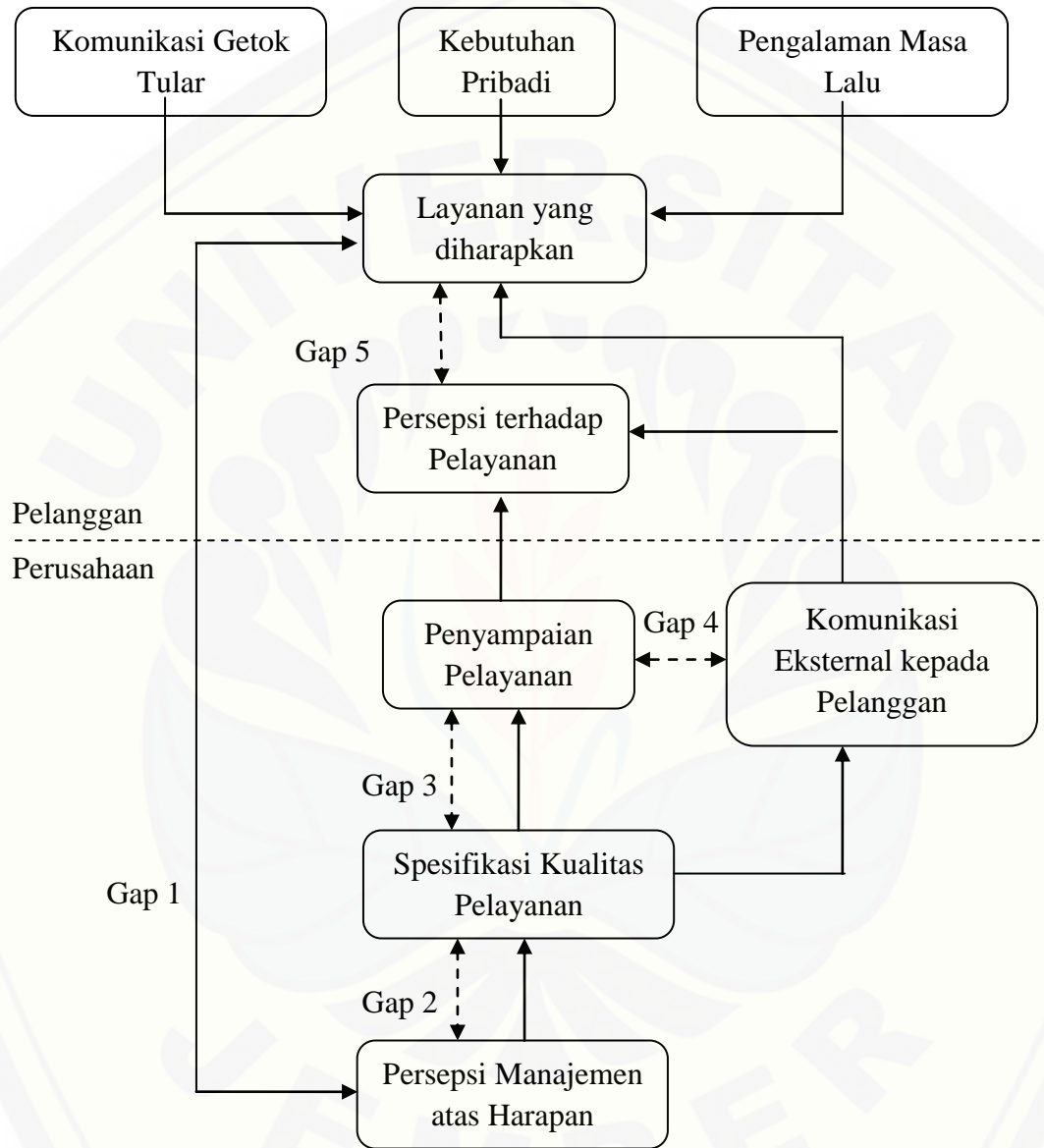
Gap keempat berupa perbedaan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal (*communications gap*). Seringkali harapan pelanggan dipengaruhi iklan dan pernyataan/janji/slogan yang dibuat perusahaan. Risikonya, harapan pelanggan bisa membumbung tinggi dan sulit dipenuhi, terutama jika perusahaan memberikan janji yang muluk-muluk.

e. Gap 5

Gap kelima adalah kesenjangan antara jasa yang dipersepsikan dan jasa yang diharapkan (*service gap*). Gap ini terjadi apabila pelanggan mengukur kinerja/prestasi perusahaan dengan cara/ukuran yang berbeda, atau bisa juga mereka keliru mempersepsikan kualitas jasa tersebut. Gap kelima berkaitan dengan perspektif pelanggan terhadap lima dimensi kualitas jasa, yakni reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Dari kelima gap diatas, yang paling berpengaruh dalam menentukan kualitas pelayanan adalah gap kelima, yaitu gap antara persepsi terhadap layanan yang diterima dan layanan yang diharapkan (*service gap*). Hal ini dikarenakan Gap ke-5 lebih menitik beratkan atau memfokuskan pada konsumen atau pelanggan yang

menerima pelayanan. Sedangkan Gap 1 sampai dengan 4 lebih mementingkan sisi organisasi. Selanjutnya, kelima gap ini dapat dilihat pada gambar berikut



Gambar 2.1 Model Kualitas Pelayanan (*Service Quality Model*)

Sumber: Parasuraman, et al (dalam Arief, 2006:138)

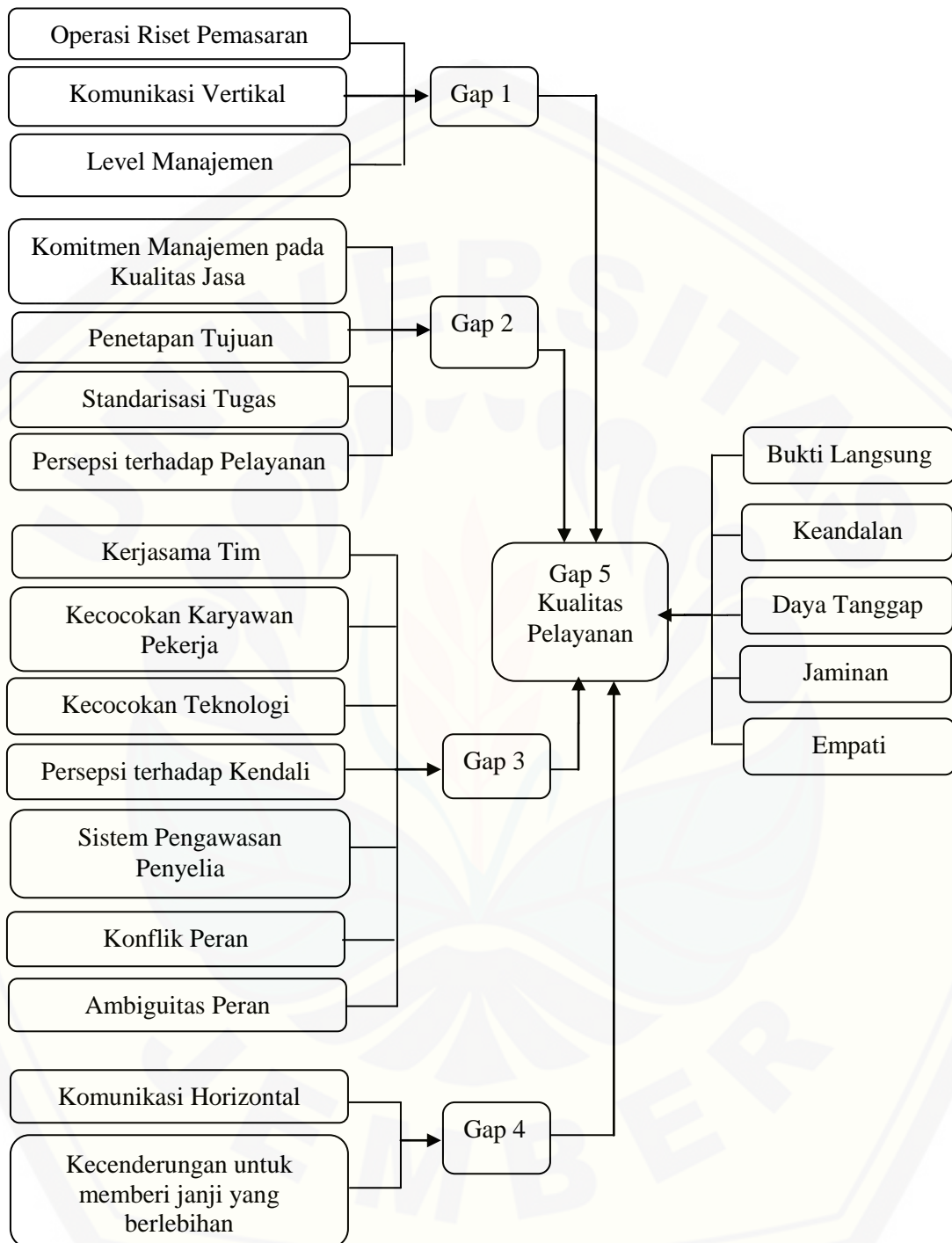
Berdasarkan gambar 2.1 diatas menunjukkan dua fenomena utama dimana bagian atas garis putus-putus merupakan hal yang berkaitan dengan pelanggan,

sedangkan bagian bawah garis putus-putus mengacu pada penyedia layanan. Selain dipengaruhi pengalaman masalah, kebutuhan pribadi pelanggan, dan komunikasi *getok tular*. Menurut Tjiptono (2011:344) menjelaskan tentang pengalaman masa lalu, kebutuhan pribadi, dan komunikasi *getok tular*, sebagai berikut.

1. Komunikasi *getok tular* merupakan komunikasi dari mulut ke mulut baik dari teman, keluarga, rekan kerja, pakar, maupun publikasi media massa. Misalnya, seseorang mendapat informasi dari tetangganya bahwa permohonan pasang baru listrik lebih mudah dan cepat melalui Pak RT. Oleh karena itu orang tersebut mengikuti tetangganya untuk membuat permohonan pasang baru listrik melalui bantuan Pak RT.
2. Pengalaman masa lalu meliputi hal-hal yang telah dipelajari atau diketahui pelanggan dari apa yang pernah dialaminya di masa lalu. Misalnya, seorang pelanggan pernah mengalami gangguan listrik di rumahnya. Ia pernah melaporkan kejadian tersebut melalui *call center* dan tak lama kemudian petugas datang memperbaiki listrik. Setelah beberapa bulan, pelanggan tersebut kembali mengalami gangguan listrik dan melapor melalui *call center* karena pernah melakukannya sebelumnya.
3. Kebutuhan pribadi meliputi kebutuhan fisik, sosial, dan psikologis. Misalnya seseorang selama ini menumpang listrik pada tetangganya. Namun karena sering mengalami konsleting maka ia memutuskan untuk memasang listrik di rumahnya sendiri agar aman dari gangguan.

Dalam perkembangannya model *ServQual* diperluas untuk mengidentifikasi faktor-faktor internal yang mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan yang disampaikan kepada para pelanggan. Dengan demikian, model *ServQual* yang diperluas dapat memperkecil gap-gap kualitas layanan, sebagaimana yang digambarkan oleh Parasuraman, et al (dalam Tjiptono, 2011:336).





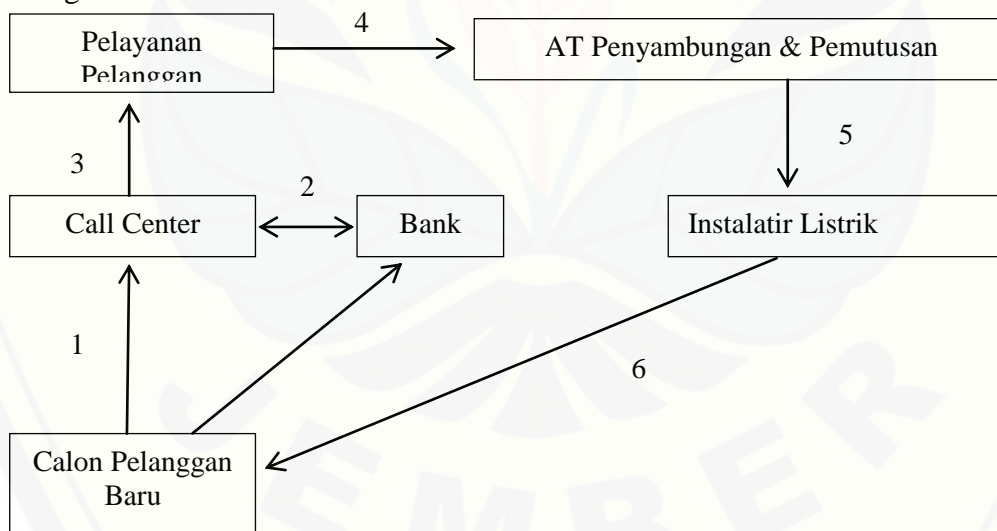
Gambar 2.2 Model Servqual yang Diperluas

Sumber: Zeithaml, et al (1990) dalam Tjiptono (2011: 336)

Dari gambar 2.2 dapat dipahami bahwa Parasuraman *et.al* menyempurnakan kembali pengukuran kualitas pelayanan berdasarkan model ServQual, sehingga terdapat gambaran mengenai faktor-faktor dari luar dan dalam penyedia layanan yang mempengaruhi setiap kesenjangan atau gap dan membantu menganalisis apa penyebabnya terjadinya dari tiap-tiap gap. Model ServQual tersebut pada dasarnya digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dari harapan dan persepsi pelanggan serta gap keduanya yang terletak pada gap kelima yang terdapat lima dimensi yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Jadi dalam penelitian dalam mengukur kualitas pelayanan menggunakan model Servqual yang terdiri dari lima dimensi tersebut.

## 2.6 Prosedur Layanan Pasang Baru Listrik PT.PLN (Persero)

Dalam penyediaan jasa listrik PLN bekerjasama dengan sektor privat yaitu instalatir listrik. Kerjasama dalam hal pemasangan listrik memiliki suatu ketentuan normatif yang ditetapkan oleh PLN seperti yang digambarkan dalam alur pasang baru listrik sebagai berikut.



Gambar 2.3 Alur Pelayanan Pasang Baru Listrik PT. PLN (Persero) Rayon Kalisat

Sumber: data sekunder PT.PLN (Persero) Rayon Kalisat diperoleh tahun 2014

Dari gambar 2.3 dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Calon pelanggan baru menghubungi *call center* 123 untuk mengajukan permohonan pasang baru listrik dan mendapatkan Surat Ijin Penyambungan (SIP) yang berisi nomor agenda dan nomor registrasi pembayaran.
2. *Call Center* akan menginformasikan kepada calon pelanggan baru untuk mentransfer biaya pemasangan listrik melalui bank yang ditunjuk oleh PT. PLN (Persero). Biaya pemasangan listrik sebesar;
  - a. Rp 337.500,00 untuk daya sampai dengan 2200 VA,
  - b. Rp 2.712.500,00 untuk daya 3500 sampai dengan 5500 VA.
3. Konfirmasi pembayaran biaya pasang baru listrik kepada *call center* 123.
4. *Call Center* kemudian memproses permohonan pasang baru listrik kepada bagian Pelayanan Pelanggan di PT. PLN (Persero) Rayon Kalisat. Proses ini membutuhkan waktu 1 hari kerja.
5. Permohonan pasang baru listrik yang masuk kemudian ditindaklanjuti oleh bagian Asisten Teknik (AT) Penyambungan dan Pemutusan. AT Penyambungan dan Pemutusan akan mencetak perintah kerja dan berita acara. Setelah itu, AT Penyambungan dan Pemutusan memerintahkan instalatir listrik untuk melakukan survei lapangan kemudian memasang listrik di rumah pelanggan baru. Proses ini membutuhkan waktu 1 hari kerja.
6. Instalatir listrik melakukan survei lokasi ke rumah calon pelanggan baru. Setelah survei maka pada hari berikutnya instalatir listrik akan datang untuk melakukan pasang baru listrik di rumah calon pelanggan baru. Calon pelanggan baru kemudian harus membayar biaya jasa instalatir listrik sesuai tarif yang ditentukan oleh instalatir listrik tersebut.

Alur pasang baru listrik tersebut menunjukkan bahwa instalatir listrik menurut ketentuan normatif PLN hanya akan melaksanakan tugasnya setelah mendapat perintah dari bagian AT Penyambungan dan Pemutusan PLN.

### **BAB 3. METODE PENELITIAN**

Pada dasarnya metode adalah cara yang dipergunakan untuk mencapai tujuan. Tujuan umum dari penelitian adalah untuk memecahkan masalah sehingga di dalam suatu penelitian ilmiah diperlukan metode penelitian yang dijadikan landasan untuk memperoleh data-data yang obyektif, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan sekaligus merupakan sarana yang sangat penting dalam rangka mencari kebenaran ilmiah. Usman dan Akbar (2009:41) mendefinisikan metode sebagai “Suatu prosedur atau cara untuk mengetahui sesuatu yang mempunyai langkah-langkah sistematis.” Sedangkan metode penelitian merupakan suatu cara atau jalan untuk memperoleh pemecahan terhadap segala permasalahan untuk memperoleh data yang obyektif dan valid. Metode penelitian yang digunakan di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Jenis penelitian.
2. Tempat dan waktu penelitian.
3. Penentuan populasi dan sampel.
4. Sumber data.
5. Definisi operasional variabel.
6. Metode pengumpulan data.
7. Metode analisis data.

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif bertujuan untuk menjelaskan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai variabel yang timbul di masyarakat yang menjadi objek penelitian berdasarkan apa yang terjadi (Bungin, 2008:36). Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang berusaha menggambarkan fenomena mengenai kualitas pelayanan pasang baru listrik Prabayar di PT. PLN Persero Rayon Kalisat di Kecamatan Sumber Jambe.

### **3.2 Tempat dan Waktu Penelitian**

Tempat penelitian merupakan tempat peneliti melakukan kegiatan untuk memperoleh data-data yang dibutuhkan guna menjawab permasalahan yang telah ditetapkan. Pada penelitian ini peneliti menetapkan beberapa tempat penelitian sebagai berikut.

1. Penelitian dilakukan di Kecamatan Sumber Jambe. Peneliti memilih Kecamatan Sumber Jambe karena proses pasang baru listrik terkendala oleh keterbatasan sumber daya manusia sehingga tidak dapat mengimbangi tingginya jumlah permintaan pasang baru listrik yang masuk. Hal ini menyebabkan keterlambatan pemasangan listrik di rumah pelanggan baru terutama di Kecamatan Sumber Jambe yang berada di Rayon Kalisat.
2. Pelanggan baru PLN dengan kategori rumah tangga di kecamatan Sumber Jambe. Pemilihan pelanggan baru PLN kategori rumah tangga dikarenakan sebagian besar pengguna listrik di kecamatan Sumber Jambe adalah pelanggan rumah tangga yang mengeluhkan lamanya pelayanan pasang baru listrik, petugas terkesan lamban pada saat memasang listrik sehingga calon pelanggan baru listrik kategori rumah tanggal merasa dikecewakan.
3. Waktu penelitian merupakan jangka waktu peneliti melakukan penelitian. Waktu penelitian awal dilakukan pada bulan April hingga Mei 2014. Sedangkan penelitian selanjutnya dilakukan pada bulan November 2014.

### **3.3 Penentuan Populasi dan Sampel**

#### **3.3.1 Penentuan Populasi**

Menurut Usman dan Akbar (2009:42), “Populasi adalah semua nilai baik hasil perhitungan maupun pengukuran mengenai sekelompok objek yang lengkap dan jelas. Populasi dalam setiap penelitian harus disebutkan secara tersurat, yaitu yang berkenaan dengan besarnya anggota populasi serta wilayah penelitian yang dicakup agar peneliti dapat menentukan besarnya anggota sampel yang diambil dari



anggota populasi.” Berdasarkan pengertian tersebut maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini semua pelanggan baru kategori rumah tangga di Kecamatan Sumber Jambe. Populasi diperoleh dari jumlah pelanggan baru listrik di Kecamatan Sumber Jambe kategori rumah tangga pada bulan Oktober sejumlah 125 pelanggan kemudian ditarik sampel sebagai berikut.

### 3.3.2 Penentuan Sampel

Peneliti tidak dapat meneliti keseluruhan pelanggan baru PT. PLN Persero Rayon Kalisat dengan kategori rumah tangga karena adanya keterbatasan waktu dan biaya penelitian. Oleh karena itu perlu dilakukan pengambilan sampel dari populasi yang akan diteliti. Purwanto dan Sulistyastuti (2007:37) mengemukakan bahwa sampel adalah “Bagian dari populasi yang dipilih mengikuti prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya.” Sedangkan menurut Supranto (2000:4) teknik *sampling* merupakan suatu teknik yang memerlukan penelitian sampel, yaitu sebagian data perkiraan (estimasi). Selanjutnya Supranto (2000:4) mengatakan bahwa sampel harus memiliki tingkat ketelitian yang tinggi. Hal tersebut dimaksudkan agar sampel dapat mencerminkan populasi atau representatif.

Teknik pengambilan sampel menggunakan *sampling insidental*. Menurut Sugiyono (2009:96) bahwa “*sampling insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data”. Adapun sampel penelitian yang diambil dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Pemohon atau pelanggan baru yang telah mendaftar pasang baru listrik.
2. Pemohon yang berdasarkan komunikasi getok tular, kebutuhan pribadi dan pengalaman masa lalu.

Hadi (1995:73) mengemukakan bahwa “Sebenarnya tidak ada suatu ketentuan mutlak berapa persen suatu sampel harus diambil dari populasi, ketiadaan ketentuan yang mutlak itu tidak perlu menimbulkan suatu keragu-raguan pada

seorang peneliti”. Akan tetapi untuk mendapatkan data yang valid maka peneliti menentukan jumlah sampel berdasarkan rumus Slovin dalam Umar (1999:78) sebagai berikut.

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

dimana:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, misalnya 10%

Dengan menggunakan rumus tersebut, maka hasil yang diperoleh adalah sebagai berikut.

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + N e^2} \\ &= \frac{125}{1 + 125 \times (10\%)^2} \\ &= \frac{125}{1 + (125 \times 0,01)} \\ &= \frac{125}{1 + 1,25} \\ &= \frac{125}{2,25} \\ &= 55,56 \text{ dibulatkan menjadi } 56 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, dari 125 pelanggan baru kategori rumah tangga di Kecamatan Sumber Jambe diambil sampel sebanyak 56 orang pelanggan baru.

### 3.4 Sumber Data

Dalam suatu penelitian dibutuhkan sumber data sebagai sumber asal data diperoleh. Menurut Purwanto dan Sulistyastuti (2007:20) terdapat dua cara memperoleh data, yaitu sebagai berikut.

#### a. Data Primer

Data primer merupakan data yang dikumpulkan secara langsung dari lapangan penelitian, misalnya melalui wawancara, *focus group discussion*, kuesioner, dan observasi. Dalam penelitian ini, peneliti mendapatkan data melalui wawancara dengan pegawai PLN Rayon Kalisat, kuesioner, dan observasi lapangan.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya, yaitu data yang telah terbentuk dalam dokumen-dokumen yang diperoleh dari instansi terkait dan dari berbagai sumber lainnya yang menunjang penelitian ini. Data sekunder berupa profil PT.PLN (Persero) Rayon Kalisat, Undang-Undang No. 19 Tahun 2013, Undang-Undang No.30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, dan SOP Pasang Baru Listrik.

### 3.5 Definisi Operasional Variabel

Menurut Purwanto dan Sulistyastuti (2007:18), suatu konsep yang digambarkan dalam definisi konsep tidak dapat diukur gejalanya di lapangan. Oleh karena itu suatu konsep harus didefinisikan secara operasional. Definisi operasional dimaksudkan untuk memberikan rujukan-rujukan empiris apa saja yang dapat ditemukan di lapangan untuk menggambarkan secara tepat konsep yang dimaksud sehingga konsep tersebut dapat diamati dan diukur. Sehingga dapat disimpulkan bahwa definisi operasional merupakan jembatan yang menghubungkan *conceptual-theoretical level* dengan *empirical-observational level*.

Operasionalisasi konsep dalam penelitian ini dipergunakan untuk mengetahui cara menganalisis kualitas pelayanan pasang baru listrik bagi pelanggan rumah tangga di wilayah Kecamatan Sumber Jambe yang diukur pada tiap-tiap dimensi dengan item-itemnya sebagai berikut.

Tabel 3.1 Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan

NO.	DIMENSI	RUANG LINGKUP	ITEM
1.	Dimensi bukti langsung ( <i>tangibles</i> )	daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan serta penampilan petugas	a. Ketersediaan peralatan petugas Pelayanan Sambungan Listrik b. Kecanggihan sistem sarana teknologi yang digunakan Petugas Pelayanan Sambungan Listrik c. Kelengkapan atribut yang digunakan Petugas Pelayanan Sambungan Listrik
2.	Dimensi keandalan ( <i>reability</i> )	kemampuan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan yang berarti dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.	a. Kecepatan petugas pelayanan sambungan listrik dalam pemasangan listrik b. Ketrampilan petugas dalam proses pemasangan listrik
3.	Dimensi daya tanggap ( <i>responsiveness</i> )	kesediaan dan kemampuan para petugas untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.	a. Ketanggapan petugas pelayanan sambungan listrik dalam menanggapi keluhan b. Ketersediaan brosur c. Ketepatan informasi
4.	Dimensi jaminan ( <i>assurance</i> )	cakupan pengetahuan dan kesopanan petugas serta ketrampilan untuk menangani setiap permasalahan pelayanan	a. Keramahtamahan petugas Pelayanan Sambungan Listrik kepada pelanggan b. Kesopanan petugas Pelayanan Sambungan Listrik kepada pelanggan c. Kesesuaian kerja petugas Pelayanan Sambungan Listrik dengan SOP kerja
5.	Dimensi empati ( <i>emphaty</i> )	kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik dan memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan.	a. Sikap petugas Pelayanan Sambungan Listrik yang memahami keinginan pelanggan b. Kemudahan dalam menghubungi petugas Pelayanan Sambungan Listrik c. Petugas Pelayanan Sambungan Listrik berkomunikasi dengan baik pada pelanggan d. Petugas Pelayanan Sambungan Listrik mengutamakan kebutuhan spesifik pelanggan



Kelima dimensi tersebut yang kemudian akan dioperasionalkan dalam menganalisis kualitas pelayanan pasang baru listrik bagi pelanggan rumah tangga di Rayon Kalisat baik didasarkan dari persepsi pelanggan maupun harapan pelanggan.

### **3.6 Metode Pengumpulan Data**

Menurut Usman dan Akbar (2009:52) untuk menguji kebenaran suatu hipotesis maka diperlukan bukti berupa data-data yang ada di lapangan. Data-data tersebut dikumpulkan dengan teknik tertentu yang disebut teknik pengumpulan data. Selanjutnya, data-data tersebut dianalisis dan disimpulkan secara induktif. Teknik pengumpulan data terdiri atas observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi.

#### **1. Teknik Observasi**

Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Observasi menjadi salah satu teknik pengumpulan data apabila sesuai dengan tujuan penelitian, direncanakan dan dicatat secara sistematis, serta dikontrol keandalan dan kesahihannya (Usman dan Akbar, 2009:52). Dalam penelitian ini yang diamati adalah semua hal yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Pasang Baru Listrik oleh PT.PLN Persero Rayon Kalisat di Kecamatan Sumber Jambe. Observasi yang dilakukan adalah observasi non partisipan, yaitu observasi yang tidak melibatkan langsung peneliti dan hanya sebagai pengamat independen (Sugiyono, 2009:145). Observasi yang dilakukan oleh peneliti meliputi; mengamati proses pemasangan travo dan meteran listrik di rumah pelanggan, dan mengamati kondisi ruang tunggu kantor PT. PLN Persero Rayon Kalisat.

#### **2. Teknik Wawancara**

Wawancara adalah tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung (Usman dan Akbar, 2009:55). Wawancara berguna untuk mendapatkan data primer, pelengkap teknik pengumpulan dan menguji hasil pengumpulan data lainnya.



Dalam hal ini peneliti mengajukan pertanyaan pada masyarakat selaku penerima layanan dan pihak instansi selaku pemberi layanan untuk mencari keterangan yang berhubungan dengan masalah yang sedang diteliti.

## 2. Teknik Kuesioner

Kuesioner atau angket adalah daftar pertanyaan yang dikirimkan kepada responden, baik secara langsung maupun tidak langsung (Usman dan Akbar, 2009:57). Lebih lanjut Usman dan Akbar mengatakan bahwa jenis kuesioner terbagi menjadi dua macam, yaitu tertutup dan terbuka. Jenis kuesioner tertutup mempunyai bentuk-bentuk pertanyaan seperti ya, tidak, pilihan ganda, skala penilaian, dan daftar cek. Sedangkan jenis kuesioner terbuka mempunyai bentuk pertanyaan berupa jawaban singkat atau uraian singkat (bentuk isian).

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan jenis angket tertutup yang disebarkan pada 56 responden. Sehingga responden hanya perlu memberi tanda (X) pada jawaban yang telah disediakan. Berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yang ada, maka pengukuran disusun dengan menggunakan beberapa item pertanyaan untuk mengukur kualitas pelayanan guna mengetahui harapan dan persepsi pelanggan. setiap item memiliki lima alternatif jawaban yang disusun berdasarkan skala *likert*. Rincian item-item tersebut adalah sebagai berikut.

1. Untuk pertanyaan harapan pelanggan terhadap pelayanan PT.PLN Persero Rayon Kalisat, alternatif jawabannya adalah;
  - a. sangat setuju : 5
  - b. setuju : 4
  - c. cukup setuju : 3
  - d. kurang setuju : 2
  - e. tidak setuju : 1
2. Untuk pertanyaan persepsi pelanggan terhadap pelayanan PT.PLN Persero Rayon Kalisat, alternatif jawabannya adalah;
  - a. sangat memuaskan : 5

- b. memuaskan : 4
- c. cukup memuaskan : 3
- d. kurang memuaskan : 2
- e. tidak memuaskan : 1

Selanjutnya untuk mengetahui kategori mengenai skor harapan dan skor persepsi pada kualitas pelayanan pasang baru listrik di PT.PLN Persero Rayon Kalisat, sebagai berikut.

- a. 0 – 20 : Tidak Baik
- b. 21 – 40 : Kurang Baik
- c. 41 – 60 : Cukup Baik
- d. 61 – 80 : Baik
- e. 81 – 100 : Sangat Baik

Lembar angket yang disebarkan pada responden terdiri atas dua bagian yaitu;

1. indentifikasi responden yang digunakan untuk mengumpulkan data tentang karakteristik responden meliputi: nama, jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, alamat dan pekerjaan,
2. identifikasi harapan dan persepsi responden yang berisi harapan dan persepsi responden terhadap kualitas pelayanan pasang baru listrik PT.PLN Persero Rayon Kalisat di Kecamatan Sumber Jambe.
3. Teknik Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi adalah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen (Usman dan Akbar, 2009:69). Peneliti menggunakan dokumen, arsip, maupun catatan yang diambil dari lokasi penelitian yang berkaitan dengan objek penelitian yang selanjutnya digunakan sebagai sarana untuk mendapatkan dan melengkapi data yang sudah ada.

### **3.7 Metode Analisis Data**

Analisis data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan (Singarimbun dan Effendi, 1989:263). Data yang

telah terkumpul dikerjakan dan diolah sedemikian rupa sampai berhasil mengumpulkan kebenaran-kebenaran yang kemudian dapat dipakai untuk menjawab persoalan yang diajukan dalam penelitian. Dalam penelitian ini metode analisis yang digunakan adalah metode ServQual. Menurut Parasuraman (dalam Tjiptono, 2004:99) telah dibuat skala multi-item yang diberi nama SERVQUAL, yaitu:

Alat ini dimaksudkan untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, dan kesenjangan (*gab*) yang ada di model kualitas jasa. Pengukuran dapat dilakukan dengan skala *likert* maupun *semantic diferensial*, dimana responden tinggal memilih derajat kesetujuan/ketidaksetujuan atas pernyataan mengenai penyampaian kualitas jasa.

Sugiyono (2009:107) menyatakan bahwa, “Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Data yang dihasilkan dari instrumen penelitian berskala *likert* merupakan data ordinal (Purwanto dan Sulistyastuti, 2007:63). Skala *likert* ini digunakan untuk mengolah setiap jawaban yang diberikan oleh responden. Berikut perhitungan rumus *likert*.

$$\text{Rumus Likert} = \frac{\text{jumlah nilai item}}{\text{Skor ideal item}} \times 100$$

Keterangan:

Jumlah item : jumlah total dari skor jawaban per item x skor proporsi pilihan

Skor ideal item : skor tertinggi proporsi pilihan x jumlah responden

Hasil dari perhitungan *likert* ini kemudian dioperasionalisasikan pada rumus ServQual untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diterima oleh setiap pelanggan yang dapat dilakukan dengan mengurangi total skor persepsi (skor pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan) dengan total skor harapan (skor pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan) sebagaimana rumus yang dikembangkan Zeithaml, Berry, Parasuraman (Tjiptono, 2011: 349) berikut:

$$Q = P - E$$

Keterangan:

Q = kualitas pelayanan

P = skor persepsi pelanggan

E = skor ekspektasi atau harapan pelanggan

Hasil pengukuran ServQual ini selanjutnya dapat diinterpretasikan dengan mengacu pada penjelasan berikut ini:

- a. Jika dalam perhitungan selisih antara skor persepsi dengan skor harapan menghasilkan angka positif, berarti kualitas pelayanan yang dirasakan melebihi tingkat pelayanan yang diharapkan. Dengan demikian tingkat kualitas pelayanan terhadap pelanggan dapat dikatakan sangat baik.
- b. Jika dalam perhitungan selisih antara skor persepsi dengan skor harapan diperoleh skor negatif, berarti skor kualitas pelayanan yang diberikan masih dirasa kurang apabila dibandingkan dengan yang diharapkan. Dengan demikian tingkat pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan dapat dikatakan tidak baik.
- c. Jika dalam perhitungan selisih antara skor persepsi dengan skor harapan diperoleh skor nol, berarti kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan sehingga tingkat kualitas pelayanan terhadap pelanggan dikatakan baik.

Selanjutnya untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan cara menggunakan skor rata-rata yang diperoleh. Berdasarkan hasil perhitungan skor rata-rata setiap dimensi, dapat dilihat dimensi pelayanan mana yang memiliki skor yang paling tinggi. Dimensi pelayanan dengan skor rata-rata tertinggi itulah yang secara spesifik merupakan dimensi pelayanan terpenting dan dapat dianggap mampu memberikan tingkat kepuasan yang tinggi kepada pelanggan.



## **BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **4.1 Deskripsi Daerah Penelitian**

Deskripsi lokasi penelitian merupakan suatu gambaran mengenai daerah atau lokasi tempat penelitian ini dilakukan. Penelitian ini dilakukan di PT. PLN (Persero) Rayon Kalisat yang terletak di Jalan Dr.Wahidin No.20, Kalisat Kabupaten Jember. Deskripsi lokasi penelitian diharapkan dapat membantu penulis dalam mengetahui dan memahami situasi, kondisi kerja, program kerja, serta berbagai permasalahan yang dihadapi sekaligus mempermudah penulis dalam mengumpulkan data-data dan informasi yang terkait dalam penelitian ini. Berbagai informasi dan data mengenai lokasi penelitian yang merupakan gambaran umum tentang organisasi tempat penelitian ini diperoleh dari berbagai cara, seperti melalui pengamatan atau observasi langsung dan melalui data-data sekunder yang dimiliki PT.PLN (Persero) Rayon Kalisat. Hal lain dalam deskripsi lokasi penelitian ini juga membantu dalam menjelaskan mengenai sejarah singkat, kedudukan, tugas pokok dan fungsi, visi, misi dan tujuan PT.PLN (Persero) Rayon Kalisat.

#### **4.1.1 Sejarah Perusahaan**

PLN merupakan singkatan dari Perusahaan Listrik Negara. PLN adalah sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mengurus semua aspek kelistrikan di Indonesia. Ketenagalistrikan di Indonesia dimulai pada masa pemerintahan Hindia Belanda pada tahun 1898, ketika beberapa perusahaan Belanda mendirikan pembangkitan tenaga listrik untuk keperluan sendiri. Pengusahaan tenaga listrik untuk kepentingan umum dimulai sejak perusahaan swasta Belanda NV. NIGM memperluas usahanya di bidang tenaga listrik, yang semula hanya bergerak di bidang gas kemudian meluas dengan berdirinya perusahaan swasta lainnya.

Pada tahun 1927 Pemerintah Belanda membentuk s'Lands Waterkracht Bedrijven (LB) yaitu perusahaan listrik negara yang mengelola PLTA Plengan, PLTA Lamajan, PLTA Bengkok Dago, PLTA Ubrug dan Kracak di Jawa Barat,



PLTA Giringan di Madiun, PLTA Tes di Bengkulu, PLTA Tonsea Lama di Sulawesi Utara dan PLTU di Jakarta. Selain itu di beberapa Kotapraja dibentuk perusahaan-perusahaan listrik Kotapraja.

Dengan menyerahnya pemerintah Belanda kepada Jepang dalam perang Dunia II maka Indonesia dikuasai Jepang, oleh karena itu perusahaan listrik dan gas yang ada diambil alih oleh Jepang dan semua personil dalam perusahaan listrik tersebut diambil alih oleh orang-orang Jepang. Setelah jatuhnya Jepang ke tangan Sekutu dan diproklamirkannya kemerdekaan Indonesia, tanggal 17 Agustus 1945, perusahaan listrik yang dikuasai Jepang direbut oleh pemuda-pemuda Indonesia pada bulan September 1945, Delegasi dari Buruh atau Pegawai Listrik dan Gas yang diketuai oleh Kobarsjih menghadap Pimpinan KNI Pusat yang waktu itu diketuai oleh Mr. Kasman Singodimejo untuk melaporkan hasil perjuangan mereka. Selanjutnya delegasi Kobarsjih bersama-sama dengan Pimpinan KNPI Pusat menghadap Presiden Soekarno untuk menyerahkan perusahaan-perusahaan listrik dan gas kepada Pemerintah Republik Indonesia. Penyerahan tersebut diterima oleh Presiden Soekarno. Selanjutnya dengan Penetapan Pemerintah tahun 1945 No.1 tanggal 27 Oktober 1945 maka dibentuklah Jawatan Listrik dan Gas dibawah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga. Waktu itu kapasitas pembangkit tenaga listrik hanyalah sebesar 157,5 MW.

Berdasarkan keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan Tenaga Kerja Nomor: Ment, 16/1/20 tanggal 20 Mei 1961 disebutkan bahwa dibentuk daerah EXPLOITASI yang terdi dari 10 Daerah Exploitasi Listrik Umum (Pembangkit dan Distribusi). Wilayah Jawa Timur merupakan Exploitasi IX yang melaksanakan fungsi pembangkitan dan pendistribusian tenaga listrik. Berdasarkan Keputusan Direksi PLN Nomor 054/DIR/73 pada tanggal 23 Oktober 1973, nama PLN Distribusi I/Pembangkit I diubah menjadi PLN Wilayah XII. Sejak tanggal 3 Juli 1982 berdasarkan Keputusan Direksi No. 042/DIR/1982 nama PLN Wilayah XII berubah

menjadi PLN Distribusi Jawa Timur dengan tugas dan tanggung jawab mengelola pendistribusian tenaga listrik di Jawa Timur hingga saat ini.

Sejalan dengan kebijaksanaan restrukturisasi sektor ketenagalistrikan yang sebagian tertuang dalam Keputusan Menteri Koordinator Bidang Pengawasan Pembangunan dan Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 39/KEP/MK.WASPAN /9/1998 serta kebijakan PT. PLN Persero Kantor Pusat tentang PT. PLN Persero Distribusi Jawa Timur diarahkan kepada *stagis business unit* atau *investment centre*. Seiring dengan hal tersebut dan dalam rangka optumasi *Corporate Gain* dan penyusunan organisasi berdasarkan *Value Chain*, sehingga tugas pokok dan susunan seperti yang telah ditetapkan dengan Keputusan Direksi Perusahaan Umum Listrik Negara Nomor 154.K/023/DIR/2001 pada tanggal 20 Februari 2001.

Keputusan Direksi PT. PLN (Persero) No.120.K/010/ 2002. Tanggal 27 Agustus 2002 tentang Nama Unit Bisnis di lingkungan PT. PLN (Persero) yang intinya Organisasi dengan status Unit Bisnis hanya untuk anak Perusahaan PT. PLN (Persero) sedangkan PLN Jawa Timur menjadi PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur.

Saat ini PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur telah berhasil melayani 7.350.425 pelanggan memakai energi listrik rata – rata sebulan 1.152.907.858 kWh, dengan pendapatan rata – rata Rp 974.332.119.601 per bulan, 92,77% terdiri dari kelompok Rumah Tangga (RT) yang memberikan kontribusi pendapatan sebesar 35,13% sedangkan industri sejumlah 0,18% memberikan pendapatan sebesar 46,83% daya tersambung sebesar 7.568.614.211 VA pemakaian energi Jawa Timur pada siang hari tertinggi 933 MW pada malam hari 2.151 MW.

Dikelola oleh 4010 orang pegawai PLN Distribusi dan 14 area Pelayanan, 1 Unit Pengaturan Distribusi, 108 UPPTR, 81 Unit Kantor Jaga 1715 Unit *Payment Point*. Sarana kelistrikan terdiri dari jaringan tegangan menengah 27.756,6 Kms, Jaringan Tegangan Rendah 49.953,5 Kms, Pelanggan Daerah Pelayanan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa timur dengan luas 47.922 Km<sup>2</sup>, yang terdiri dari 29

Kabupaten, 9 Kota Madya, 607 Kecamatan, 8.402 Desa. Tingkat kebocoran sebesar 12,54%, berhasil kembalikan atas energi yang dipakai secara ilegal berkat Operasi Penerbitan Aliran Listrik (OPAL) rata – rata Rp 2 Milyar per bulan.

PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur pada akhir tahun 2003 energi terjual mencapai 15.704.975 MWh dan pendapatan sebesar Rp 7.75 Juta, harga jual per kWh Rp 562,23 susut 9,19% langganan tersambung 6.118.120 langganan daya tersambung 7.813.398 kVA. Pengembangan Organisasi menambah 3 Area, Area layanan Surabaya Barat, Area Jaringan Surabaya Barat dan Area Pelayanan Ponorogo. Kontribusi pendapatan keuangan PT. PLN (Persero) sebesar 25% terhadap kelistrikan Indonesia.

Urutan puncak Pimpinan PLN di Daerah Tingkat I disebut Pemimpin sejak Exploitasi IX (1972) sampai dengan tahun 2001, sedangkan sejak bulan Maret 2001 disebut *General Manager*. Nama – nama pejabat pimpinan yaitu sebagai berikut.

- a. Ir. Krisnisoetji : s.d tahun 1972
- b. Ir. Pudjiantoro Sudjono (Caretaker) : tahun 1972 – 1972
- c. Ir. Soejoedi Soerachmad : tahun 1972 – 1976
- d. Ir. R.M.Sajid Budihardjo : tahun 1976 – 1982
- e. Ir. Djoko Soemarno : tahun 1982 – 1989
- f. Ir. Moeljadi Oetji : tahun 1989 – 1993
- g. Ir. Soekardi : tahun 1993 – 1996
- h. Ir. Margo Santoso PS : tahun 1996 – 1998
- i. Ir. Hizban Ahmad : tahun 1998 – 1999
- j. Ir. Budi Harjanto : tahun 1999 – 2001
- k. Ir. Fahmi Mochtar : tahun 2001 – 2003
- l. Ir. Hariadi Sadono, MM : tahun 2003 – 2008
- m. Ir. Budi Harsono, MM : tahun 2008 – 2009
- n. Ir. Muhammad Sulastyo : tahun 2009 – 2011
- o. Ir. Haryanto WS, MM : tahun 2011 – sekarang

Wilayah usaha PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur dibagi menjadi beberapa daerah Pelayanan yang melayani wilayah administrasi propinsi Jawa Timur sebagai berikut.

- a. Area Surabaya Selatan, APJ Surabaya Utara, Area Pelayanan Surabaya Barat, Area Jaringan Surabaya Barat. Keempat area tersebut melayani Kota Surabaya.
- b. Area Malang melayani Kota Malang, Kota Batu dan Kabupaten Malang.
- c. Area Pasuruan melayani Kota Pasuruan, Kota Probolinggo, Kabupaten Pasuruan, dan Kabupaten Probolinggo.
- d. Area Kediri melayani Kota Kediri, Kota Blitar, Kabupaten Kediri, kabupaten Tulungagung dan Kabupaten Blitar.
- e. Area Mojokerto melayani Kota Mojokerto, Kabupaten Jombang, Kabupaten Nganjuk, dan Kabupaten Mojokerto.
- f. Area Madiun melayani Kota Madiun, Kabupaten Magetan, Kabupaten Ngawi, dan Kabupaten Madiun.
- g. Area Jember melayani Kabupaten Jember dan Kabupaten Lumajang.
- h. Area Bojonegoro melayani Kabupaten Bojonegoro, kabupaten Lamongan, dan Kabupaten Tuban.
- i. Area Banyuwangi melayani Kabupaten Banyuwangi.
- j. Area Pamekasan melayani Kabupaten Pamekasan, Kabupaten Sampang, Kabupaten Sumenep dan Kabupaten Bangkalan.
- k. Area Situbondo melayani Kabupaten Situbondo dan Kabupaten Bondowoso.
- l. Area Gresik melayani Kabupaten Gresik dan Kabupaten Bawean.
- m. Area Sidoarjo melayani Kabupaten Sidoarjo.
- n. Area Ponorogo melayani Kabupaten Ponorogo, Kabupaten Trenggalek dan Kabupaten Pacitan.

Total luas daerah Jawa Timur 46.428 km<sup>2</sup>, 29 Kabupaten, 9 Kota, 658 Kecamatan, 8.497 Desa dengan Jumlah Penduduk 37,79 juta jiwa, dengan jumlah



10,275 juta rumah tangga, total pelanggan sebanyak 6,729 juta pelanggan dengan jumlah rata – rata per capital pada tahun 2006 untuk Provinsi Jawa Timur tercatat sebanyak 0,24 kVA/ Kapital dan 515,19 kWh/ Kapital, sedangkan ratio elektrifikasi tahun 2007 terhitung 65,49% dan ratio elektrifikasi desa 99,20%.

## 4.2 Visi, Misi, Fungsi, Motto dan Janji Layanan PLN

### 4.2.1 Visi

Visi PT. PLN (Persero) Rayon Kalisat adalah menjadi pengelola distribusi tenaga listrik yang efisien, handal, dan berkualitas dengan pelayanan *excellent*.

### 4.2.2 Misi

Misi PT. PLN (Persero) adalah menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham;

1. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat;
2. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi;
3. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

### 4.2.3 Motto PLN

Motto yang digunakan oleh PT. PLN (Persero) dalam menjalankan bis-nisnya adalah TERSENYUM (TERdepan, SEMangat melayaNi masYarakat, jujUr & Mudah).

### 4.2.4 Makna Logo PLN

#### a. Bentuk Lambang



Gambar 4.1 Bentuk Lambang PLN

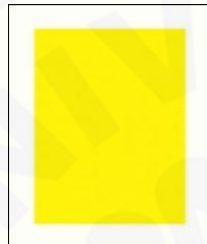
Sumber : PT. PLN (Persero) Rayon Kalisat, Oktober 2014



Bentuk warna dan makna lambang Perusahaan resmi yang digunakan adalah sesuai yang tercantum pada Lampiran Surat Keputusan Direksi Perusahaan Umum Listrik Negara No. : 031/DIR/76 Tanggal : 1 Juni 1976, mengenai Pembakuan Lambang Perusahaan Umum Listrik Negara.

b. Elemen – elemen Dasar Lambang

1. Bidang Persegi Panjang Vertikal



Gambar 4.2 Bidang Persegi Panjang Vertikal

Sumber : PT. PLN (Persero) Rayon Kalisat, Oktober 2014

Menjadi bidang dasar bagi elemen - elemen lambang lainnya, melambangkan bahwa PT PLN (Persero) merupakan wadah atau organisasi yang terorganisir dengan sempurna. Berwarna kuning untuk menggambarkan pencerahan, seperti yang diharapkan PLN bahwa listrik mampu menciptakan pencerahan bagi kehidupan masyarakat. Kuning juga melambangkan semangat yang menyala - nyala yang dimiliki tiap insan yang berkarya di perusahaan ini.

2. Petir atau Kilat



Gambar 4.3 Petir atau Kilat

Sumber : PT. PLN (Persero) Rayon Kalisat, Oktober 2014

Melambangkan tenaga listrik yang terkandung di dalamnya sebagai produk jasa utama yang dihasilkan oleh perusahaan. Selain itu petir pun mengartikan kerja cepat dan tepat para insan PT PLN (Persero) dalam memberikan solusi terbaik bagi para

pelanggannya. Warnanya yang merah melambangkan kedewasaan PLN sebagai perusahaan listrik pertama di Indonesia dan kedinamisan gerak laju perusahaan beserta tiap insan perusahaan serta keberanian dalam menghadapi tantangan perkembangan jaman.

### 3. Tiga Gelombang



Gambar 4.4 Tiga Gelombang

Sumber : PT. PLN (Persero) Rayon Kalisat, Oktober 2014

Memiliki arti gaya rambat energi listrik yang dialirkan oleh tiga bidang usaha utama yang digeluti perusahaan yaitu pembangkitan, penyaluran dan distribusi yang seiring sejalan dengan kerja keras para insan PT PLN (Persero) guna memberikan layanan terbaik bagi pelanggannya. Diberi warna biru untuk menampilkan kesan konstan (sesuatu yang tetap) seperti halnya listrik yang tetap diperlukan dalam kehidupan manusia. Di samping itu biru juga melambangkan keandalan yang dimiliki insan - insan perusahaan dalam memberikan layanan terbaik bagi para pelanggannya.

#### 4.2.5 Maksud dan Tujuan Utama PT.PLN (Persero)

Maksud dan Tujuan Utama PT. PLN (Persero) antara lain sebagai berikut :

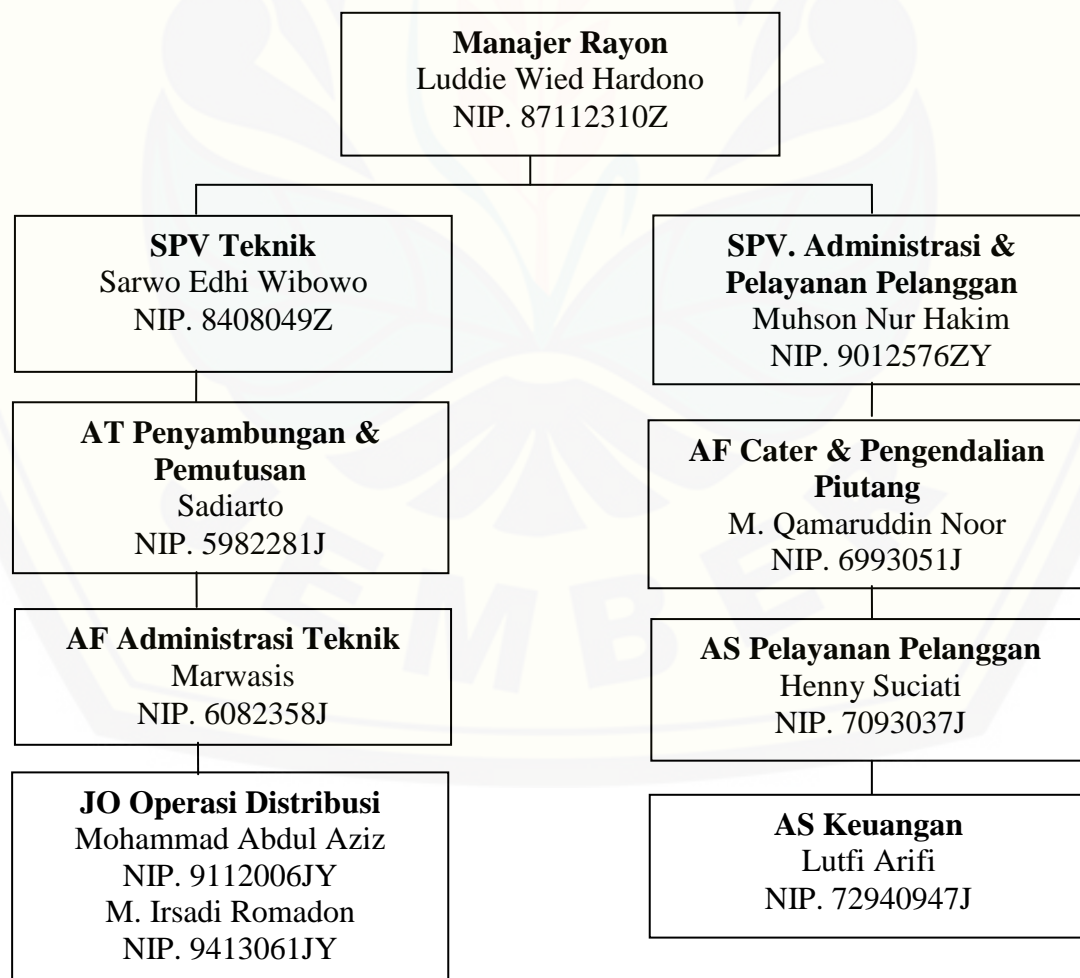
- a. Menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum dan sekaligus akumulasi profit berdasarkan prinsip pengelola perusahaan.
- b. Mengusahakan penyedia tenaga listrik dalam jumlah dan mutu yang memadai dengan tujuan :
  1. Meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata serta mendorong peningkatan kegiatan ekonomi;
  2. Mengusahakan keuntungan agar dapat membiayai pengembangan;
  3. Merintis kegiatan usaha menyediakan tenaga listrik;

4. Menyelenggarakan usaha – usaha lain, menunjang tenaga listrik sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

#### 4.3 Susunan Organisasi dan Tata Kerja PT. PLN (Persero) Rayon Kalisat

##### 4.3.1 Susunan Organisasi

Setiap badan usaha dibentuk karena adanya tujuan tertentu yang ingin dicapai. Tujuan tersebut menentukan macam-macam dan luasnya pekerjaan yang dilakukan. Karena itu diperlukan suatu desain organisasi atau struktur organisasi untuk menerangkan diskripsi tugas, wewenang, dan tanggung jawab setiap elemen dalam organisasi tersebut. PT. PLN (Persero) Rayon Kalisat berdasarkan fungsi dan struktur organisasinya menganut bentuk struktur organisasi fungsional atau departementasi. Pemimpin tertinggi dari PT. PLN (Persero) Rayon Kalisat dipegang oleh seorang manajer. Secara sistematis struktur organisasi fungsional atau departementasi yang ada pada PT. PLN (Persero) Rayon Kalisat, dapat dilihat dalam gambar berikut.



Gambar 4.5 Struktur Jabatan PT.PLN (Persero) Rayon Kalisat

Sumber : PT. PLN (Persero) Rayon Kalisat, Oktober 2014

Tugas, wewenang dan tanggung jawab dalam melaksanakan kegiatan bisnisnya, tiap – tiap bagian yang tergabung dan tanggung jawabnya masing – masing. Tugas, wewenang dan tanggung jawab masing – masing bagian tersebut dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Manajer

- Tujuan Utama Jabatan

Mengkoordinasikan pengelolaan pendistribusian dan keandalan tenaga listrik, pelayanan penjualan tenaga listrik dengan menjalankan secara tertib Administrasi Umum dan Administrasi Teknik untuk mencapai target kinerja.

- Tanggung Jawab Utama

- a. Mengkoordinasikan tugas untuk mencapai target kinerja perusahaan.
- b. Mengkoordinasikan pengelolaan Pelayanan pelanggan, pengelolaan rekening, Operasi dan pemeliharaan tenaga listrik, Pengendalian losses, Pembangkit serta Keuangan dan administrasi.
- c. Mengkoordinasikan pengelolaan sumber daya manusia (SDM) sesuai kewenangannya untuk memenuhi target dan citra perusahaan.
- d. Memonitoring pelaksanaan sosialisasi K3 untuk keselamatan dan keamanan dalam bekerja.
- e. Memonitoring pelaksanaan Action Plan strategi pencapaian target kinerja perusahaan.
- f. Memonitoring dan mengendalikan operasi dan pemeliharaan jaringan distribusi untuk mempertahankan keandalan pasokan energi tenaga listrik.

- g. Mengevaluasi dan bertanggung jawab atas updating data pelanggan (PDPJ) untuk ketertiban administrasi pelanggan.
- h. Memonitoring dan mengevaluasi penerimaan dan pengeluaran dana *imprest* untuk kelancaran operasional perusahaan.
- i. Memonitoring dan mengevaluasi atas piutang lancar menjadi piutang ragu-ragu dan pengusulan penghapusannya ke Area untuk pengendalian manajemen dalam pengambilan keputusan.
- j. Mengevaluasi penagihan kembali piutang ragu-ragu maupun piutang yang telah dihapuskan untuk meningkatkan pendapatan.
- k. Mengkoordinasikan penandatanganan produk hukum sesuai dengan kewenangannya.
- l. Mengkoordinasikan dan mempertanggungjawabkan permasalahan hukum yang terjadi di wilayah kerjanya.
- m. Mengkoordinasikan kegiatan perusahaan baik di dalam maupun di luar pengadilan.
- n. Mengkoordinasikan kewenangan lain sesuai dengan Surat Kuasa dari Manajer Area.
- o. Mengevaluasi pelaksanaan kontrak kerja sama dengan pihak ketiga untuk menjaga agar pekerjaan dilaksanakan sesuai kontrak.
- p. Memonitoring dan mengevaluasi Listrik Pra Bayar.
- q. Memonitoring dan mengevaluasi penyelesaian klaim, tuntutan ganti rugi / santunan atas terjadinya kecelakaan ketenagalistrikan yang dialami masyarakat untuk citra perusahaan yang baik di masyarakat.
- r. Memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan dan hasil Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) untuk menekan losses.
- s. Memonitoring dan mengevaluasi atas penyusunan dan pencapaian Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) untuk menentukan target tingkat pelayanan kepada pelanggan.



- t. Melaksanakan tugas / kegiatan yang ditetapkan pada cascading KPI atasannya
- u. Menyusun Sistem Manajemen Unjuk Kerja setiap semester tahun berjalan
- v. Memantau dan membina pencapaian Sasaran Unjuk Kerja Individu bawahannya
- w. Membina kompetensi dan karir bawahannya, melalui Diklat Profesi dan diklat penjenjangan.
- x. Menyusun laporan rutin sesuai bidang tugasnya.
- Wewenang Jabatan
  - a. Mewakili perusahaan baik didalam maupun diluar pengadilan
  - b. Mewakili perusahaan berhubungan dengan pihak internal dan eksternal
  - c. Menandatangani produk hukum / kontrak (SPK , SPJBTL , dll )
  - d. Menyetujui pembayaran
  - e. Menerbitkan SK pegawai sesuai kewenangan.
  - f. Menetapkan target kinerja sub unit pelaksana.

## 2. Supervisor Teknis

- Tujuan Utama Jabatan

Memastikan kegiatan operasi sistem dan pemeliharaan jaringan distribusi, pengendalian susut kWh per penyulang di Titik Transaksi untuk meningkatkan mutu dan keandalan dalam rangka optimasi jaringan distribusi serta mendukung peningkatan efisiensi jaringan distribusi.

- Tanggung Jawab Utama
  - a. Mengevaluasi penekanan gangguan penyulang, trafo, JTR, dan SR, APP
  - b. Melaksanakan Pengoperasian Penyulang
  - c. Memonitor Pemeliharaan GTT dan JTR Gardu Distribusi terpadu dan tuntas (Gadis Patas)
  - d. Memonitor Pelaksanaan Pelayanan Teknik ( JTM, GTT, JTR & SR APP )
  - e. Melaksanakan penormalan gangguan penyulang
  - f. Memonitor Pelaksanaan Pengukuran Beban Gardu Trafo, Tegangan Ujung
  - g. Memastikan perhitungan susut kWh di Jaringan Distribusi per Penyulang.

- h. Melaksanakan program penekanan susut kWh disisi jaringan sesuai peta susut.
- i. Menyiapkan data usulan Pengembangan Jaringan
- j. Memonitor pembangunan jaringan
- k. Melakukan survey & evaluasi kelayakan teknis
- l. Melaksanakan Pembongkaran rampung SR APP
- m. Melaksanakan Pemutusan sementara dan penyambungan kembali karena
- n. permintaan Pelanggan
- o. Melaksanakan program penekanan susut kWh sesuai peta susut dan di Titik Transaksi
- p. Melaksanakan program pendataan dan penertiban PJU ilegal secara swakelola, *outsourcing* maupun bekerja sama dengan instansi terkait.
- q. Memonitor pelaksanaan kegiatan P2TL
- r. Memonitor pelaksanaan up dating validasi data pelanggan dalam penghitungan
- s. *losses* per penyulang.
- t. Memonitor pelaksanaan penyambungan PB, PD, ex P2TL dan Multiguna
- u. Melaksanakan tugas / kegiatan yang ditetapkan pada cascading KPI atasannya
- v. Menyusun Sistem Manajemen Unjuk Kerja setiap semester tahun berjalan
- w. Memantau dan membina pencapaian Sasaran Unjuk Kerja Individu bawahannya
- x. Membina kompetensi dan karir bawahannya, melalui Diklat Profesi dan diklat penjenjangan.
- y. Menyusun laporan rutin sesuai bidang tugasnya.
  - Wewenang Jabatan
  - a. Menyiapkan SOP operasi dan manuver jaringan distribusi.
  - b. Memastikan jadwal dan kelayakan penyambungan.
  - c. Menyiapkan jadwal pemadaman pemeliharaan terencana.
  - d. Menyiapkan rencana pengendalian dan penekanan susut.
  - e. Menyiapkan rencana pemutusan sementara dan penyambungan kembali karena pemutusan dan permintaan pelanggan.

### 3. Supervisor Administrasi dan Pelayanan Pelanggan

- Tujuan Utama Jabatan

Melaksanakan kegiatan Fungsi I, II dan IV dengan meningkatkan mutu layanan dan kepuasan calon pelanggan / pelanggan untuk peningkatan dan pengendalian pendapatan serta penurunan ratio piutang.

- Tanggung Jawab Utama

- a. Menyiapkan data daftar tunggu.
- b. Mengolah penjualan energi dan peningkatan pendapatan.
- c. Melaksanakan perhitungan Proyeksi Penjualan Energi Listrik.
- d. Melaksanakan sosialisasi dan promosi produk-produk PLN.
- e. Melaksanakan proses administrasi Penyambungan Baru, Perubahan Daya dan Penyambungan Sementara.
- f. Melaksanakan penyelesaian tagihan lain-lain (P2TL, Kurang Tagih).
- g. Melaksanakan Penerbitan SIP / SPJBTL.
- h. Melaksanakan pemeliharaan PK penyambungan dan hasil mutasi PDL
- i. Memonitor DPM dan memelihara RBM.
- j. Mengevaluasi data hasil pembacaan meter dan memproses menjadi rekening.
- k. Memonitor pengendalian baca meter dan menindak lanjuti LBKB.
- l. Melaksanakan pembinaan petugas Pembaca meter.
- m. Melaksanakan Administrasi Piutang Pelanggan Lancar dan melaksanakan pengendalian saldo piutang
- n. Melaksanakan legalisasi rekening TNI / Polri dan melaksanakan penagihan rekening PEMDA
- o. Memonitor pengelolaan surat – surat masuk dan keluar sesuai TLSK.
- p. Melaksanakan administrasi pengadaan & pendistribusian ATK.
- q. Mengolah administrasi SDM yang meliputi : absensi pegawai, penilaian kinerja pegawai.

- r. Mengolah rumah tangga kantor dan kendaraan, serta membantu pelaksanaan kegiatan kehumasan.
  - s. Melaksanakan pengendalian Kas Imprest setiap hari.
  - t. Melaksanakan verifikasi dan validasi bukti-bukti penerimaan dan pengeluaran dana imprest, sesuai kode akun.
  - u. Melaksanakan Inventarisasi piutang, material dan aktiva tetap bersama-sama dengan Tim Inventarisasi Area
  - v. Melaksanakan tugas / kegiatan yang ditetapkan pada cascading KPI atasannya.
  - w. Menyusun Sistem Manajemen Unjuk Kerja setiap semester tahun berjalan.
  - x. Memantau dan membina pencapaian Sasaran Unjuk Kerja Individu bawahannya
  - y. Membina kompetensi dan karir bawahannya, melalui Diklat Profesi dan diklat penjenjangan.
  - z. Menyusun laporan rutin sesuai bidang tugasnya.
    - Wewenang Jabatan
      - a. Memastikan hasil kinerja baca meter outsourcing.
      - b. Menyiapkan Laporan piutang pelanggan.
      - c. Memastikan ketetapan layanan sesuai batas kewenangan manajemen setempat.
      - d. Mengesahkan koreksi rekening dan rekening susulan.
      - e. Mengesahkan reduksi rekeningn listrik akibat kesalahan baca meter.
      - f. Memastikan bukti pembayaran sesuai dengan jumlah yang ditetapkan.
      - g. Mengolah permintaan dropping ke Area.
      - h. Memastikan biaya operasional dan pemakaian material Rayon.
      - i. Melaksanakan klasifikasi bukti kwitansi.
4. Asisten Fungsi Cater dan Pengendalian Piutang
- Tujuan Utama Jabatan
- Memonitor mutu kualitas pelaksanaan pembacaan meter sesuai kaidah Fungsi II, memastikan proses perhitungan tagihan listrik yang akurat dan tepat waktu sesuai kaidah Fungsi III, melaksanakan aplikasi proses penagihan rekening legalisasi / pembayaran

terpusat sesuai kaidah Fungsi V untuk meningkatkan penjualan, pengendalian piutang dan kepuasan pelanggan.

- Tanggung Jawab Utama
  - a. Memastikan Pelaksanaan Pembacaan Meter secara konvensional.
  - b. Mengolah data pemakaian Tenaga Listrik.
  - c. Memastikan Kualitas hasil Baca Meter.
  - d. Mengolah data tunggakan pelanggan.
  - e. Memastikan proses Penagihan Rekening Listrik.
  - f. Memastikan pengelolaan dan pengamanan rekening.
  - g. Menyiapkan Laporan Piutang Pelanggan (Lap TUL IV-04).
  - h. Melaksanakan tugas / kegiatan yang ditetapkan pada cascading KPI atasannya.
  - i. Menyusun Sistem Manajemen Unjuk Kerja setiap semester tahun berjalan
  - j. Menyusun laporan rutin sesuai bidang tugasnya.
- Wewenang Jabatan

Memastikan pembacaan meter dengan benar dan tepat oleh petugas baca meter, dan penagihan rekening listrik pada pelanggan tertentu terpenuhi, serta pencetakan rekening manual diluar billing system dengan benar.

#### 5. Asisten Pelayanan Pelanggan

- Tujuan Utama Jabatan

Melaksanakan kegiatan CS (Customer Service) dan penerimaan pendapatan lain untuk pengamanan pendapatan dan meningkatkan kepuasan pelanggan/calon pelanggan. Melaksanakan pengelolaan data (perhitungan) Tagihan Listrik (TUL III-09) dan pengarsipan DIL/AIL untuk menjamin peningkatan pendapatan.

- Tanggung Jawab Utama
  - a. Melaporkan Data Potensi Pasar dan Segmentasi Pelanggan
  - b. Melaksanakan pencapaian Tingkat Mutu Pelayanan.
  - c. Melaksanakan program pengembangan pelayanan pelanggan.



- d. Melaksanakan program Promosi, program Customer Value .
- e. Menyiapkan Penerbitan SIP / SPJBTL
- f. Melaksanakan pengolahan data (perhitungan) Tagihan listrik (TUL III-09)
- g. Memastikan Tagihan Listrik & Tagihan Listrik Susulan.
- h. Melaksanakan tugas / kegiatan yang ditetapkan pada cascading KPI atasannya.
- i. Menyusun Sistem Manajemen Unjuk Kerja setiap semester tahun berjalan.
- j. Menyusun laporan rutin sesuai bidang tugasnya.

- Wewenang Jabatan

Memastikan tercapainya pelaksanaan program Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) dan Kepuasan Pelanggan (CSF), serta memastikan data perhitungan Tagihan Listrik secara valid dan bisa dipertanggungjawabkan.

6. Junior Operasi Distribusi

- Tujuan Utama Jabatan

Memastikan pengoperasian jaringan distribusi, pengembangan asset distribusi serta pemeliharaan jaringan distribusi sesuai dengan SOP untuk meningkatkan keandalan dan efisiensi penyaluran tenaga listrik sesuai standar yang ditetapkan.

- Tanggung Jawab Utama

- a. Menyiapkan data rencana operasi jaringan dalam keadaan normal dan kondisi gangguan (SR, JTR, JTM, GRD) untuk menjaga keandalan, efisien dan tegangan pelayanan yang standar.
- b. Memastikan kegiatan pelaksanaan operasi/manuver jaringan dan proteksinya sesuai SOP, pengukuran tegangan pelayanan dan tindak lanjut untuk menjaga keandalan operasi penyaluran tenaga listrik.
- c. Memastikan realisasi tingkat mutu pelayanan, kompensasi TDL, saidi-saifi, untuk menjaga TMP yang ditetapkan.
- d. Melaksanakan pengawasan kontrak kerja dan koordinasi teknis dengan instansi internal dan eksternal, agar tercapai kelancaran kerja.

- e. Melaksanakan pemeliharaan data induk jaringan dan asset distribusi sesuai perencanaan.
- f. Melaksanakan updating pelayanan informasi gangguan teknik pada Call Center 123, WEB dan lainnya.
- g. Melaksanakan tugas / kegiatan yang ditetapkan pada cascading KPI atasannya.
- h. Menyusun Sistem Manajemen Unjuk Kerja setiap semester tahun berjalan.
- i. Menyusun laporan rutin sesuai bidang tugasnya.

- Wewenang Jabatan

Memastikan pengoperasian dan pemeliharaan jaringan distribusi, pemeliharaan data induk jaringan, asset distribusi dan kegiatan pelayanan teknik sesuai SOP.

#### 7. Asisten Keuangan

- Tujuan Utama Jabatan

Memastikan kebenaran verifikasi dan validasi bukti penerimaan dan pembayaran biaya operasional (imprest) untuk mendukung Laporan keuangan yang akurat dan tepat waktu.

- Tanggung Jawab Utama

- a. Menyiapkan permintaan anggaran tunai ke Area.
- b. Mengecek perincian kebutuhan biaya operasional untuk data permintaan anggaran tunai ke Area.
- c. Mengagendakan dokumen pembayaran biaya operasional.
- d. Melaksanakan tugas / kegiatan yang ditetapkan pada cascading KPI atasannya.
- e. Menyusun Sistem Manajemen Unjuk Kerja setiap semester tahun berjalan.
- f. Menyusun laporan rutin sesuai bidang tugasnya.

- Wewenang Jabatan

Melaksanakan pengajuan anggaran tunai biaya operasional (Imprest) setiap bulan ke PLN Area.

#### 8. Asisten Teknik Penyambungan dan Pemutusan

- Tanggung Jawab Utama

Bertanggung jawab atas pelaksanaan dan pengembangan pelayanan pelanggan atau calon pelanggan, penyelesaian klaim, manajemen baca meter, sistem informasi, dan pelaksanaan P2TL.

- Tugas Pokok

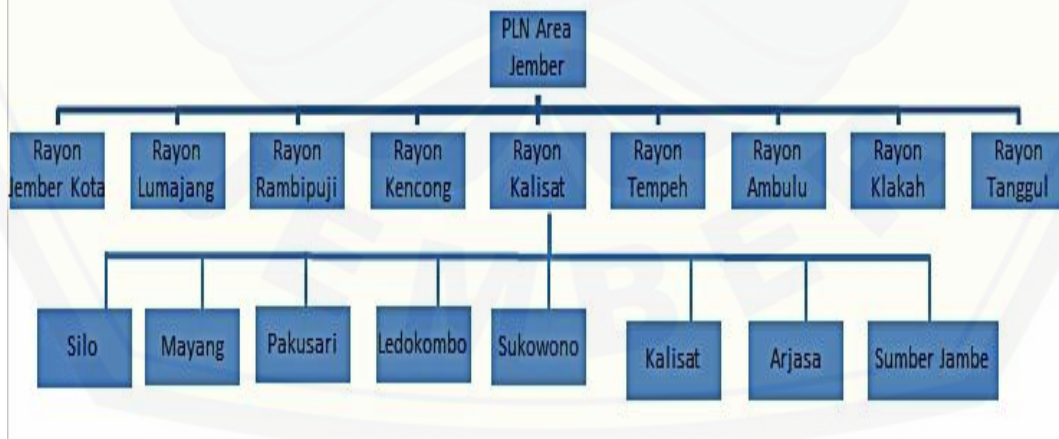
- Mengkoordinir proses administrasi PB dan PD pada konsumen selektif.
- Secara aktif membantu unit dalam penyelesaian klaim.
- Secara aktif membantu unit dalam manajemen baca meter.
- Mengkoordinir pemutusan dan penyambungan pelanggan yang menunggak.
- Mengkoordinir pelaksanaan P2TL pada Unit di bawahnya.
- Mengoperasikan dan memelihara sistem informasi.

- Wewenang Jabatan

Melaksanakan penyambungan listrik yang telah sesuai dengan ketentuan dan perintah kerja dan memutus sambungan listrik bagi pelanggan yang menunggak pembayaran listrik.

#### 4.3.2 Wilayah Kerja PT. PLN (Persero) Rayon Kalisat

PT. PLN (Persero) Rayon Kalisat merupakan rayon yang berada di bawah PT. PLN (Persero) Area Jember. Berikut susunan wilayah kerja PLN Rayon Kalisat.



Gambar 4.6 Wilayah Kerja PT. PLN (Persero) Rayon Kalisat

Sumber : PT. PLN (Persero) Rayon Kalisat, Oktober 2014

Berdasarkan gambar di atas dapat diketahui bahwa Kecamatan Sumber Jambe merupakan salah satu wilayah kerja PT. PLN (Persero) Rayon Kalisat.

#### 4.3.3 Alur Proses Pasang Baru Listrik

Proses pasang baru listrik harus melalui tahapan-tahapan menurut aturan baku yang ditetapkan oleh PT.PLN Persero. Aturan baku tersebut berupa Standar Operasional Prosedur (SOP) pasang baru listrik sebagai berikut.



Gambar 4.7 Standar Operasional Prosedur Pasang Baru Listrik

Sumber : PT. PLN (Persero) Rayon Kalisat, Oktober 2014

Pada gambar 4.6 dapat diketahui bahwa untuk melakukan pasang baru listrik, terlebih dahulu calon pelanggan baru mendaftar melalui *call center* dan *website* resmi PLN. Setelah itu PLN akan mencetak perintah kerja dan berita acara. PLN kemudian berkoordinasi dengan instalatir listrik atau yang disebut Petugas Pelayanan Sambungan Listrik (Yanbung). Yanbung kemudian melakukan survei lokasi lalu memasang listrik di rumah pelanggan.

#### 4.4 Keadaan Pegawai

Di dalam suatu organisasi dibutuhkan pegawai untuk mencapai tujuan organisasi tersebut. Tanpa adanya pegawai maka proses pelaksanaan pelayanan tidak dapat berjalan dengan lancar. Oleh karena itu perlu diketahui jumlah pegawai yang



ada di PT.PLN (Persero) Rayon Kalisat. Adapun jumlah pegawai yang ada di PT. PLN (Persero) Rayon Kalisat yaitu 10 orang dengan rincian sebagai berikut.

Tabel 4.1 Jumlah pegawai berdasarkan jabatan

Job Desk	Jumlah
Manajer	1
Supervisor Teknik	1
Supervisor Administrasi	1
At Penyambungan & Pemutusan	1
Af Administrasi Teknik	1
Jo Operasional Distribusi	2
Af Cater & Penagihan	1
As Pelayanan Pelanggan	1
As Keuangan	1
Total Jumlah	10

Sumber: data dari PT.PLN (Persero) Rayon Kalisat, Oktober 2014

a. Keadaan pegawai berdasarkan tingkat pendidikan

Tabel 4.2 Jumlah pegawai berdasarkan tingkat pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah
1.	S1	2
2.	D III	2
3.	D II	1
4.	SMA	5
Jumlah		10

Sumber: data sekunder PT.PLN Persero tahun 2014

Berdasarkan tabel 4.2 maka dapat dijelaskan bahwa jumlah pegawai di PT.PLN (Persero) Rayon Kalisat berdasarkan tingkat pendidikan, yang tertinggi yaitu pendidikan S1 dan terendah pendidikan SMA. Berikut keadaan pegawai berdasarkan jenis kelamin.

b. Keadaan pegawai berdasarkan jenis kelamin

Tabel 4.3 Jumlah pegawai berdasarkan jenis kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Laki-laki	9
2.	Perempuan	1
Jumlah		10

Sumber: data dari PT.PLN (Persero) Rayon Kalisat, 2014



Berdasarkan tabel 4.3 mengenai jumlah pegawai berdasarkan jenis kelamin di PT.PLN (Persero) Rayon Kalisat yang paling banyak yaitu laki-laki 9 orang, sedangkan perempuan hanya 1 orang.

#### 4.5 Analisis Data

Hasil penelitian ini dideskripsikan dengan menggunakan instrument atau pengukuran yang ada pada rumusan masalah yang telah ditetapkan oleh peneliti, yaitu bagaimana kualitas pelayanan proses pasang baru listrik bagi pelanggan rumah tangga PT. PLN Persero Rayon Kalisat di Kecamatan Sumber Jambe. Sedangkan analisa data terhadap tingkat kualitas pelayanan proses pasang baru listrik bagi pelanggan rumah tangga di Kecamatan Sumber Jambe berdasarkan pada kuisioner yang telah disebar pada 56 responden dengan menggunakan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan dengan model *Service Quality* sebagai berikut.

##### 4.5.1 Deskripsi Karakteristik Responden Pelayanan Pasang Baru Listrik Kategori Pelanggan Rumah Tangga PLN Rayon Kalisat di Kecamatan Sumber Jambe

###### a. Jenis Kelamin

Tabel 4.4 Distribusi frekuensi jenis kelamin responden pada pelayanan pasang baru listrik PLN Rayon Kalisat di Kecamatan Sumber Jambe

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase (%)
1.	Laki-laki	33	59
2.	Perempuan	23	41
	Jumlah	56	100

Sumber: data primer Desember 2014

Dari tabel 4.4 di atas maka jumlah responden yang terbanyak melakukan pelayanan pasang baru listrik kategori rumah tangga yaitu jenis kelamin laki-laki sebanyak 33 responden atau 59%. Sedangkan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 23 responden atau 41%.

## a. Umur

Tabel 4.5 Distribusi frekuensi umur responden pada pelayanan pasang baru listrik PLN Rayon Kalisat di Kecamatan Sumber Jambe

No.	Umur	Jumlah	Prosentase (%)
1.	17-25 tahun	2	3,6
2.	26-35 tahun	16	28,6
3.	36-45 tahun	30	53,6
4.	46-55 tahun	8	14,2
Jumlah		56	100

Sumber: data primer Desember 2014

Dari tabel 4.5 di atas maka jumlah responden yang terbanyak melakukan pelayanan pasang baru listrik di Kecamatan Sumber Jambe yaitu umur 36-45 tahun sebanyak 30 responden atau 53,6%. Selanjutnya umur 26-35 tahun sebanyak 16 responden atau 28,6%; umur 46-55 tahun sebanyak 8 responden atau 14,2%; Sedangkan yang paling sedikit yaitu umur 17-25 tahun sebanyak 2 responden atau 3,6%.

## b. Pekerjaan

Tabel 4.6 Distribusi frekuensi jenis pekerjaan responden pada pelayanan pasang baru listrik PLN Rayon Kalisat di Kecamatan Sumber Jambe

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Prosentase (%)
1.	Petani	36	64,3
2.	PNS	5	8,9
3.	Swasta	7	12,5
4.	Wiraswasta	5	8,9
5.	Lainnya	3	5,4
Jumlah		56	100

Sumber: data primer Desember 2014

Dari tabel 4.6 di atas maka jumlah jenis pekerjaan yang terbanyak melakukan pelayanan pasang baru listrik PLN Rayon Kalisat di Kecamatan Sumber Jambe sebanyak 36 responden atau 64,3% adalah petani. Selanjutnya jenis pekerjaan swasta

sebanyak 7 responden atau 12,5% dan PNS juga wiraswasta masing-masing sebanyak 5 orang atau 8,9%. Sedangkan jenis pekerjaan lainnya sebanyak 3 responden atau 5,4%.

### c. Tingkat Pendidikan

Tabel 4.7 Distribusi frekuensi tingkat pendidikan responden pada pada pelayanan pasang baru listrik PLN Rayon Kalisat di Kecamatan Sumber Jambe (n=56)

No.	Tingkat pendidikan	Jumlah	Prosentase (%)
1.	SD	10	17,7
2.	SMP	24	43
3.	SMA/SMK	16	28,6
4.	D3/S1	6	10,7
Jumlah		56	100

Sumber: Data Primer 2014

Dari data diatas dapat dipahami bahwa 43% responden berada pada tingkat pendidikan SMP. Kemudian sebanyak 28,6% responden berada pada tingkat pendidikan SMA/SMK, sebanyak 17,7% berada pada tingkat pendidikan SD, Sedangkan tingkat pendidikan D3/S1 hanya sebesar 10,7 %.

### d. Karakteristik responden

Tabel 4.8 Distribusi frekuensi karakteristik responden pada pada pelayanan pasang baru listrik PLN Rayon Kalisat di Kecamatan Sumber Jambe (n=56)

No.	Jenis responden	Jumlah	Prosentase (%)
1.	Komunikasi getok tular	26	46,4
2.	Kebutuhan pribadi	18	32,1
3.	Pengalaman masa lalu	12	21,5
Total		56	100

Sumber: data primer 2014

Dari tabel 4.8 di atas maka karakteristik responden paling banyak adalah berasal dari komunikasi getok tular sebanyak 46,4%. Hal ini dikarenakan calon pelanggan lebih banyak mengetahui informasi tentang tata cara pendaftaran pasang baru listrik dari komunikasi mulut ke mulut.

Selanjutnya berdasarkan kebutuhan pribadi sebanyak 32,1% dikarenakan calon pelanggan menyadari bahwa melakukan permohonan pemasangan listrik merupakan kebutuhan pribadi mereka. Sedangkan 21,5% pelanggan baru melakukan

pasang baru listrik karena pengalaman masa lalu, misalnya pernah membantu tetangga, kerabat, atau saudara untuk mendaftar pasang baru listrik di PLN. Berikut hasil wawancara dengan Bapak Dul di Kecamatan Sumber Jambe.

“Rumah anak saya ini sebelumnya numpang listrik rumah saya yang di sebelah utara, sekarang rumah anak saya mau pakai listrik sendiri. 3 hari yang lalu tetangga saya bilang punya saudara orang PLN jadi saya minta tolong dan bayarnya langsung ke petugas yang pasang listrik sekarang ini sebesar 900 ribu rupiah. Syaratnya gampang cuma bawa KTP saja.”  
(Wawancara tanggal 7 September 2014 di Kecamatan Sumber Jambe.)

Dari hasil wawancara di atas, Bapak Dul sudah pernah memasang listrik di rumahnya sendiri. Setelah itu beliau membantu anaknya untuk melakukan pasang baru listrik di rumah barunya. Beliau mendapatkan informasi dari tetangganya bahwa memasang listrik lebih mudah melalui seseorang yang mengenal petugas PLN, oleh karena itu beliau melakukan saran yang telah diberikan tetangganya. Hal ini menunjukkan bahwa Bapak Dul menggunakan informasi getok tular dan pengalaman masa lalunya untuk melakukan permohonan pasang baru listrik.

#### 4.5.2 Harapan Responden terhadap Kualitas Pelayanan Pasang Baru Listrik PLN Rayon Kalisat di Kecamatan Sumber Jambe

##### 1. Dimensi bukti langsung (*tangibles*)

Dimensi bukti langsung berkaitan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan serta penampilan Petugas Pasang Baru listrik.

Tabel 4.9 Deskripsi kondisi bukti langsung (*tangibles*) atau sarana prasarana menurut harapan responden (n=56)

No.	Item Pertanyaan	Proporsi pilihan					Total	Skor (%)
		1	2	3	4	5		
1.	kelengkapan peralatan petugas	-	2	14	25	15	56	79
2.	Kelengkapan atribut petugas	-	3	5	34	14	56	81
Skor rata-rata								80

Sumber: data primer November 2014



Dari tabel 4.9 di atas dapat dipahami bahwa skor rata-rata harapan responden terhadap pelayanan pasang baru listrik kategori pelanggan rumah tangga untuk bukti langsung adalah 80% menginginkan kualitas pelayanan yang baik. Harapan ini terutama untuk item kelengkapan atribut petugas yaitu petugas mengenakan seragam kerja petugas Yanbung yang rapi lengkap dengan tanda pengenal berupa *name tag*. Item kelengkapan peralatan petugas mendapat skor harapan 79%. Peralatan petugas yang harus dibawa pada saat memasang listrik berupa kabel dan box meteran.

## 2. Dimensi Keandalan (*Reability*)

Dimensi keandalan berkaitan dengan kemampuan untuk memberikan pelayanan sejak pertama kali dan menyampaikan jasanya sesuai waktu yang disepakati.

Tabel 4.10 Deskripsi keandalan petugas menurut harapan responden (n=56)

No.	Item Pertanyaan	Proporsi pilihan					Total	Skor (%)
		1	2	3	4	5		
1.	Kecepatan pemasangan listrik	-	1	8	29	18	56	82,9
2.	Keterampilan petugas	-	-	8	26	22	56	85
Skor rata-rata								84

Sumber: data primer November 2014

Dari tabel 4.10 dapat dipahami bahwa skor rata-rata harapan responden terhadap keandalan petugas pasang baru listrik adalah 84% menginginkan kualitas pelayanan yang sangat baik. Harapan ini terutama untuk item keterampilan petugas dalam pemasangan listrik dengan skor 85%. Item kecepatan pemasangan listrik mendapat skor harapan 82,9%.

## 3. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi daya tanggap berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para petugas pasang baru listrik untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. Tabel berikut menunjukkan daya tanggap petugas pasang baru listrik menurut harapan responden.



Tabel 4.11 Deskripsi daya tanggap petugas pasang baru listrik menurut harapan responden (n=56)

No.	Item Pertanyaan	Proporsi pilihan					Total	Skor (%)
		1	2	3	4	5		
1.	Ketanggapan melayani keluhan	-	1	21	26	8	56	74,6
2.	Ketersediaan brosur	2	8	12	27	7	56	70,4
3.	Ketepatan informasi	1	2	16	28	9	56	75
Skor rata-rata								73,3

Sumber: data primer November 2014

Dari tabel 4.11 dapat dipahami bahwa skor rata-rata harapan responden terhadap daya tanggap petugas pasang baru listrik adalah 73,3% mengharapkan mendapatkan kualitas pelayanan yang baik. Harapan ini terutama untuk item ketepatan informasi yang diberikan petugas dengan skor 75%. Item informasi berupa tata cara pemeliharaan box meteran dan penggunaan listrik dengan efisien serta tata cara membayar tagihan listrik melalui token. Ketanggapan melayani keluhan pelanggan dapat berupa bantuan yang diberikan petugas yanbung kepada pelanggan baru yang memiliki permasalahan terkait dengan listrik yang baru saja terpasang di rumahnya. Sedangkan ketersediaan brosur penting agar calon pelanggan baru mengetahui pelayanan yang diberikan PLN Rayon Kalisat termasuk rincian dan penjelasan fitur-fitur baru PLN.

#### 4. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Dimensi jaminan berkenaan dengan cakupan pengetahuan dan kesopanan petugas pasang baru listrik serta ketrampilan mereka untuk menangani setiap permasalahan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan baru. Berikut deskripsi jaminan petugas pasang baru listrik menurut harapan responden.

Tabel 4.12 Deskripsi jaminan petugas pasang baru listrik menurut harapan responden (n=56)

No.	Item Pertanyaan	Proporsi pilihan					Total	Skor (%)
		1	2	3	4	5		
1.	Keramahan petugas	1	1	9	32	13	56	79,6
2.	Kesopanan petugas	-	1	10	32	13	56	80,4
3.	Kesesuaian kerja dengan SOP	-	3	11	28	14	56	78,9
Skor rata-rata								79,6

Sumber: data primer November 2014

Dari tabel 4.12 dapat dipahami bahwa skor rata-rata jaminan petugas pasang baru listrik menurut harapan responden adalah 79,6%. Harapan ini terutama untuk item kesopanan petugas pasang baru listrik terhadap pelanggan baru dengan skor 80,4%. Selain itu item keramahan dengan skor 79,6% dan kesesuaian kerja petugas dengan SOP kerja yaitu 5 hari sejak permohonan pasang baru listrik telah terpasang di rumah pelanggan dengan skor 78,9%.

#### 5. Dimensi Empati (*Emphaty*)

Dimensi empati berkenaan dengan kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik dan memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan, terutama pelanggan baru PLN. Tabel berikut mendeskripsikan empati petugas pasang baru listrik menurut harapan responden.

Tabel 4.13 Deskripsi empati petugas pasang baru listrik menurut harapan responden (n=56)

No.	Item Pertanyaan	Proporsi pilihan					Total	Skor (%)
		1	2	3	4	5		
1.	Pemahaman keinginan pelanggan	-	4	8	30	14	56	79,3
2.	Kemudahan menghubungi petugas	-	1	14	31	10	56	77,9
3.	Pengutamakan kebutuhan pelanggan	-	-	13	22	21	56	82,6
Skor rata-rata								80

Sumber: data primer November 2014

Dari tabel 4.13 dapat dipahami bahwa skor rata-rata harapan responden terhadap empati petugas pasang baru listrik adalah 80% menginginkan kualitas pelayanan baik. Harapan ini terutama untuk sikap petugas yang mengutamakan

kebutuhan spesifik pelanggan baru dengan skor 82,6%. Kemudian dari data-data harapan responden yang telah diolah diatas, lalu di rekapitulasi ke dalam tabel berikut.

Tabel 4.14 Harapan responden terhadap pelayanan pasang baru listrik di PT. PLN Persero Rayon Kalisat

No.	Dimensi	Skor (%)
<b>1.</b>	<b>Bukti Langsung</b>	<b>80</b>
	a. kelengkapan peralatan petugas	79,5
	b. kelengkapan atribut petugas	81
<b>2.</b>	<b>Keandalan</b>	<b>84</b>
	a. kecepatan pemasangan listrik	82,9
	b. keterampilan petugas	85
<b>3.</b>	<b>Daya Tanggap</b>	<b>73,3</b>
	a. kecanggihan melayani keluhan	74,6
	b. ketersediaan brosur	70,4
	c. ketepatan informasi	73,3
<b>4.</b>	<b>Jaminan</b>	<b>79,6</b>
	a. keramahan petugas	79,6
	b. kesopanan petugas	80,4
	c. kesesuaian dengan SOP	78,4
<b>5.</b>	<b>Empati</b>	<b>80</b>
	a. pemahaman keinginan pelanggan	79,3
	b. kemudahan menghubungi petugas	77,9
	c. pengutamakan kebutuhan pelanggan	82,6
<b>Harapan Responden</b>		<b>79,3</b>

Sumber: data primer November 2014

Pada tabel 4.14 di atas dapat dipahami bahwa harapan responden di kecamatan Sumber Jambe terhadap pelayanan pasang baru listrik di PT.PLN Persero Rayon Kalisat menginginkan kualitas pelayanan yang baik dengan skor 79,3%. Pada dimensi bukti langsung (*tangibles*) dengan skor 80%; dimensi keandalan (*reliability*) dengan

skor 84%; dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dengan skor 73,3%; dimensi jaminan (*assurance*) dengan skor 79,6%; dimensi empati dengan skor 80%.

#### 4.5.3 Persepsi Responden terhadap Kualitas Pelayanan Pasang Baru Listrik PLN Rayon Kalisat di Kecamatan Sumber Jambe

##### 1. Dimensi bukti langsung (*tangibles*)

Dimensi bukti langsung berkaitan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan serta penampilan Petugas Pasang Baru listrik.

Tabel 4.15 Deskripsi kondisi bukti langsung (*tangibles*) atau sarana prasarana menurut persepsi responden (n=56)

No.	Item Pertanyaan	Proporsi pilihan					Total	Skor (%)
		1	2	3	4	5		
1.	Kelengkapan peralatan petugas	-	-	9	33	14	56	81,8
2.	Kelengkapan atribut petugas	-	-	9	30	17	56	82,9
Skor rata-rata								82,3

Sumber: data primer November 2014

Dari tabel 4.15 di atas dapat dipahami bahwa skor rata-rata persepsi responden terhadap pelayanan pasang baru listrik kategori pelanggan rumah tangga untuk bukti langsung adalah 82,3% dapat dikategorikan mendapatkan kualitas pelayanan yang sangat baik. Persepsi ini terutama untuk item kelengkapan atribut petugas dengan skor 82,9%. Atribut yang dikenakan petugas berupa seragam Yanbung PLN dan tanda pengenalan berupa *name tag*. 17 responden mempersepsikan kelengkapan atribut petugas sangat baik, 30 responden mempersepsikan baik, dan 9 responden mempersepsikan cukup baik. Sedangkan kelengkapan peralatan petugas yang berupa box meteran dan kabel listrik mendapat skor 81,8%. Sebanyak 14 responden mempersepsikan kelengkapan peralatan petugas sangat baik, 33 responden mempersepsikan baik, dan 9 responden mempersepsikan cukup baik.

## 2. Dimensi Keandalan (*Reability*)

Dimensi keandalan berkaitan dengan kemampuan untuk memberikan pelayanan sejak pertama kali dan menyampaikan jasanya sesuai waktu yang disepakati.

Tabel 4.16 Deskripsi keandalan petugas menurut persepsi responden (n=56)

No.	Item Pertanyaan	Proporsi pilihan					Total	Skor (%)
		1	2	3	4	5		
1.	Kecepatan pemasangan listrik	2	1	15	25	13	56	76,4
2.	Keterampilan petugas	1	-	17	24	14	56	78
Skor rata-rata								77,2

Sumber: data primer November 2014

Dari tabel 4.16 di atas dapat dipahami bahwa skor rata-rata persepsi responden terhadap keandalan petugas pasang baru listrik adalah 77,2% mendapatkan pelayanan yang baik. Persepsi ini terutama untuk item keterampilan petugas dalam pemasangan listrik dengan skor 78% dan kecepatan pemasangan listrik dengan skor 76,4%. Sebanyak 13 responden mempersepsikan petugas sangat cepat dalam hal pemasangan listrik, 25 responden mempersepsikan petugas cepat dalam memasang listrik, 15 responden mempersepsikan petugas cukup cepat dalam memasang listrik, dan 2 responden mempersepsikan petugas tidak cepat dalam memasang listrik.

## 3. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi daya tanggap berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para petugas pasang baru listrik untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. Tabel berikut menunjukkan daya tanggap petugas pasang baru listrik menurut harapan responden.



Tabel 4.17 Deskripsi daya tanggap petugas pasang baru listrik menurut persepsi responden (n=56)

No.	Item Pertanyaan	Proporsi pilihan					Total	Skor (%)
		1	2	3	4	5		
1.	Ketanggapan melayani keluhan	-	2	16	29	9	56	76
2.	Ketersediaan brosur	2	8	17	22	8	56	71
3.	Ketepatan informasi	-	8	17	23	8	56	71
Skor rata-rata								72,5

Sumber: data primer November 2014

Dari tabel 4.17 dapat dipahami bahwa skor rata-rata persepsi responden terhadap daya tanggap petugas pasang baru listrik adalah 72,5%. Persepsi ini terutama untuk ketanggapan petugas dalam melayani keluhan pelanggan baru dengan skor 76%. Sedangkan item ketersediaan brosur dan ketepatan informasi dengan skor 71%.

#### 4. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Dimensi jaminan berkenaan dengan cakupan pengetahuan dan kesopanan petugas pasang baru listrik serta ketrampilan mereka untuk menangani setiap permasalahan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan baru. Berikut deskripsi jaminan petugas pasang baru listrik menurut persepsi responden.

Tabel 4.18 Deskripsi jaminan petugas pasang baru listrik menurut persepsi responden (n=56)

No.	Item Pertanyaan	Proporsi pilihan					Total	Skor (%)
		1	2	3	4	5		
1.	Keramahan petugas	-	1	6	34	15	56	82,5
2.	Kesopanan petugas	-	1	10	28	17	56	81,8
3.	Kesesuaian kerja dengan SOP	-	1	14	27	14	56	79,3
Skor rata-rata								81,2

Sumber: data primer November 2014

Dari tabel 4.18 dapat dipahami bahwa skor rata-rata jaminan yang diberikan petugas pasang baru listrik menurut persepsi responden adalah 81,2% yang dapat dikategorikan mendapatkan kualitas pelayanan sangat baik. Persepsi ini terutama

untuk keramahan petugas pasang baru listrik terhadap pelanggan baru dengan skor 82,5%. Sebanyak 15 responden mempersepsikan petugas sangat ramah kepada pelanggan namun 1 orang responden mempersepsikan petugas kurang ramah kepada pelanggan baru. Kesesuaian kerja petugas Yanbung dengan SOP mendapat skor 79,3%. Sebanyak 14 responden mempersepsikan petugas Yanbung sangat sesuai dengan SOP yaitu 5 hari sejak calon pelanggan melakukan permohonan pasang baru listrik sudah menyala di rumah mereka namun 1 responden mempersepsikan petugas Yanbung kurang sesuai dengan SOP kerja karena 5 hari sejak permohonan pasang baru listrik belum menyala di rumah responden.

#### 5. Dimensi Empati (*Emphaty*)

Dimensi empati berkenaan dengan kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik dan memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan, terutama pelanggan baru PLN. Tabel berikut mendeskripsikan empati petugas pasang baru listrik menurut persepsi responden.

Tabel 4.19 Deskripsi empati petugas pasang baru listrik menurut persepsi responden (n=56)

No.	Item Pertanyaan	Proporsi pilihan					Total	Persentase Skor
		1	2	3	4	5		
1.	Pemahaman keinginan pelanggan	-	1	5	34	16	56	83,2
2.	Kemudahan menghubungi petugas	2	1	18	21	14	56	75,7
3.	Pengutamakan kebutuhan pelanggan	1	3	17	22	13	56	75,4
Skor rata-rata								78,1

Sumber: data primer November 2014

Dari tabel 4.19 dapat dipahami bahwa skor rata-rata empati petugas pasang baru listrik menurut persepsi responden adalah 78,1%. Persepsi ini terutama untuk sikap petugas pelayanan sambungan listrik yang memahami keinginan pelanggan dengan skor 83,2%. Item kemudahan dalam menghubungi petugas pelayanan sambungan listrik dengan skor 75,7% dan persepsi responden terhadap sikap petugas pelayanan sambungan listrik yang mengutamakan kebutuhan spesifik pelanggan dengan skor

75,4%. Dari data-data persepsi responden yang telah diolah diatas, lalu di rekapitulasi ke dalam tabel berikut.

Tabel 4.20 Persepsi responden terhadap pelayanan pasang baru listrik di PT. PLN Persero Rayon Kalisat

No.	Dimensi	Skor (%)
<b>1.</b>	<b>Bukti Langsung</b>	<b>82,3</b>
	a. ketersediaan peralatan petugas	81,8
	b. kelengkapan atribut petugas	82,9
<b>2.</b>	<b>Keandalan</b>	<b>77,2</b>
	a. kecepatan pemasangan listrik	76,4
	b. keterampilan petugas	78
<b>3.</b>	<b>Daya Tanggap</b>	<b>72,5</b>
	a. kecanggihan melayani keluhan	76
	b. ketersediaan brosur	71
	c. ketepatan informasi	71
<b>4.</b>	<b>Jaminan</b>	<b>81,2</b>
	a. keramahan petugas	82,5
	b. kesopanan petugas	81,8
	c. kesesuaian dengan SOP	79,3
<b>5.</b>	<b>Empati</b>	<b>78,1</b>
	a. pemahaman keinginan pelanggan	83,2
	b. kemudahan menghubungi petugas	75,7
	c. pengutamakan kebutuhan pelanggan	75,4
<b>Persepsi Responden</b>		<b>78,3</b>

Sumber: data primer November 2014

Pada tabel 4.20 diatas dapat dipahami bahwa persepsi responden di kecamatan Sumber Jambe terhadap pelayanan pasang baru listrik di PT.PLN Persero Rayon Kalisat mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dengan skor 78,3%. Pada dimensi bukti langsung (*tangibles*) dengan skor 82,3%; dimensi keandalan (*reliability*) dengan skor 77,2%; dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dengan skor 72,5%; dimensi

jaminan (*assurance*) dengan skor 81,2%; dan dimensi empati (*emphaty*) dengan skor 78,1%.

#### 4.6 Analisis *Service Quality*

Dalam penelitian ini digunakan pengukuran analisis model *Service Quality* untuk mengetahui kualitas pelayanan pasang baru listrik oleh PT.PLN (Persero) bagi pelanggan kategori rumah tangga di Kecamatan Sumber Jambe. Cara menggunakan model tersebut dengan mengurangi skor persepsi dengan skor harapan responden. Tabel berikut akan menjelaskan mengenai rekapitulasi perhitungan SerQual yaitu sebagai berikut.

Tabel 4.21 Rekapitulasi perhitungan ServQual untuk kualitas pelayanan pasang baru listrik oleh PT.PLN (Persero) bagi pelanggan kategori rumah tangga di Kecamatan Sumber Jambe

No.	Dimensi	Skor (%)		ServQual	Tingkat Kualitas
		Persepsi	Harapan		
1.	Bukti Langsung ( <i>tangibles</i> )	82,3	80	+2,3	Sangat Baik
2.	Keandalan ( <i>reliability</i> )	77,2	84	-6,8	Tidak Baik
3.	Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> )	72,5	73,3	-0,8	Tidak Baik
4.	Jaminan ( <i>assurance</i> )	81,2	79,6	+1,6	Sangat Baik
5.	Empati ( <i>emphaty</i> )	78,1	80	-1,9	Tidak Baik
Skor rata-rata tingkat Kualitas Pelayanan		78,3	79,3	-1	Tidak Baik

Sumber: data primer November 2014

Berdasarkan data pada tabel 4.21 di atas bahwa hasil perhitungan dari skor rata-rata persepsi responden dari lima adalah dalam kategori baik dengan skor 78,3%. sedangkan untuk hasil perhitungan skor rata-rata harapan responden dari lima dimensi tersebut juga dalam kategori baik dengan skor 79,6%. Dari skor rata-rata



persepsi dan skor rata-rata harapan tersebut maka hasil perhitungan *Service Quality* (ServQual) diketahui bahwa kualitas pelayanan pasang baru listrik oleh PT.PLN (Persero) bagi pelanggan kategori rumah tangga di Kecamatan Sumber Jambe dikategorikan tidak baik. Ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima (*perceived service*) oleh responden lebih rendah daripada apa yang diharapkan (*expected service*) oleh responden.

Hasil perhitungan dari kualitas pelayanan tersebut mendapatkan nilai negatif yang menggunakan model *Service Quality* dapat diketahui dari hasil rata-rata skor lima dimensi. Dari lima dimensi tersebut yang ada pada kategori kualitas pelayanan sangat baik dengan mendapatkan skor positif yaitu pada dimensi bukti langsung (*tangibles*) yaitu +2,3; dan dimensi jaminan (*assurance*) yaitu +1,6. Sedangkan dimensi keandalan (*reliability*) mendapat skor -6,8; dimensi daya tanggap (*responsiveness*) yaitu -0,8; dan dimensi empati (*emphaty*) mendapat skor -1,9.

Berdasarkan penjelasan diatas maka kualitas pelayanan pasang baru listrik oleh PT. PLN (Persero) Rayon Kalisat bagi calon pelanggan kategori rumah tangga di Kecamatan Sumber Jambe dengan menggunakan pengukuran model *Service Quality* yaitu -1. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tersebut tidak baik karena mendapatkan skor negatif. Kualitas pelayanan tersebut dikategorikan tidak baik karena pelayanan pasang baru listrik yang diterima oleh responden lebih kecil daripada harapan responden.

#### **4.7 Interpretasi Hasil**

Pada analisis data kualitas pelayanan terdapat lima dimensi yang dihitung menggunakan rumus Model *Service Quality* yang hasilnya 2 skor positif yaitu pada dimensi bukti langsung dan jaminan. Sedangkan 3 skor negatif pada dimensi daya tanggap, keandalan, dan empati. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pasang baru listrik oleh PT.PLN (Persero) Rayon Kalisat bagi pelanggan kategori rumah tangga di Kecamatan Sumber Jambe tidak baik. Interpretasi hasil dari analisis data tersebut yaitu sebagai berikut.



### 1. Dimensi bukti langsung (*tangibles*)

Dimensi bukti langsung terdiri dari daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan serta penampilan petugas dikategorikan sangat baik, dengan skor rata-rata Service Quality +2,3. Perolehan hasil tersebut didapat dari skor persepsi responden yaitu 82,3% dikurangi skor harapan responden yaitu 80%. Dimensi bukti langsung menghasilkan angka positif karena pelayanan yang dirasakan atau diterima oleh responden melebihi harapan responden. Hal ini berdasarkan wawancara dengan Bapak Abdul Khohar sebagai salah satu responden sebagai berikut.

“Perlengkapan atribut petugas bagus karena pakai seragam lengkap dan ada namanya jadi mudah dikenali. Tidak ada masalah dengan alat-alat karena sudah dibawa lengkap semuanya sama petugas Yanbung.” (Wawancara tanggal 12 November 2015.)

Pada dimensi bukti langsung, skor *servqual* berada di urutan pertama, berdasarkan tiga karakteristik responden komunikasi mulut ke mulut, kebutuhan pribadi dan pengalaman masa lalu. Penjelasan mengenai komunikasi mulut ke mulut, terdiri dari informasi baik dan buruk. Sebagian besar responden menyatakan bahwa mereka menerima informasi yang baik mengenai ketersediaan peralatan petugas, kecanggihan teknologi yang digunakan petugas dan atribut yang dikenakan petugas lengkap. Kebutuhan pribadi merupakan kesadaran untuk melakukan pasang baru listrik. Responden sudah memiliki kesadaran yang cukup baik untuk melakukan pasang baru listrik melalui cara yang benar yaitu melalui *website* atau *call center* setelah mendapat bimbingan dari petugas PLN. Pengalaman masa lalu, dapat digolongkan pelanggan yang baru pertama kali merasakan pelayanan pasang baru listrik atau baru pertama kali melakukan pasang baru listrik dan yang sudah pernah melakukan pasang baru listrik. Sebagian besar pelanggan baru pertama kali melakukan pasang baru listrik dan merasa pelayanan yang diberikan baik.

### 2. Dimensi jaminan (*assurance*)

Dalam dimensi jaminan yang terdiri dari kesopanan petugas, pengetahuan dan ketrampilan petugas yang dikategorikan sangat baik dengan skor rata-rata Service Quality +1,6. Perolehan hasil tersebut didapat dari skor persepsi responden yaitu 81,2% dikurangi skor harapan responden yaitu 79,6%. Dimensi jaminan menghasilkan angka positif karena pelayanan yang dirasakan atau diterima oleh responden lebih besar dari harapan responden.

Pada dimensi jaminan urutan skor servqual kedua, berdasarkan tiga karakteristik responden komunikasi mulut ke mulut, kebutuhan pribadi dan pengalaman masa lalu. Penjelasan mengenai komunikasi mulut ke mulut, terdiri dari informasi baik dan buruk. Sebagian besar pelanggan baru mendapatkan informasi yang baik tentang keramahan dan kesopanan petugas serta kesesuaian dengan SOP dari tetaangga terdekat dan kerabat yang pernah melakukan pasang baru listrik. Kebutuhan pribadi merupakan kesadaran calon pelanggan baru untuk melakukan permohonan listrik melalui cara yang benar. Pengalaman masa lalu dapat digolongkan pelanggan yang baru pertama kali melakukan permohonan pasang baru listrik dan yang sudah pernah merasakan pelayanan listrik sebelumnya. Sebagian besar responden baru pertama kali melakukan permohonan pasang baru listrik dan merasa kualitas pelayanan ini sangat baik sesuai dengan hasil wawancara pada Bapak Faruq sebagai berikut.

“Saya rasa petugas PLN ramah dan sopan saat datang ke rumah untuk memasang meteran listrik.” (Wawancara tanggal 15 November 2015).

### 3. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*)

Dimensi daya tanggap terdiri dari kesediaan dan kemampuan para petugas untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat yang dikategorikan tidak baik, dengan skor rata-rata Service Quality -0,8. Perolehan hasil tersebut didapat dari skor persepsi responden yaitu 72,5% dikurangi skor harapan responden yaitu 73,3%. Dimensi daya tanggap menghasilkan angka

negatif karena pelayanan yang dirasakan atau diterima oleh responden lebih kecil daripada harapan responden.

Pada dimensi daya tanggap skor *servqual* berada pada urutan ketiga dan berdasarkan tiga karakteristik responden komunikasi mulut ke mulut, kebutuhan pribadi dan pengalaman masa lalu. Penjelasan mengenai komunikasi mulut ke mulut, terdiri dari informasi baik dan buruk. Kebutuhan pribadi pelanggan meliputi kesadaran untuk melakukan pemasangan listrik dengan cara yang benar sudah cukup baik. Apabila mereka kurang mengerti cara melakukan permohonan maka mereka mendatangi langsung kantor PLN Kalisat dan mendapat bimbingan untuk mendaftar melalui *website* dan *call center* untuk pemasangan melalui *website* pelanggan mengaku kesulitan namun melalui *call center* lebih mudah dilakukan. Pelanggan baru menyatakan bahwa mereka mendapat informasi pelayanan yang cukup baik dari tetangga dan kerabat yang pernah memasang listrik. Berikut hasil wawancara dengan H.Sodiq.

“Waktu petugas Yanbung ke rumah saya tidak membawa brosur, tidak tahu kalau di rumah lainnya. Petugas memberi informasi bahwa box meteran harus tetap di luar rumah, tidak boleh dipindah ke dalam atau dijual karena itu milik PLN dan cara membayar tagihan listrik. Tidak ada informasi lain selain itu.” (Wawancara tanggal 13 November 2014).

Berdasarkan keterangan tersebut, salah satu pelanggan baru bernama H.Shodiq tersebut mengungkapkan bahwa beliau tidak mendapatkan brosur saat petugas Yanbung datang ke rumahnya untuk memasang listrik. Informasi yang diberikan hanya berupa pemberitahuan bahwa box meteran tidak boleh dipindah atau dijual dan informasi tentang tata cara membayar tagihan listrik namun tidak ada informasi tentang fitur-fitur baru PLN.

#### 4. Dimensi empati (*emphaty*)

Dimensi empati yang terdiri dari kemudahan dalam melakukan dalam menghubungi petugas dan memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan yang mendapatkan skor tidak baik, dengan skor rata-rata Service Quality -1,9. Perolehan tersebut didapat dari skor persepsi responden yaitu 78,1% dikurangi skor harapan

responden yaitu 80%. Dimensi empati menghasilkan angka negatif karena pelayanan yang dirasakan atau diterima oleh responden lebih kecil dari harapan responden.

Pada dimensi empati urutan skor servqual keempat, berdasarkan tiga karakteristik responden komunikasi mulut ke mulut, kebutuhan pribadi dan pengalaman masa lalu. Penjelasan mengenai komunikasi mulut ke mulut, terdiri dari informasi baik dan buruk. Sebagian besar pelanggan baru mendapatkan informasi pelayanan yang buruk mengenai pemahaman keinginan pelanggan, kemudahan menghubungi petugas, komunikasi petugas dan pengutamaan kebutuhan pelanggan dari tetangga atau kerabat yang pernah melakukan pasang baru listrik sebelumnya karena dinilai lamban menangani kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pribadi pelanggan merupakan kesadaran pelanggan untuk melakukan pasang baru listrik melalui tata cara yang benar. Kesadaran ini kurang baik karena pelanggan pada umumnya menggunakan listrik yang berasal dari rumah tetangga atau keluarganya. Pengalaman masa lalu dapat digolongkan menjadi pelanggan yang baru pertama kali memasang listrik dan yang sudah pernah memasang listrik sebelumnya.

##### 5. Dimensi kehandalan (*reliability*)

Dimensi kehandalan terdiri dari kemampuan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati dengan skor negatif yaitu -6,8. Perolehan hasil tersebut didapat dari skor persepsi responden yaitu 77,2% dikurangi skor harapan responden yaitu 84%. Dimensi kehandalan menghasilkan angka negatif karena kualitas pelayanan yang dirasakan atau diterima oleh responden lebih kecil daripada harapan responden.

Pada dimensi kehandalan, skor servqual terendah dari dimensi lainnya, berdasarkan tiga karakteristik responden komunikasi mulut ke mulut, kebutuhan pribadi dan pengalaman masa lalu. Penjelasan mengenai komunikasi mulut ke mulut, terdiri dari informasi baik dan buruk. Kebutuhan pribadi merupakan kesadaran calon pelanggan listrik untuk melakukan pasang baru listrik melalui prosedur yang benar. Pelanggan baru merasa petugas yang cepat dan terampil dalam memasang listrik.



Sedangkan pengalaman masa lalu dapat digolongkan pelanggan yang baru pertama kali melakukan pasang baru listrik dan yang sudah pernah melakukan pasang baru listrik. Peneliti kemudian melakukan wawancara dengan Ibu Salamah dan mendapatkan keterangan sebagai berikut.

“Petugas yang kurang berhati-hati saat memasang kabel di atas genting rumah saya sehingga saat rumah saya tertiup angin kabelnya bergoyang menimpa antena. Petugas harus memperbaikinya lagi.” (Wawancara tanggal 13 November 2015).

Dari keterangan tersebut dapat disimpulkan bahwa petugas kurang teliti atau berhati-hati saat memasang kabel listrik sehingga harus memperbaiki pemasangan listrik di rumah pelanggan baru tersebut.



## BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan di PT. PLN (Persero) Rayon Kalisat mengenai kualitas pelayanan pasang baru listrik bagi pelanggan kategori rumah tangga di Kecamatan Sumber Jambe dengan menggunakan Model Service Quality (ServQual) pada 56 responden dengan lima dimensi yaitu sebagai berikut.

1. 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.
2. 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.

## 5.2 Saran

Kualitas pelayanan dimensi bukti langsung dan jaminan yang sudah sangat baik tersebut harus dipertahankan, sedangkan untuk dimensi keandalan, daya tanggap, dan empati yang mendapatkan skor negatif harus ditingkatkan agar pelanggan baru mendapatkan pelayanan yang lebih memuaskan. Mengenai dimensi keandalan, petugas instalatir listrik diharapkan lebih cepat untuk datang ke lokasi pemasangan baru listrik sesuai dengan SOP PT. PLN (Persero), yaitu selambat-lambatnya 5 hari. Sedangkan pada dimensi daya tanggap, brosur harus diperbanyak dan diberikan pada pelanggan baru saat petugas Yabung datang ke lokasi pemasangan listrik baru. Hal ini untuk memudahkan pelanggan baru untuk mengetahui fitur-fitur PT. PLN (Persero) Rayon Kalisat dan tata cara penggunaan listrik dengan benar. Pada dimensi empati, petugas instalatir listrik diharapkan tidak bersikap diskriminatif dalam melakukan pemasangan baru listrik, misalnya dilihat dari sisi lokasi tempat tinggal calon pelanggan baru. Petugas instalatir listrik harus meniadakan perbedaan bentuk pelayanan antara calon pelanggan baru di wilayah pinggiran dengan calon pelanggan baru di wilayah yang relatif mudah dijangkau. Dengan demikian, tidak ada calon pelanggan baru yang merasa dinomorduakan dalam pelayanan pasang baru listrik PT. PLN (Persero) Rayon Kalisat.

**DAFTAR PUSTAKA**

**Buku**

- Arief, Moestosim. 2006. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang : Banyumedia.
- Arikunto, Suharsimi. 1990. *Manajemen Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Bungin, Burhan. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Chandra, Gregorius & Fandy Tjiptono. 2005. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Istianto, Bambang. 2009. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Keban, Yeremias. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Purwanto dan Sulistyastuti. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Gava Media.
- Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik-Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Effendi. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Supranto, M.A.J. 2000. *Teknik Sampling untuk Survei & Eksperimen*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Thoha, Miftah. 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta : Kencana.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan & Pengembangan Departemen Pendidikan & Kebudayaan. 1989. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Kedua*. Jakarta : Balai Pustaka.

Tjiptono, Fandy. 2005. *Service Management. Mewujudkan Layanan Prima.*

Yogyakarta : CV. Andi Ofset

\_\_\_\_\_. 2011. *Pemasaran Jasa.* Sleman : Bayumedia Publishing.

Universitas Jember. 2010. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember.*

Jember: Jember University Press.

Umar, Husein. 1999. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis.* Jakarta: PT.

Raja Grafindo Persada.

Usman, Husaini & Purnomo Setiady Akbar. 2009. *Metode Penelitian Sosial.* Jakarta :

Bumi Aksara.

Westra, Pariata. 2009. *Administrasi Perusahaan Negara: Perkembangan &*

*Permasalahan.* Yogyakarta : Ghalia Indonesia.

## **Perundang-undangan**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang  
Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

## **Internet**

<http://dahlaniskan.wordpress.com/2010/26/sehari-satu-juta-sumbungan-untuk-apa/>

<http://pln-jatim.co.id/red/?m=ask&p=list>

<http://pln-jatim.co.id>

<http://m.okezone.com/read/2010/1101/320/388498/target-pln-sambung-1-juta-listrik-meleset>



Lampiran A



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jl. Kalimantan – Kampus Tegalboto Telp. (0331) 335586, 331342 Fax. (0331) 335586  
Jember 68121 Email : fisip@unej.ac.id

Nomor : 3358/UN25.1.2/LT/2014 25 September 2014  
Lampiran : 1 (satu) eksemplar  
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian

Yth. Ketua Lembaga Penelitian  
Universitas Jember  
Jember

Diberitahukan dengan hormat bahwa mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember yang akan menyelesaikan studinya, diwajibkan untuk menyelesaikan Skripsi. Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon Saudara memperkenankan mahasiswa kami :

Nama : Selvi Mirthawati Setyorini  
NIM : 10091020201059  
Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi/Ilmu Administrasi Negara

Untuk melaksanakan penelitian di PT. PLN Persero Kabupaten Jember dengan lama penelitian 2 (dua) bulan. Adapun tujuan penelitian untuk mendapatkan data penyelesaian skripsi dengan judul " Kualitas Pelayanan Pasang Baru Listrik Oleh PT. PLN Persero Bagi Pelanggan Rumah Tangga di Kabupaten Jember ".

Atas perhatian dan perkenannya disampaikan terima kasih.

a.n. Dekan  
Pembantu Dekan I,



Drs. Himawan Bayu Patriadi, M.A., Ph.D.  
NIP. 19610828 199201 1 001



Lampiran B



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS JEMBER  
LEMBAGA PENELITIAN

Alamat : Jl. Kalimantan No. 37 Jember Telp. 0331-337818, 339385 Fax. 0331-337818  
e-Mail : penelitian.lemlit@unej.ac.id

Nomor : 1567/UN25.3.1/LT/2014 01 Oktober 2014  
Perihal : Permohonan Ijin Melaksanakan Penelitian

Yth. Pimpinan  
PT. PLN Persero Kabupaten Jember  
di -

JEMBER

Memperhatikan surat Dekan dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember Nomor : 3358/UN25.1.2/LT/2014 tanggal 25 September 2014, perihal ijin penelitian mahasiswa :

Nama / NIM : Selvi Mirthawati Setyorini/10091020201059  
Fakultas / Jurusan : FISIP/Illmu Administrasi Negara Universitas Jember  
Alamat / HP : Jl. Bangka Raya No. 23 Jember/HP. 085859483343  
Judul Penelitian : Kualitas Pelayanan Pasang Baru Listrik Oleh PT. PLN Persero Bagi Pelanggan Rumah Tangga di Kabupaten Jember (Studi Kasus di PT. PLN Persero UPJ Rayon Kota Kabupaten Jember)  
Lokasi Penelitian : PT. PLN Persero UPJ Rayon Kota Kabupaten Jember  
Lama Penelitian : Dua bulan (01 Oktober 2014 – 01 Desember 2014)

maka kami mohon dengan hormat bantuan Saudara untuk memberikan ijin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk melaksanakan kegiatan penelitian sesuai dengan judul di atas.

Demikian atas kerjasama dan bantuan Saudara disampaikan terima kasih.

a.n Ketua  
Sekretaris,



Dr. Zainuri, M.Si  
NIP.196403251989021001

**Tembusan Kepada Yth. :**

1. Dekan Fakultas FISIP Universitas Jember
2. Mahasiswa ybs
3. Arsip



CERTIFICATE NO - QMS/173

Lampiran C



PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**  
Jl. Letjen S. Parman No. 89 Telp. 337853 Jember



Kepada  
Yth. Sdr. : Pimpinan PT. PLN (Persero) Jember  
Di -  
J E M B E R

**SURAT REKOMENDASI**

Nomor : 072/420/314/2014

Tentang

**IJIN PENELITIAN**

- Dasar : 1. Peraturan Daerah Kabupaten Jember No. 15 tahun 2008 tanggal 23 Desember 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah  
2. Peraturan Bupati Jember Nomor 62 tahun 2008 tanggal 23 Desember 2008 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Badan Kesatuan Bangsa Politik dan Linmas Kabupaten Jember
- Memperhatikan : Surat dari FISIP Universitas Jember, tanggal 27 Pebruari 2014, Nomor : 959/UN25.1.2/LT/2014

**MEREKOMENDASIKAN**

- Nama / No. Induk : Selvi Mirthawati Setyorini 100910201059  
Instansi / Fak : FISIP / Ilmu Administrasi Negara - Universitas Jember  
Alamat : Jl. Kalimantan No. 37 Jember  
Keperluan : Mengadakan Penelitian Tentang : " Kualitas Pelayanan Penyambungan Listrik Baru Oleh PT. PLN Persero Bagi Pelanggan Rumah Tangga di Kabupaten Jember ".  
Lokasi : PT. PLN Persero Jember.  
Tanggal : 03-03-2014 s/d 03-05-2014

Apabila tidak mengganggu kewenangan dan ketentuan yang berlaku, diharapkan Saudara memberi bantuan tempat atau data seperlunya untuk kegiatan dimaksud.

Pelaksanaan Rekomendasi ini diberikan dengan ketentuan :

1. Penelitian ini benar-benar untuk kepentingan Pendidikan
  2. Tidak dibenarkan melakukan aktivitas politik
  3. Apabila situasi dan kondisi wilayah tidak memungkinkan akan dilakukan penghentian kegiatan
- Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Ditetapkan di : Jember  
Tanggal : 03-03-2014

KEPALA BAKESBANG DAN POLITIK  
PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER



- Tembusan :  
Yth. Sdr. : 1. Dekan FISIP Universitas Jember  
2. Arsip

Lampiran D



**PT. PLN (PERSERO)  
DISTRIBUSI JAWA TIMUR  
AREA JEMBER**

Jl. Gajah Mada No. 198, Jember  
Telepon : 0331 – 484641, 484642  
Facsimile : 0331 – 485766  
e-mail : [spjember@pln.co.id](mailto:spjember@pln.co.id)

Nomor : / 310/ AREA-JBR/2014  
Surat Sdr. No :-  
Lampiran : 1 lembar  
Sifat :-  
Perihal : Ijin Penelitian

14 Oktober 2014

Kepada:  
FAKULTAS ILMU SOSIAL & ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER.  
Jl. Kalimantan No.37  
JEMBER.

u.p. Yth. Dekan,

Memperhatikan surat Rekomendasi dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik nomor 072/420/314/2014 perihal Surat Rekomendasi tanggal 14 Oktober 2014, maka dengan ini kami beritahukan bahwa pada prinsipnya kami tidak keberatan mengijinkan mahasiswa Saudara melaksanakan penelitian di lingkungan PT. PLN (Persero) Rayon Kalisat.

• SELVI MIRTHAWATI SETYORINI NIM. 100910201059

Untuk melaksanakan Penelitian di lingkungan PT PLN (Persero) Rayon Kalisat. Dilaksanakan selama 2 (dua) bulan mulai tanggal **17 Oktober – 17 Desember 2014**.

Dengan ketentuan sebelum melaksanakan penelitian diwajibkan :

1. Tidak memberikan cinderamata dalam bentuk apapun ;
  2. Data yang dapat diminta sifatnya tidak rahasia ;
  3. Membuat Surat Pernyataan (Terlampir) ;
  4. Setelah selesai melakukan penelitian, yang bersangkutan diwajibkan melakukan presentasi dan mengumpulkan laporan skripsi.
- Atas perhatiannya terima kasih.



Lampiran E



**PT. PLN (PERSERO)  
DISTRIBUSI JAWA TIMUR  
AREA JEMBER**

Jl. Gajah Mada No. 198, Jember  
Telepon : 0331 - 484641, 484642  
Facsimile : 0331 - 485766  
e-mail : [apjember@pln.co.id](mailto:apjember@pln.co.id)

**SURAT KETERANGAN**

Nomor: 0009 .SKT/MUM.00.01/AREA-JBR/2015

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : B I PUTU PRIYATNA  
NIP : 6686289H  
Jabatan : MANAJER AREA  
Unit Kerja : PT PLN (Persero) Area Jember

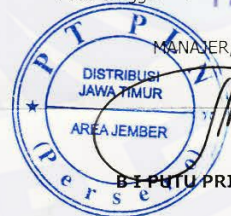
Dengan ini menerangkan bahwa siswa yang namanya tersebut di bawah ini:

Nama : SELVI MIRTHAWATI SETYORINI  
NIM : 100910201059  
Fakultas : FISIP / Ilmu Administrasi Negara Universitas Jember  
Tempat Magang: PT PLN (Persero) Area Jember Rayon Kalisat

Telah melaksanakan Penelitian di lingkungan PT PLN (Persero) Area Jember Rayon Kalisat selama 1 (satu) bulan periode tanggal 1 April s/d 2 Mei 2014.

Demikian Surat Keterangan ini untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

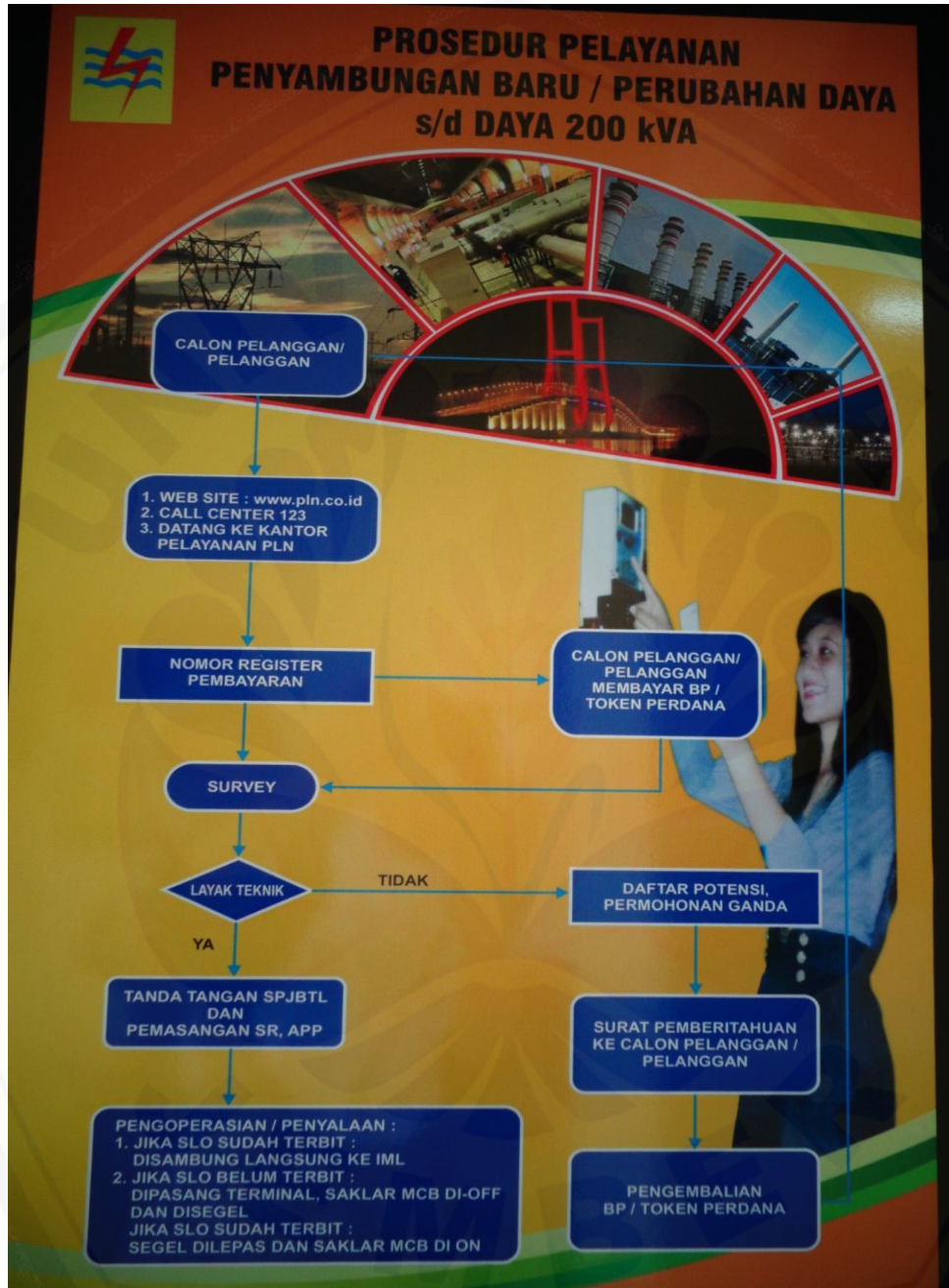
Diterbitkan di : Jember  
Pada tanggal : 12 MAY 2015



B I PUTU PRIYATNA



Lampiran F





**KUESIONER**

Dengan hormat,

Sebelumnya ijinkan saya memperkenalkan diri,

Nama : SELVI MIRTHAWATI SETYORINI

NIM : 100910201059

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul **“KUALITAS PELAYANAN PASANG BARU LISTRIK BAGI PELANGGAN RUMAH TANGGA PT. PLN PERSERO RAYON KALISAT DI KECAMATAN SUMBER JAMBE”** yang merupakan salah satu syarat bagi peneliti untuk menyelesaikan studi program S1 Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember. Untuk itu, peneliti memohon kesediaan bapak/ibu/saudara/saudari untuk memberikan informasi dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang tersedia dalam kuesioner penelitian ini dengan sebenar-benarnya. Peneliti akan menjaga kerahasiaan jawaban bapak/ibu/saudara/saudari, dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis. Atas kesediaan dan kerjasamanya, peneliti mengucapkan terima kasih.

Dengan hormat,

SELVI MIRTHAWATI SETYORINI

**LEMBAR KUESIONER**

**Identitas Responden**

No. Responden : (tidak perlu diisi)  
Nama :  
Jenis Kelamin :  
Umur :  
Alamat :  
Pekerjaan :  
Pendidikan Terakhir :

**Petunjuk Pengisian**

1. Berdasarkan pengalaman Bapak/Ibu sebagai pelanggan dari PT.PLN Persero, kami memohon kesediaan Anda untuk memikirkan tentang kualitas pelayanan penyambungan listrik baru yang ideal menurut Anda. Mohon berikan pendapat Anda dengan mengisi pernyataan dibawah ini.
2. Berilah tanda silang (X) pada kolom jawaban yang Bapak/Ibu/Sdr pilih sesuai dengan harapan dan persepsi (kenyataan) sebenarnya yang anda rasakan dari pelayanan pasang baru listrik di PT.PLN Persero Rayon Kalisat.
3. Berikut ada lima alternatif jawaban dari setiap pertanyaan, yaitu:
  - Untuk harapan terhadap pelayanan alternatif jawabannya yaitu:  
SS : Sangat Setuju  
S : Setuju  
CK : Cukup Setuju  
KS : Kurang Setuju  
TS : Tidak Setuju
  - Untuk persepsi dari pelayanan alternatif jawabannya yaitu:  
SM : Sangat Memuaskan  
M : Memuaskan  
CM : Cukup Memuaskan  
KM : Kurang Memuaskan  
TM : Tidak Memuaskan

❖ **PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN PASANG BARU LISTRIK DI PT.PLN PERSERO RAYON KALISAT**

1. Dimensi Bukti Langsung (*tangibles*)

No	Pertanyaan	SM	M	CM	KM	TM
1.	Kelengkapan Peralatan Petugas					
2.	Kelengkapan atribut petugas Pelayanan Sambungan Listrik					

2. Dimensi Keandalan (*Reability*)

No	Pertanyaan	SM	M	CM	KM	TM
3.	Kecepatan petugas pelayanan sambungan listrik dalam pemasangan listrik					
4.	Ketrampilan petugas memasang listrik					

3. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Pertanyaan	SM	M	CM	KM	TM
5.	Ketanggapan petugas pelayanan sambungan listrik dalam menanggapi keluhan					
6.	Ketersediaan Brosur					
7.	Ketepatan Informasi					

4. Dimensi Jaminan (*Assuance*)

No	Pertanyaan	SM	M	CM	KM	TM
8.	Keramahtamahan petugas Pelayanan Sambungan Listrik kepada pelanggan					
9.	Kesopanan petugas Pelayanan Sambungan Listrik kepada pelanggan					
10.	Kesesuaian kerja petugas Pelayanan Sambungan Listrik dengan SOP kerja					

5. Dimensi Empati (*Emphaty*)

No	Pertanyaan	SM	M	CM	KM	TM
11.	Sikap petugas Pelayanan Sambungan Listrik yang memahami keinginan pelanggan					
12.	Kemudahan dalam menghubungi petugas Pelayanan Sambungan Listrik					
13.	Petugas Pelayanan Sambungan Listrik mengutamakan kebutuhan spesifik pelanggan					

❖ **HARAPAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN PASANG BARU LISTRIK DI PT.PLN PERSERO RAYON KALISAT**

1. Dimensi Bukti Langsung (*tangibles*)

No	Pertanyaan	SS	S	CS	KS	TS
1.	Kelengkapan Peralatan Petugas					
2.	Kelengkapan atribut petugas Pelayanan Sambungan Listrik					

2. Dimensi Keandalan (*Reability*)

No	Pertanyaan	SS	S	CS	KS	TS
3.	Kecepatan petugas pelayanan sambungan listrik dalam pemasangan listrik					
4.	Ketrampilan petugas memasang listrik					

3. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Pertanyaan	SS	S	CS	KS	TS
5.	Ketanggapan petugas pelayanan sambungan listrik dalam menanggapi keluhan					
6.	Ketersediaan Brosur					
7.	Ketepatan Informasi					

4. Dimensi Jaminan (*Assuance*)

No	Pertanyaan	SS	S	CS	KS	TS
8.	Keramahtamahan petugas Pelayanan Sambungan Listrik kepada pelanggan					
9.	Kesopanan petugas Pelayanan Sambungan Listrik kepada pelanggan					
10.	Kesesuaian kerja petugas Pelayanan Sambungan Listrik dengan SOP kerja					

5. Dimensi Empati (*Emphaty*)

No	Pertanyaan	SS	S	CS	KS	TS
11.	Sikap petugas Pelayanan Sambungan Listrik yang memahami keinginan pelanggan					
12.	Kemudahan dalam menghubungi petugas Pelayanan Sambungan Listrik					
13.	Petugas Pelayanan Sambungan Listrik mengutamakan kebutuhan spesifik pelanggan					



**Menghitung Skor Harapan Responden**

**1. Dimensi Bukti Langsung**

PROPORSI PILIHAN ITEM PERTANYAAN	1	2	3	4	5	Jumlah nilai item = skor jawaban x jumlah responden	Jumlah Skor  $= \frac{\text{juml.nilai item}}{\text{skor ideal item}} \times 100\%$
1.	-	2	14	25	15	4+42+100+75=221	$\frac{221}{5 \times 56} \times 100\% = 79\%$
2.	-	3	5	34	14	6+15+136+70=227	$\frac{227}{5 \times 56} \times 100\% = 81\%$
Skor rata-rata							$\frac{160}{2} = 80\%$

**2. Dimensi Keandalan**

PROPORSI PILIHAN ITEM PERTANYAAN	1	2	3	4	5	Jumlah nilai item = skor jawaban x jumlah responden	Jumlah Skor  $= \frac{\text{juml.nilai item}}{\text{skor ideal item}} \times 100\%$
1.	-	1	8	29	18	2+24+116+90=232	$\frac{232}{5 \times 56} \times 100\% = 82,9\%$
2.	-	-	8	26	22	24+104+110=238	$\frac{238}{5 \times 56} \times 100\% = 85\%$
Skor rata-rata							$\frac{167,9}{2} = 84\%$

3. Dimensi Daya Tanggap

PROPORSI PILIHAN ITEM PERTANYAAN	1	2	3	4	5	Jumlah nilai item = skor jawaban x jumlah responden	Jumlah Skor $= \frac{\text{juml.nilai item}}{\text{skor ideal item}} \times 100\%$
1.	-	1	21	26	8	$2+63+104+40=209$	$\frac{209}{5 \times 56} \times 100\% = 74,6\%$
2.	2	8	12	27	7	$2+16+36+108+35=197$	$\frac{197}{5 \times 56} \times 100\% = 70,4\%$
3.	1	2	16	28	9	$1+4+48+112+45=210$	$\frac{210}{5 \times 56} \times 100\% = 75\%$
Skor rata-rata							$\frac{220}{3} = 73,3\%$

4. Dimensi Jaminan

PROPORSI PILIHAN ITEM PERTANYAAN	1	2	3	4	5	Jumlah nilai item = skor jawaban x jumlah responden	Jumlah Skor $= \frac{\text{juml.nilai item}}{\text{skor ideal item}} \times 100\%$
1.	1	1	9	32	13	$1+2+27+128+65=223$	$\frac{223}{5 \times 56} \times 100\% = 79,6\%$
2.	-	1	10	32	13	$2+30+128+65=225$	$\frac{225}{5 \times 56} \times 100\% = 80,4\%$
3.	-	3	11	28	14	$6+33+112+70=221$	$\frac{221}{5 \times 56} \times 100\% = 78,9\%$
Skor rata-rata							$\frac{238,9}{3} = 79,6\%$

5. Dimensi Empati

PROPORSI PILIHAN ITEM PERTANYAAN	1	2	3	4	5	Jumlah nilai item = skor jawaban x jumlah responden	Jumlah Skor  $= \frac{\text{juml.nilai item}}{\text{skor ideal item}} \times 100\%$
1.	-	4	8	30	14	$8+24+120+70=222$	$\frac{222}{5 \times 56} \times 100\% = 79,3\%$
2.	-	1	14	31	10	$2+42+124+50=218$	$\frac{218}{5 \times 56} \times 100\% = 77,9\%$
4.	-	-	13	22	21	$39+88+105=232$	$\frac{232}{5 \times 56} \times 100\% = 82,6\%$
Skor rata-rata							$\frac{239,8}{3} = 80\%$

**Menghitung Skor Persepsi Responden**

**1. Dimensi Bukti Langsung**

ITEM PERTANYAAN	PROPORSI PILIHAN					Jumlah nilai item = skor jawaban x jumlah responden	Jumlah Skor  $= \frac{\text{juml.nilai item}}{\text{skor ideal item}} \times 100\%$
	1	2	3	4	5		
1.	-	-	9	33	14	$27+132+70=229$	$\frac{229}{5 \times 56} \times 100\% = 81,8\%$
2.	-	-	9	30	17	$33+104+95 = 232$	$\frac{232}{5 \times 56} \times 100\% = 82,9\%$
Skor rata-rata							$\frac{164,7}{3} = 82,3\%$

**2. Dimensi Keandalan**

ITEM PERTANYAAN	PROPORSI PILIHAN					Jumlah nilai item = skor jawaban x jumlah responden	Jumlah Skor  $= \frac{\text{juml.nilai item}}{\text{skor ideal item}} \times 100\%$
	1	2	3	4	5		
1.	2	1	15	25	13	$2+2+45+100+65=214$	$\frac{214}{5 \times 56} \times 100\% = 76,4\%$
2.	1	-	17	24	14	$1+51+96+70=218$	$\frac{218}{5 \times 56} \times 100\% = 78\%$
Skor rata-rata							$\frac{154,4}{2} = 77,2\%$



3. Dimensi Daya Tanggap

PROPORSI PILIHAN ITEM PERTANYAAN	1	2	3	4	5	Jumlah nilai item = skor jawaban x jumlah responden	Jumlah Skor $= \frac{\text{juml.nilai item}}{\text{skor ideal item}} \times 100\%$
1.	-	2	16	29	9	$4+48+116+45=213$	$\frac{213}{5 \times 56} \times 100\% = 76\%$
2.	2	8	17	22	8	$4+16+51+88+40=199$	$\frac{199}{5 \times 56} \times 100\% = 71\%$
3.	-	8	17	23	8	$16+51+92+40=199$	$\frac{199}{5 \times 56} \times 100\% = 71\%$
Skor rata-rata							$\frac{218}{3} = 72,5\%$

4. Dimensi Jaminan

PROPORSI PILIHAN ITEM PERTANYAAN	1	2	3	4	5	Jumlah nilai item = skor jawaban x jumlah responden	Jumlah Skor $= \frac{\text{juml.nilai item}}{\text{skor ideal item}} \times 100\%$
1.	-	1	6	34	15	$2+18+136+75=231$	$\frac{231}{5 \times 56} \times 100\% = 82,5\%$
2.	-	1	10	28	17	$2+30+112+85=229$	$\frac{229}{5 \times 56} \times 100\% = 81,8\%$
3.	-	1	14	27	14	$2+42+108+70=222$	$\frac{222}{5 \times 56} \times 100\% = 79,3\%$
Skor rata-rata							$\frac{243,6}{3} = 81,2\%$

5. Dimensi Empati

PROPORSI PILIHAN ITEM PERTANYAAN	1	2	3	4	5	Jumlah nilai item = skor jawaban x jumlah responden	Jumlah Skor  = $\frac{\text{juml.nilai item}}{\text{skor ideal item}} \times 100\%$
1.	-	1	5	34	16	$2+15+136+80=233$	$\frac{233}{5 \times 56} \times 100\% = 83,2\%$
2.	2	1	18	21	14	$2+2+54+84+70=212$	$\frac{212}{5 \times 56} \times 100\% = 75,7\%$
3.	1	3	17	22	13	$1+6+51+88+65=211$	$\frac{211}{5 \times 56} \times 100\% = 75,4\%$
Skor rata-rata							$\frac{234,3}{4} = 78,1\%$

SERVICE QUALITY TIAP DIMENSI

SERVQUAL = skor persepsi – skor harapan

1. Dimensi Bukti Langsung (*tangibles*)  
ServQual =  $82,3 - 80 = 2,3$
2. Dimensi keandalan (*reliability*)  
ServQual =  $77,2 - 84 = -6,8$
3. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*)  
SevQual =  $72,5 - 73,3 = -0,8$
4. Dimensi jaminan (*assurance*)  
ServQual =  $81,2 - 79,6 = 1,6$
5. Dimensi empati (*emphaty*)  
ServQual =  $78,1 - 80 = -1,9$

ANALISIS SERVICE QUALITY

Total skor Harapan Responden dari lima dimensi:

$$= \frac{80 + 84 + 73,3 + 79,6 + 80}{5} = \frac{396,9}{5} = 79,3$$

Total skor Persepsi Responden dari lima dimensi:

$$= \frac{82,3 + 77,2 + 72,5 + 81,2 + 78,1}{5} = \frac{391,3}{5} = 78,3$$

$$\begin{aligned} \gg \text{ Total Skor SERVQUAL} &= \text{ Total skor Persepsi} - \text{ Total skor Harapan} \\ &= 78,3 - 79,3 \\ &= -1 \end{aligned}$$

**Skor Harapan Responden**

	PERTANYAAN												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	3	5	2	1	1	5	2	3	2	3	5	3	5
2	3	3	3	5	3	5	2	3	3	3	3	3	5
3	5	5	5	5	3	2	5	3	3	3	5	5	2
4	5	5	5	3	4	3	5	5	1	2	5	5	5
5	4	5	3	2	3	3	2	5	5	5	5	2	5
6	3	2	3	3	3	3	2	5	5	4	3	3	5
7	3	3	4	3	3	4	2	5	3	4	5	5	3
8	5	5	5	5	5	4	5	3	3	5	3	5	3
9	3	5	5	1	5	4	3	3	3	5	5	3	3
10	4	3	5	4	3	3	4	3	4	5	5	3	3
11	5	2	5	4	5	3	4	3	4	4	5	5	1
12	5	5	5	4	5	3	4	2	4	3	4	5	1
13	4	5	4	4	5	5	3	5	4	3	4	4	3
14	4	3	2	4	3	5	1	3	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	3	5	1	3	4	4	4	4	4
16	5	4	4	4	3	5	3	3	3	4	4	4	3
17	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3
18	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4
19	4	4	4	5	4	3	3	4	5	5	5	5	4
20	4	3	4	5	3	4	5	4	3	5	4	5	4
21	4	3	5	5	5	3	3	3	4	5	4	5	4
22	4	3	5	5	5	5	2	3	4	3	4	5	4
23	4	5	4	5	5	4	2	2	4	5	4	4	4
24	4	5	4	4	5	4	2	2	4	5	4	4	4
25	4	4	2	4	5	5	3	2	4	5	4	4	4
26	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	5	4	4
27	4	4	4	4	3	4	4	5	5	3	3	4	4
28	4	3	5	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4
29	3	3	4	4	4	5	4	3	5	5	5	4	3
30	3	3	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5	4
31	3	4	5	5	5	3	5	4	4	3	4	5	3
32	4	3	4	5	5	4	3	3	4	4	4	5	4

33	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4
34	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4
35	4	3	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
36	4	3	4	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4
37	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	5
38	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3
39	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5
40	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5
41	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3
42	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3
43	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
44	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	3
45	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
47	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3
48	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4	3
49	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4	3
50	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5
51	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
52	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5
53	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3
54	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
55	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	5
56	5	4	3	4	4	4	4	2	5	4	3	4	5



**Skor Persepsi Responden**

	PERTANYAAN												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	3	5	2	1	1	5	2	3	2	3	5	3	5
2	3	3	3	5	3	5	2	3	3	3	3	3	5
3	5	5	5	5	3	2	5	3	3	3	5	5	2
4	5	5	5	3	4	3	5	5	1	2	5	5	5
5	4	5	3	2	3	3	2	5	5	5	5	2	5
6	3	2	3	3	3	3	2	5	5	4	3	3	5
7	3	3	4	3	3	4	2	5	3	4	5	5	3
8	5	5	5	5	5	4	5	3	3	5	3	5	3
9	3	5	5	1	5	4	3	3	3	5	5	3	3
10	4	3	5	4	3	3	4	3	4	5	5	3	3
11	5	2	5	4	5	3	4	3	4	4	5	5	1
12	5	5	5	4	5	3	4	2	4	3	4	5	1
13	4	5	4	4	5	5	3	5	4	3	4	4	3
14	4	3	2	4	3	5	1	3	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	3	5	1	3	4	4	4	4	4
16	5	4	4	4	3	5	3	3	3	4	4	4	3
17	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3
18	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4
19	4	4	4	5	4	3	3	4	5	5	5	5	4
20	4	3	4	5	3	4	5	4	3	5	4	5	4
21	4	3	5	5	5	3	3	3	4	5	4	5	4
22	4	3	5	5	5	5	2	3	4	3	4	5	4
23	4	5	4	5	5	4	2	2	4	5	4	4	4
24	4	5	4	4	5	4	2	2	4	5	4	4	4
25	4	4	2	4	5	5	3	2	4	5	4	4	4
26	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	5	4	4
27	4	4	4	4	3	4	4	5	5	3	3	4	4
28	4	3	5	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4
29	3	3	4	4	4	5	4	3	5	5	5	4	3
30	3	3	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5	4
31	3	4	5	5	5	3	5	4	4	3	4	5	3
32	4	3	4	5	5	4	3	3	4	4	4	5	4
33	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4
34	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4

35	4	3	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
36	4	3	4	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4
37	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	5
38	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3
39	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5
40	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5
41	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3
42	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3
43	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
44	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	3
45	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
47	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3
48	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4	3
49	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4	3
50	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5
51	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
52	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5
53	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3
54	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
55	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	5
56	5	4	3	4	4	4	4	2	5	4	3	4	5

**DOKUMENTASI**



Gambar 1.1 Wawancara dengan Bapak Muhson (Supervisor Administrasi dan Pelayanan PT. PLN Persero Rayon Kalisat



Gambar 1.2 Pemohon yang sedang menunggu di ruang tunggu pelayanan





Gambar 1.3 Petugas Yanbung memasang meteran di rumah pelanggan baru



Gambar 1.4 Responden mengisi kuesioner