



**KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PENGGUNAAN LAYANAN
LISTRIK PRABAYAR DI AREA PEMUKIMAN JALAN
TRUNOJOYO JEMBER**

**(Community Satisfaction in the Use of Prepaid Electricity Services in
the Trunojoyo Jember Road Area)**

SKRIPSI

Oleh

**FAISOL REZA
NIM 120910201014**

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS JEMBER

2018

Tidak Boleh Dikutip



**KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PENGGUNAAN LAYANAN
LISTRIK PRABAYAR DI AREA PEMUKIMAN JALAN
TRUNOJOYO JEMBER**

**(Community Satisfaction in the Use of Prepaid Electricity Services in
the Trunojoyo Jember Road Area)**

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

**FAISOL REZA
NIM 120910201014**

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

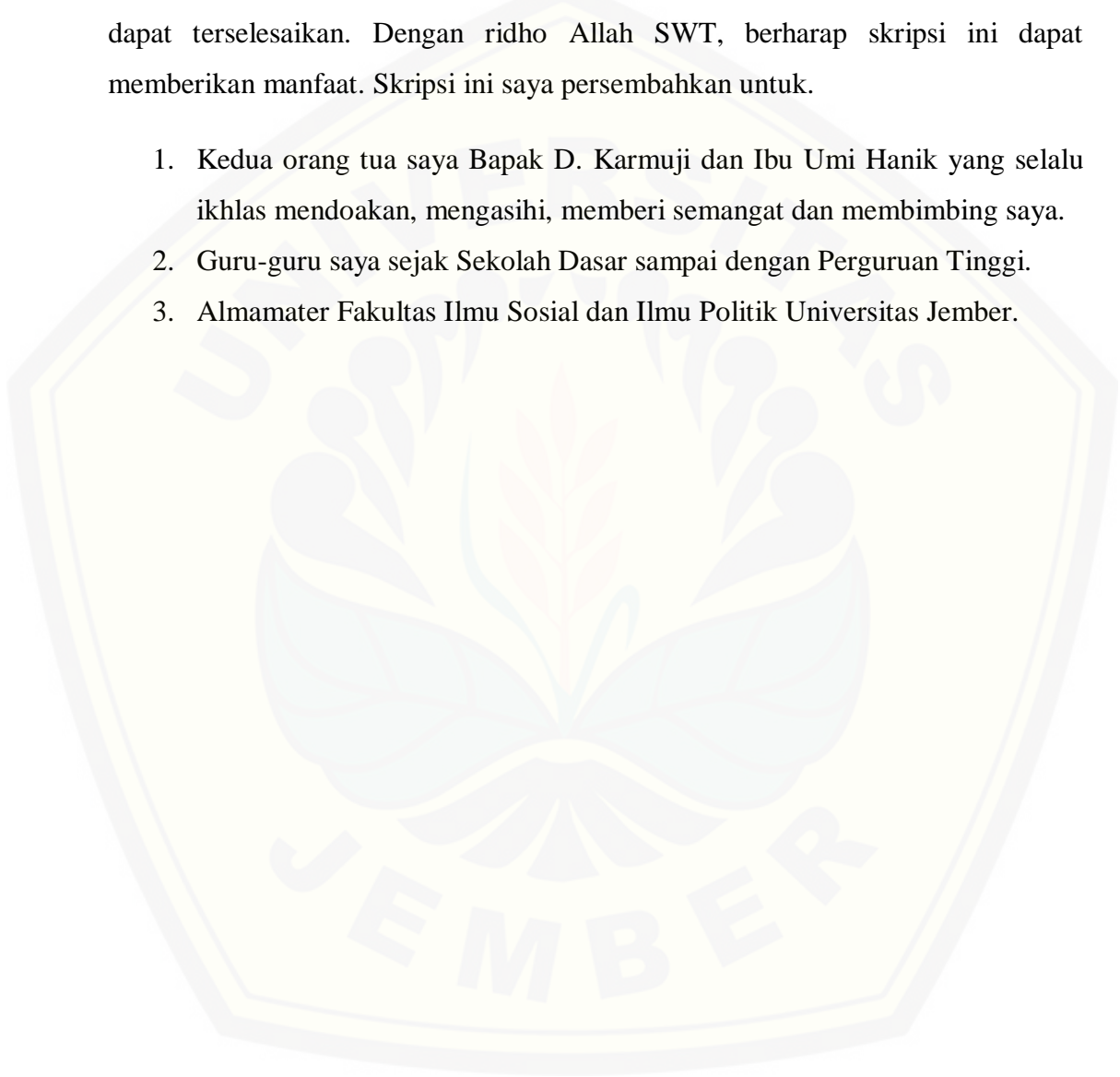
UNIVERSITAS JEMBER

2018

PERSEMBAHAN

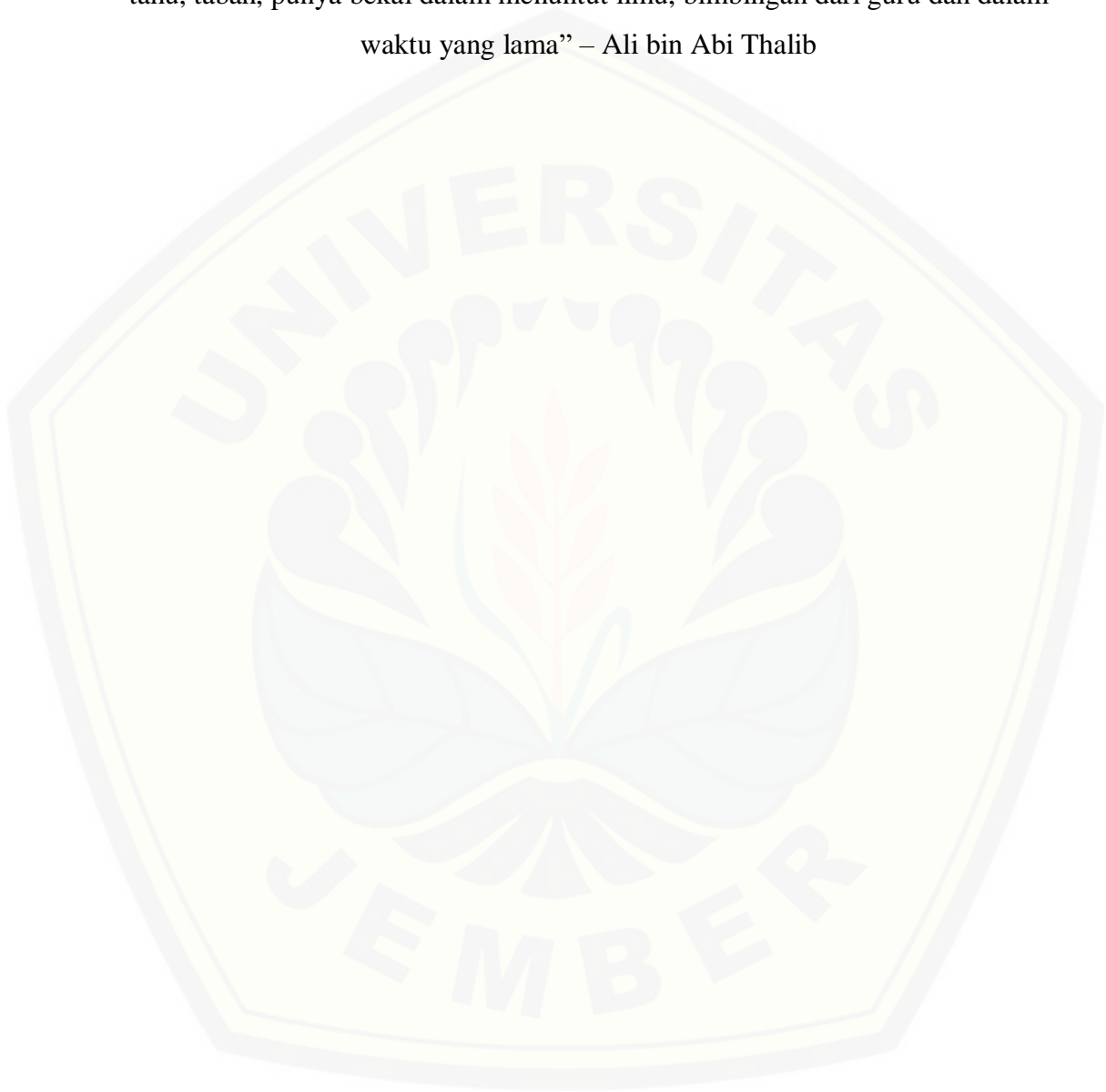
Alhamdulillah saya ucapkan dengan kerendahan hati, segala puji syukur kehadiran Allah SWT atas pertolongan-Nya sehingga sebetuk karya kecil yang penuh dengan pengorbanan dan iringan doa yang tulus dari orang-orang terkasih dapat terselesaikan. Dengan ridho Allah SWT, berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat. Skripsi ini saya persembahkan untuk.

1. Kedua orang tua saya Bapak D. Karmuji dan Ibu Umi Hanik yang selalu ikhlas mendoakan, mengasihi, memberi semangat dan membimbing saya.
2. Guru-guru saya sejak Sekolah Dasar sampai dengan Perguruan Tinggi.
3. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.



MOTTO

“Engkau tak dapat meraih ilmu kecuali dengan enam hal yaitu cerdas, selalu ingin tahu, tabah, punya bekal dalam menuntut ilmu, bimbingan dari guru dan dalam waktu yang lama” – Ali bin Abi Thalib



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Faisol Reza
NIM : 120910201014

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “*Kepuasan Masyarakat dalam Penggunaan Layanan Listrik Prabayar di Area Pemukiman Jalan Trunojoyo Jember*” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggungjawab 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 menerima sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 15 Oktober 2018

Yang menyatakan,

Faisol Reza
NIM 120910201014

SKRIPSI

**KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PENGGUNAAN LAYANAN
LISTRIK PRABAYAR DI AREA PEMUKIMAN JALAN
TRUNOJOYO JEMBER**

**(Community Satisfaction in the Use of Prepaid Electricity Services in
the Trunojoyo Jember Road Area)**

Oleh

Faisol Reza

NIM 120910201014

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si

Dosen Pembimbing Anggota : Drs. Agus Suharsono, M.Si

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “*Kepuasan Masyarakat dalam Penggunaan Layanan Listrik Prabayar di Area Pemukiman Jalan Trunojoyo Jember*” karya

Faisol Reza telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Kamis, 13 Desember 2018

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji:

Ketua,

Sekretaris

Dr. Ardiyanto, M.Si

Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si

NIP 195808101987021002

NIP. 195805101987022001

Anggota Tim Penguji:

1. Drs. Agus Suharsono, M.Si ()
NIP. 196308141989031023
2. Dr. Sutomo, M.Si ()
NIP. 196503121991031003
3. Tree Setiawan P, SAP, MPA ()
NIP. 199010032015041001

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Jember,

Dr. Ardiyanto, M.Si

NIP 195808101987021002

RINGKASAN

Kepuasan Masyarakat Dalam Penggunaan Layanan Listrik Prabayar di Area Jalan Trunojoyo Jember ; Faisol Reza, 120910201014; 2018; 60 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Salah satu tugas pemerintah yaitu melayani masyarakat. Pelayanan ini dikerjakan untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakat, Pengukuran tinggi rendahnya kepuasan masyarakat dalam pelayanan sebuah organisasi publik dapat diukur dengan menggunakan berbagai indikator. Indikator tersebut dapat diukur dari internal maupun eksternal organisasi publik. Dari dalam organisasi publik dapat diukur melalui kinerja, kepemimpinan, komunikasi dan sebagainya. Sedangkan jika dari eksternal atau luar lembaga (organisasi publik) dapat diukur dengan menggunakan survei kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan. PT. Perusahaan Listrik Negara/ PT. PLN (Persero) yang juga melakukan pelayanan atau penyedia tenaga listrik guna memenuhi kebutuhan masyarakat . sehingga penulis tertarik untuk meneliti bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap penggunaan Listrik Prabayar di Area Pemukiman Jalan Trunojoyo Jember.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif-deskriptif. Untuk mengetahui tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan listrik prabayar di area pemukiman Jl Trunojoyo Jember. Data dalam penelitian ini di dapatkan melalui berbagai sumber, yang berasal dari kuesioner, wawancara, dokumentasi, buku, jurnal, dan informasi yang terkait dengan tema skripsi tersebut. Selain itu juga digunakan sumber-sumber online untuk semakin menunjang data yang didapat kemudian dilakukan interpretasi data berdasarkan teori yang digunakan diatas. Hal ini dilakukan dalam upaya untuk mendapatkan kesimpulan yang sesuai dalam penelitian ini.

Hasil penelitian skripsi ini menunjukkan bahwa terdapat sembilan ruang lingkup pe.layanan listrik prabayar PLN Jember yang meliputi, persyaratan,

prosedur layanan, waktu pelayanan, biaya atau tarif, produksi spesifikasi layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, dan penanganan pengaduan. Dalam Sembilan pengukuran yang dilakukan terdapat dua ruang lingkup yang mendapat nilai rendah atau kurang baik dari batas minimal penilaian baik. Dua ruang lingkup tersebut adalah ruang lingkup biaya dan ruang lingkup maklumat pelayanan. Hal tersebut dikarenakan tidak maksimalnya publikasi maklumat pelayanan dan memberatkan biaya pelanggan.



PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Kepuasan Masyarakat Dalam Penggunaan Layanan Listrik Prabayar di Area Jalan Trunojoyo Jember*”. Penulisan skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember. Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW yang merupakan idola, panutan dan suri tauladan dalam hidup.

Keberadaan dan dedikasi banyak orang merupakan bagian penting yang turut berperan atas selesainya karya ini. Karenanya, penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Ardiyanto, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Bapak Dr. Akhmad Toha, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Bapak Drs. Sutomo, M.Si selaku Ketua Prodi Ilmu Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember;
4. Ibu Dr. Anastasia, M.Si selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan, dukungan, nasihat, saran, pikiran dan waktu dengan kesabaran dalam penyusunan skripsi ini;
5. Bapak Drs. Agus Suharsono, M.Si selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah memberikan bimbingan, dukungan, nasihat, saran, pikiran dan waktu dengan kesabaran dalam penyusunan skripsi ini;
6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
7. Seluruh teman-teman Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember angkatan 2012, terimakasih sudah menjadi keluarga baru yang telah memberikan inspirasi,

bantuan, semangat, perhatian dan dukungan yang sangat berarti sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini;

8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Semoga budi baik yang telah diberikan semua pihak yang berperan dan membantu terselesaikannya skripsi ini mendapat balasan yang luar biasa berkahnya dari ALLAH SWT. Dalam penyusunan skripsi ini penulis telah memberikan usaha terbaiknya secara maksimal, namun penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memerlukan penyempurnaan berupa kritik dan saran dari berbagai pihak demi sebuah kebaikan dan kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat.

Jember, 15 Oktober 2018

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PEMBIMBING SKRIPSI	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
RINGKASAN	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.2 Manfaat Penelitian	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Konsep Dasar	9
2.2 Organisasi Publik	10
2.3 Pelayanan Publik	11
2.4 Kepuasan Pelanggan	12
2.5 Survei Kepuasan Masyarakat	14
2.6 Penelitian Terdahulu	15
BAB III. METODE PENELITIAN	17
3.1 Fokus Penelitian	17
3.2 Desain Penelitian	18
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian	19
3.4 Definisi Operasional Variabel	19
3.5 Data dan Sumber Data	21
3.6 Populasi dan Sample	22
3.5.1 Populasi	22
3.6.2 Sample	23
3.7 Teknik Pengumpulan Data	24

3.8 Teknik Analisis Data	25
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	27
4.1 Profil Perusahaan.....	27
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	27
4.1.2 Visi dan Misi PT. PLN (Persero)	27
4.1.3 Maksud dan Tujuan Utama PT. PLN (Persero)	28
4.1.4 Jenjang Unit Organisasi	28
4.1.5 Struktur Organisasi	29
4.2 Deskripsi Responden	33
4.3 Analisis Data	34
4.3.1 Ruang Lingkup Persyaratan	34
4.3.2 Ruang Lingkup Prosedur	35
4.3.3 Ruang Lingkup Waktu Pelayanan	37
4.3.4 Ruang Lingkup Biaya atau Tarif	39
4.3.5 Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	42
4.3.6 Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana	44
4.3.7 Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana	47
4.3.8 Ruang Lingkup Maklumat Pelayanan.....	50
4.3.9 Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan.....	52
4.4 Analisis Hasil Survei Kepuasan Masyarakat	53
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	58
5.1 Kesimpulan	58
5.2 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA.....	60
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 1.1 Jumlah Pemakai Listrik Prabayar Dan Pasca Bayar	4
Tabel 1.2 Jumlah Pemakai Listrik Prabayar dan Pasca bayar di Jalan Basuki rahmat	5
Tabel 1.3 Jumlah Pemakai Listrik Prabayar dan Pasca bayar di Jalan Raya Sultan Agung	5
Tabel 1.4 Jumlah Pemakai Listrik Prabayar dan Pasca bayar di Jalan Trunojoyo	5
Tabel 3.1 Jumlah Pemakai Listrik Prabayar Dan Pasca Bayar Jl. Trunojoyo.....	22
Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	34
Tabel 4.2 Total Analisis Survei Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar PLN Jember.....	54

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Diagram Kemudahan Persyaratan Pelayanan PLN	36
Gambar 4.2 Diagram Kemudahan Prosedur Pelayanan PLN	37
Gambar 4.3 Diagram Kejelasan Informasi tentang Layanan PLN	38
Gambar 4.4 Diagram Ketepatan Waktu Instalasi Listrik	39
Gambar 4.5 Diagram Ketepatan Waktu Penanganan Gangguan.....	40
Gambar 4.6 Diagram Kesesuaian Tarif Listrik	41
Gambar 4.7 Diagram Kesesuaian Biaya Instalasi Listrik Baru.....	42
Gambar 4.8 Diagram Kesesuaian Biaya Perbaikan Listrik.....	43
Gambar 4.9 Diagram Keamanan Fasilitas Listrik Prabayar.....	44
Gambar 4.10 Diagram kelancaran listrik prabayar	45
Gambar 4.11 Diagram Pengetahuan Petugas yang Luas	46
Gambar 4.12 Diagram Petugas Menyelesaikan Pekerjaan Hingga Tuntas.....	47
Gambar 4.13 Diagram Petugas Terampil.....	48
Gambar 4.14 Diagram Petugas Bersikap Adil	49
Gambar 4.15 Diagram Petugas Bersikap Sopan.....	50
Gambar 4.16 Diagram Petugas Bersikap Ramah	51
Gambar 4.17 Diagram Pengetahuan Pelanggan Tentang Maklumat Pelayanan ...	52
Gambar 4.18 Diagram Pengetahuan Pelanggan Tentang Pihak Pengaduan	53

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat permohonan ijin melaksanakan penelitian Universitas Jember
2. Kuisisioner Penelitian
3. Rekapitulasi Jawaban Responden
4. Hasil rekapitulasi responden



BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di zaman modern saat ini kebutuhan manusia sangatlah beragam baik kebutuhan primer dan sekunder. Semakin banyaknya kebutuhan manusia di zaman ini menjadikan manusia memiliki sifat ketergantungan. Salah satunya yakni ketergantungan akan kebutuhan listrik. Listrik merupakan kebutuhan mendasar bagi aktifitas manusia yang digunakan berbagai fungsi, tidak dipungkiri bahwa listrik merupakan tenaga yang dibutuhkan dalam segala hal yang mendukung aktifitas manusia. Manusia dari waktu ke waktu akan mengalami perubahan, sama juga dengan kebutuhan akan tenaga listrik yang semakin tinggi yang mengharuskan pelayanan listrik haruslah berkembang lebih baik. setiap keinginan pelanggan pastilah berbeda-beda. Perusahaan penyedia layanan listrik menginginkan pelanggan merasa puas akan layanan yang diberi dan akan terus mengembangkan layanan agar menjadikan pelayanan yang memuaskan.

Pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. PT. Perusahaan Listrik Negara/ PT. PLN (Persero) merupakan perusahaan Badan Usaha Milik Negara BUMN yang ditunjuk sebagai penyedia tenaga listrik guna memenuhi kebutuhan listrik masyarakat Indonesia. PT. PLN berkewajiban untuk menyediakan dan mengelola listrik diseluruh masyarakat indonesia dan harus memberikan pelayanan yang baik. Kewajiban PT PLN (persero) sebagai perusahaan yang berkewajiban memenuhi kebutuhan energi listrik kepada masyarakat tercantum dalam Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan. Dalam undang-undang tersebut pemerintah sebagai stakeholder ketenaga listrikan mempunyai kewenangan untuk:

- a. penetapan kebijakan ketenagalistrikan nasional;

- b. penetapan peraturan perundang-undangan di bidang ketenagalistrikan;
- c. penetapan pedoman, standar, dan kriteria di bidang ketenagalistrikan;
- d. penetapan pedoman penetapan tenaga listrik untuk konsumen;
- e. penetapan rencana umum ketenagalistrikan nasional;
- f. penetapan wilayah usaha;
- g. penetapan izin jual beli tenaga listrik lintas negara;
- h. penetapan sanksi administratif kepada badan usaha yang izinnya ditetapkan oleh Pemerintah.

Di era serba teknologi saat ini masyarakat modern menginginkan pelayanan yang mampu memberikan kemudahan, pelayanan yang cepat dan praktis. Di Indonesia PT. PLN sudah banyak berkembang demi memenuhi kebutuhan masyarakat. PT. PLN (Persero) menyediakan berbagai layanan misalnya Pemasangan Listrik Prabayar, Pemasangan Listrik Pasca Bayar, Permintaan Pelayanan Migrasi Listrik, Pelayanan Permintaan Perubahan Daya, Pelayanan Permintaan Perubahan Nama Pelanggan, Permintaan Perubahan Golongan tarif, dan Permintaan Penyambungan Sementara. Terdapat dua program unggulan yang disediakan oleh PT. PLN yakni listrik pasca bayar dan listrik prabayar, kedua program tersebut dapat dinikmati oleh seluruh masyarakat indonesia termasuk masyarakat Jember.

Sebelum adanya program listrik prabayar, masyarakat indonesia menggunakan layanan listrik pascabayar yang cara pemakaiannya pelanggan dapat menikmati penggunaan listrik terlebih dahulu dan membayar setelah penggunaannya. Setiap bulan PLN harus mencatat meteran, menghitung, mendatangi rumah-rumah dan melakukan penagihan kepada pelanggan yang tidak membayar atau terlambat membayar, dan PLN dapat memutuskan aliran listrik jika tidak membayar rekening listrik pada waktu tertentu. Namun pada pemakaian layanan listrik pascabayar banyak keluhan dari masyarakat dikarenakan seringnya terjadi tunggakan rekening, salah pemutusan aliran listrik, dampaknya tidak hanya masyarakat yang merugi namun PLN pun ikut merugi. Dengan adanya keluhan

dan sudah seharusnya PLN melakukan perubahan, maka pihak PLN melakukan inovasi dengan mengenalkan masyarakat program listrik pintar (Listrik Prabayar).

Sejak diluncurkan pada tahun 2008 dan diresmikan pada tahun 2009, listrik pintar atau biasa disebut listrik prabayar diharapkan dapat menjadi pelayanan akan penggunaan listrik menjadi lebih baik. listrik prabayar merupakan cara membeli listrik dimana pelanggan membeli terlebih dahulu baru kemudian dapat menikmati aliran listrik. Besar energi listrik yang telah dibeli oleh pelanggan dimasukkan ke dalam Meter. Prabayar yang terpasang dilokasi Pelanggan melalui sistem 'token' (pulsa). Layanan listrik prabayar ini menggunakan alat khusus yang berbeda dengan layanan listrik pascabayar. Alat khusus ini dinamakan kWhMeter (Meteran listrik) prabayar, atau lebih dikenal sebagai Meter Prabayar. (www.pln.co.id). Dengan adanya listrik pintar ini, masyarakat diharapkan dapat mengontrol sendiri pemakaian listriknya sesuai dengan kebutuhan. Seperti halnya pengisian telepon seluler, pada sistem listrik pintar hampir sama yakni dengan membeli pulsa terlebih dahulu (voucher/token listrik) dan mendapat 20 digit nomor, lalu nomor tersebut diinput kedalam kWh meter khusus yang disebut dengan meter prabayar (MPB).

Ditinjau dari Aspek Sistem dan Teknologi, pelaksanaan sistem layanan prabayar dapat menghindari kesalahan yang ditimbulkan akibat pembacaan meter, input data maupun proses pemakaian rekening, yang secara ekonomi mempunyai nilai bagi perusahaan maupun bagi pelanggan. Ditinjau dari aspek pelayanan, pelaksanaan sistem layanan prabayar menunjukkan bahwa proses bisnis yang dijalankan pada sistem ini dapat mempersingkat umur piutang. Bagi perusahaan yang berfokus pada pelanggan, kepuasan pelanggan adalah sasaran dan sekaligus alat pemasaran (Kotler dan Keller, 2009,180). Dalam mewujudkan kepuasan pelanggan, banyak hal yang perlu diperhatikan oleh PLN. Selain berinovasi, PT. PLN (Persero) juga harus terus mengevaluasi hasil dari produk listrik prabayar. Kepuasan pelanggan dianggap sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman pelanggan suatu produk atau jasa. Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya

sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan (Kotler dan Keller, 2009, 177).

Pemakaian listrik sangatlah penting bagi semua lapisan masyarakat Indonesia, desa maupun kota, miskin atau kaya, semua dapat menikmati pemakaian listrik tersebut dan PT. PLN bertanggung jawab sebagai penyedia layanan listrik, dan layanan tersebut dibagi menjadi berbagai golongan daya yang berguna untuk tinggi rendahnya pemakaian listrik. Jawa Timur memiliki populasi penduduk yang sangat tinggi dan Jember salah satu kota/kabupaten di Jawa Timur yang memiliki populasi penduduk yang sangat tinggi yang setiap warganya dapat menikmati layanan listrik. Daya masing-masing pengguna pun berbeda sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan, sebagai contoh perkantoran akan lebih besar daya jika dibandingkan dengan rumah diperkampungan dan jenis pemakaian listrik pun berbeda, ada yang masih nyaman dengan memakai listrik pascabayar dan ada pula yang memakai Prabayar dan menganggap Prabayar lebih baik.

Berikut adalah data jumlah pelanggan pemakai listrik Prabayar dan Pasca bayar di area Jember Kota pada tahun 2017:

Tabel 1.1 Jumlah Pemakai Listrik Prabayar Dan Pasca Bayar

JENIS	PENGGUNA
Prabayar	63.444
Pascabayar	81.379
Total	144.823

Sumber : (PT.PLN (Persero)2017)

Dilihat dari data diatas, dari tahun pemunculan pelayanan listrik Prabayar hingga sekarang pada kota Jember, terlihat hampir setengah dari masyarakat Jember kota pindah memakai listrik Prabayar dan banyak pula yang masih bertahan untuk memakai listrik Pascabayar. Berikut tabel pemakai listrik Prabayar dan Pascabayar di beberapa area padat penduduk Jember Kota :

Tabel 1.2 Jumlah Pemakai Listrik Prabayar dan Pasca bayar di Jalan Basuki rahmat

Jenis	Pengguna
Prabayar	972
Pascabayar	767
Total	1.739

Sumber : (PT.PLN (Persero)2017)

Tabel 1.3 Jumlah Pemakai Listrik Prabayar dan Pasca bayar di Jalan Raya Sultan Agung

Jenis	Pengguna
Prabayar	762
Pascabayar	276
Total	1.038

Sumber : (PT.PLN (Persero)2017)

Tabel 1.4 Jumlah Pemakai Listrik Prabayar dan Pasca bayar di Jalan Trunojoyo

Jenis	Pengguna
Prabayar	253
Pascabayar	744
Total	997

Sumber : (PT.PLN (Persero)2017)

Dapat kita lihat dari ketiga contoh jalan besar yang ada di jember kota, jalan Turnojoyo menjadi area padat penduduk yang masyarakatnya masih dominan memakai pascabayar. Peneliti mewawancarai 15 pemakai listrik prabayar yang berada di daerah pemukiman Jalan Trunojoyo Jember, hasilnya para pemakai listrik prabayar mengeluhkan berbagai permasalahan salah satunya, menurut pemakai listrik prabayar tarif pada daya 450 VA dan 900 VA tarifnya lebih mahal dibandingkan listrik pascabayar dan baru ini masyarakat pengguna listrik prabayar mengeluh akan naiknya harga token yang semakin menjadikan beban bagi masyarakat menengah kebawah dan adanya keluhan yang disampaikan oleh masyarakat mengenai kualitas listrik prabayar sendiri yakni ketahanan (korslet) meter listrik pintar yang dimiliki, pelanggan merasa kwh yang dimasukkan tidak sesuai dengan apa yang dibeli.

Keberadaan listrik prabayar sepertinya masih belum sepenuhnya dapat menggantikan pemakaian listrik pascabayar di kalangan masyarakat, masih banyak keluhan yang didapati dari pengguna prabayar. Masih banyaknya masyarakat yang awam terhadap pemakaian listrik prabayar, yang akhirnya tetap memakai listrik pascabayar seperti contoh yang terjadi pada Area Jalan Trunojoyo yang sebagian besar masyarakat masih memakai Listrik Pascabayar. Dari uraian

diatas, penulis ingin mengetahui seberapa puas masyarakat pengguna listrik Prabayar dan Pascabayar dengan memilih judul “Kepuasan Masyarakat Dalam Penggunaan Layanan Listrik Prabayar di Area Pemukiman Jalan Trunojoyo Jember”.



1.2 Rumusan Masalah

Menurut Sugiyono (2001:35) masalah dapat diartikan sebagai penyimpangan antara yang seharusnya dengan apa yang senyatanya. Sedangkan perumusan masalah yang baik menurut Frankell dan Wallen (Sugiyono, 2001:36) adalah sebagai berikut:

1. Masalah tersebut harus dapat dicari jawabannya melalui sumber yang jelas, tidak hanya menghabiskan dana, tenaga dan waktu.
2. Masalah harus jelas, yaitu semua orang memberikan persepsi yang sama terhadap masalah tersebut
3. Masalah harus signifikan, dalam arti jawaban masalah yang diberikan harus memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu dan pemecahan masalah kehidupan manusia
4. Masalah bersifat etis, yang tidak berkenaan dengan hal-hal yang bersifat etika, moral, nilai-nilai keyakinan dan agama.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan di latar belakang, peneliti merumuskan permasalahan penelitian ini adalah bagaimana kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan listrik Prabayar?

1.3 Tujuan Penelitian

Setiap aktifitas dalam sebuah penelitian pasti mempunyai tujuan tertentu. Hal ini bertujuan untuk member arah pada saat seorang peneliti melakukan aktifitas penelitiannya agar dalam proses tersebut peneliti tidak keluar atau menyimpang dari tujuan yang telah ditetapkan. "Tujuan penelitian adalah untuk memecahkan atau menemukan jawaban terhadap suatu masalah. Oleh karena itu, pada setiap penelitian tahap pertamanya adalah menentukan atau memilih sesuatu pokok masalah yang akan diteliti. Pokok masalah tersebut biasanya tercermin dalam judul atau topic suatu penelitian", (Faisal, 2005:29). Tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kepuasan pelanggan PLN pemakai listrik Prabayar.

1.4 Manfaat Penelitian

Menurut buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember (2012:21), manfaat penelitian adalah memaparkan kegunaan hasil penelitian yang akan dicapai, baik untuk kepentingan ilmu, kebijakan pemerintah, maupun masyarakat luas. Berdasarkan definisi dan penjelasan mengenai manfaat penelitian diatas, peneliti merumuskan beberapa manfaat penelitian yang hendak dicapai, antara lain:

1. Bagi Dunia Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap perkembangan ilmu administrasi negara baik yang bersifat teori maupun praktek pelayanan publik dan sebagai referesi mengenai kepuasan masyarakat dalam penggunaan Listrik.

2. Bagi Pemerintah

Dapat dijadikan masukan dan memberikan konstribusi bagi instansi terkait untuk mengetahui seberapa puaskah pelanggan dari PT PLN terhadap kualitas pelayanan listrik Prabayar dan listrik pascabayar dan dapat dijadikan sebagai bahan acuan dalam penetapan kebijakan baru.

3. Bagi Masyarakat Luas

Manfaat yang diharapkan adalah member wawasan dan pengetahuan terhadap masyarakat terkait penggunaan listrik prabayar dan pascabayar.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

Menurut buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember (2012:22) tinjauan pustaka meliputi tinjauan terhadap hasil-hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan masalah-masalah yang dibahas, kajian teori yang berkaitan dengan masalah, kerangka pemikiran yang merupakan sintesis dari kajian teori yang dikaitkan dengan permasalahan yang dihadapi, dan perumusan hipotesis atau asumsi sebagai hasil akhir dari kajian teori. Menurut Sasmita (2012:23) tinjauan pustaka adalah meninjau bahan-bahan pustaka yang memiliki relevansi terhadap materi penelitian. Bahan-bahan pustaka yang diulas atau ditinjau dapat berupa buku teks, hasil penelitian, maupun artikel ilmiah. Berdasarkan definisi yang telah penulis paparkan diatas maka tinjauan pustaka merupakan tinjauan dari hasil-hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan masalah dan teori yang sedang di teliti.

2.1 Konsepsi Dasar

Dalam kegiatan penelitian ilmiah diperlukan adanya kerangka pemikiran yang relative utuh, mulai dari awal sampai akhir guna memberikan jawaban atas pertanyaan yang dilontarkan dalam bentuk perumusan masalah. Oleh karena itu diperlukan pandangan teoritis yang akan mendasari pemikiran peneliti dalam memecahkan masalah. Konsepsi dasar dalam penelitian merupakan alat yang dapat diterjemahkan sebagai pedoman atau pegangan untuk menjelaskan atau menggambarkan fenomena yang terjadi dalam obyek penelitian.

Singarimbun dan Effendi (1995:33) menyatakan, “konsep yakni istilah atau definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak; kejadian, keadaan kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial”. Suatu konsep akan memberikan makna bagi penelitian jika konsep tersebut mempunyai pengaruh terhadap konsep lain. Dengan konsep peneliti diharapkan akan dapat menyederhanakan pemikirannya dengan menggunakan satu istilah untuk beberapa kejadian yang berkaitan satu dengan yang lain.

Dengan demikian tujuan dari konsepsi dasar adalah untuk menyederhanakan pemikiran dan memberikan landasan pokok dan kerangka berfikir untuk membahas dan mengkaji masalah yang menjadi inti penelitian. Berdasarkan uraian diatas maka dalam penelitian ini konsep-konsep yang akan digunakan adalah:

1. Konsep Organisasi Publik
2. Konsep Pelayanan Publik
3. Konsep Kepuasan Pelanggan
4. Konsep Survey Kepuasan Masyarakat

2.2 Organisasi Publik

Dalam literatur manajemen publik, pengertian organisasi publik bermula dari konsep “barang publik” (public goods), yaitu adanya produk-produk tertentu berupa barang dan jasa yang tidak dapat dipenuhi dengan mekanisme pasar yang dilakukan individu-individu. Menurut Prof. Dr. Taliziduhu Ndraha organisasi public adalah organisasi yang didirikan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan jasa public dan layanan sipil. Organisasi public adalah organisasi yang terbesar yang mewadahi seluruh lapisan masyarakat dengan ruang lingkup Negara dan mempunyai kewenangan yang sah (terlegitimasi) di bidang politik, administrasi pemerintahan, dan hukum secara terlembaga sehingga mempunyai kewajiban melindungi warga negaranya, dan melayani keperluannya. Sebaliknya organisasi public berhak pula memungut pajak untuk pendanaan, serta menjatuhkan hukuman sebagai sanksi penegakan peraturan. Organisasi public diadakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, yaitu pelayanan-pelayanan yang tidak dapat diusahakan sendiri secara terpisah oleh masing-masing individu. Oleh karena itu, fungsi organisasi public adalah mengatur pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat secara umum. Berikut ciri-ciri Organisasi publik;

- a) tidak mencari keuntungan finansial;
- b) dimiliki secara kolektif oleh publik;
- c) kepemilikan sumber daya tidak dalam bentuk saham;

- d) keputusan yang terkait kebijakan maupun operasi berdasarkan konsensus.

2.3 Pelayanan publik

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan yang dapat dikatakan tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia dan merupakan suatu proses yang berlangsung secara berkesinambungan dan terus menerus. Menurut Moenir (1995:17) pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang dilakukan secara langsung.

Pelayanan public dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional. Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah).

Dengan ciri sebagai berikut :

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;
2. Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
3. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
 - a. Prosedur/tata cara pelayanan;
 - b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif;
 - c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;

- d. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
 - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;
 5. Efisiensi, mengandung arti :
 - a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;
 - b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
 6. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
 7. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani;
 8. Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

2.4 Kepuasan Pelanggan

Secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk dengan hasil yang diinginkan. Jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa amat puas. Kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari

aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN nomor 25 tahun 2004). Kotler (2007 : 177) mendefinisikan kepuasan pelanggan : Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Terdapat Faktor-faktor dan Macam-macam Kepuasan Pelanggan yakni;

Menurut Kuswadi (2004:17) Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa, yaitu :

a. Mutu produk atau jasa

Yaitu mengenai mutu produk atau jasa yang lebih bermutu dilihat dari fisiknya. Contohnya jaringan listrik PT. PLN (Persero) yang cukup luas dan terjangkau.

b. Mutu pelayanan

Berbagai jenis pelayanan akan selalu dikritik oleh pelanggan, tetapi bila pelayanan memenuhi harapan pelanggan maka secara tidak langsung pelayanan dikatakan bermutu. Contohnya pelayanan pengaduan pelanggan yang segera diatasi atau diperbaiki bila ada yang rusak.

c. Harga

Harga adalah hal yang paling sensitive untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelanggan akan cenderung memilih produk atau jasa yang memberikan penawaran harga lebih rendah dari yang lain. Contohnya bila PT. PLN (Persero) tidak menaikkan tarif listrik maka pelanggan akan memberikan nilai yang baik atau harga yang ditetapkan sesuai dengan fasilitas yang disediakan.

d. Waktu penyerahan

Maksudnya bahwa baik pendistribusian maupun penyerahan produk atau jasa dari perusahaan bias tepat waktu dan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.

e. Keamanan

Pelanggan akan merasa puas bila produk atau jasa yang digunakan ada jaminan keamanannya yang tidak membahayakan pelanggan tersebut.

Macam-Macam Kepuasan Pelanggan

Macam-macam kepuasan pelanggan menurut Umar (2005, 66) terdiri dari dua macam :

- a. Kepuasan fungsional, merupakan kepuasan yang diperoleh dari fungsi suatu produk yang dimanfaatkan.
- b. Kepuasan psikologis, merupakan kepuasan yang diperoleh dari atribut yang bersifat tidak berwujud dan produk

2.5 Survei Kepuasan Masyarakat

Selama ini survey kepuasan masyarakat menggunakan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat pada instansi pemerintah. Keputusan ini belum mengacu pada undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan public dan undang-undang nomor 12 tahun 2011 tentang pembentukan peraturan perundangan. Oleh karena itu keputusan menteri tersebut dipandang perlu disesuaikan dengan peraturan perundangan yang berlaku. Survei kepuasan masyarakat saat ini menggunakan acuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 tahun 2014 tentang pedoman survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik. Ruang lingkup survey kepuasan masyarakat dalam peraturan ini meliputi:

- a) Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
- b) Prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan
- c) Waktu pelayanan, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
- d) Biaya atau tarif, merupakan ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dana atau memperoleh layanan dari

penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat

- e) Produk spesifikasi jenis pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi pelayanan.
- f) Kompetensi pelaksana, merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman
- g) Perilaku pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan
- h) Maklumat pelayanan, yaitu pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan
- i) Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut

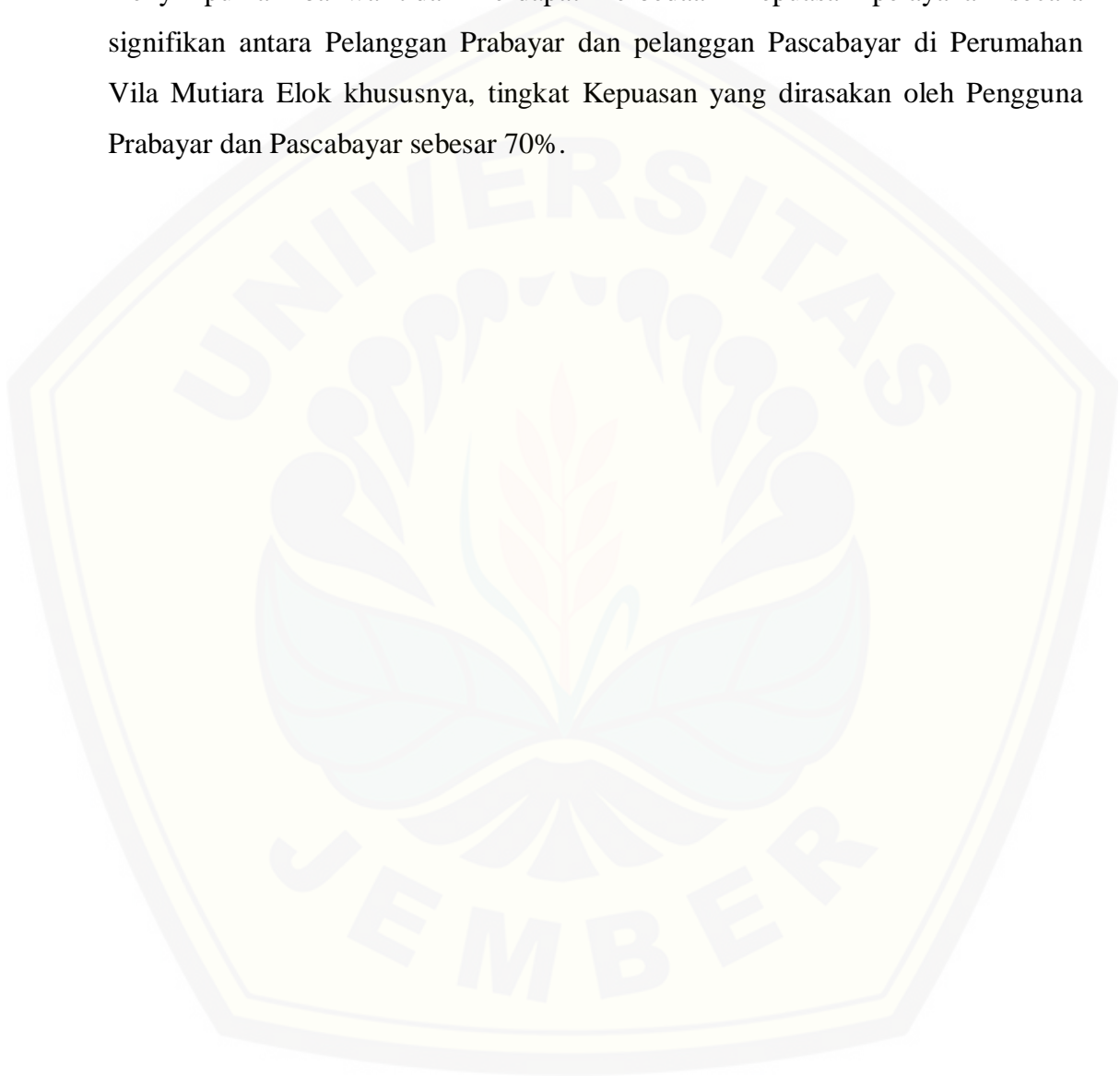
Pengertian dari survey kepuasan masyarakat menurut peraturan menteri pendayagunaan aparatur Negara dan reformasi birokrasi adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Survei kepuasan masyarakat ini menggantikan pedoman sebelumnya yaitu indeks kepuasan masyarakat.

2.6 Penelitian Terdahulu

penelitian yang dilakukan oleh Christine Sasela dengan judul analisis kualitas produk listrik Prabayar dalam menghadapi kepuasan pelanggan (keinginan pelanggan) di PT. PLN (persero) wilayah Suluttenggo Area Manado menyimpulkan bahwa Kualitas produk listrik pintar (prabayar) di PT. PLN (persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado belum sepenuhnya sesuai dengan keinginan pelanggan pada Rayon Paniki tepatnya di Perum. Poligriya Indah 1,

karena masih ada beberapa pelanggan yang merasa listrik pintar (prabayar) belum sesuai dengan keinginan.

Penelitian dengan judul analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan prabayar dan pascabayardi perumahan vila mutiara elok oleh Fausiah nur qalby menyimpulkan bahwa tidak Terdapat Perbedaan Kepuasan pelayanan secara signifikan antara Pelanggan Prabayar dan pelanggan Pascabayar di Perumahan Vila Mutiara Elok khususnya, tingkat Kepuasan yang dirasakan oleh Pengguna Prabayar dan Pascabayar sebesar 70%.



BAB 3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan syarat mutlak dalam sebuah penelitian yang bertujuan untuk menemukan jawaban atas kebenaran sebuah ilmu pengetahuan. Definisi metode menurut Usman dan Akbar (2003:42) merupakan suatu prosedur atau cara untuk mengetahui sesuatu yang mempunyai langkah-langkah sistematis. Sedangkan Buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember (2012:22) metode penelitian merupakan aspek epistemologis yang penting dan dapat dikemukakan dalam bab tersendiri secara rinci dan jelas.

Penggunaan metode penelitian sebagai upaya menemukan jawaban atau kebenaran atas masalah penelitian, hendaknya memperhatikan ketepatan atau kesesuaian terhadap fenomena yang diteliti. Hasil sebuah penelitian akan sangat bergantung dengan penggunaan metode penelitiannya. Dalam bab metode penelitian ini, akan dijelaskan tentang teknik-teknik yang digunakan dalam melakukan penelitian dan beberapa hal lain yang berkaitan erat dengan pelaksanaan penelitian, yaitu sebagai berikut;

1. Fokus Penelitian
2. Desain Penelitian.
3. Tempat dan Waktu Penelitian.
4. Definisi Operasional Variabel.
5. Data dan Sumber Data.
6. Penentuan Populasi dan Sampel.
7. Teknik Pengumpulan Data.
8. Teknik Analisis Data.

3.1 Fokus Penelitian

Sugiyono (2007:209) mengungkapkan bahwa dalam penelitian kuantitatif, penentuan fokus dalam proposal lebih didasarkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari situasi sosial (lapangan). Dapat dikatakan bahwa fokus penelitian merupakan faktor penting dalam menentukan batasan atau ruang lingkup penelitian. Fokus dalam penelitian ini, bertujuan untuk membatasi

permasalahan yang ada. Dengan pembatasan dalam permasalahan yang akan dikaji, sebuah penelitian tidak akan kebingungan menentukan arahnya, sehingga apa yang akan dikaji dalam penelitian ini menjadi lebih jelas. Maka dari itu focus penelitian ini adalah menitik beratkan Kepuasan Masyarakat Dalam Penggunaan Layanan Listrik Prabayar di area pemukiman jalan trunojoyo jember.

3.2 Desain Penelitian

Desain penelitian sebagai salah satu metode penelitian berguna untuk memberi pilihan bagi peneliti dalam menentukan sekian prosedur penelitian yang akan dilakukan. Berdasarkan permasalahan yang diungkapkan di latar belakang serta berdasarkan tujuan penelitian, maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah deskriptif yaitu untuk mengetahui tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan listrik Prabayar di area pemukiman Jl. Trunojoyo Jember. Menurut Bungin (2006:36) penelitian kuantitatif dengan format deskriptif bertujuan untuk menjelaskan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai variabel yang timbul di masyarakat yang menjadi objek penelitian itu berdasarkan apa yang terjadi. Sedangkan pendekatan kuantitatif menurut Kasiram (2008:149) adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui.

Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang sifatnya menggambarkan atau mendeskripsikan sesuatu dan menganalisis sesuatu-sesuatu itu secara mandiri, dimana tidak berusaha mencari hubungan variabel di dalamnya, hanya sebatas pada pengukuran variabel yang digunakan. Jenis penelitian ini digunakan untuk mengetahui hasil pengukuran pada variabel dalam konsep partisipasi. Variable tersebut dapat diketahui hasil pengukuran pada masing-masing variabel dan dianalisis secara deskriptif.

3.3 Tempat dan Waktu Penelitian

Pada bagian ini dipaparkan di mana penelitian tersebut dilaksanakan dan kapan penelitian dimulai serta berakhir. Tempat dan waktu penelitian bermanfaat untuk membatasi daerah dan waktu dari variabel-variabel yang diteliti. Tempat dan waktu dalam sebuah penelitian menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan karena perbedaan pada tempat dan waktu penelitian akan sangat mempengaruhi hasil penelitian walaupun penelitian tersebut termasuk dalam satu kategori fokus yang sama. Dalam buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (2012:23), tempat dan waktu penelitian mencakup lokasi atau daerah sasaran dan kapan (kurun waktu) penelitian dilakukan. Penelitian yang dipengaruhi oleh tempat dan waktu, perlu deskripsi lengkap tentang tempat dan waktu yang menggambarkan konteks peristiwa penelitian. Pada penelitian ini, peneliti menentukan pemukiman Jl. Trunojoyo Jember sebagai tempat atau lokasi penelitian. Waktu penelitian yang digunakan oleh peneliti kurang lebih selama dua bulan, Waktu dua bulan tersebut dirasa cukup untuk memperoleh data yang dibutuhkan.

3.4 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel merupakan jawaban atas pertanyaan bagaimana seseorang peneliti mengukur variabel-variabel penelitiannya. Setelah berhasil menetapkan variabel-variabel di lapangan, maka langkah selanjutnya adalah menyusun definisi operasional variabel. Menurut Margono (dalam Zuriyah, 2009:144) variabel didefinisikan sebagai konsep yang mempunyai variasi nilai atau sebagai pengelompokan yang logis dari dua atribut atau lebih. Dalam Buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember (2012:23) definisi operasional ialah uraian yang terbatas pada setiap istilah atau frasa kunci yang digunakan dalam penelitian dengan makna tunggal dan terukur. Definisi operasional bukan berarti kita menjelaskan kata demi kata yang terdapat dalam judul penelitian, melainkan memberikan gambaran variabel-variabel yang akan

diukur dan bagaimana cara pengukurannya serta indikator-indikator sebagai penjabar variabel. Dapat disimpulkan bahwa definisi operasional variabel adalah penjabaran konsep-konsep yang telah ditentukan sebagai variabel ke dalam pengertian yang lebih konkret dan dapat diukur.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, maka Ruang lingkup survei kepuasan masyarakat dalam peraturan ini meliputi:

- a. Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberidan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- e. Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- f. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- g. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupandan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
- i. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

3.5 Data dan Sumber Data

Dalam sebuah penelitian, data memegang peranan penting sebagai suatu kebutuhan pokok yang harus terpenuhi. Suatu penelitian tidak dapat berjalan dan menjawab permasalahan apabila tidak didukung oleh data-data yang lengkap dan jelas. Buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember (2012:23) mendefinisikan data sebagai suatu kumpulan fakta dan informasi yang dapat berbentuk angka atau deskripsi yang berasal dari sumber data. Sedangkan pengertian sumber data dalam Buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember (2012:23) adalah uraian tentang asal diperolehnya data penelitian. Dalam setiap penelitian terdapat dua sumber data yang dapat diperoleh, yaitu:

a. Data Primer

Data primer adalah yang langsung diperoleh dari sumber data pertama dilokasi penelitian atau objek penelitian (Bungin, 2006:122). Data primer sangat penting dalam penelitian karena merupakan data utama yang diperoleh langsung dari sumbernya. Dalam penelitian ini responden yang diambil peneliti adalah personal-personal yang berkaitan langsung dengan permasalahan yang sedang diangkat, yaitu fenomena yang berkaitan langsung dalam penelitian analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan listrik Prabayar. Adapun data primer dari penelitian ini adalah data hasil kuesioner warga pemukiman Jl. Trunojoyo Jember. Data primer dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang kita butuhkan (Bungin, 2006:122). Data sekunder merupakan data yang diambil secara tidak langsung dari sumbernya yaitu data yang telah terbentuk dalam dokumen-dokumen yang diperoleh dari instansi terkait dan dari sumber-sumber lain yang menunjang penelitian ini. Data sekunder dapat berupa dokumen, catatan, laporan, majalah ilmiah, makalah, karya tulis ilmiah, dan sebagainya. Data sekunder

diharapkan dapat berperan membantu mengungkap data yang diharapkan. Begitu pula pada keadaan semestinya yaitu sumber data primer dapat berfungsi sebagaimana yang diharapkan, sumber data sekunder dapat membantu memberi keterangan, atau data pelengkap sebagai bahan pembandingan. Sumber data sekunder dalam penelitian ini penulis peroleh dari dokumentasi yang telah tersedia dari instansi terkait dan studi pustaka sebagai pelengkap data.

3.6 Populasi dan Sampel

3.6.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2005:90), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi ialah semua nilai baik hasil perhitungan maupun pengukuran, baik kuantitatif maupun kualitatif, daripada karakteristik-karakteristik tertentu mengenai sekelompok objek yang lengkap dan jelas (Usman & Akbar, 2003:43). Tujuan diadakannya populasi ialah agar kita dapat menentukan besarnya anggota sampel yang diambil dari anggota populasi dan membatasi berlakunya daerah generalisasi.

Dalam penelitian ini, peneliti menetapkan populasinya adalah seluruh rumah warga pemukiman Jl Trunojoyo yang memakai listrik Prabayar.

Tabel 3.1. Jumlah Pemakai Listrik Prabayar Dan Pasca Bayar Jl. Trunojoyo

Jenis	Pengguna
Pascabayar	744
Prabayar	253
Total	997

Sumber: (PT.PLN (Persero)2017)

3.6.2 Sampel

Sampel adalah wakil semua unit strata dan sebagainya yang ada di dalam populasi (Bungin, 2006:102). Sampel merupakan bagian dari populasi yang dipilih dengan menggunakan aturan-aturan tertentu, yang digunakan untuk mengumpulkan informasi atau data yang menggambarkan sifat atau ciri yang dimiliki populasi. Sampel yang kita ambil digunakan untuk menggambarkan karakteristik suatu populasi, atau dengan kata lain, sampel digunakan untuk menggeneralisasi suatu populasi. Dengan demikian, sampel harus betul-betul bersifat representatif sehingga dapat mewakili dan mencerminkan karakteristik populasi dari mana sampel itu diambil. Menurut Sugiyono (2005:91), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Penentuan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik pengambilan sampel (teknik sampling) yang digunakan.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Data-data dalam sebuah penelitian diperoleh dengan teknik pengumpulan data. Metode pengumpulan data adalah bagian instrumen pengumpulan data yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu penelitian (Bungin, 2006:123). Pada penelitian kuantitatif, teknik pengumpulan data terdiri dari observasi, kuisioner dan dokumentasi. Peneliti sendiri menggunakan teknik wawancara, kuisioner dan dokumentasi.

a. Kuesioner

Kuesioner merupakan serangkaian atau daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis, kemudian dikirim untuk diisi oleh responden (Bungin, 2006:123). Dalam penelitian kuantitatif, kuesioner adalah instrumen utama dikirimkan kepada responden baik secara langsung atau tidak langsung. Tahapan membuat kuesioner yaitu: (1) buatlah definisi operasional variabel, (2) pilih tipe kuesioner yang akan digunakan, (3) ubah definisi operasional variabel tadi menjadi pertanyaan atau pernyataan sesuai dengan tipe kuesioner yang dipilih, (4) lakukan uji coba terhadap kuesioner dengan meminta bantuan sejumlah wasit, (5) analisis jawaban anatar wasit tadi untuk memilih item-item

kuesioner yang jelek dan yang baik, (6) buanglah item-item yang jelek, sehingga tersisa item-item yang baik. Item yang baik itu yang digunakan sebagai kuesioner yang ditanyakan kepada responden.

b. Wawancara

Menurut Usman dan Akbar (2003:57) wawancara merupakan proses tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung. Menurut Esterberg (2002) yang dikutip dari Sugiyono (2011:233) mengklarifikasikan wawancara kedalam tiga kategori yaitu: wawancara terstruktur, semi struktur, dan tidak terstruktur. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik wawancara semi struktur yang tidak sepenuhnya mengacu pada teks sehingga wawancara bersifat mengalir dan data yang diperoleh lebih maksimal.

c. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi ialah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen. Dokumen dicari dari berbagai sumber yang relevan (yang berkenaan dengan topik penelitian kita). Keuntungan menggunakan dokumentasi ialah biayanya relatif murah, waktu dan tenaga lebih efisien. Sedangkan kelemahannya ialah data yang diambil dari dokumen cenderung sudah lama, dan kalau ada yang salah cetak, maka peneliti ikut salah pula mengambil datanya.

3.8 Teknik Analisis Data

Penelitian diadakan dengan satu tujuan pokok, yakni menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian untuk mengungkap fenomena sosial atau alami tertentu. Dalam subbab ini, akan dibahas mengenai analisis data. Tujuan analisis data tidak hanya sekedar mendeskripsikan data apa adanya, akan tetapi peneliti ingin mendeskripsikan objek, lebih jauh yaitu ingin menginterpretasi, untuk menjelaskan, untuk mengerti dan mungkin juga untuk memprediksi. Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul (Sugiyono, 2005:169). Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik. Terdapat dua macam

statistik yang digunakan untuk menganalisis data yaitu statistik deskriptif dan statistik inferensial.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan kuisisioner dengan alternatif jawaban yang telah disediakan serta memilih jawaban. Data diperoleh melalui kuisisioner dengan menggunakan penukaran skala likert. Setiap pernyataan dirumuskan dengan dilengkapi lima jawaban yang disusun berdasarkan skala likert. Pilihan jawabannya adalah sebagai berikut :

- (1) . Sangat tidak setuju : 1
- (2) . Tidak setuju : 2
- (3) . Setuju : 3
- (4) . Sangat setuju : 4

Setelah mendapatkan jawaban dari kuesioner yang telah disebar sebelumnya maka untuk mengelola data tersebut yang perlu dilakukan adalah dengan menghitung nilai dari setiap item pertanyaan. Penghitungan item pertanyaan tersebut dilakukan menggunakan rumus (dalam Riduwan, 2002:13) sebagai berikut:

$$\text{jumlah skor harapan: } \frac{\text{jumlah nilai item}}{\text{skor ideal item}} \times 100$$

Dari perumusan skala likert tersebut, kemudian hasilnya diinterpretasikan berdasarkan kategori penilaian tingkat kepuasan terhadap pelayanan. Kategorinya adalah sebagai berikut (dalam Riduwan, 2002: 15):

- a. 0-25 : tidak memuaskan
- b. 26-50 : kurang memuaskan
- c. 51-75 : memuaskan
- d. 76-100 : sangat memuaskan

BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Perusahaan

4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan

Perusahaan Listrik Negara Distribusi Jawa Timur Area Jember berlokasi di Gajah Mada No. 198 Jember, berdiri diatas tanah seluas 300 m² denganbeberapa bangunan seperti Kantor, Mushola, Koperasi dan tempat parkir. PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Jember ini berdiri pada tahun 1995dan merupakan perluasan area kerja bagi PT. PLN (Persero) Distribusi JawaTimur yang berpusat di Surabaya. PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur. Cabang Jember bertugas merencanakan, melaksanakan, dan melakukan evaluasiserta membuat laporan atas pencapaian pendapatan, penjualan tenaga listrik,pelayanan pelanggan, pengoperasian, pemeliharaan jaringan distribusi di daerahkerjanya secara efisien dengan mutu dan keandalan yang baik untuk mencapaikinerja unit.

4.1.2 Visi dan Misi PT. PLN (Persero)

Visi PT. PLN (Persero) adalah diakui sebagai perusahaan kelas dunia yang bertumbuh kembang, Unggul dan Terpercaya dengan bertumpu pada Potensi Insani.

Misi PT. PLN (Persero) adalah :

- a. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham;
- b. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat;
- c. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi;
- d. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

Motto PT. PLN (Persero)

Motto yang digunakan oleh PT. PLN (Persero) dalam menjalankan bisnisnya “*Electricity for a Better Life* (Listrik untuk Kehidupan yang Lebih Baik)”

Nilai – Nilai PT. PLN (Persero)

Nilai – nilai perusahaan PT. PLN (Persero) yang dapat digunakan sebagai prinsip dalam menjalankan roda organisasi antara lain :

- a. Jujur;
- b. Integrasi;
- c. Peduli;
- d. Pembelajaran;
- e. Teladan.

4.1.3 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.

4.1.4 Jenjang Unit Organisasi

Jenjang Unit Organisasi Kantor Distribusi sebagai berikut :

- a. Jenjang pertama adalah Kantor Unit induk yang mempunyai peranan, visioner, strategik, perencanaan komporat, regulaso, supervise dan pengendalian, serta advokasi;
- b. Jenjang kedua adalah pelaksana, yaitu Area Pelayanan dan Jaringan (APJ); Area Pelayanan (AP); Area Jaringan (AJ); Area Penganturan Distribusi

(APD); yang mempunyai peran operasional, perencanaan jangka pendek serta koordinasi tentang kegiatan rutin pada unit asuhan bawahannya;

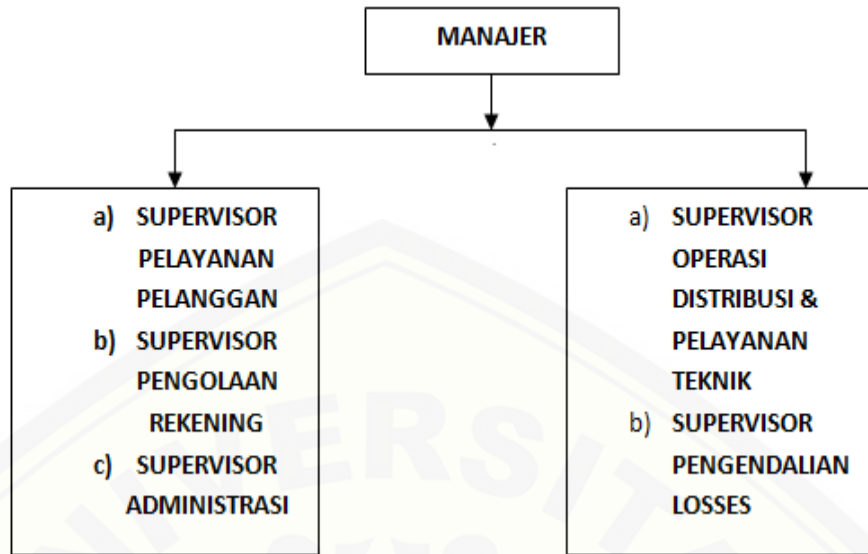
- c. Jenjang ketiga adalah Sub Unit Pelaksana, yaitu Unit Pelayanan dan Jaringan (UPJ); Unit Pelayanan (UP); Unit Jaringan (UJ); yang mempunyai peran operasional dan merupakan unit pelaksana dari unit jenjang kedua.

4.1.5 Struktur Organisasi

Struktur organisasi timbul karena adanya suatu proses pengorganisasiandan sebagai kerangka acuan dalam pelaksanaan tugas-tugas, perintah dan tanggung jawab. Oleh karena itu struktur organisasi dalam suatu perusahaan mutlak diperlukan agar tidak terjadi penyimpangan wewenang dan tanggungjawab, dan karyawan pun dapat bekerja sesuai dengan fungsinya sehingga perusahaan dapat berjalan secara efektif dan efisien.

PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Unit Pelayanan dan Jaringan Jember Kota, berdasarkan fungsi dan struktur organisasinya menganut bentuk struktur organisasi fungsional atau departementasi. Dengan manajer sebagai pemimpin tertinggi dari PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Unit Pelayanan dan Jaringan Jember Kota.

Secara sistematis struktur organisasi fungsional atau departemensi yang ada pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Pelayanan Jaringan Jember Kota, dapat dilihat dalam Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. PLN (Persero).



Sumber : (PT.PLN (Persero)2017)

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 :

a. Manajer

1. Menyusun konsep kebijakan teknis berdasarkan target Perusahaan;
2. Menganalisa sasaran kerja unit berdasarkan target perusahaan dengan berpedoman pada ketentuan PT. PLN pusat;
3. Memberi petunjuk kepada supervisor layanan pelanggan serta supervisor administrasi;
4. Mengendalikan kegiatan pemeliharaan dan penanganan pencurian penagihan serta supervisor administrasi;
5. Mengendalikan kegiatan pemeliharaan dan penanganan pencurian tenaga listrik secara terpadu sebagai upaya mengurangi susunan KWh (Kilo Watt Hour) teknis maupun non teknis;
6. Mengkaji laporan – laporan yang berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan pelayanan untuk mengetahui hambatan – hambatan dan usaha penyesuaiannya;

7. Memeriksa secara uji mendadak terhadap bukti pengiriman uang penjualan rekening ke bank PLN pusat dan mengecek hasil pencatatan stand meter konsumen untuk kebenaran pelaksana;
 8. Mengendalikan kegiatan pelanggan;
 9. Mengevaluasi data statistik yang berkaitan dengan perkembangan daerah setempat;
 10. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya sesuai kewajiban dan tanggung jawab pokoknya;
 11. Membuat laporan berkala sesuai dengan tugasnya.
- b. Supervisor Pelayanan Pelanggan
1. Menyusun rencana kerja bagi pelayanan pelanggan untuk kelancaran tugas;
 2. Memberi petunjuk kepada seksi di bagian pelayanan pelanggan untuk kelancaran tugas;
 3. Mengkoordinir pemasaran, tata usaha langganan, penyambungan dan pengolahan data;
 4. Melakukan penagihan listrik meliputi penagihan data master SIP3 (Sistem Informasi Pelunasan Piutang Pelanggan);
 5. Mengkaji laporan – laporan yang berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada pelanggan untuk mengetahui hambatan – hambatan dan usaha penyelesaiannya;
 6. Mengevaluasi data statistik yang berkaitan dengan perkembangan daerah setempat;
 7. Membuat laporan berkala sesuai bidang tugasnya.
- c. Supervisor Pengelolaan Rekening
1. Pengelolaan rekening;
 2. Penagihan;
 3. Pengawasan piutang.

d. Supervisor Administrasi

1. Mengatur dan mengarahkan kegiatan dibidang anggaran dan keuangan yang meliputi penyusunan rencana anggaran, penetapan anggaran pendapatan dan belanja, pengolaan dana, pengasuransian dan kegiatan perpajakan;
2. Membuat laporan berkala sesuai dengan bidangnya;
3. Menyusun rencana kegiatan, membagi tugas, membimbing bawahan dan mengevaluasi hasil kerja bawahan;
4. Menyusun program – program distribusi serta membuat laporan seksi pemeliharaan distribusi sebagai petanggung jawaban pelaksanaan;
5. Mengawasi likuiditas perusahaan, mengatus keluar masuknya dana perusahaan sehingga posisi keuangan selalu terjaga dengan baik;
6. Menghitung serta menyusun anggaran untuk biaya operasional;
7. Melaksanakan pembukuan kas *imprest* (operasional) *dank as receipt* (pendapatan)serta membuat laporan secara periode kepada Area Jember

e. Supervisor Operasi Distribusi & Pelayanan Teknik

1. Perencanaan oporasi distribusi;
2. Lingkungan dan keselamatan ketenagalistrikan;
3. Pelayanan teknik;
4. Perencanaan pemeliharaan distribusi;
5. Konstruksi;
6. Logistik.

f. Supervisor Pengendalian Losses

1. Pengendalian losses;
2. Pengendalian PJU;
3. Penerbitan teknik instalasi;
4. Administrasi P2TL;
5. Pemutusan dan penyambungan

g. Karyawan

1. Melaksanakan tugas dengan cermat tetapi tepat guna;
2. Melaksanakan daya nalar yang tinggi sehingga dalam melaksanakan tugasnya seseorang tidak terjerat oleh cara bekerja yang legalistik dan kaku.

4.2 Deskripsi Responden

Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat area pemukiman Jalan Trunojoyo Jember yang menggunakan listrik prabayar. Dalam penelitian ini penulis menentukan responden sebanyak 72 orang dari total populasi 253 orang. Karakteristik responden meliputi daya listrik yang digunakan, jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan tingkat pendidikan. Berikut adalah karakteristik responden dari penelitian ini:

Tabel 4.1 Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah
1	Daya Listrik	450 VA	41
		900 VA	25
		1300 VA	6
		2200 VA - Keatas	-
2	Jenis Kelamin	Laki-laki	24
		Perempuan	48
3	Usia	17 – 25	6
		26 – 35	21
		36 – 45	32
		46 – 55	10
		56 – 65	3
4	Pekerjaan	Wiraswasta	28
		Wirausaha	19
		Petani	6
		PNS	11
		Tidak bekerja	3
		Lain – lain	5
5	Tingkat Pendidikan	SD/Sederajat	6
		SMP/Sederajat	15
		SMA/Sederajat	36
		D3	5
		S1	10

Sumber: PT. PLN diolah, 2018.

4.3 Analisis Data

Berdasarkan pada rumusan masalah bab 1 dalam penelitian ini adalah bagaimana kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan listrik Prabayar PLN Kabupaten Jember. Sistematika yang digunakan dalam hasil penelitian ini didasarkan pada instrumen yang digunakan dalam penelitian ini mengikuti perumusan masalah tersebut. Sedangkan dalam pendiskripsian hasil penelitian ini didasarkan pada instrumen yang digunakan. Instrumen yang digunakan untuk memperoleh data dalam penelitian ini menggunakan skala likert.

Analisis terhadap kepuasan pelanggan pada kualitas pelayanan listrik Prabayar kabupaten jember didasarkan pada kuesioner yang telah disebar kepada 72 responden yaitu pelangganyang menggunakan listik Prabayar yang mengacu pada 9 (sembilan) ruang lingkup survei kepuasan pelanggan jasa badan usaha negara yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Berikut uraian hasil tiap ruang lingkup yang diperoleh dari penyebaran kuesioner:

4.3.1 Ruang Lingkup Persyaratan

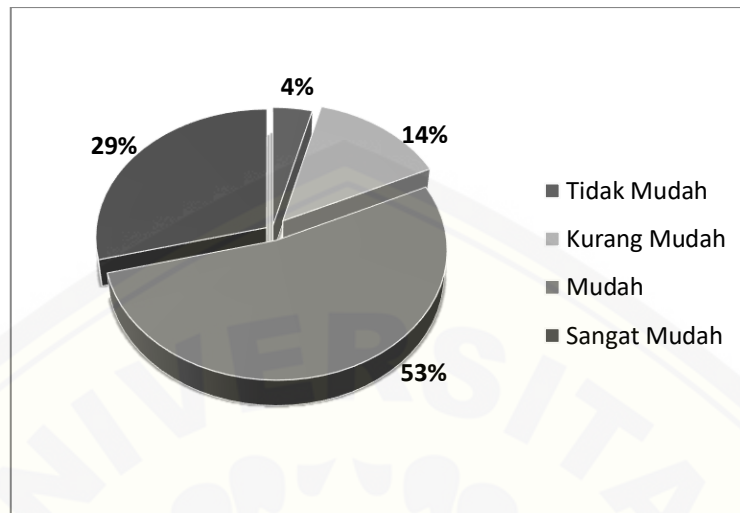
Ruang lingkup persyaratan memiliki satu pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner untuk dapat mengetahui seberapa tinggi nilai dari indikator atau ruang lingkup persyaratan:

a. Kemudahan Persyaratan Pelayanan PLN Kabupaten Jember.

Persyaratan pelayanan PLN Kabupaten Jember adalah seluruh syarat yang harus dipenuhi calon pengguna listrik prabayar sebelum dapat menikmati fasilitas dan layanan listrik prabayar. Indikator persyaratan yang digunakan dalam penelitian ini adalah persyaratan pengajuan pemasangan listrik baru, beberapa persyaratan pemasangan listrik baru yaitu:

1. Fotokopi identitas yang masih berlaku bagi pemilik rumah.
2. Denah atau peta menuju lokasi.
3. Membayar biaya penyambungan.
4. Surat kuasa jika mewakilkan seseorang.

Gambar 4.1 Kemudahan Persyaratan Pelayanan PLN



Sumber: kuesioner

Diagram 4.1 menggambarkan total responden yang memilih tidak mudah, kurang mudah, mudah, dan sangat mudah masing masing adalah 3 responden, 10 responden, 38 responden, dan 21 responden. Data tersebut menunjukkan jawaban “mudah” memiliki jumlah jawaban reponden paling dominan, hal ini menunjukkan secara umum persyaratan untuk pemasangan listrik prabayar mudah penuhi.

4.3.2 Ruang lingkup prosedur

Untuk dapat mengukur ruang lingkup prosedur pada penelitian memiliki dua pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner untuk dapat mengetahui seberapa tinggi nilai dari indikator atau ruang lingkup prosedur, yaitu pemahaman prosedur pelayanan PLN dan kejelasan informasi tentang layanan PLN.

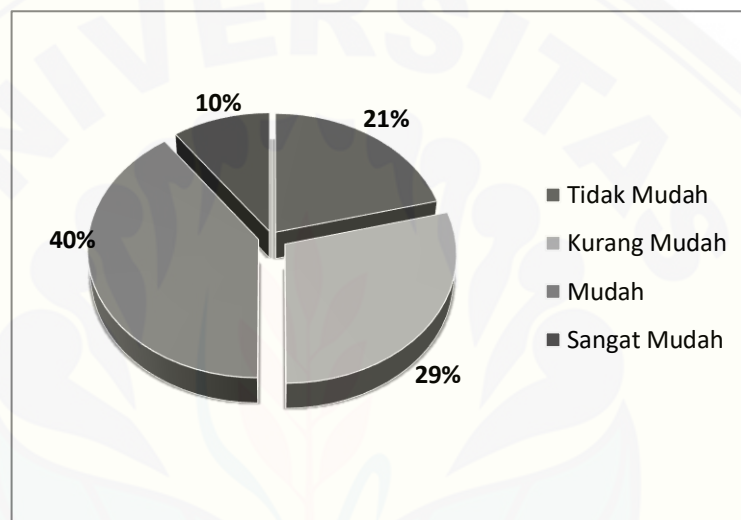
a. Pemahaman prosedur pelayanan PLN

Prosedur adalah serangkaian kegiatan atau tindakan yang harus dijalankan dengan cara yang sama agar memperoleh hasil yang sama. Pada penelitian ini ruang lingkup prosedur menggunakan indikator kemudahan pemahaman prosedur pelayanan pemasangan listrik baru. PLN Jember melayani pasang baru dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Calon pelanggan melakukan pendaftaran.

2. Petugas PLN melakukan survey.
3. Penerbitan surat persetujuan.
4. Calon pelanggan menyampaikan Sertifikasi Laik Operasi (SLO)
5. Calon pelanggan membayar biaya penyambungan dan stroom perdana.
6. Calon pelanggan menandatangani surat perjanjian jual beli tenaga listrik tenaga listrik (SPJBTL)
7. Petugas PLN melaksanakan penyambungan.

.Gambar 4.2 Diagram Kemudahan Prosedur Pelayanan PLN



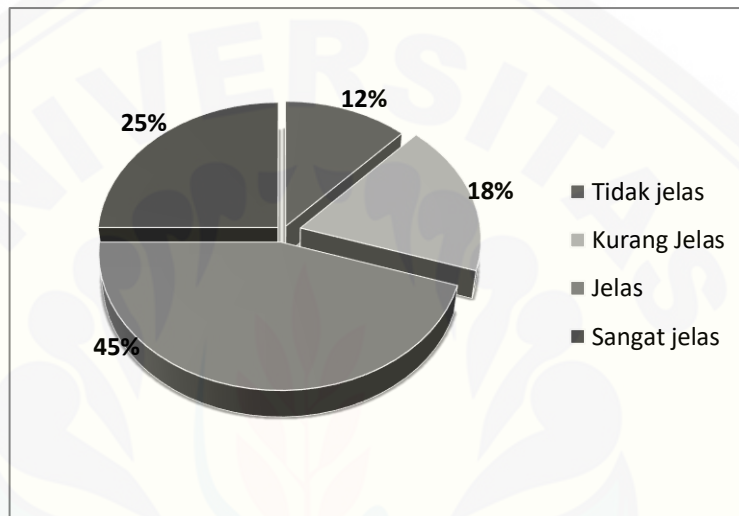
Sumber: kuisioner

Diagram 4.2 menggambarkan total responden yang memilih tidak mudah, kurang mudah, mudah, dan sangat mudah masing masing adalah 15 responden, 21 responden, 29 responden, dan 7 responden. Data tersebut menunjukkan jawaban “mudah” memiliki jumlah jawaban reponden paling dominan, hal ini menunjukkan secara prosedur pelayanan PLN mudah dipahami.

b. Kejelasan informasi tentang layanan PLN.

Petugas memiliki peranan penting dalam menyampaikan jenis dan macam pelayanan yang diberikan PLN kepada pelanggannya, baik petugas yang berada di kantor maupun di lapang berkewajiban menyampaikan informasi yang jelas berkaitan dengan layanan PLN kepada pelanggan dalam bentuk komunikasi langsung maupun tidak langsung.

Gamabr 4.3 Diagram Kejelasan Informasi tentang Layanan PLN



Sumber: kuisioner

Diagram 4.3 menggambarkan total responden yang memilih tidak jelas, kurang jelas, jelas, dan sangat jelas masing masing adalah 9 responden, 13 responden, 32 responden, dan 18 responden. Data tersebut menunjukkan jawaban “jelas” memiliki jumlah jawaban reponden paling dominan, hal ini menunjukkan petugas menyamaikan informasi yang jelas tentang layanan PLN.

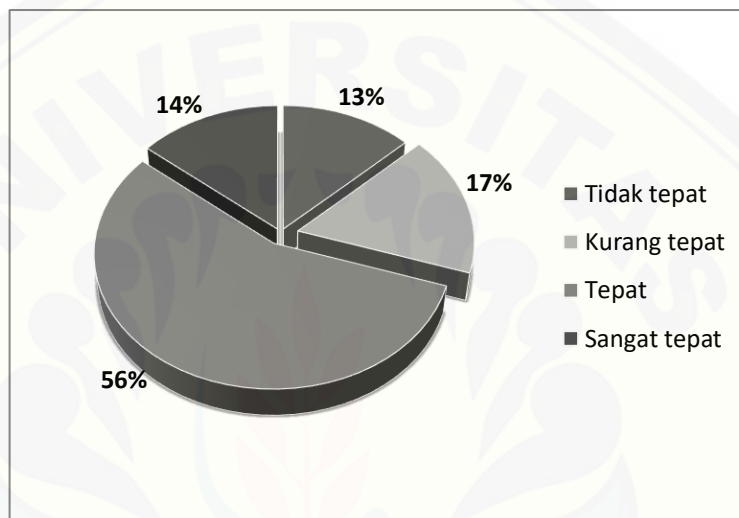
4.3.3 Ruang Lingkup Waktu Pelayanan

Untuk dapat mengukur ruang lingkup waktu pelayanan terdapat dua indikator yang diukur yaitu: ketepatan waktu instalasi listrik, dan ketepatan waktu penanganan gangguan.

a. Ketepatan waktu instalasi listrik.

Instalasi listrik merupakan serangkaian prosedur dari pengajuan permohonan sambungan baru. Setelah semua persyaratan dan tahapan telah terpenuhi dan dilakukan, proses terakhir adalah instalasi listrik dirumah atau tempat-tempat lain, dari informasi yang diperoleh peneliti, waktu instalasi listrik ditempat secara umum tidak lebih dari 24 jam.

Gambar 4.4 Diagram Ketepatan Waktu Instalasi Listrik



Sumber: kuisisioner

Diagram 4.4 menggambarkan total responden yang memilih tidak mudah, kurang mudah, mudah, dan sangat mudah masing masing adalah 9 responden, 12 responden, 41 responden, dan 10 responden. Data tersebut menunjukkan jawaban “tepat” memiliki jumlah jawaban reponden paling dominan, hal ini menunjukkan petugas melakukan instalasi listrik dengan tepat waktu.

b. Ketepatan waktu penanganan gangguan

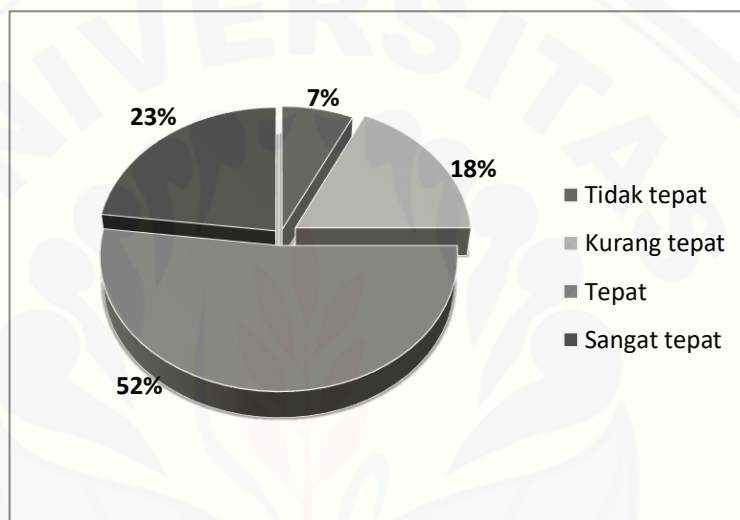
Pada teknisnya listrik yang didistribusikan oleh PLN tidak selalu berjalan lancar yang menyebabkan berbagai gangguan, macam-macam gangguan listrik tersebut diantaranya:

1. Power Failure
2. Power Sag
3. Under Voltage

4. Over Voltage
5. Frequency Variation
6. Electrical Line Noise

Listrik saat ini dapat dikategorikan sebagai kebutuhan primer, oleh karena itu ketika terjadi gangguan perlu penanganan yang cepat, senada dengan itu PT. PLN berkomitmen melakukan pelayanan penanganan gangguan tidak lebih dari tiga jam.

Gambar 4.5 Diagram Ketepatan Waktu Penanganan Gangguan



Sumber: kuisioner

Diagram 4.5 menggambarkan total responden yang memilih tidak tepat, kurang tepat, tepat, dan sangat tepat masing masing adalah 5 responden, 13 responden, 38 responden, dan 16 responden. Data tersebut menunjukkan jawaban “tepat” memiliki jumlah jawaban reponden paling dominan, hal ini menunjukkan petugas melakukan layanan penaganganan gangguan listrik dengan tepat waktu.

4.3.4 Ruang Lingkup Biaya atau Tarif

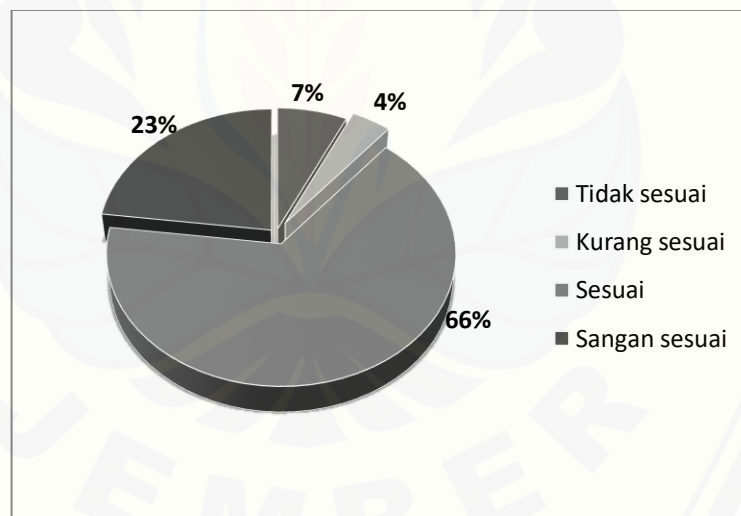
Untuk dapat mengukur ruang lingkup biaya atau tarif terdapat tiga indikator pengukuran yaitu:

- a. Kesesuaian tarif dengan listrik/KWh yang didapatkan

Pengguna listrik prabayar dapat mengendalikan dan mengetahui pemakaian listrik sendiri dengan sistem pembelian kuota energi listrik dalam satuan kWh dalam bentuk token atau voucher. Berikut merupakan Tarif Dasar Listrik Rumah Tangga R1 Golongan Tarif/Daya Keterangan Tarif (Rp/kWh) per Maret 2018:

- R-1/450 VA Subsidi 415
- R-1/900 VA Subsidi 586
- R-1/900 VA-RTM (Rumah Tangga Mampu) Non-Subsidi 1352
- R-1/1300 VA Non-Subsidi 1467,28
- R-1/2200 VA Non-Subsidi 1467,28
- R-2/3500 VA, 4400 VA, 5500 VA Non-Subsidi 1467,28
- R-3/6600 VA ke atas Non-Subsidi 1467,28

Gambar 4.6 Diagram Kesesuaian Tarif Listrik



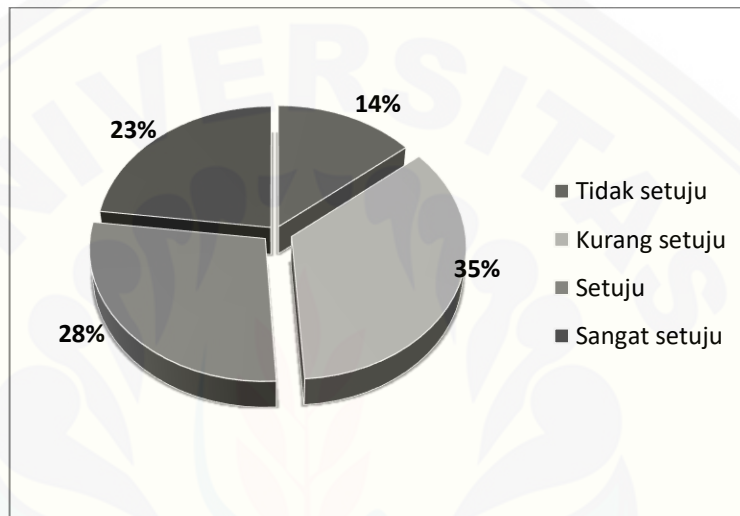
Sumber: kuisioner

Diagram 4.6 menggambarkan total responden yang memilih tidak sesuai, kurang sesuai, sesuai, dan sangat sesuai masing masing adalah 5 responden, 2 responden, 48 responden, dan 17 responden. Data tersebut menunjukkan jawaban “sesuai” memiliki jumlah jawaban reponden paling dominan, hal ini menunjukkan biaya tarif listrik sesuai dengan kuota listrik(kWh) yang didapatkan.

b. Pungutan biaya pelayanan instalasi listrik

Biaya pemasangan atau instalasi listrik baru meliputi Biaya Penyambungan (BP), Uang Jaminan Langganan (UJL), Biaya Maetrai, stroom atau token listrik perdana. Biaya total pasang listrik baru dari beberapa biaya-biaya tersebut bila dijumlahkan adalah Rp. 1.218.000,00.

Gambar 4.7 Diagram Kesesuaian Biaya Instalasi Listrik Baru



Sumber: kuisioner

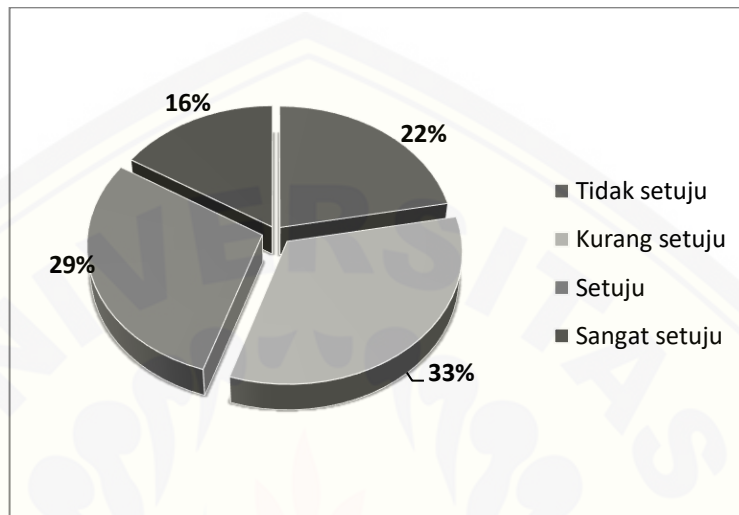
Diagram 4.7 menggambarkan total responden yang memilih tidak setuju, kurang setuju, setuju, dan sangat setuju masing masing adalah 10 responden, 25 responden, 20 responden, dan 17 responden. Data tersebut menunjukkan jawaban “kurang setuju” memiliki jumlah jawaban reponden paling dominan, hal ini menunjukkan terdapat pungutan biaya instalasi listrik baru.

c. Pungutan biaya pelayanan perbaikan

Terjadinya gangguan atau kerusakan pada jalur distribusi listrik oleh PLN lazim terjadi, dalam hal ini wilayah tanggung jawab dibedakan menjadi dua, yaitu; area dan tanggung jawab PLN meliputi JTR(Jaringan Tnaga Rendah), SR(Sambungan Rumah), dan APP(Alata Pembatas dan Pengukur), sedangkan yang merupakan tanggung jawab dan kepemilikan pelanggan adalah alat listrik yang ada didalam rumah atau tempat pelanggan tersebut. apabila kerusakan terjadi pada area PLN maka PLN lah yang bertanggung

jawab dan melakukan perbaikan secara gratis, namun jika sudah masuk kedalam area pelanggan, semua biaya perbaikan ditanggung oleh pelanggan yang bersangkutan.

Gambar 4.8 Diagram Kesesuaian Biaya Perbaikan Listrik



Sumber: kuisioner

Diagram 4.8 menggambarkan total responden yang memilih tidak setuju, kurang setuju, setuju, dan sangat setuju masing masing adalah 16 responden, 23 responden, 21 responden, dan 12 responden. Data tersebut menunjukkan jawaban “kurang setuju” memiliki jumlah jawaban reponden paling dominan, hal ini menunjukkan terdapat pungutan biaya dalam pelayanan perbaikan listrik.

4.3.5 Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

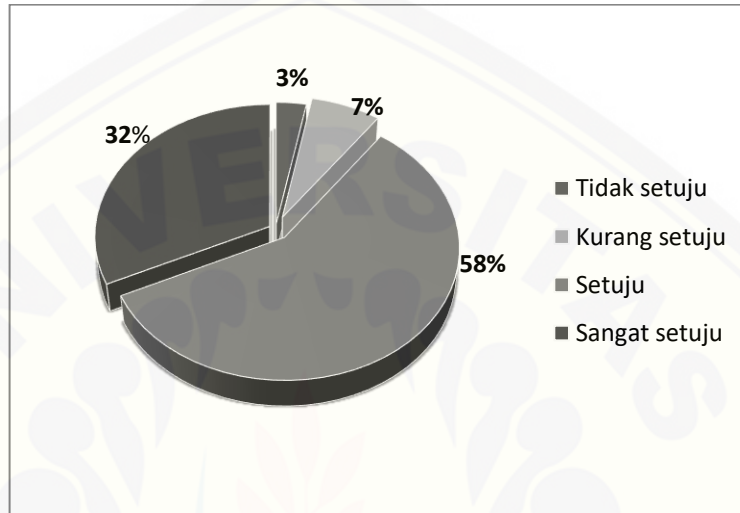
Untuk dapat mengukur ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan terdapat dua indikator yang diukur yaitu: keamanan fasilitas yang dierikan PLN, dan kelancaran layanan listrik PLN.

a. Keamanan fasilitas listrik Prabayar

Listrik Prabayar memiliki keunggulan dibandingkan listrik Prabayar dari segi keamanan, diantaranya; permasalahan didalam instalasi rumah terdeteksi oleh kWh meter, privasi lebih terjaga, dan tidak adanya kesalahan pencatatan oleh petugas PLN dalam menghitung tagihan. Permasalahan keamanan yang sering terjadi sering disebabkan pada

instalasi listrik didalam rumah, namun kWh meter pascabayar tidak dirancang untuk dapat mendeteksi permasalahan tersebut, sedangkan kWh meter listrik Prabayar dirancang untuk dapat mendeteksi permasalahan kecil pada instalasi rumah.

Gambar 4.9 Diagram Keamanan Fasilitas Listrik Prabayar



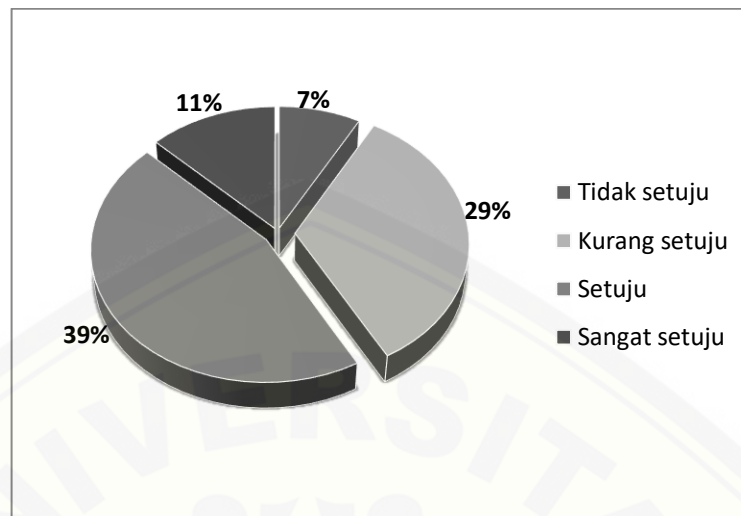
Sumber: kuisioner

Diagram 4.9 menggambarkan total responden yang memilih tidak setuju, kurang setuju, setuju, dan sangat setuju masing masing adalah 2 responden, 5 responden, 42 responden, dan 23 responden. Data tersebut menunjukkan jawaban “setuju” memiliki jumlah jawaban reponden paling dominan, hal ini menunjukkan pelanggan merasa aman dengan fasilitas PLN.

b. Kelancaran layanan listrik Prabayar

Listrik Prabayar memiliki banyak keunggulan dibandingkan listrik pasca bayar, dalam hal kelancaran penggunaannya listrik Prabayar langsung dapat dikendalikan oleh pelanggan, serta adanya fitur pendeteksi gangguan kecil meminimalisir terjadinya gangguan.

Gambar 4.10 Diagram kelancaran listrik Prabayar.



Sumber: kuisioner

Diagram 4.10 menggambarkan total responden yang memilih tidak setuju, kurang setuju, setuju, dan sangat setuju masing masing adalah 15responden, 21 responden, 28 responden, dan 8 responden. Data tersebut menunjukkan jawaban “setuju” memiliki jumlah jawaban reponden paling dominan, hal ini menunjukkan layanan listrik Prabayar jarang mengalami gangguan.

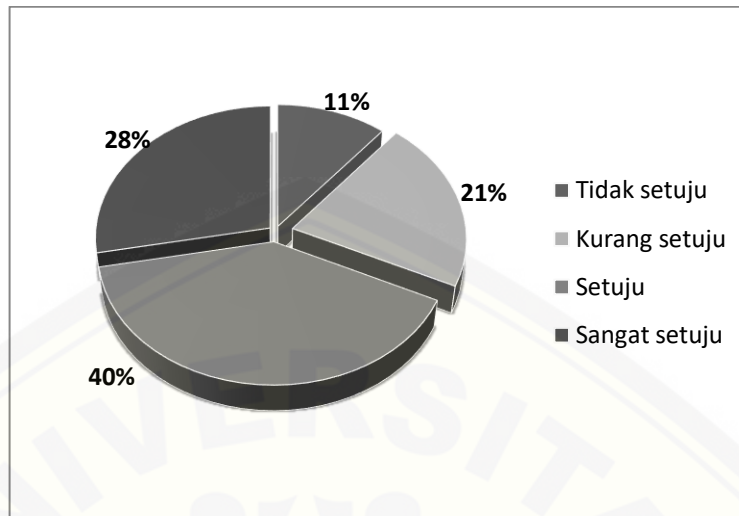
4.3.6 Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

Untuk dapat mengukur ruang lingkup kompetensi pelaksana terdapat tiga indikator yang diukur yaitu: pengetahuan petugas yang luas, peugas menyelesaikan pekerjaan hingga tuntas, dan petugas terampil.

a. Pengetahuan petugas yang luas

Kompetensi petugas dalam indikator pengetahuan dalam penelitian ini diukur dari seberapa pengetahuan petugas yang ada di kantor dan di lapang dalam menjawab pertanyaan pelanggan dan menjelaskan layanan PLN.

Gambar 4.11 Diagram Pengetahuan Petugas yang Luas.



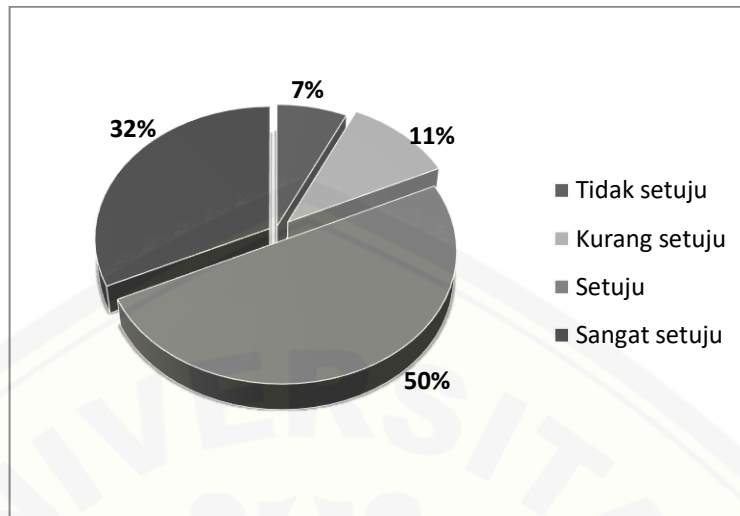
Sumber: kuisisioner

Diagram 4.11 menggambarkan total responden yang memilih tidak setuju, kurang setuju, setuju, dan sangat setuju masing masing adalah 8 responden, 15 responden, 29 responden, dan 20 responden. Data tersebut menunjukkan jawaban “setuju” memiliki jumlah jawaban reponden paling dominan, hal ini menunjukkan petugas memiliki pengetahuan yang luas mengenai produk PLN.

b. Petugas menyelesaikan pekerjaan hingga tuntas

Kompetensi petugas dalam indikator menyelesaikan pekerjaan hingga tuntas dalam penelitian ini diukur dari seberapa bertanggung jawab dan kemampuan petugas menyelesaikan pekerjaannya.

Gambar 4.12 Diagram Petugas Menyelesaikan Pekerjaan Hingga Tuntas.



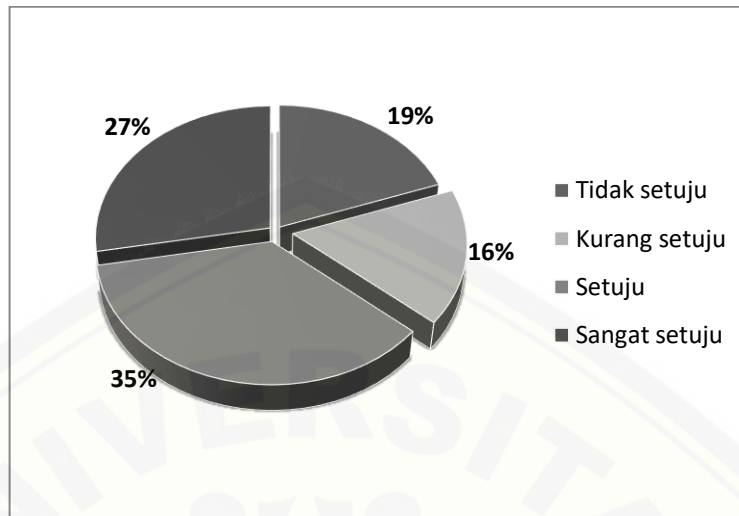
Sumber: kuisioner

Diagram 4.12 menggambarkan total responden yang memilih tidak setuju, kurang setuju, setuju, dan sangat setuju masing masing adalah 5 responden, 8 responden, 36 responden, dan 23 responden. Data tersebut menunjukkan jawaban “setuju” memiliki jumlah jawaban reponden paling dominan, hal ini menunjukkan petugas menyelesaikan pekerjaan hingga tuntas.

c. Petugas terampil

Kompetensi petugas dalam indikator terampil dalam penelitian ini diukur dari kecakapan dalam melaksanakan pekerjaannya. Keterampilan petugas yang baik dalam melakukan pelayanan berpengaruh erat terhadap kepuasan pelanggan.

Gambar 4.13 Diagram Petugas Terampil.



Sumber: kuisioner

Diagram 4.13 menggambarkan total responden yang memilih tidak setuju, kurang setuju, setuju, dan sangat setuju masing masing adalah 14 responden, 11 responden, 28 responden, dan 19 responden. Data tersebut menunjukkan jawaban “setuju” memiliki jumlah jawaban reponden paling dominan, hal ini menunjukkan memberikan pelayanan dengan terampil.

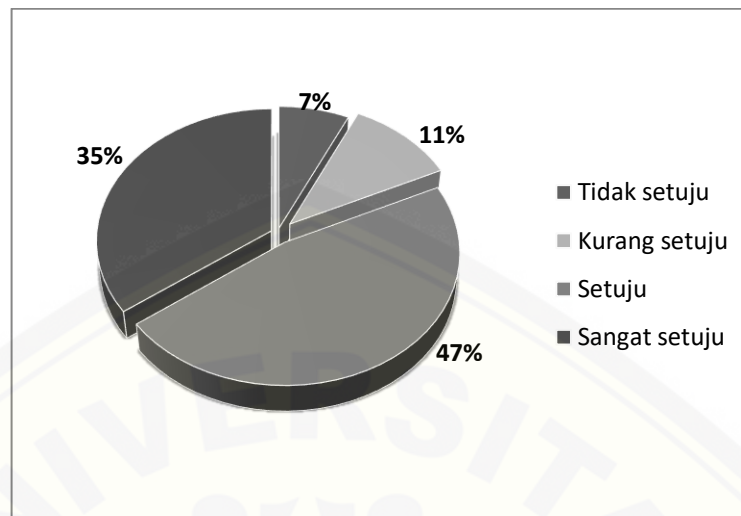
4.3.7 Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana

Untuk dapat mengukur ruang lingkup perilaku pelaksana terdapat tiga indikator yang diukur yaitu: petugas berdikap adil, petugas bersikap sopan, dan petugas bersikap ramah.

a. Petugas bersikap adil

Perilaku adil sangat penting untuk dimiliki oleh setiap penyelenggara pelayanan. Memberikan pelayanan yang konsisten dan mengesampingkan perasaan pribadi diperlukan dalam melayani pelanggan. Perilaku pelaksana dalam indikator sikap adil diukur dari kekonsistenan dan kesamaan petugas dalam melayani pelanggan satu dengan yang lain.

Gambar 4.14 Diagram Petugas Bersikap Adil.



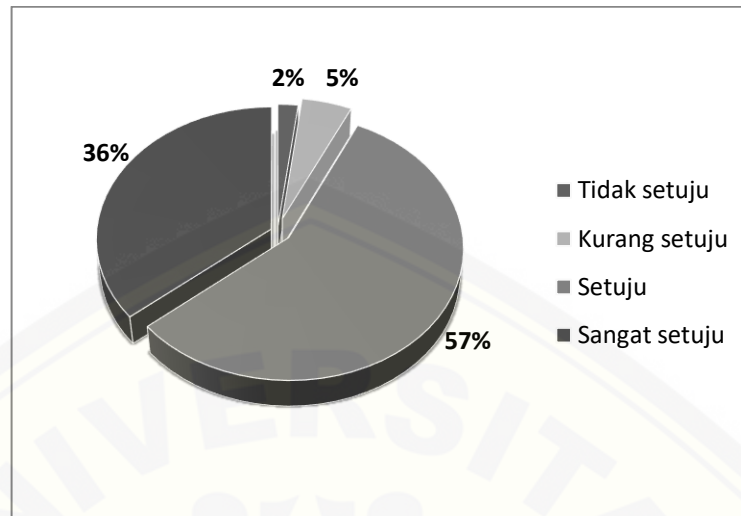
Sumber: kuisisioner

Diagram 4.14 menggambarkan total responden yang memilih tidak setuju, kurang setuju, setuju, dan sangat setuju masing masing adalah 5 responden, 8 responden, 34 responden, dan 25 responden. Data tersebut menunjukkan jawaban “setuju” memiliki jumlah jawaban reponden paling dominan, hal ini menunjukkan petugas bersikap adil ketika melayani pelanggan.

b. Petugas bersikap sopan

Perilaku pelaksana dalam indikator bersikap sopan dalam penelitian ini diukur dari seberapa sopan petugas dalam memberikan peayanan ke pelanggan. Sikap sopan berpengaruh terhadap kenyamanan pelanggan dalam berinteraksi dengan petugas.

Gambar 4.15 Diagram Petugas Bersikap Sopan.



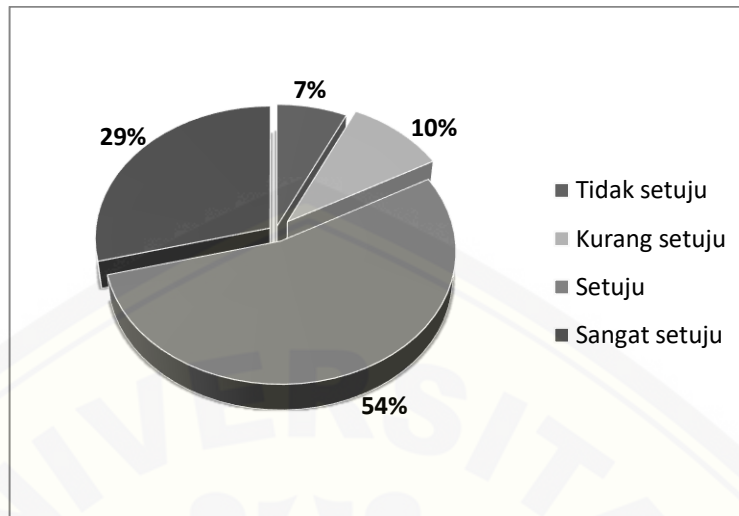
Sumber: kuisisioner

Diagram 4.15 menggambarkan total responden yang memilih tidak setuju, kurang setuju, setuju, dan sangat setuju masing masing adalah 1 responden, 4 responden, 41 responden, dan 26 responden. Data tersebut menunjukkan jawaban “setuju” memiliki jumlah jawaban responden paling dominan, hal ini menunjukkan petugas bersikap sopan ketika melayani pelanggan

c. Petugas bersikap ramah

Perilaku pelaksana dalam indikator bersikap ramah dalam penelitian ini diukur dari seberapa ramah petugas dalam memberikan pelayanan ke pelanggan baik dari komunikasi dengan pelanggan maupun pekerjaan yang dilakukan. Sikap ramah berpengaruh dalam kenyamanan dan interaksi yang baik antara pelanggan dengan petugas.

Gambar 4.16 Diagram Petugas Bersikap Ramah.



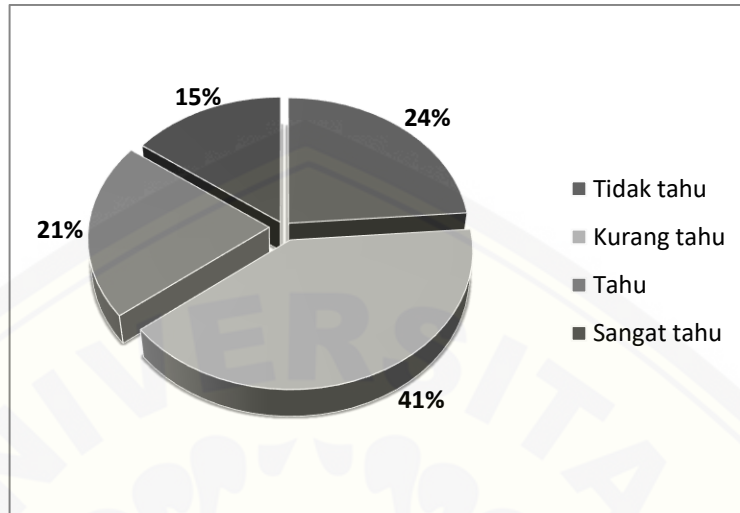
Sumber: kuisisioner

Diagram 4.16 menggambarkan total responden yang memilih tidak setuju, kurang setuju, setuju, dan sangat setuju masing masing adalah 5 responden, 7 responden, 39 responden, dan 21 responden. Data tersebut menunjukkan jawaban “setuju” memiliki jumlah jawaban reponden paling dominan, hal ini menunjukkan petugas bersikap ramah ketika melayani pelanggan.

4.3.8 Ruang Lingkup Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggaraan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. pengertian tersebut telah dijelaskan pada Peraturan Menteri Pendayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 16 tahun 2014 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat. Ruang lingkup maklumat pelayanan memiliki satu pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner untuk dapat mengetahui seberapa tinggi nilai dari indikator atau ruang lingkup maklumat pelayanan.

Gambar 4.17 Diagram Pengetahuan Pelanggan Tentang Maklumat Pelayanan.



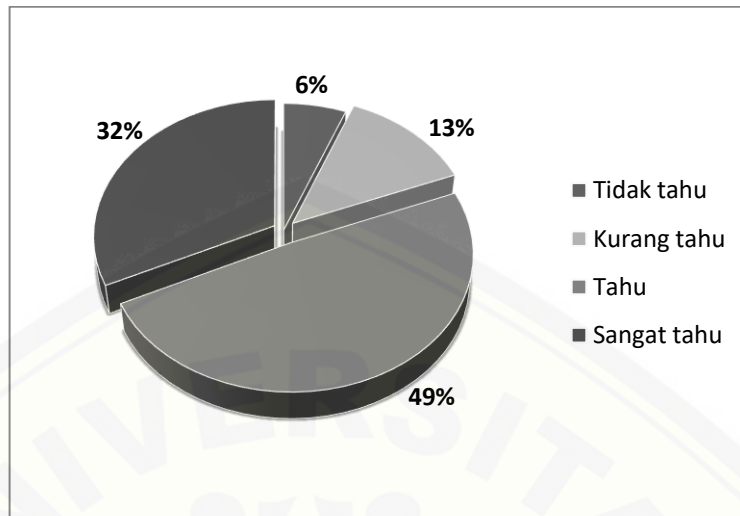
Sumber: kuisisioner

Diagram 4.17 menggambarkan total responden yang memilih tidak tahu, kurang tahu, tahu, dan sangat tahu masing masing adalah 17 responden, 29 responden, 15 responden, dan 11 responden. Data tersebut menunjukkan jawaban “kurang tahu” memiliki jumlah jawaban reponden paling dominan, hal ini menunjukkan pelanggan kurang megetahui adanya maklumat pelayanan oleh PLN Jember.

4.3.9 Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan

Pihak penanganan pengaduan yang sering disederhanakan menjadi *call center* dalam lembaga pelayanan harus tersedia sebagai sarana penanganan seluruh pengaduan mengenai pelaksanaan pelayanan yang dilakukan termasuk pada sebuah fasilitas kesehatan seperti Puskesmas Sumpalsari. Pihak penanganan pengaduan sangat penting perannya bila terjadi masalah atau komplain dari pelanggan. PT PLN memiliki layanan.

Gambar 4.18 Diagram Pengetahuan Pelanggan Tentang Pihak Pengaduan.



Sumber: kuisisioner

Diagram 4.18 menggambarkan total responden yang memilih tidak tahu, kurang tahu, tahu, dan sangat tahu masing masing adalah 4 responden, 10 responden, 35 responden, dan 23 responden. Data tersebut menunjukkan jawaban “tahu” memiliki jumlah jawaban reponden paling dominan, hal ini menunjukkan pelanggan megetahui adanya pihak pengaduan PLN.

4.4 Analisis Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Hasil total survei kepuasan pelanggan pada pelayanan listrik prabayar PT PLN Jember dinyatakan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{jumlah skor harapan} = \frac{\text{jumlah nilai item}}{\text{skor ideal}} \times 100$$

Rincian total nilai tiap item dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 4.2 Total Analisis Survei Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar PLN Jember.

No.	Ruang Lingkup	Jumlah Nilai (Jumlah Perolehan Skor Ternilai)	Skor Ideal (Skor Maksimal X Responden)	Keterangan
1.	Persyaratan:	221	292	Ruang lingkup persyaratan
	- Kemudahan persyaratan	221		memiliki penilaian yang baik dari pelanggan.
2.	Prosedur:	375	576	Ruang lingkup prosedur
	- Pemahaman prosedur	172		memiliki penilaian yang kurang baik dari pelanggan.
	- Kejelasan informasi	203		
3.	Waktu Pelayanan:	405	576	Ruang lingkup waktu pelayanan
	- Ketepatan waktu instalasi	196		memiliki penilaian yang tepat atau baik dari pelanggan
	- Ketepatan waktu penanganan gangguan	209		karena kedisiplinan waktunya.

No.	Ruang Lingkup	Jumlah Nilai	Skor Ideal	Keterangan
		(Jumlah Perolehan Skor Ternilai)	(Skor Maksimal X Responden)	
4.	Biaya atau Tarif:	582	864	Ruang lingkup biaya atau tarif memiliki penilaian yang kurang baik karena selisih yang besar antara skor ideal dan nilai yang didapat dari penilaian pelanggan.
	- Tarif listrik sesuai dengan kuota listrik	221		
	- Pungutan biaya instalasi	188		
	- Pungutan biaya perbaikan	173		
5.	Produk Spesifikasi Jenis:	403	576	Ruang lingkup spesifikasi jenis memiliki penilaian yang memuaskan dari pelanggan pada setiap jenis pelayanan dan fasilitasnya.
	- Keamanan listrik prabayar	230		
	- Kelancaran listrik prabayar	173		

No.	Ruang Lingkup	Jumlah Nilai (Jumlah Perolehan Skor Ternilai)	Skor Ideal (Skor Maksimal X Responden)	Keterangan
6.	Kompetensi Pelaksana:	622	864	Ruang lingkup kompetensi pelaksana memiliki penilaian yang baik atau cukup dari pelanggan.
	- Pengetahuan petugas luas	205		
	- Petugas menyelesaikan pekerjaan hingga tuntas	221		
	- Keterampilan petugas	196		
7.	Perilaku Pelaksana:	753	864	Ruang lingkup perilaku pelaksana memiliki penilaian yang baik dari pelanggan.
	- Petugas bersikap adil	223		
	- Petugas bersikap sopan	310		
	- Petugas bersikap ramah	220		

No.	Ruang Lingkup	Jumlah Nilai (Jumlah Perolehan Skor Ternilai)	Skor Ideal (Skor Maksimal X Responden)	Keterangan
8.	Maklumat Pelayanan	164	292	Ruang lingkup maklumat pelayanan memiliki penilaian yang kurang baik karena selisih yang besar antara skor ideal dan nilai yang didapat dari penilaian pelanggan.
9.	Penanganan Pengaduan	221	292	Ruang lingkup penanganan pengaduan memiliki penilaian yang baik dari pelanggan.
Total		3746	5196	

Sumber: kuesioner

Dari tabel diatas diketahui total nilai item dari kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Listrik Prabayar PT PLN Jember adalah 3764 dan skor idealnya adalah 5196. Sehingga untuk dapat menemukan total hasil atau

prosentase kepuasan pelanggan pada pelayanan listrik prabayar PT PLN Jember adalah sebagai berikut:

$$\text{jumlah skor harapan} = \frac{\text{jumlah nilai item}}{\text{skor ideal}} \times 100$$

$$\text{jumlah skor harapan} = \frac{3746}{5196} \times 100$$

$$\text{jumlah skor harapan} = 72.09$$

Berdasarkan kategori penilaian tingkat kepuasan terhadap PT PLN Jember yang kategorinya telah disebutkan pada bab metode penelitian. Diketahui kepuasan masyarakat mencapai nilai 72.09 sehingga kepuasan masyarakat yang telah diukur masuk pada kategori memuaskan. Untuk lebih jelasnya berikut ulasan kategori pada bab metode penelitian (dalam Ridwan, 2002: 15):

- 0-25 : tidak memuaskan
- 26-50 : kurang memuaskan
- 51-75 : memuaskan
- 76-100 : sangat memuaskan

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kepuasan pelanggan dalam layanan listrik Prabayar PLN Kabupaten Jember memiliki penilaian yang baik pada pengukurannya. Hal ini ditunjukkan dengan hasil analisis kepuasan pelanggan dengan mendapatkan skor harapan 72.09, yang mana nilai ini masuk pada kategori memuaskan. Hal ini dapat disebabkan adanya keselarasan antara pelayanan, fasilitas, teknologi, system, dan petugas yang memberikan pelayanan langsung maupun tidak langsung kepada pelanggan listrik Prabayar. Dalam penelitian ini PLN Kabupaten Jember sebagai perusahaan penyedia layanan listrik dapat membuktikan bahwa sudah mampu memberikan pelayanan public yang baik untuk masyarakat dan pelanggannya.

Pada penelitian ini terdapat Sembilan ruang lingkup pelayanan listrik Prabayar PLN Jember yang diukur meliputi, persyaratan, prosedur layanan, waktu pelayanan, biaya atau tarif, produk spesifikasi layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, dan penanganan pengaduan. Dalam Sembilan pengukuran yang dilakukan terdapat dua ruang lingkup yang mendapat nilai rendah atau kurang baik dari batas minimal penilaian baik. Dua ruang lingkup tersebut adalah ruang lingkup biaya dan ruang lingkup maklumat pelayanan. Tujuh ruang lingkup lainnya yaitu persyaratan, prosedur layanan, waktu pelayanan, produk spesifikasi layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, dan penanganan pengaduan mendapat nilai yang memuaskan atau mendekati nilai ideal.

Secara keseluruhan jika dilihat dari total penilaian yang dilakukan tentang kepuasan pelanggan pada Sembilan ruang lingkup pelayanan listrik Prabayar PLN Jember diketahui bahwa nilai total dari penilain tersebut adalah 72.09, skor ini masuk dalam kategori memuaskan. Sehingga kepuasan pelanggan listrik Prabayar PLN Jember secara umum memuaskan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan, maka dapat disarankan sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan (PLN) hendaknya mengevaluasi dan memperbaiki kualitas layanan pada ruang lingkup biaya dan maklumat pelayanan agar menjadi lebih baik serta menjaga dan meningkatkan kualitas layanan pada ruang lingkup yang lain agar pelanggan semakin merasa puas dan terciptanya PLN sebagai penyelenggara layanan public yang baik dan terpercaya.
2. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menggunakan metode pengukuran kepuasan yang lain sebagai media pembanding atau penguat kepuasan pelanggan listrik prabayar PLN Jember.

DAFTAR PUSTAKA

- Amir, Muhammad Faisal. 2005. Mengelola dan Membuat Interpretasi Hasil Olahan SPSS untuk Penelitian Ilmiah. Jakarta: Penerbit Edsa Mahkota.
- Amirin, Tatang M. 2011. Metode Penelitian Sekunde (Analisis Data Sekunder). Tidak Dipublikasikan. Makalah. <https://tatangmanguny.wordpress.com/2015/04/12/metode-penelitian-sekunder-analisis-data-sekunder/> [11 Juli 2018].
- Burhan Bungin. 2006. Analisis Data Penelitian Kualitatif. Jakarta: Raja Grafindo.
- Cristine Sasela. 2015. “Analisis Kualitas Produk Listrik Pintar (Prabayar) Dalam Menghadapi Kepuasan Pelanggan (Keinginan Pelanggan) di PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado”. Tidak Dipublikasikan. Skripsi. Manado: Politeknik Negeri Manado.
- Fausiah Nur Qalby. 2016. “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Prabayardan Pascabayar di Perumahan Vila MutiaraElok”. Tidak Dipublikasikan. Skripsi. Makassar: Universitas Hasanuddin Makassar.
- Husein Umar. 2002. Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen. Jakarta: PustakaUtama.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007. Manajemen Pemasaran Edisi 12. Jakarta: Indeks-Prentice Hall.
- Kotlerdan Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Erlangga.
- Kuswadi. 2004. Cara Mengukur Kepuasan Karyawan. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Moenir. 1995. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jaakarta: PT. Bumi Akasara.

Mohamad Kasiram. 2008. Metodologi Penelitian. Malang: UIN-Malang Pers.

Ndraha, Taliziduhu. 2000. Ilmu Pemerintahan. Bandung: Universitas Padjajaran.

Riduwan. 2002. Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian. Bandung: Alfabeta.

Singarimpun, M danEfendi. 1995. Metode Penelitian Survey. Jakarta: PT. Pustaka LP3ES.

Sugiyono. 2007. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2001. Metode Penelitian. Banskung: CV. Alfa Beta.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan.

UPT Penerbitan Universitas Jember. 2012. Pedoman Penulisan Karya Ilmiah. Jember: UPT Penerbitas Univesitas Jember.

Usman, Hundanidan P.S Akbar.2003. Metodologi Penelitian Sosial. Jakarta: Bumi Aksara.

Zuriah Nurul. 2006. Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan Teori Aplikasi. Jakarta: Bumi Aksara.

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian

Daftar Pertanyaan (Kuesioner)

I. Identitas Peneliti

Nama : Faisol Reza
NIM : 120910201014
Jurusan : Ilmu Administrasi
Prodi : Administrasi Negara
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat : jl Sultan Agung 7/16 Jember

II. Pengantar

Kepada:

Yth. Bapak/Ibu/Sdr/I

di tempat

Dengan hormat,

Bersama ini, saya mohon kesediaan dan bantuan bapak/ibu/sdr/i untuk meluangkan waktu guna mengisi daftar pertanyaan yang saya lampirkan ini dengan senyatanya. Kesediaan dan bantuan bapak/ibu/sdr/i dalam mengisi daftar pertanyaan ini penting artinya bagi saya dalam mengumpulkan data-data yang diperlukan dalam penulisan skripsi sebagai syarat kelulusan dalam meraih gelar sarjana. Semua jawaban dan identitas bapak/ibu/sdr/i akan saya jamin kerahasiaannya. Data tersebut semata-mata untuk penelitian sebagai bahan skripsi.

atas kesediaan bapak/ibu/sdr/i dalam meluangkan waktu untuk mengisi daftar pertanyaan ini, saya ucapkan terima kasih, dan mohon maaf apabila ada kata-kata yang kurang berkenan.

Hormat Saya,

Faisol Reza
NIM. 120910201014

III. Angket Responden

Umur : _____

Jenis Kelamin : _____

Tingkat Pendidikan : _____

Pekerjaan : _____

IV. Daftar Pertanyaan

1. Apakah syarat-syarat yang diberikan oleh PLN untuk pengajuan pemasangan listrik prabayar mudah dipenuhi?
a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah
2. Apakah prosedur pelayanan PLN mudah dipahami?
a. tidak mudah b. kurang mudah c. mudah d. sangat mudah
3. Apakah petugas memberikan informasi yang jelas tentang layanan PLN?

- a. tidak jelas b. kurang jelas c. jelas d. sangat jelas
4. Apakah petugas tepat waktu dalam melakukan instalasi listrik dirumah?
- a. tidak tepat b. kurang tepat c. tepat d. sangat tepat
5. Apakah petugas tepat waktu tiba ketika terjadi gangguan?
- a. tidak tepat b. kurang tepat c. tepat d. sangat tepat
6. Apakah biaya tarif listrik sesuai dengan kuota listrik (kWh) yang didapatkan ?
- a. tidak sesuai b. kurang sesuai c. Sesuai d. sangat sesuai
7. Apakah tidak terdapat pemungutan biaya oleh petugas dalam melakukan instalasi?
- a. tidak setuju b. kurang setuju c. setuju d. sangat setuju
8. Apakah tidak terdapat pemungutan biaya oleh petugas dalam melakukan perbaikan?
- a. tidak setuju b. kurang setuju c. setuju d. sangat setuju
9. Apakah pelanggan merasa aman dengan fasilitas yang telah diberikan oleh PLN?
- a. tidak setuju b. kurang setuju c. setuju d. sangat setuju
10. apakah layanan listrik Prabayar yang digunakan jarang mengalami gangguan?
- a. tidak setuju b. kurang setuju c. setuju d. sangat setuju
11. Apakah petugas memiliki pengetahuan yang luas mengenai produk PLN?

- a. tidak setuju b. kurang setuju c. setuju d. sangat setuju
12. Apakah petugas mampu menyelesaikan pekerjaan hingga tuntas?
- a. tidak setuju b. kurang setuju c. setuju d. sangat setuju
13. Apakah petugas mampu memberikan pelayanan dengan terampil?
- a. tidak setuju b. kurang setuju c. setuju d. sangat setuju
14. Apakah petugas adil dalam melakukan pelayanan, yakni tidak membedakan pelayanan antar pelanggan?
- a. tidak setuju b. kurang setuju c. setuju d. sangat setuju
15. Apakah petugas bersikap sopan ketika melayani pelanggan?
- a. tidak setuju b. kurang setuju c. setuju d. sangat setuju
16. Apakah petugas bersikap ramah ketika melayani pelanggan?
- a. tidak setuju b. kurang setuju c. setuju d. sangat setuju
17. Apakah anda mengetahui adanya pernyataan kesanggupan pelayanan yang di publikasikan oleh PLN?
- a. tidak tahu b. kurang tahu c. tahu d. sangat tahu
18. Apakah anda mengetahui adanya pihak yang menanggapi pengaduan?
- a. tidak tahu b. kurang tahu c. tahu d. sangat tahu

Lampiran 2. Rekapitulasi Jawaban Responden

No Res	No Kuisoner																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	3	4	3	4	3	3	1	2	3	2	3	4	3	4	3	4	1	4
2	4	3	1	3	1	3	3	4	3	2	1	3	3	4	4	3	2	2
3	4	2	4	3	4	3	4	1	3	4	2	2	1	3	3	4	4	3
4	3	1	3	1	2	4	2	2	3	1	4	3	3	4	2	4	1	3
5	4	3	3	3	4	3	2	1	3	2	3	4	2	3	4	3	2	3
6	2	4	3	3	2	2	1	3	4	3	2	4	3	3	3	2	4	4
7	3	4	1	3	4	1	3	4	3	2	4	3	1	4	3	3	3	3
8	3	3	3	4	3	4	2	3	4	1	3	2	3	4	4	3	1	1
9	4	1	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	4	3	2	4
10	3	3	3	1	3	3	2	3	4	4	1	2	3	3	3	3	2	3
11	4	2	2	3	4	3	4	1	3	2	2	3	1	4	1	4	1	2
12	1	1	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	4	4	3	4	2	3
13	3	3	1	3	1	3	3	4	4	2	3	3	2	4	4	3	2	3
14	4	3	4	4	3	3	4	1	4	1	4	3	3	4	3	3	1	4
15	4	1	3	3	2	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3
16	3	3	4	1	3	4	3	3	4	1	2	3	3	3	3	4	2	4
17	3	2	3	4	4	3	2	1	3	2	4	4	1	4	3	2	4	4
18	3	3	1	3	1	3	4	1	4	4	3	4	1	4	3	3	3	3
19	4	2	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	4	3	2	1
20	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	1	4	4
21	3	3	3	3	4	3	3	2	1	4	2	4	3	1	3	3	2	3
22	4	3	1	3	3	4	2	1	4	3	3	4	3	3	4	3	1	2
23	4	3	2	3	3	3	1	3	4	2	4	3	4	3	4	4	3	2
24	3	2	3	1	3	1	2	4	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3
25	2	4	2	3	2	3	3	3	4	2	3	4	4	3	4	3	3	2
26	3	3	4	4	3	3	3	2	4	2	4	3	2	4	3	3	2	3
27	3	3	3	3	4	4	2	3	3	1	3	2	3	4	3	3	4	4
28	4	4	2	3	3	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4	3	2	3
29	4	2	1	3	4	3	3	2	4	1	2	4	3	4	3	4	1	4
30	3	3	3	4	3	1	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3
31	1	1	2	3	2	3	3	1	3	3	3	3	4	2	4	2	4	2
32	3	1	4	3	3	4	2	2	3	1	2	3	3	3	3	3	2	4
33	3	3	3	3	4	3	4	1	4	3	3	2	2	3	4	3	3	4
34	4	3	1	1	3	4	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3	1	3
35	3	2	4	3	3	3	1	2	3	3	2	4	1	3	3	4	3	4
36	4	2	3	3	2	1	3	3	3	2	4	3	4	1	2	3	2	3
37	2	3	4	3	3	4	2	1	3	3	4	3	3	2	3	4	1	4

38	3	3	2	3	3	3	4	1	3	1	3	3	4	3	3	4	2	3
39	3	3	1	3	4	4	2	3	3	3	2	1	3	4	4	3	4	1
40	3	1	3	4	4	3	2	3	1	2	3	3	4	3	4	3	2	3
41	4	2	3	3	1	3	1	4	3	3	2	4	2	4	3	3	1	3
42	4	3	4	3	3	4	2	2	3	2	3	4	3	3	3	1	2	4
43	3	2	1	1	3	3	3	2	3	1	4	3	3	3	4	3	1	3
44	3	1	4	4	3	3	2	1	3	3	1	4	3	2	3	4	2	4
45	3	3	2	3	2	1	1	4	3	2	3	3	4	3	2	4	3	2
46	2	4	1	3	3	3	2	3	3	3	1	4	3	4	3	3	2	3
47	4	3	4	3	3	3	2	1	3	4	3	3	1	3	3	3	4	4
48	3	2	3	3	4	3	2	2	4	3	2	1	3	3	3	1	2	3
49	2	1	4	1	4	3	4	2	3	1	3	3	4	2	4	3	1	3
50	3	3	4	3	3	4	3	2	4	3	4	4	3	3	4	3	2	4
51	2	3	2	3	3	2	2	3	4	2	1	4	2	4	3	4	3	4
52	4	1	4	1	3	3	1	3	2	4	2	3	4	3	3	3	4	3
53	3	3	3	3	2	4	4	2	3	3	4	2	3	2	4	2	3	4
54	3	2	4	3	3	3	2	1	4	2	3	4	1	3	4	3	1	3
55	3	2	4	3	3	1	1	2	3	3	3	4	4	3	4	2	2	3
56	4	3	3	4	3	3	2	3	4	1	1	3	3	2	3	3	4	4
57	4	3	4	4	4	3	2	3	3	1	2	4	2	3	3	3	2	1
58	3	4	2	3	3	3	4	2	2	3	3	1	4	4	3	4	2	3
59	2	3	3	4	3	4	2	2	4	1	4	3	1	3	3	3	1	3
60	3	1	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	4	1	3	4	2	2
61	3	3	2	3	2	4	4	1	4	3	1	4	3	3	3	4	1	3
62	4	3	4	3	3	3	2	4	2	1	4	3	3	4	2	3	3	3
63	3	1	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4	2	3	4	4	2	4
64	2	2	3	3	2	3	1	3	4	4	2	3	1	2	3	4	3	3
65	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	1	4	3	3	1	3	2
66	3	3	3	3	1	3	2	2	4	2	3	3	2	1	4	2	1	3
67	4	1	4	3	3	3	4	2	3	3	1	2	3	3	3	4	2	3
68	4	3	3	1	3	4	2	3	3	1	2	4	3	2	4	3	3	3
69	1	2	3	3	2	3	1	3	4	3	4	3	4	3	2	2	3	4
70	3	1	3	3	3	1	3	4	4	2	3	3	1	4	3	4	1	3
71	2	3	4	4	4	3	2	2	3	1	4	3	2	1	4	3	2	2
72	3	2	3	3	2	3	4	1	2	4	2	1	3	4	3	1	3	4

Lampiran 3. Hasil Rekapitulasi Responden

Tabel Rekapitulasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-laki	24	33%
Perempuan	48	67
Total	72	100%

Tabel Rekapitulasi Karakteristik Responden Berdasarkan Daya Listrik

Jenis Daya	Jumlah	Presentase
450 V	41	56%
900 V	25	35%
200 V – Up	6	9
Total	72	100%

Tabel Rekapitulasi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Rentan Usia	Jumlah	Presentase
17 – 25	6	8%
26 – 35	21	29%
36 – 45	32	45%
46 – 55	10	14%
56 – 65	3	4%
Total	72	100%

Tabel Rekapitulasi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Jumlah	Presentase
Wiraswasta	28	39%
Wirausaha	19	26%
Petani	6	8%
PNS	11	15%
Tidak Bekerja	3	4%
Lain – lain	5	7%
Total	72	100%

Tabel Rekapitulasi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Presentase
SD/Sederajat	6	6%
SMP/Sederajat	15	21%
SMA/Sederajat	36	50%
D3	5	7%
S1	10	14%
Total	72	100%

