

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

Service Quality of New Prepaid Electricity Installation for Prospective Household Customers of PT PLN (Persero) Kalisat Regionin District of Sumber Jamber

Selvi Mirthawati Setyorini, Inti Wasiati, Suji.

Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember,
Jalan Kalimantan 37, Jember 68121
E-mail: selvi.setyorini@gmail.com

Abstract

This research aimed to describe the quality of new prepaid electricity installation services for new prospective household customers of PT. PLN (Persero) Kalisat Region. The problems occurred were due to inaccuracy in the electricity installation time at the house of new customers especially in District of Sumber Jambe and the slow performance of Installation Service officers. Measurement of service quality used service quality model obtained from the calculation of the difference between respondents' perception scores and expectation score based on five dimensions, namely direct evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. If the service received exceeds expectations, the quality of service is very good or ideal. if the service received is lower than the expectations, the service quality is poor. This research used descriptive research type with quantitative approach, and the samples were 56 people. Samples were determined by incidental sampling. The research was conducted in November 2014. Sources of data were secondary and primary data, and data were collected by observation, interviews, questionnaires, and documentation. The results showed a negative value with a score of -1, which means that the quality of new prepaid electricity installation service for the prospective household customers in District of Sumber Jambe was not good because the service received by the respondents was lower than the respondents' expectations. Based on the respondents' characteristics, 46.4% of respondents got communication by word of mouth about the fairly good new electricity installation services. 32.1% of respondents with personal needs felt that the service obtained was pretty good. Moreover, 21.5% of respondents had fairly good past experience in the new electricity installation in District of Sumber Jambe.

Keywords: quality of service, new electricity installation, new customer of household category.

PENDAHULUAN

Listrik merupakan salah satu kebutuhan yang sangat penting bagi kehidupan masyarakat. Kebutuhan listrik selalu meningkat dari waktu ke waktu. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik harus memenuhi tuntutan tersebut. Sebagai jalan keluar, pemerintah menunjuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN) sebagai pelaksana dalam penyediaan kebutuhan tenaga listrik bagi kepentingan umum. Berdasarkan ketentuan dalam Pasal 2 Undang-Undang No.19 Tahun 2013, BUMN berfungsi sebagai penyedia barang atau jasa publik sekaligus sebagai penyumbang penerimaan negara. Adapun PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero ditunjuk oleh negara sebagai BUMN yang menyelenggarakan usaha pemenuhan kebutuhan listrik bagi masyarakat Indonesia. Dalam menyelenggarakan kegiatannya, PT. PLN (Persero) sebagai BUMN yang bertanggung jawab dalam pengelolaan listrik mengalami keterbatasan untuk melaksanakan tugasnya sendiri. PT. PLN (Persero) memerlukan bantuan dari kontraktor-kontraktor yang bergerak di bidang kelistrikan. Pasal 11 Undang-Undang No.30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan menjadi dasar hukum bagi pihak swasta, baik badan usaha, koperasi, maupun swadaya masyarakat, untuk berpartisipasi dalam segala jenis usaha penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum. Diberlakukannya Undang-Undang Ketenagalistrikan tersebut industri listrik membuka

peluang bagi pihak swasta untuk ikut serta dalam penyediaan layanan. Hal ini memunculkan suatu bentuk kerjasama dalam hal pemborongan pasang baru listrik yang dilakukan oleh kontraktor. Dalam melakukan pemborongan pasang baru listrik tersebut, hubungan kerja antara PT. PLN (Persero) dan kontraktor dituangkan dalam suatu perjanjian kerjasama pemasangan listrik.

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

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

penyambungan listrik menjadi lebih mudah, cepat, dan tidak berbelit-belit. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya, program ini menemui kendala, yakni kurangnya suplai trafo meteran listrik sehingga realisasi penyambungan listrik baru di rumah pelanggan tidak mencapai jumlah satu juta pelanggan. Selain itu ternyata banyak ditemukan calon pelanggan yang tercatat mendaftar ganda, bahkan tiga kali. ([http://m.okezone.com/read / 2010/1101/320/388498/target-pln-sambung-1-juta-listrik-meleset](http://m.okezone.com/read/2010/1101/320/388498/target-pln-sambung-1-juta-listrik-meleset)).

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

page PT. PLN (Persero). Dari fenomena ini dapat dipahami bahwa pasang baru listrik merupakan program yang sangat penting bagi PT. PLN (Persero). Hal ini dikarenakan masyarakat Indonesia yang pertumbuhannya semakin meningkat membutuhkan listrik sebagai penunjang mobilitas sehari-hari. Oleh karena itu PT. PLN (Persero) berupaya untuk memenuhi semua tuntutan pasang baru listrik secara nasional.

Masyarakat dewasa ini sangat membutuhkan segalanya menjadi lebih mudah. Teknologi adalah jantung dari segala kegiatan saat ini. Dalam menyikapi tuntutan tersebut, PT. PLN (Persero) mengembangkan suatu produk layanan yang berbasis teknologi informasi yang disebut “Prabayar” atau “listrik Prabayar” (www.pln.co.id). Listrik prabayar merupakan produk bagi pelanggan listrik yang penggunaannya disyaratkan dengan pelanggan membayar sejumlah uang terlebih dahulu untuk kemudian yang bersangkutan dapat menikmati aliran listrik. Pembayaran tersebut dimaksudkan untuk membeli *voucher* isi ulang listrik.

Saat ini sistem listrik prabayar sudah diterapkan pula di PT. PLN (Persero) Area Jember. PT. PLN (Persero) Area Jember berada pada peringkat ke-13 dalam tingkatan kinerja pasang baru listrik PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur pada tahun 2014. PT. PLN (Persero) Area Jember terdiri dari 9 rayon yang meliputi Rayon Jember Kota, Rayon Lumajang, Rayon Kalisat, Rayon Rambipuji, Rayon Ambulu, Rayon Klakah, Rayon Tanggul, Rayon Kencong, dan

Rayon Tempeh. Dari 9 rayon tersebut, Rayon Kalisat memiliki jumlah pelanggan baru terbanyak tahun 2013. Berikut adalah data prosentase pertumbuhan pelanggan baru masing-masing rayon di PT. PLN (Persero) Area Jember tahun 2012 sampai dengan tahun 2013

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

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

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

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

Pada tahun 2013 terjadi keterlambatan pemasangan listrik di 500 rumah pelanggan baru di Rayon Kalisat sehingga menimbulkan keluhan pelanggan. Hal ini dikarenakan permintaan pasang baru listrik yang masuk di PT. PLN (Persero) Rayon Kalisat tergolong tinggi dengan rata-rata 50 hingga seratus calon pelanggan yang mendaftarkan diri setiap harinya. Kondisi tersebut membuat PT. PLN (Persero) Rayon Kalisat mengalami kendala terkait dengan ketersediaan stok kwh Meter. Berdasarkan wawancara pada tanggal 2 Oktober 2014 bersama Bapak Muhson selaku Supervisor Administrasi dan Pelayanan Pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Kalisat diketahui bahwa proses pasang baru listrik terkendala oleh keterbatasan sumber daya manusia sehingga tidak dapat mengimbangi tingginya jumlah permintaan pasang baru listrik yang masuk. Hal ini menyebabkan keterlambatan pemasangan listrik di rumah pelanggan baru terutama di Kecamatan Sumber Jambe yang berada di Rayon Kalisat. Hal ini diperkuat dengan tabel data pelanggan baru listrik PT. PLN (Persero) Rayon Kalisat sebagai berikut.

Tabel 1.2 Data Pelanggan Baru Listrik Rayon Kalisat Bulan September s.d Oktober Tahun 2014

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

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

Pada tabel 1.2 dapat dipahami bahwa kecamatan Sumber Jambe memiliki permintaan pasang baru listrik terbanyak pada bulan September sampai dengan Oktober 2014. Berdasarkan uraian-uraian sebelumnya dapat diketahui bahwa calon pelanggan baru di Kecamatan Sumber Jambe yang merupakan salah satu kecamatan dalam wilayah kerja PT.PLN (Persero) Rayon Kalisat mengeluhkan lamanya pelayanan pasang baru listrik, petugas terkesan lamban pada saat memasang listrik sehingga calon pelanggan baru listrik merasa kecewa. Hal ini menyebabkan kualitas pelayanan menjadi suatu masalah yang menarik untuk diteliti.

Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan proses pasang baru listrik prabayar bagi pelanggan rumah tangga PT. PLN (Persero) Rayon Kalisat di Kecamatan Sumber Jambe?

Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan proses

pasang baru listrik prabayar bagi pelanggan rumah tangga PT. PLN (Persero) Rayon Kalisat di Kecamatan Sumber Jambe.

TINJAUAN PUSTAKA

Adapun konsepsi dasar dari penelitian mengenai kualitas pelayanan proses pasang baru listrik prabayar bagi pelanggan rumah tangga PT. PLN (Persero) Rayon Kalisat di Kecamatan Sumber Jambe yaitu sebagai berikut.

1. Ilmu Administrasi Publik

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

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

dikembalikan pada istilah Golembiewski tersebut akan mudah dipahami bahwa seorang penulis akan masuk paradigma yang mana. Hal ini dikarenakan dari istilah-istilah yang dipergunakan dapat diketahui *locus* dan *focus*nya.

1. Paradigma I yaitu paradigma dikotomi politik administrasi, dari tahun 1900 hingga 1926.
2. Paradigma II yaitu prinsip-prinsip administrasi, tahun 1927 hingga 1937
3. Paradigma III yaitu administrasi negara sebagai ilmu politik tahun 1950-1970.
4. Paradigma IV yaitu administrasi negara sebagai ilmu administrasi, tahun 1956-1970.
5. Paradigma V yaitu administrasi negara sebagai administrasi negara, tahun 1970.

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

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

- a. *Old Public Administration*
- b. *New Public Management*
- c. *New Public Service*

Penelitian ini termasuk dalam konsep *New Public Management*. Hal ini dikarenakan hubungan antara instansi pemerintah dengan masyarakat diposisikan sebagai hubungan produsen dengan pelanggannya

(*costumers*) sama dengan proses hubungan transaksi yang dilakukan dalam dunia pasar.

2. Pelayanan Publik

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, istilah pelayanan dijelaskan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) (Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan & Pengembangan Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1989:571). Pelayanan berkaitan erat dengan masyarakat sehingga pelayanan lebih dikenal dengan istilah pelayanan publik. Publik berasal dari bahasa Inggris *Public* yang berarti masyarakat umum. Pengertian publik menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah orang banyak atau umum (1989:793). Dalam MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 yang dikutip oleh Istianto (2009: 126) pelayanan publik sebagai kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Santosa (2008:57) pelayanan publik adalah “pemberian jasa publik, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.”

3. Jasa

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

4. Kualitas Pelayanan

Tjiptono (2005:110) mengatakan bahwa konsep kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kesempurnaan atau kebaikan sebuah produk atau jasa, yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian (*conformance quality*). Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa besar tingkat kesesuaian antara sebuah produk atau jasa dengan persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan sebelumnya. Dalam menganalisis kualitas pelayanan pasang baru listrik di Rayon Kalisat penulis akan menggunakan dimensi kualitas yang dikemukakan oleh Parasuraman et al dalam Tjiptono (2011:347) yang sekaligus dijadikan sebagai indikator untuk mengukur kualitas pelayanan. Adapun kelima dimensi kualitas jasa tersebut yaitu bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsivness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

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

5. Model *ServQual*

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

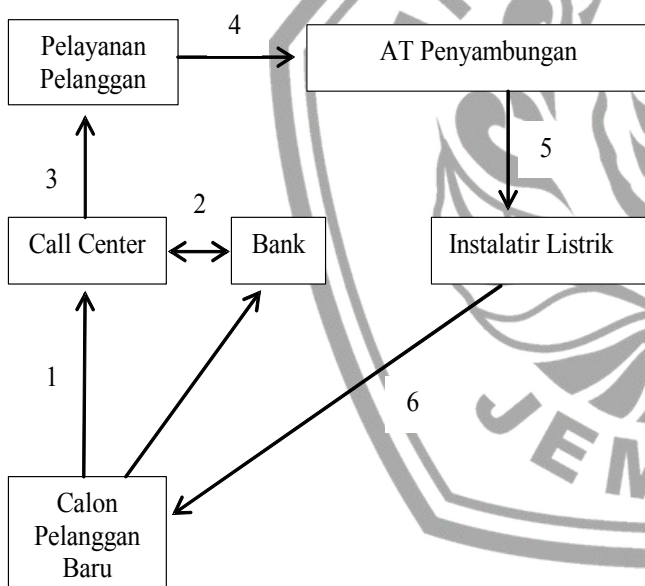
- a. Gap 1 adalah kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan (*knowledge gap*).
- b. Gap 2 berupa perbedaan antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa (*standarts gap*).
- c. Gap 3 berupa perbedaan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (*delivery gap*).
- d. Gap 4 berupa perbedaan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal (*communications gap*).
- e. Gap 5 adalah kesenjangan antara jasa yang dipersepsikan dan jasa yang diharapkan (*service gap*).

Dari kelima gap tersebut, yang paling berpengaruh dalam menentukan kualitas pelayanan adalah gap kelima, yaitu gap antara persepsi

terhadap layanan yang diterima dan layanan yang diharapkan (*service gap*). Hal ini dikarenakan Gap ke-5 lebih menitik beratkan atau memfokuskan pada konsumen atau pelanggan yang menerima pelayanan. Sedangkan Gap 1 sampai dengan 4 lebih mementingkan sisi organisasi.

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

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



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

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

Dari gambar 2.3 dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Calon pelanggan baru menghubungi *call center* 123 untuk mengajukan permohonan pasang baru listrik. Calon Pelanggan baru akan

mendapatkan Surat Ijin Penyambungan (SIP) yang berisi nomor agenda dan nomor registrasi untuk pembayaran.

2. *Call Center* akan menginformasikan kepada calon pelanggan baru untuk mentransfer biaya pemasangan listrik melalui bank yang ditunjuk oleh PT. PLN (Persero). Biaya pemasangan listrik sebesar;

a. Rp 337.500,00 untuk daya sampai dengan 2200 VA,

b. Rp 2.712.500,00 untuk daya 3500 sampai dengan 5500 VA.

3. Setelah pembayaran selesai maka calon pelanggan akan mengkonfirmasi kepada *call center* 123.

4. *Call Center* kemudian memproses permohonan pasang baru listrik kepada bagian Pelayanan Pelanggan di PT. PLN (Persero) Rayon Kalisat. Proses ini membutuhkan waktu 1 hari kerja.

5. Permohonan pasang baru listrik yang masuk kemudian ditindaklanjuti oleh bagian Asisten Teknik (AT) Penyambungan dan Pemutusan.

AT Penyambungan dan Pemutusan akan mencetak perintah kerja dan berita acara. Setelah itu, AT Penyambungan dan Pemutusan memerintahkan instalatir listrik untuk melakukan survei lapangan kemudian memasang listrik di rumah pelanggan baru. Proses ini membutuhkan waktu 1 hari kerja.

6. Instalatir listrik melakukan survei lokasi ke rumah calon pelanggan baru. Setelah survei maka pada hari berikutnya instalatir listrik akan

datang untuk melakukan pasang baru listrik di rumah calon pelanggan baru. Calon pelanggan baru kemudian harus membayar biaya jasa instalatir listrik sesuai tarif yang ditentukan oleh instalatir listrik tersebut.

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

METODE PENELITIAN

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

Penelitian ini dilakukan di PT. PLN (Persero) Rayon Kalisat yang terletak di Jalan Dr. Wahidin No.20, Kalisat Kabupaten Jember. Waktu penelitian awal dilakukan pada bulan April hingga Mei 2014. Sedangkan penelitian selanjutnya dilakukan pada bulan November 2014. Populasi diperoleh dari jumlah pelanggan baru listrik di Kecamatan Sumber Jambe kategori rumah tangga pada bulan Oktober sejumlah 125 pelanggan. Berdasarkan perhitungan rumus Slovin, dari 125

pelanggan baru kategori rumah tangga di Kecamatan Sumber Jambe diambil sampel sebanyak 56 orang pelanggan baru. Teknik pengambilan sampel menggunakan *sampling insidental*. Menurut Sugiyono (2009:96) bahwa "*sampling insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data".

Sampel penelitian yang diambil dalam penelitian ini adalah calon pelanggan baru yang telah mendaftar pasang baru listrik Jember dan mempunyai karakteristik responden berdasarkan komunikasi getok tular, kebutuhan pribadi dan pengalaman masa lalu.

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

1. Dimensi bukti langsung meliputi daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan serta penampilan petugas.
2. Dimensi keandalan meliputi kemampuan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan yang berarti dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
3. Dimensi daya tanggap meliputi kesediaan dan kemampuan para petugas untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka,

serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

4. Dimensi jaminan meliputi cakupan pengetahuan dan kesopanan petugas serta ketrampilan untuk menangani setiap permasalahan pelayanan.
5. Dimensi empati meliputi kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik dan memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan.

Sumber data menggunakan data primer dan sekunder. Data primer yang digunakan oleh peneliti adalah wawancara dengan pegawai PLN Rayon Kalisat, kuesioner, dan observasi lapangan. Sedangkan data sekunder berupa profil PT. PLN (Persero) Rayon Kalisat, Undang-Undang No. 19 Tahun 2013, Undang-Undang No.30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, dan SOP Pasang Baru Listrik.

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan yaitu menggunakan model *Service Quality* untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dengan cara skala *Likert*, responden diharuskan memilih kesetujuan atau ketidaksetujuan mengenai pertanyaan yang ada dengan lima alternatif jawaban yang sudah disediakan. Hasil perhitungan ServQual yaitu total skor persepsi dikurangi total skor harapan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan proses pasang baru listrik prabayar bagi pelanggan

rumah tangga PT. PLN (Persero) Rayon Kalisat di Kecamatan Sumber Jambe dengan menggunakan model *Service Quality* pada lima dimensi yaitu sebagai berikut.

1. Dimensi bukti langsung (*tangibles*) yang terdiri dari kelengkapan peralatan petugas dan kelengkapan atribut petugas dikategorikan sangat baik, dengan skor rata-rata *Service Quality* +2,3. Perolehan hasil tersebut didapat dari skor persepsi responden yaitu 82,3% dikurangi skor harapan responden yaitu 80%. Dimensi bukti langsung menghasilkan angka positif karena pelayanan yang dirasakan atau diterima oleh responden melebihi harapan responden. Hal ini berdasarkan wawancara dengan Bapak Abdul Khohar tanggal 12 November 2014 yang menyatakan perlengkapan atribut petugas sudah lengkap dan mudah dikenali. Peralatan yang dibawa lengkap.

2. Dimensi kehandalan terdiri dari kemampuan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati dengan skor negatif yaitu -6,8. Perolehan hasil tersebut didapat dari skor persepsi responden yaitu 77,2% dikurangi skor harapan responden yaitu 84%. Dimensi kehandalan menghasilkan angka negatif karena kualitas pelayanan yang dirasakan atau diterima oleh responden lebih kecil daripada harapan responden. Berdasarkan wawancara dengan Ibu Salamah pada tanggal 13 November 2014 diketahui bahwa petugas kurang teliti atau berhati-hati saat memasang kabel

- listrik sehingga harus memperbaiki pe-masangan listrik di rumah pelanggan tersebut.
3. Dimensi daya tanggap terdiri dari kesediaan dan kemampuan para petugas untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat yang dikategorikan tidak baik, dengan skor rata-rata Service Quality -0,8. Perolehan hasil tersebut didapat dari skor persepsi responden yaitu 72,5% dikurangi skor harapan responden yaitu 73,3%. Dimensi daya tanggap menghasilkan angka negatif karena pelayanan yang dirasakan atau diterima oleh responden lebih kecil daripada harapan responden. Berdasarkan hasil wawancara dengan H. Sodik kepada tanggal 13 November 2014 beliau tidak mendapatkan brosur saat petugas Yanbung datang ke rumahnya untuk memasang listrik. Informasi yang diberikan hanya berupa pemberitahuan bahwa box meteran tidak boleh dipindah atau dijual dan informasi tentang tata cara membayar tagihan listrik namun tidak ada informasi tentang fitur-fitur baru PLN.
4. Dalam dimensi jaminan yang terdiri dari dari kesopanan petugas, pengetahuan dan ketrampilan petugas yang dikategorikan sangat baik dengan skor rata-rata Service Quality +1,6. Perolehan hasil tersebut didapat dari skor persepsi responden yaitu 81,2% dikurangi skor harapan responden yaitu 79,6%. Dimensi jaminan menghasilkan angka positif karena pelayanan yang dirasakan atau diterima oleh responden lebih Hal ini berdasarkan hasil wawancara pada Bapak Faruq pada tanggal 15 November 2014 yang menyatakan bahwa petugas bersikap ramah dan sopan.
5. Dimensi empati yang terdiri dari kemudahan dalam melakukan dalam menghubungi petugas dan memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan yang mendapatkan skor tidak baik, dengan skor rata-rata Service Quality -1,9. Perolehan tersebut didapat dari skor persepsi responden yaitu 78,1% dikurangi skor harapan responden yaitu 80%. Dimensi empati menghasilkan angka negatif karena pelayanan yang dirasakan atau diterima oleh responden lebih kecil dari harapan responden. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Vivi pada tanggal 14 November 2014 yang menyatakan bahwa pe-tugas yanbung bersikap kurang adil dalam memberikan pelayanan yaitu, calon pelanggan baru yang lebih dekat lokasinya dengan kantor PLN Rayon Kalisat lebih cepat dipasangi listrik daripada calon pelanggan baru yang lokasinya jauh dengan kantor PLN Rayon Kalisat dan dinilai lamban menangani kebutuhan pelanggan.
- Skor yang diperoleh tiap dimensi kemudian digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pasang baru listrik oleh PT. PLN (Persero) Rayon Kalisat dengan menggunakan pengukuran model Service Quality dan mendapatkan hasil akhir -1. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tersebut tidak baik karena mendapatkan skor

negatif. Kualitas pelayanan pasang baru listrik bagi pelanggan kategori rumah tangga di Kecamatan Sumber Jambe dikategorikan buruk karena pelayanan pasang baru listrik yang diterima oleh responden lebih kecil daripada harapan responden.

PENUTUP

Kesimpulan

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

1. Pelayanan pasang baru listrik oleh PT. PLN (Persero) Rayon Kalisat bagi pelanggan kategori rumah tangga di Kecamatan Sumber Jambe dengan menggunakan model ServQual dinyatakan memiliki kualitas pelayanan yang buruk dengan skor *servqual* -1. Dari perolehan hasil negatif yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima atau dirasakan oleh responden kurang dari harapan responden.
2. Dimensi bukti fisik (*tangibles*) mendapat skor +2,3 dan dimensi jaminan (*assurance*) mendapat skor +1,6. Perolehan skor positif pada kedua dimensi ini berarti bahwa pelayanan yang diterima oleh responden melebihi harapan responden sehingga dikatakan kualitas pelayanannya adalah sangat baik. Sedangkan dimensi keandalan (*realibility*) mendapat skor -6,8, daya tanggap (*responsiveness*) mendapat

skor -0,8, dan empati (*emphaty*) mendapat skor -1,9. Perolehan skor negatif pada ketiga dimensi ini artinya pelayanan yang diterima oleh responden kurang dari harapan responden sehingga dikatakan bahwa kualitas pelayanannya tidak baik atau buruk. Berdasarkan karakteristik responden, sebanyak 46,4% responden mendapatkan komunikasi getok tular yang cukup baik, 32,1% responden dengan kebutuhan pribadi merasa pelayanan yang diperoleh cukup baik dan 21,5% responden memiliki pengalaman masa lalu yang cukup baik tentang pasang baru listrik bagi pelanggan kategori rumah tangga di Kecamatan Sumber Jambe.

Saran

Kualitas pelayanan dimensi bukti langsung dan jaminan yang sudah sangat baik tersebut harus dipertahankan, sedangkan untuk dimensi keandalan, daya tanggap, dan empati yang mendapatkan skor negatif harus ditingkatkan agar pelanggan baru mendapatkan pelayanan yang lebih memuaskan. Mengenai dimensi keandalan, petugas instalir listrik diharapkan lebih cepat untuk datang ke lokasi pemasangan baru listrik sesuai dengan SOP PT. PLN (Persero), yaitu selambat-lambatnya 5 hari. Sedangkan pada dimensi daya tanggap, brosur harus diperbanyak dan diberikan pada pelanggan baru saat petugas Yanbung datang ke lokasi pemasangan listrik baru. Hal ini untuk memudahkan pelanggan baru untuk mengetahui fitur-fitur PT. PLN (Persero) Rayon Kalisat dan tata cara penggunaan listrik dengan benar. Pada

dimensi empati, petugas instalatir listrik diharapkan tidak bersikap diskriminatif dalam melakukan pemasangan baru listrik, misalnya dilihat dari sisi lokasi tempat tinggal calon pelanggan baru. Petugas instalatir listrik harus meniadakan perbedaan bentuk pelayanan antara calon pelanggan baru di wilayah pinggiran dengan calon pelanggan baru di wilayah yang relatif mudah dijangkau. Dengan demikian, tidak ada calon pelanggan baru yang merasa dinomorduakan dalam pelayanan pasang baru listrik PT. PLN (Persero) Rayon Kalisat.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Arief, Moestosim. 2006. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Banyumedia.
- Arikunto, Suharsimi. 1990. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bungin, Burhan. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Chandra, Gregorius & Fandy Tjiptono. 2005. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Istianto, Bambang. 2009. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Keban, Yermias. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Purwanto dan Sulistyastuti. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Gava Media.
- Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik-Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Effendi. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, M.A.J. 2000. *Teknik Sampling untuk Survei & Eksperimen*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Thoha, Miftah. 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan & Pengembangan Departemen Pendidikan & Kebudayaan. 1989. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Kedua*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Service Management. Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- _____. 2011. *Pemasaran Jasa*. Sleman: Bayumedia Publishing.
- Universitas Jember. 2010. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember*. Jember: Jember University Press.
- Umar, Husein. 1999. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Usman, Husaini & Purnomo Setiady Akbar. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.

Westra, Pariata. 2009. *Administrasi Perusahaan Negara: Perkembangan & Permasalahan*. Yogyakarta: Ghalia Indonesia.

Perundang-undangan

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

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang No.30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan

Internet

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

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

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

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

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

[388498/target-pln-sambung-1-juta-listrik-meleset](http://m.okezone.com/read/2010/1101/320/388498/target-pln-sambung-1-juta-listrik-meleset)

[meleset](http://m.okezone.com/read/2010/1101/320/388498/target-pln-sambung-1-juta-listrik-meleset)

