



**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

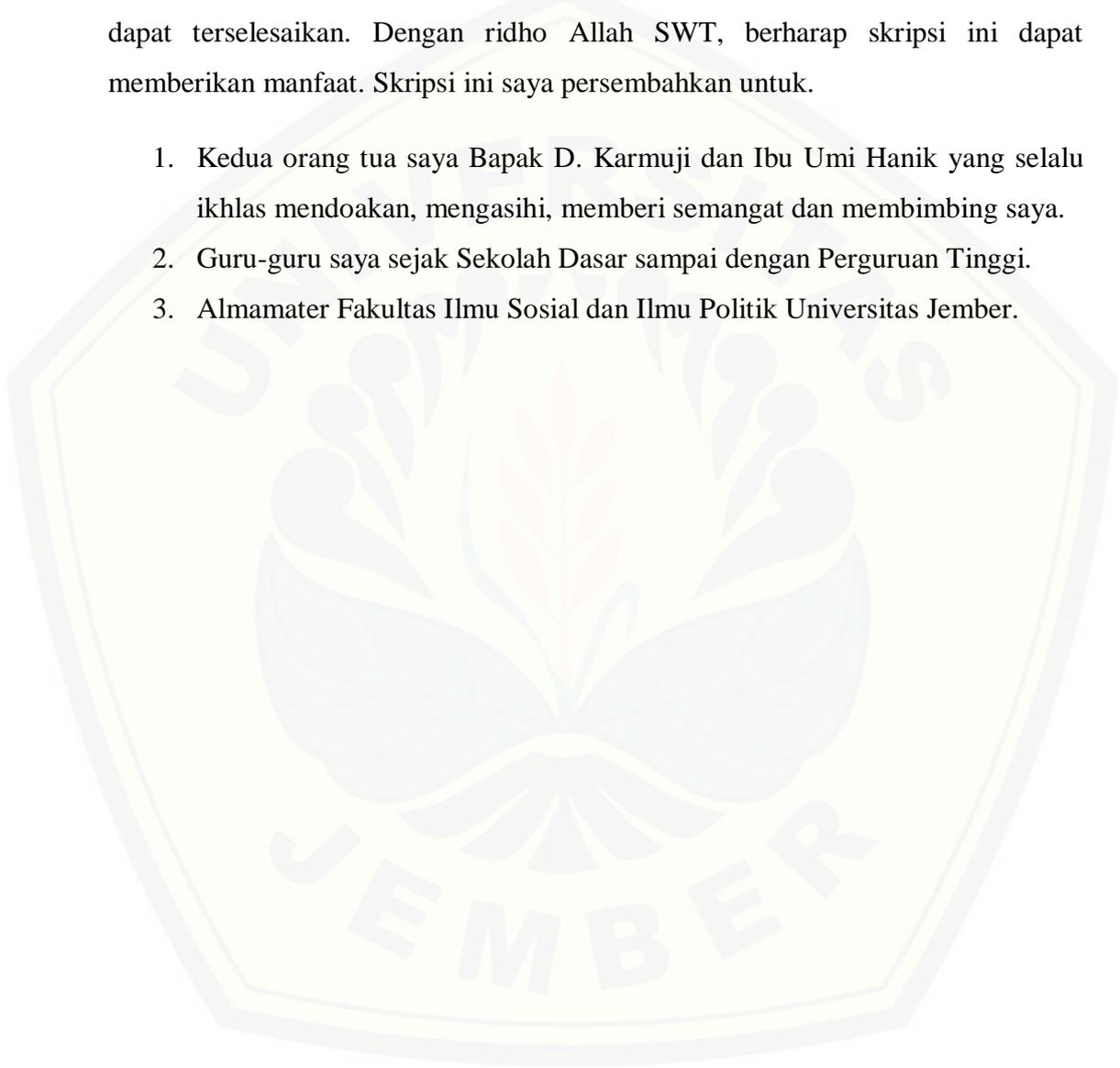
UNIVERSITAS JEMBER

2018

PERSEMBAHAN

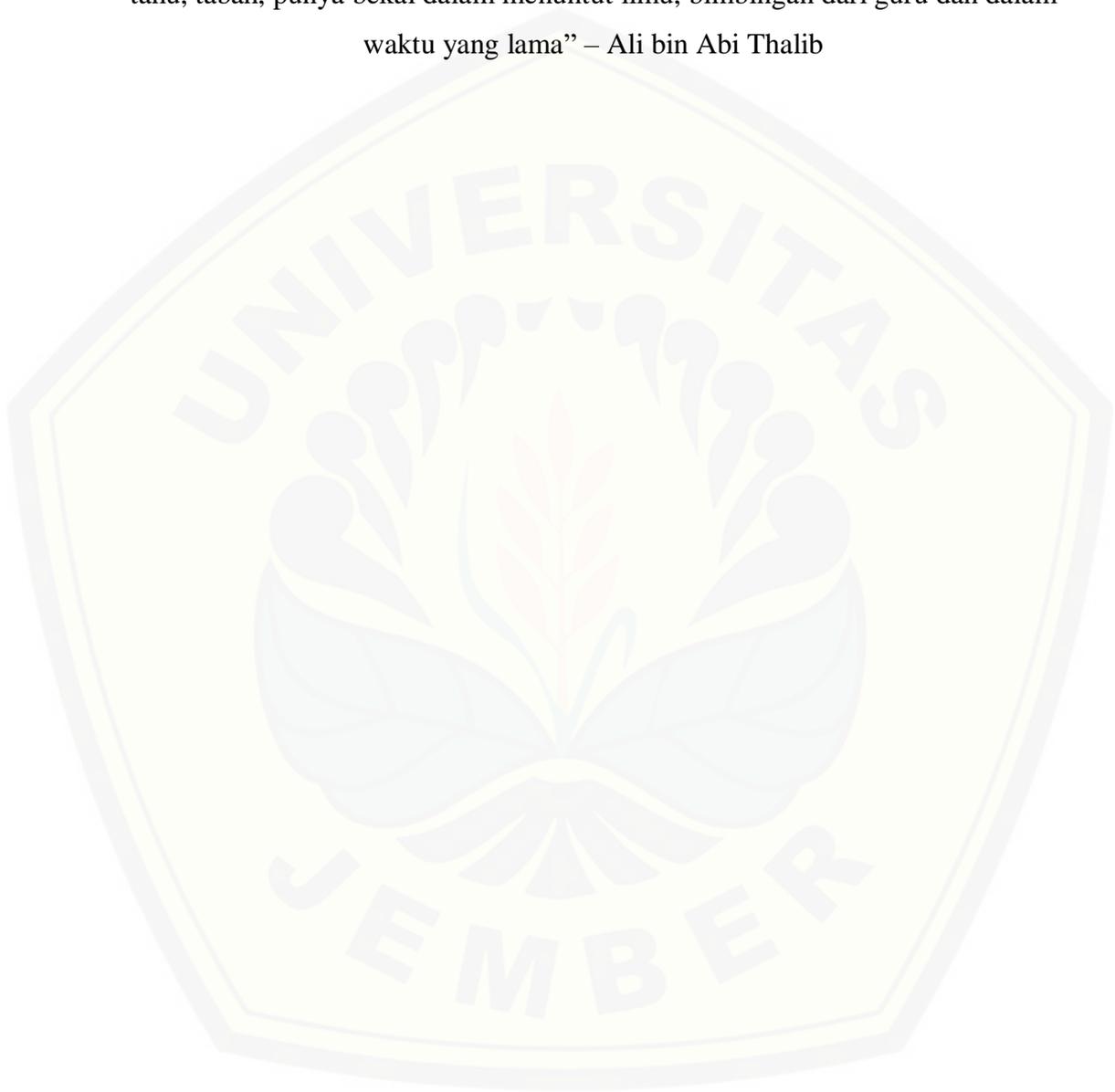
Alhamdulillah saya ucapkan dengan kerendahan hati, segala puji syukur kehadiran Allah SWT atas pertolongan-Nya sehingga sebetuk karya kecil yang penuh dengan pengorbanan dan iringan doa yang tulus dari orang-orang terkasih dapat terselesaikan. Dengan ridho Allah SWT, berharap skripsi ini dapat memberikan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

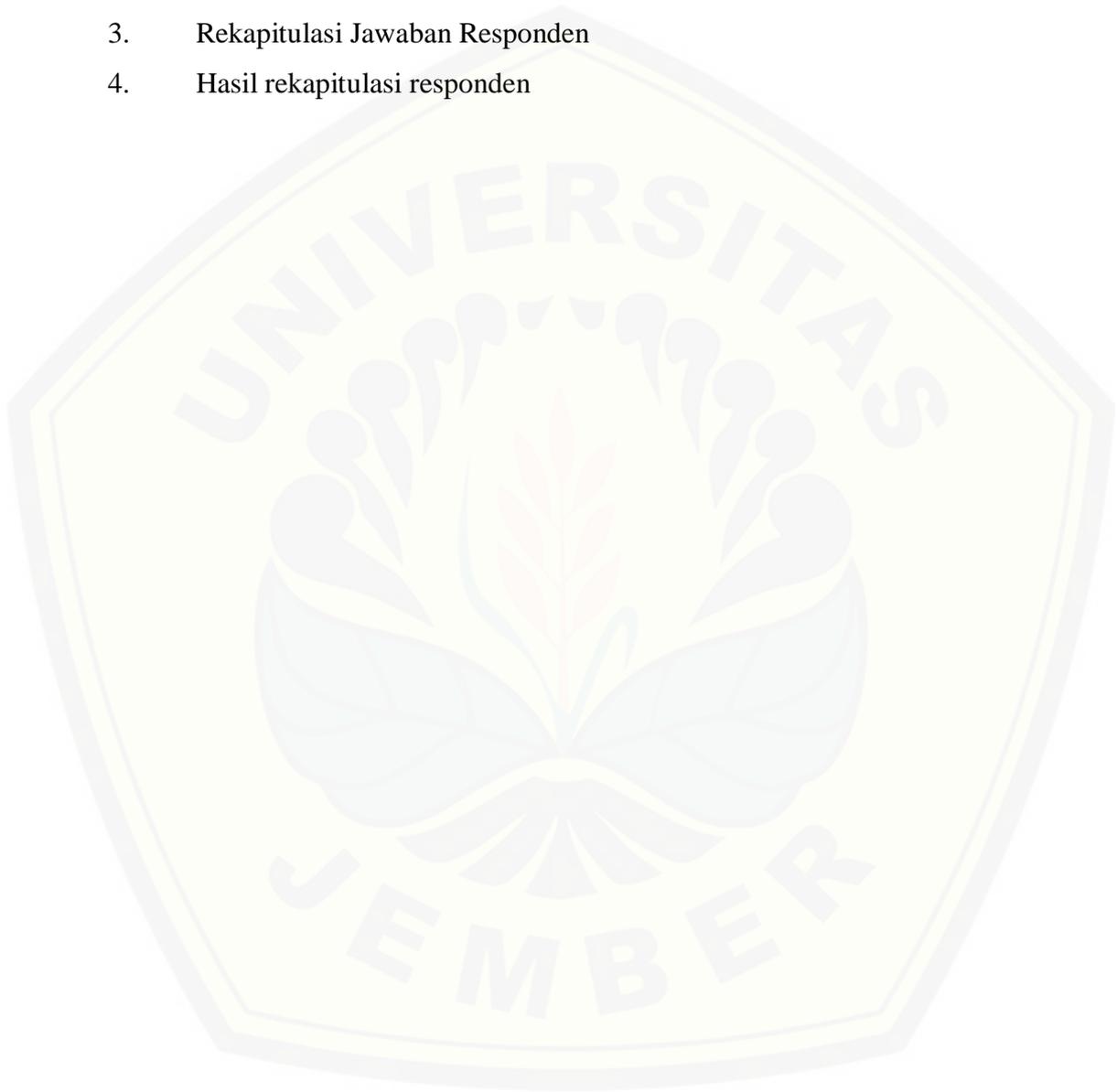
	halaman
Tabel 1.1 Jumlah Pemakai Listrik Prabayar Dan Pasca Bayar	4
Tabel 1.2 Jumlah Pemakai Listrik Prabayar dan Pasca bayar di Jalan Basuki rahmat	5
Tabel 1.3Jumlah Pemakai Listrik Prabayar dan Pasca bayar di Jalan Raya Sultan Agung	5
Tabel 1.4Jumlah Pemakai Listrik Prabayar dan Pasca bayar di Jalan 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

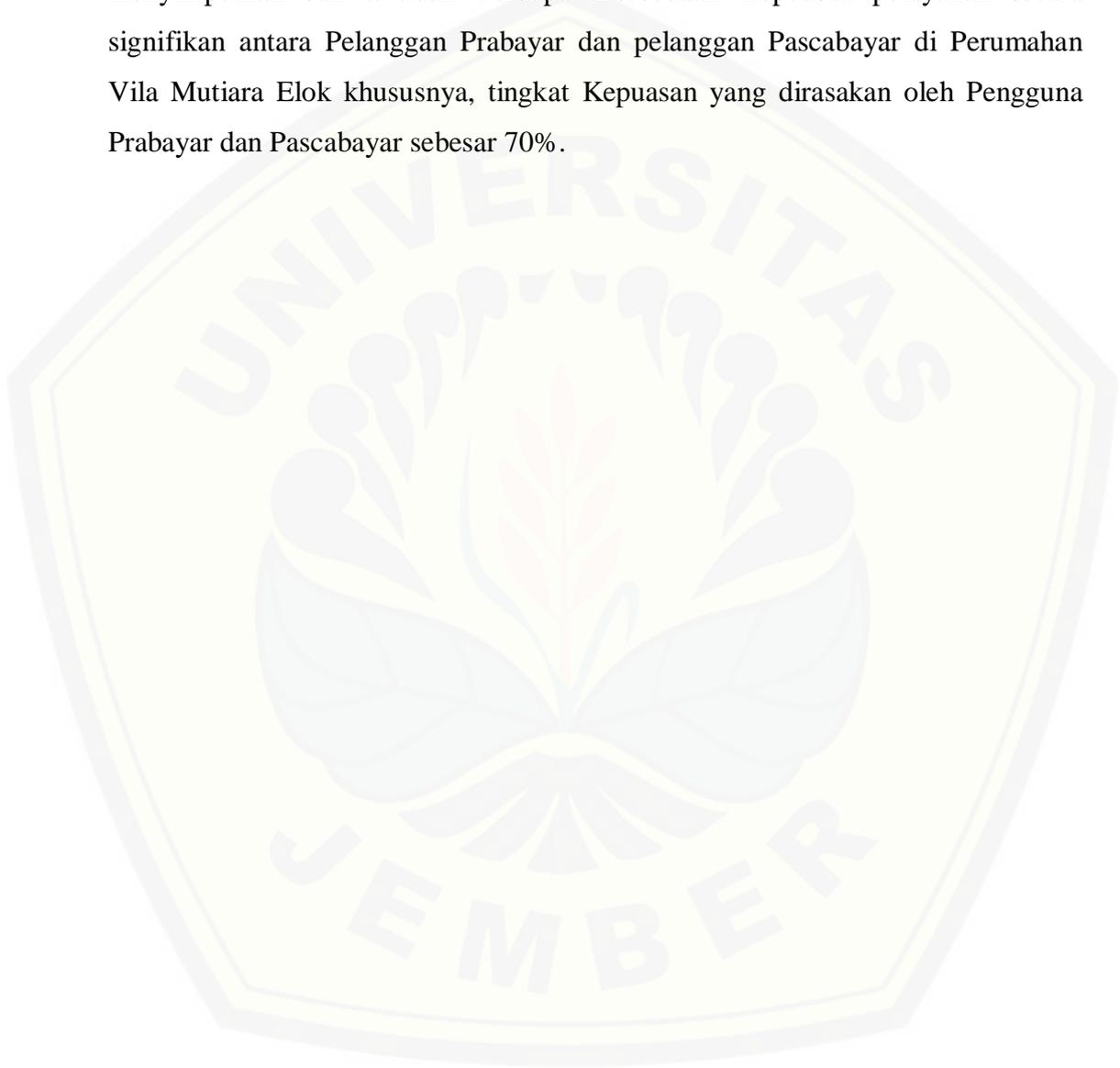
Pengertian dari survey kepuasan masyarakat menurut peraturan menteri pendayagunaan aparatur Negara dan reformasi birokrasi adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara 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 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 tidakterdapat 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 petuugas 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%

