ABSTRAK

Mega Indah Cahyani, Hafiz Elfiansya Parawu, Hardianto Hawing. Kualitas Pelayanan Program Listrik Prabayar untuk Masyarakat di PT. PLN (Persero) Sorong Papua Barat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendiskripsikan Kualitas Pelayanan Pada Program Listrik Pintar untuk Masyarakat di PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat dari indikator-indikator dimensi kualitas pelayan. Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk memperoleh data (data primer dan data sekunder) melalui teknik pengumpulan data dalam bentuk observasi dan wawancara kepada narasumber yang terkait. Data yang diperoleh selanjutnya diolah dengan menggunakan serangkaian teknik atau metode, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (verifikasi).

Hasil penelitian yaitu; 1)Bukti Fisik *(tangible*) dari indikator ini telah mampu memberikan pelayanan yang berkualitas pada masyarakat dalam penyedian listrik prabayar dapat terlihat yaitu: ketersediaan perlengkapan kerja seluruh karyawan, sarana teknologi menggunakan aplikasi PLN mobile, layanan informasi dengan adanya papan informasi. 2) Keandalan (*reliability)* dari indikator ini belum cukup mampu memberikan pelayanan yang berkualitas pada masyarakat dalam penyedian listrik pintar dapat terlihat yaitu: belum ketepatan dalam pelayanan listrik, cukup memudahan dalam pelayanan listrik pintar, belum terdapat akurasi waktu yang tepat dalam pelayanan kepada pelanggan listrik pintar. 3) Daya Tanggap (*responsivennes*) dari indikator ini telah mampu memberikan pelayanan yang berkualitas pada masyarakat dalam penyedian listrik pintar dapat terliha yaitu: pelayanan informasi darurat sangat membantu dalam melayani pelanggan listrik pintar token melalu call centre 123, komunikatif dalam melayani pelanggan listrik prabayar token. 4) Jaminan (*assurance*) dari indikator ini telah mampu memberikan pelayanan yang berkualitas pada masyarakat dalam penyedian listrik pintar dapat terlihat yaitu: Etika staf dalam melayani pelanggan listrik prabayar token yakni sopan dan ramah, Tanggung jawab keamanan dan kenyamanan dalam menggunakan listrik pintar yakni staf telah menjaminkan bahwa pelayana mereka memberikan kenyamanan. 5) Empati (*empathy*) dari indikator ini telah mampu memberikan pelayanan yang berkualitas pada masyarakat dalam penyedian listrik pintar dapat terlihat yaitu: Mendengar dan menerima keluhan dari pelanggan listrik pintar, Paham terhadap keinginan pelanggan listrik pintar, Kepedulian pelayanan terhadap pelanggan listrik prabayar.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Listrik Prabayar