SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN PROGRAM LISTRIK PRABAYAR UNTUK MASYARAKAT DI PT. PLN (PERSERO) SORONG PAPUA BARAT

Oleh

MEGA INDAH CAHYANI

Nomor Induk Mahasiswa: 105611122619

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2023

SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN PROGRAM LISTRIK PRABAYAR UNTUK MASYARAKAT DI PT. PLN (PERSERO) SORONG PAPUA BARAT

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memper oleh

Gelar Sarjana Administrasi Negara (S.AP)

Disusun dan Diajukan Oleh :

MEGA INDAH CAHYANI

Nomor Stambuk : 105611122619

Kepada

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2023

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi	: Kualitas Pelayanan Program Listrik Prabayar Untuk Masyarakat di PT. PLN (Persero) Sorong Papua Barat.
Nama Mahasiswa	: Mega Indah Cahyani
Nomor Induk Mahasiswa	: 105611122619
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui :

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. Hafiz Elfiansya Parawu, M.Si	**Hardianto Hawing, ST., M.A**

Mengetahui :

Dekan	Ketua Program Studi
Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si	**Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si**
NBM : 730727	NBM : 991742

HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor: 0174/FSP/A.4-II/VIII/45/2023 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Selasa, 15 Agustus 2023

TIM PENILAI

Ketua	Sekretaris
Dr. Hj. Ihyani Malik. S.Sos., M.Si	**Dr. Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si**
NBM: 730727	NBM: 992797

PENGUJI:

1. Prof. Dr. H. Muhlis Madani, M.Si (ketua) ( )
2. Drs. Muhammad Yusuf, S.Sos., M.Si. ( )
3. Dr. Hafis Elfiansyah P., M.Si. ( )
4. Syukri, S.Sos., M.Si. ( )

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa	: Mega Indah Cahyani
Nomor Induk Mahasiwa	: 105611122619
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar skripsi ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 25 Agustus 2023

Yang Menyatakan,

Mega Indah Cahyani

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

KATA PENGANTAR

بسم الله الرحمن الرحيم

"Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh"

Segala puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah Subhanahu Wata'ala, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Kualitas Pelayanan Program Listrik Prabayar Untuk Masyarakat di PT. PLN (Persero) Sorong Papua Barat".**

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi itu tidak akan terwujud tanpa adanya semangat, dukungan dan dorongan dari berbagai pihak. Maka dari itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Kepada Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.
2. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.
3. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si selaku ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan Ibu Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.
4. Bapak Dr. Hafiz Elfiansyah Parawu, M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Hardianto Hawing, ST., M.A selaku pembimbing II yang senantiasa

meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

5. Para dosen jurusan Ilmu Administrasi Negara yang ikhlas telah memberikan ilmunya, dan seluruh Staf pegawai di ruang lingkup Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
6. Kepada Kedua Orang Tua saya Bapak Hamsibar dan Ibu Hasnawati yang senantiasa memberikan dukungan dan doa tulus tanpa pamrih. Terimakasih untuk segalanya, baru ini yang bisa saya persembahkan, semoga menjadi awal yang baik.
7. Kepada saudariku Dinda Rizky Amelia dan Qura'ratuain, atas dukungan dan doanya, semoga kalian juga sukses dalam menjalani hidup.
8. Kepada segenap Keluarga besar yang senantiasa memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi sampai selesai.
9. Segenap Kantor PT. PLN (Persero) Sorong Papua Barat dan seluruh informan yang telah membantu dan memberikan arahan kepada penulis dalam melaksanakan penelitian saya ucapkan terima kasih.
10. Kepada sahabat-sahabat Larasati Aulia Putri, Raja Adidtya, Daniel Triand Pitna, Andi Nyai Wulandari, Winni Putri Pratiwi, Dien Febrianti Pakata, Riswana, Teman SMP dan SMA saya yang tidak pernah berhenti menyemangati saya, selalu menemani dengan setia, memberikan motivasi, dukungan serta kasih sayang kepada saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

11. Untuk teman- teman seperjuangan Jurusan Ilmu Administrasi Negara Angkatan 2019 khususnya IAN F untuk dukungan dan bantuannya saya ucapkan terima kasih banyak.
12. Serta yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan doa dan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Akhirnya skripsi ini telah selesai, semoga berguna dan bermanfaat kepada semua baik penulis maupun orang lain In Shaa Allah. Semoga mendapat lindungi dan berkah dan karunia dari Allah SWT kepada Bapak, Ibu serta Saudara (i) atas segala bantuannya, Aamiin Ya Rabbal Alamin.

Waassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Makassar, 25 Agustus 2023

Mega Indah Cahyani

DAFTAR ISI

SAMPUL ..... **i**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI ..... Error! Bookmark not defined.

HALAMAN PENERIMAAN TIM ..... **iii**

HALAMAN PERNYATAAN ..... **ii**

KATA PENGANTAR ..... **vi**

DAFTAR ISI ..... **ix**

DAFTAR TABEL ..... **xi**

DAFTAR GAMBAR ..... **xii**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 7
C. Tujuan Penelitian 7
D. Manfaat Penelitian 7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **9**

A. Penelitian Terdahulu 9
B. Teori dan Konsep 111
C. Kerangka Pikir 299
D. Fokus Penelitian 311
E. Deskriptif Fokus 311

BAB III METODE PENELITIAN **333**

A. Waktu Dan Lokasi Penelitian 333
B. Jenis Dan Tipe Penelitian 333
C. Sumber Data 344
D. Informan 344
E. Teknik Pengumpulan Data 355
F. Teknik Analisis Data 377
G. Teknik Pengabsahan Data 399

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 41

A. Deskripsi Objek Penelitian 41

B. Hasil Penelitian 60

C. Pembahasan..... 82

BAB V PENUTUP 87

A. Kesimpulan 877

B. Saran.....89

DAFTAR PUSTAKA 90

LAMPIRAN 92

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Perkembangan Pelanggan Listrik Prabayar Per Tahun di PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat 5

Tabel 1.2. Harga Pembelian Token 6

Tabel 2.1. Perbedaan Listrik Prabayar dan Listrik Pascabayar 27

Tabel 3.1. Daftar Informan Penelitian 35

Tabel 4.1. Daftar Nama-Nama Distrik Di Kota Sorong 41

Tabel 4.2. Data Sarana Kantor PT. PLN (Persero) Sorong 63

Tabel4.3. Data Pelanggan/Masyarakat yang pernah melakukan pelayanan Listrik Prabayar 74

Tabel 4.4. Nama Pelayanan Administrasi di Kantor PLN Sorong 78

Tabel 4.5. Pelayanan Administrasi di Kantor PLN Sorong 81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Listrik Prabayar 23

Gambar 2.2. Bagan Kerangka Pikir 30

Gambar 4.1. Peta Administrasi Kota Sorong 42

Gambar 4.2. Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Sorong 54

Gambar 4.3. Standar Pelayanan Kantor PLN Sorong..... 67

Gambar 4.4. Jam Kerja Pegawai PT. PLN (Persero) Sorong..... 67

Gambar 4.5. kWh Meter Listrik Prabayar..... 72

Gambar 4.6. Kartu Kendali 73

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan tanggungjawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara Dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pemerintah memiliki peranan yang besar dalam pembangunan. Segala tindakan yang dilakukan oleh aparat negara tidak lepas dari pembangunan Nasional yang berkesinambungan dan meliputi seluruh aspek kehidupan masyarakat, bangsa, dan negara, baik itu pembangunan fisik maupun nonfisik. Dimana melalui usaha-usaha peningkatan kualitas hidup masyarakat melalui berbagai tindakan pembangunan dan peningkatan pelayanan publik yang semuanya diharapkan mencapai tujuan yang diinginkan untuk mewujudkan cita-cita bangsa, yaitu masyarakat yang adil dan makmur. Dewasa ini masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan publik. Oleh sebab itu substansi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan. Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan di bidang ketenagalistrikan.

Kualitas pelayanan publik memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan, dimana kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang erat dengan perusahaan. Hal ini memungkinkan perusahan untuk memahami dengan saksama harapan

pelanggan serta kebutuhan pelangga. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hali ini berarti bahwa cita kualitas yang membaik tidak berdasarkan persepsi penyedia jasa, akan tetapi berdasarkan persepsi pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara harapan dengan kinerja.

Menurut UU No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik berisi tentang kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagai setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh peyelenggara pelayanan publik.

PT. PLN (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang penyedia jasa tenaga kelistrikan yang keberadaannya sangat berperan penting untuk masyarakat di era sekarang ini. Sebagai salah satu bentuk instrumen dalam pembangunan, keberadaan BUMN di Indonesia dirasakan sangat lah penting, tidak hanya oleh pemerintah tapi juga oleh masyarakat luas. Maka dari itu PT. PLN (Persero) selalu berupaya untuk terus meningkatkan kinerja dalam memberikan sebuah pelayanan yang semakin optimal, sehingga citra PT. PLN (Persero) tepatnya di Sorong Papua Barat dimata masyarakat akan selalu dinilai baik dan memberikan pelayanan yang baik sehingga memuaskan pelanggan atau masyarakat setempat. (Alihar, 2018).

Listrik merupakan suatu sumber kehidupan bagi masyarakat yang mempunyai peranan penting sebagai penerangan atau energi dalam segala aktivitas sehari-hari karena diera modern yang sekarang ini merupakan zaman yang serba aktifitasnya menggunakan listrik. Ketergantungan masyarakat akan kebutuhan listrik disebabkan karena energi listrik dapat diubah dalam bentuk lain seperti energi listrik menjadi energi panas. Listrik juga berfungsi dalam menggerakkan peralatan industri, perbankan, rumah tangga, perusahaan, rumah sakit sampai pada pendidikan. (Mi & Arfah, n.d.). Oleh karena itu manusia sangat memeiliki ketergantungan dengan adanya listrik tersebut.

Tidak dapat dipungkiri bahwa pada masa sekarang ini pelayanan publik menjadi perhatian masyarakat. Pelayanan publik biasa berasal dari instansi yang melayani masyarakat untuk keperluan yang akan selalu dibutuhkan setiap masyarakat. Pelaksanaan pelayanan memerlukan dukungan Sumber Daya Manusia (SDM), yaitu pegawai atau karyawan yang handal dan siap, maksudnya pegawai yang mampu menguasai apa yang dikerjakan juga mampu mengoperasikan segala alat pendukung maupun sistemnya. Hal ini disebabkan pegawai atau karyawan tersebut yang akan melaksanakan pelayanan, terutama ketika berhadapan langsung dengan konsumen atau masyarakat. (Setyorini, 2019).

PT. PLN (Persero) juga mementingkan kepuasan pelanggan sehingga perusahaan bertahan dan juga merupakan hal yang sangat penting karena dengan mempertahankan kepuasan pelanggan maka akan tercipta penilaian

yang baik bagi perusahaan itu sendiri, serta adanya hubungan yang baik antara perusahaan dan pelanggan. Kepuasan pelanggan/masyarakat juga merupakan salah satu kunci suksesnya suatu perusahaan yang berjalan. Sehingga Semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan maka semakin tinggi pula citra atau keberhasilan perusahaan dimata masyarakat atau bahkan perusahaan bisa mendapat kepercayaan yang baik dimata pemerintah dan di lingkungan masyarakat setempat.

Sejak diberlakukannya penggunaan listrik prabayar di Sorong Papua Barat pada tahun 2010 sampai sekarang listrik prabayar masih diminati. Di Sorong Papua Barat sendiri penggunaan listrik prabayar setiap tahunnya meningkat. Hal ini menunjukkan minat masyarakat Sorong Papua Barat untuk beralih ke listrik prabayar sangat tinggi. Oleh karena itu, banyak masyarakat Sorong Papua Barat yang beralih ke listrik prabayar. Karena dari tahun ke tahun terjadi peningkatan maka, pihak PLN membuka pelayanan pemasangan listrik prabayar untuk memudahkan pelanggan ketika pelanggan ingin memasang listrik prabayar.

Program Listrik Pintar yang telah dijalnkan oleh PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat dengan harapan adanya perubahan dengan membangun budaya baru untuk hemat pemakaian listrik oleh pelanggan secara mandiri melalui pembelian token/voucher prabayar. Dan ini terlihat dari banyaknya pelanggan yang beralih dari listrik pascabayar ke listrik prabayar. Hal tersebut didukung berdasarkan data hasil penelitian, dari tahun ke tahun jumlah pelanggan listrik prabayar di Kota Sorong Papua Barat terus

meningkat meskipun masih terdapat beberapa kendala yang belum mampu terselesaikan secara maksimal namun PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat tetap berusaha semaksimal mungkin selalu melakukan perubahan-perubahan terbaik demi masyarakatnnya. Hal tersebut dapat dilihat berdasarkan tabel dibawah ini:

Tabel 1.1

Perkembangan Pelanggan Listrik Prabayar Per Tahun di PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat

JUMLAH PELANGGAN	2020	2021	2022
LISTRIK PASCABAYAR	**19.444**	**18.970**	**18.545**
MIGRASI	**523**	**474**	**425**
LISTRIK PRABAYAR	**49.112**	**51.716**	**54.219**

Sumber: PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat Tahun 2023

Dengan diberlakukannya Listrik Pintar, manfaatnya sangat dirasakan baik oleh PT. PLN (Persero) sendiri maupun masyarakat. Manfaat sebagai salah satu acuan dari diadakannya sebuah program. Dalam hal ini PT. PLN (Persero) memberikan berbagai manfaat dari penggunaan Listrik Pintar ini yang diharapkan dapat memberikan banyak kemudahan kepada seluruh masyarakat. Sejak diberlakukannya Listrik Pintar sudah tidak ada lagi masalah tunggakan yang selama ini menjadi kendala. Selain itu, pelanggan juga terlepas dari masalah kesalahan catat penggunaan listrik serta terbebas dari sanksi pemutusan telat bayar listrik. Secara otomatis layanan ini juga mengatasi keluhan pelanggan tentang pembacaan meter oleh petugas PLN yang tidak akurat. Sesuai dengan hasil penelitian maka dapat diambil

kesimpulan bahwa antara program (Listrik Prabayar) dengan pemanfaat (pelanggan) memiliki kesesuaian yang signifikan serta menunjukkan bahwa program Listrik Pintar mendapat sambutan positif dari masyarakat.

Tabel 1.2

Harga Pembelian Token

Harga Token	Pulsa Listrik Yang Diterima	Konversi Listrik
Rp. 100.000	Rp. 97,087,00	67,30 Kwh

Masyarakat Sorong Papua Barat merupakan masyarakat yang tinggi minatnya terhadap penggunaan listrik prabayar, sehingga data menunjukkan bahwa setiap tahunnya pelanggan listrik prabayar di Sorong Papua Barat mengalami peningkatan. Hal ini disebabkan karena pelanggan berpikir bahwa dengan penggunaan listrik prabayar mereka dapat menghemat listrik karena dapat mengontrol penggunaan listriknya secara flexibel sesuai dengan kebutuhan listrik mereka.

Namun, Informasi mengenai standar pelayanan di atas tidak diberikan dengan jelas oleh pihak PLN kepada pelanggan yang akan memasang listrik prabayar. Terbatasnya listrik prabayar sehingga pelanggan, baik yang akan memasang baru ditunda. Hal ini, menunjukkan bahwa belum optimalnya pelayanan yang diberikan oleh pihak PLN karena ketersediaan listrik prabayar yang masih kurang, selain itu keterlambatan pemasangan listrik prabayar yang juga tidak sesuai kontrak, menimbulkan kekecewaan pelanggan terhadap pihak PLN. Oleh karena terdapat permasalahan terkait

kualitas pelayanan listrik pintar (prabayar), dimana masih banyak masyarakat yang mengeluhkan terkait kurangnya komunikasi dan sosialisasi dalam penyampaian dari pihak PLN kepada masyarakat tentang penggunaan listrik pintar (prabayar), serta pelayanan yang diberikan kurang masksimal.

Hal ini mendasari penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**Kualitas Pelayanan Prorgam Listrik Prabayar Untuk Masyarakat di PT.PLN (Persero) Sorong Papua Barat".**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah penelitian ini, adalah: Bagaimana kualitas pelayanan dalam program listrik prabayar untuk masyarakat di PT. PLN (Persero) Sorong Papua Barat?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini, adalah: Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada program listrik prabayar untuk masyarakat di PT. PLN (Persero) Sorong Papua Barat.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu, manfaat teoritis dan manfaat praktis, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

   Dengan adanya hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran mengenai pemecahan masalah dan juga masukan bagi perusahaan, guna meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi penulis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti dalam mengkaji pengetahuan atau teori yang diperoleh dibangku perkuliahan serta menambah wawasan dan pengetahuan.

b. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat sebagai sumber referensi guna mengembangkan penelitian selanjutnya.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
LEMBAGA PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan suatu upaya yang dilakukakan peneliti untuk mencari perbandingan antara hasil penelitian yang terdahulu dengan penelitian selanjutnya sehingga dapat menjadi bahan referensi bagi para peneliti, yang tentunya berkaitan dengan kualitas pelayanan dalam program listrik pintar untuk masyarakat. Berikut beberapa penelitian sebelumnya:

1. Menurut (Ibrahim & Badar, 2021)

   Penelitian ini membahas tentang Analisis Kualitas Pelayanan Listrik Pintar (Prabayar) Di PT.PLN (Persero) Ulp Woha. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan listrik pintar (prabayar) di PT. PLN (Persero) ULP Woha. Penelitian ini berjenis deskriptif dengan jenis data kuantitatif dari sumber data primer. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner skala likert. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, kuesioer dan studi pustaka. Teknik analisa data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, dan uji t test one sample. Hasil penelitian menunjukan bahwa kualitas pelayanan listrik pintar (prabayar) di PT. PLN Persero ULP. Woha lebih dari 70% dari yang diharapkan (baik).Berdasrakan hasil penelitian tersebut dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan dalam pelayanan listrik pintar (prabayar) di PT.PLN (persero) Ulp Woha cukup baik.

2. Menurut (Irmawan, 2017)

Penelitian ini membahas tentang Evaluasi Kualitas Pelayanan pada PT. PLN (Persero) UPJ Pedan. Penelitian ini bertujuan untuk melihat seberapa tinggi kinerja dan kepentingan dari pelanggan PLN terhadap lima dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Dan indikator apa yang harus dipertahankan dan segera diperbaiki oleh karyawan PLN untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Importance Performance Analysis (IPA) akan menjadi metode dalam penelitian ini. Metode ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepentingan dan kinerja karyawan dan untuk mengetahui indikator apa saja yang harus diperbaiki dan dipertahankan oleh PT PLN Persero UPJ Pedan Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dapat dilihat dari besarnya rata-rata kinerja yang nilai seluruhnya diatas nilai rata-rata ideal yaitu 2,61 s/d 3,40. Saran yang diberikan pihak manajemen PT PLN (Persero) UPJ Pedan, harus dapat meningkatkan kinerja pada kelima dimensi kualitas pelayanan yang selama ini baru dinilai cukup oleh pelanggan, baik dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance dan emphaty.

3. Menurut (Hidayat, 2020)

Penelitian ini membahas tentang Kualitas Pelayanan Program Listrik Pintar Di PT PLN Ulp Tembilahan. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan kualitas pelayanan program listrik pintar di PT. PLN ULP Tembilahan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif

deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan wawancara. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan program listrik pintar di PT.PLN ULP Tembilahan sudah cukup baik, hal tersebut tercermin dari hasil beberapa wawancara yang penulis lakukan terhadap pelanggan, dengan catatan masyarakat menginginkan sosialisasi yang berkelanjutan kepada desa-desa terpencil yang masih kurang pengetahuannya pada program listrik pintar dan hasil wawancara terhadap staff pelayanan pelanggan dan SDM di PT. PLN ULP Tembilahan yang membuktikan bahwa sudah berkurangnya jumlah keluhan pelanggan setiap tahunnya.

B. Teori dan Konsep

1. Konsep Kualitas

a. Pengertian Kualitas

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang saling berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran seberapa jauh suatu produk mampu memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang diharapkan. Dalam perspektif Total Quality Management, kualitas dipandang secara lebih luas, dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan juga meliputi proses, lingkungan dan manusia.

Menurut Goetsch dan Davis (1994) yang dikutip oleh (Fandy, 2006) kualitas dapat diartikan sebagai "kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan". Berdasarkan definisi ini, kualitas adalah hubungan antara produk dan pelayanan atau jasa yang diberikan kepada konsumen dapat memenuhi harapan dan kepuasan konsumen.

Menurut (Wijaya & Tony, 2011) bahwa "Kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan. Artinya, kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan- persyaratan tersebut".

Berdasarkan teori yang diatas ialah, bahwa dapat didefinisikan kualitas merupakan suatu kondisi yang berpengaruh pada produk maupun jasa yang mendukung untuk memberikan kepuasan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada pelanggan.

b. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut (Fandy, 2008), kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan defenisi ini kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Menurut (Fandy, 2017) kualitas pelayanan merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan untuk memenuhi keinginan pelanggan Dengan kata lain, terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas

jasa yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan. Implikasinya, baik berupa jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas hal tersebut untuk memenuhi harapan konsumen Wyckof dalam (Rangkuti & Fredly, 2006).Kualitas pelayanan telah menjadi perhatian para ahli dalam meneliti suatu bisnis. Karena hal ini sama pentingnya dengan produk yang terjual dan sangat berhubungan dengan loyalitas pelanggan. (Bakti & Rubiyanti, 2021).

Berdasarkan Teori diatas dapat didefinisikan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi yang sangat berpengaruh dalam memberikan sebuah pelayanan kepada pelanggan/masyarakat untuk memberikan kepuasan baik secara langsung maupun tidak langsung.

c. Jenis-jenis Kualitas Pelayanan

Menurut Subagyo (2013:76) dalam (Santoso, 2019) ada beberapa aspek yang terkandung dalam kualitas pelayanan yaitu:

a) Berwujud (*tangibles*)

Berwujud yaitu menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk memberikan kesan yang positif terhadap kualitas layanan yang diberikan.

b) Kehandalan (*reliability)*

Kehandalan yaitu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan handal dan akurat.

c) Daya tanggap (*responsive)*

Daya Tanggap yaitu kesadaran atau keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Pada dimensi ini menekankan pada ketepatan dalam merespon keinginan konsumen.

d) Kepastian (*assurance*)

Kepastian yaitu pengetahuan, sopan santun dan kemampuan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Dimensi ini meliputi aspek pengetahuan yang dimiliki karyawan dan perilaku karyawan terhadap konsumennya.

Adapun lima dimensi dalam pelayanan menurut (Fandy, 2008) yang terdiri dari:

a) Bukti fisik (*tangibles)*

Bukti Fisik, berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan. Contoh: kolam renang yang kotor dan keruh bakal di nilai jelek oleh pelanggan.

b) Reliabilitas *(reability*)

Reliabilitas berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.

Sebagai contoh sebuah perusahaan barangkali memilih konsultan semata-mata berdasarkan reputasi.

c) Daya tanggap (*responsiveness)*

Daya tanggap, berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyediaan layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.

d) Jaminan (*assurance*)

Jaminan, berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka.

Menurut (Fandy, 2009) mengungkapkan bahwa terdapat lima utama kualitas pelayanan yaitu:

a) Kehandalan

Keandalan yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan Artinya para karyawan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan.

b) Daya Tanggap

Daya tanggap yaitu kcinginan para staf untuk membantu para pclanggan dan memberikan layanan dengan tanggap, yakni motivasi para karyawan dalam memecahkan masalah yang dihadapi pelanggan dalam menagunakan jasa

c) Jaminan

Jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau

keraguan. Yaitu mengenai pengetahuan balk dari karyawan dalam menangani pertanyaan atau keluhan dari pelanggan

d) Perhatian

Perhatian meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang balk, perhatian pribadi, dan pemahaman alas kebutuhan individual para pelanggan yaitu sikap karyawan yang menunjukkan perhatian yang tulus dalam melayani pelanggan.

e) Bukti Fisik Tampilan fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi

Kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988: 23) memiliki lima dimensi yakni:

a) *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. ini meliputi fasilitas fisik (Gedung, Gudang, dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawainya. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi.

b) *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan

akurasi tinggi. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya.

c) *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pelanggan dengan memberikan layanan yang baik dan cepat.

d) *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari komponen: komunikasi (*Communication)*, kredibilitas *(Credibility)*, keamanan (*Security*), kompetensi (*Competence*), dan sopan santun (*Courtesy*). Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramahtamahan personil dan kemampuan personil untuk dapat dipercaya dan diyakini.

e) *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu

pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pelanggan secara individual.

2. Konsep Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Publik adalah sekelompok orang yang memiliki sudut pandang yang sama dan harapan yang sama, dengan kata lain setiap orang memeliki pandangan yang sama terhadap suatu hal yang bersifat umum. Sedangkan istilah/kata publik yaitu berasal dari bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak atau ramai.

Menurut Ruslan (1997:49) berpendapat bahwa "Publik secara umum mempunyai konotasi sempit dan spesifik yang merupakan sekumpulan individu-individu yang terikat suatu ikatan solidaritas tertentu. (Ahmad Mustanir, 2022).

Menurut (Parawu, 2020) ketersedian pelayanan public yang bersih, melayani, dan prima di era keterbukaan informasi saat ini menjadi satu hal yang tidak dapat ditawar lagi.

Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan adminstratif menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Didasarkan

pada undang-undang, pelayanan publik mengarah pada pelayanan umum yang berhadapan langsung dengan masyarakat.

Definisi pelayanan publik tersebut juga diperkuat oleh (Ismail, 2010) beliau mengatakan bahwa [3]Pelayanan publik adalah sebuah pelayanan yang diberikan kepada publik oleh pemerintah baik berupa barang atau jasa publik".

Menurut Dwiyanto (2006) Pelayanan Publik adalah serangkaian aktifitas-aktifitas kegiatan yang dilaukan oleh birokrasi publik guna memenuhi kebutuhan warga pengguna.(Ahmad Mustanir, 2022).

Pemberian pelayanan pubik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun oleh pihas swasta atas nama pemerintah. Pelayanan publik menurut (Hardiyansyah, 2011) adalah, "pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan".

Dari pengertian diatas bahwa dapat disimpulkan pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang dilakukan secara kelompok atau individu atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat yang memiliki kegiatan yang hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.Menurut (Nuriyanto, 2016) pelayanan publik yang bersifat ideal artinya adalah pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya

akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah), dengan ciri-ciri:

a) Efektif dan Efisiensi, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan sasaran, dan sarana pelayanan serta ketepatan waktu pelayanan.
b) Sederhana, memberikan pelayanan mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, serta mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
c) Kejelasan dan Kepastian, mengandung akan arti adanya transparansi mengenai rincian biaya/tarif pelayanan dan prosedur/tata cara pelayanan, serta persyaratan pelayanan.
d) 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.

b. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan

Pelayanan publik adalah hak dari setiap masyarakat yang pelaksanaannya didasarkan pada suatu prinsip kesederhanaan, keamanan, kepastian waktu, kejelasan, tanggung jawab, akurasi, kemudahan akses, kelengkapan sarana dan prasarana, kesopanan dan keramahan, kenyamanan, serta kedisiplinan. Prinsip-prinsip tersebut meliputi berbagai macam yaitu:

a) Kepastian hukum dimaksudkan adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik seuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.
b) Keterbukaan dimaksudkan bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
c) Partisipatif dimaksudkan untuk mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan apirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
d) Akutanbilitas dimaksudkan bahwa proses penyelenggaraan pulik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan perundang-undangan.
e) Kepentingan umum dimaksudkan bahwa dalam pemberian tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
f) Profesionalisme dimaksudkan bahwa aparat penyelenggara harus memiliki kompetisi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
g) Kesamaan hak dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak meembedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

Keseimbangan hak dan kewajiban dimaksudkan bahwa pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan. (Mursyidah & Choriyah, 2020).

c. Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan dan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat maka penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Menurut (Mahmudi, 2005) dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik yaitu:

a) Transparansi Pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
b) Akuntabilitas Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
c) Kondisional Pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
d) Partisipasi Mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
e) Tidak Diskriminatif Pemberian pelayanan publik tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi.

f) Keseimbangan Hak dan Kewajiban Pemberian pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

3. Konsep Pelayanan Listrik Prabayar

a. Pengertian Listrik Pintar

Berdasarkan Surat Direksi PT PLN (Persero) No.01178/532/DITBMR/2010, tanggal 17 Februari 2010 perihal Implementasi Listrik Pintar sistem Prabayar adalah cara pembelian tenaga listrik dimana pelanggan membayar dimuka kemudian baru menikmati tenaga listrik. Besar energi listrik yang telah dibeli oleh Pelanggan dimasukkan ke dalam Meter Prabayar (MPB) yang terpasang di lokasi Pelanggan melalui sistem 'token' atau stroom. Listrik Pintar pertama kali diadopsi dari negara Afrika dan dikhusukan pada masyarakat menengah kebawah atau yang kurang mampu, karena listrik pintar ini pada umumnya dapat dikendalikan sendiri pemakaiannya dan dapat menyesuaikan dengan kemampuan pengguna listrik dalam pemblelian *voucher*.

Gambar 2.1. Listrik Prabayar

Listrik prabayar merupakan layanan baru dari PLN untuk pelanggan dalam mengelola konsumsi listrik melalui meter elektronik pra bayar. Dengan listik pintar pelanggan lebih mudah mengoptimalkan konsumsi listrik, disamping itu pelanggan tidak perlu berurusan dengan pencatat meter setiap bulan, dn tidak perlu terikat jadwal pembayaran listrik bulalan, karena persediaan kWh dapat ditambah berapa saja dan kapan saja sesuai kebutuhan dan keinganan pelanggan.

Latar belakang diluncurkannya program ini sebagai wujud komitmen PLNuntuk terus meningkatkan pelayanannya kepada pelanggan dengan berbagai bentuk inovasi. Selama ini banyak pelanggan mengeluhkan mengenai pencatatan meter, jumlah tagihan yang tidak menentu setiap bulan, banyak pula keluhan mengenai tagihan listrik di rumah kontrakan/kos, salah pemutusan, dan tagihan tidak sesuai dengan pemakaian

Setiap pelanggan disarankan untuk memakai kWh meter listrik prabayar.Tentunya ini untuk kenyamanan antara kedua belah pihak antara PLN danpelanggan, karena dengan listrik pintar proses jual beli listrik lebih efisien dan terpantau jika sebelumnya pelanggan menggunakan kWh meter pasca bayar yang rawan kesalan pencatatan meter transaksi di setiap bulannya, kini dengan kWh meter prabayar tidak ada kesalahan dalam pencatatan. Pelanggan dapat memantau pemakaian listrik di rumah, seperti halnya pemakain pulsa handphone. Jika habis tinggal isi ulang saja dengan token (sebutan pulsa listrik).

Jika energi listrik yang tersimpan di meter prabayar sudah hampir habis maka meter prabayar akan memberikan sinyal agar segera dilakukan pengisin ulang. Dengan demikian, pelanggan secara real time, setiap saat, kapan saja, dapat mengetahui secara persis penggunaan listrik ada di tangan pelanggan.

b. Kelebihan dan Kekurangan Listrik Prabayar

1) Kelebihan Listrik Prabayar bagi Pelanggan:

a) Pelanggan dengan mudah dapat memantau pemakaian listriknya setiap saat, Melalui meter elektronik prabayar pelanggan dapat memantau pemakaian listrik sehari-hari. Di meter tersebut tertera angka sisa pemakaian kwh terakhir. Bila dirasa boros, pelanggan dapat mengerempemakaian listriknya.

b) Pelanggan dapat mendisiplinkan diri sendiri untuk menggunakan listrik sesuai anggaran bela dan pelanggan dengan mudah mengendalikan pemakaian listriknya sehingga terhindar dari pemboros dengan nilai vocher berpariasi dari Rp. 20.000, sampai dengan Rp. 1.000.000-, memberikan keluasaan bagi pelanggan dalam membeli listrik sesuai kemampuan kebutuhan.

c) Pelanggan tidak lagi berurusan dengan pencatat meter dan jadwal pembayaran setiap bulan.

d) Pelanggan bisa membeli token (isi ulang energi listrik) di -loket-loket Payment Point Online Bank (PPOB), ATM dengan jaringan yang luas.

e) Pelanggan tidak perlu repot membukakan pintu rumah karena tidak

akan didatangi petugas pencatat meter.

f) Tidak akan ada kesalahan pencatatan meter, Keluhan terbanyak saat ini terhadap PLN adalah pencatatan meteran yg tidak konsisten. Dengan listrik pintar, tak ada lagi acara main tembak meteran listrik.

g) Tidak dikenakan uang jaminan langganan. Uang jaminan adalah uang yang kita jaminkan ke PLN (untuk pembelian bahan bakar awal) selama masih berlangganan dengan PLN.

h) Tidak ada sanksi pemutusan aliran listrik.

i) Bebas biaya abodemen, Good-bye tarif per-golongan per-kwh plus beban, PPJ, dan meterai.

j) Tidak ada istilah menunggak dan tidak ada denda keterlambatan, sehingga tidak akan didatangi petugas penagihan dan tidak ada lagi biaya tambahan bayar listrik dikarenakan terbebani biaya keterlambatan akibat lupa bayar rekening listrik karena sudah bayar di muka.

k) Privasi pelanggan tidak terganggu, kasus kemalingan berkedok pencatat meteran listrik sudah tidak ada masalah lagi sehingga Pelanggan tidak usah repot menunggu dan membukakan pintu bagi petugas pencatat meteran karena meter digital prabayar otomatis mencatat sendiri pemakaian listrik.

2) Kelebihan Listrik Pintar bagi PT. PLN

a) Mempercepat penerimaan arus kas.

b) Mengurangi keluhan, khususnya yang terkait dengan kesalahan

pencatatan meter.

c) Siklus tagihan yang lebih sederhana dan murah.

d) Mengurangi kecurangan/ kesalahan baca meter.

e) Meniadakan tunggakan.

f) Menekan biaya operasional akibat tidak adanya kegiatan catat meter dan pemutusan.

3) Kekurangan dari Listrik Pintar:

Kekurangan dari listrik pintar adalah jika batas pemakaianya sudah habis maka listrik akan mati seketika tidak perduli waktu-siang atau malam, sedang menggunakan listrik atau tidak, hal ini yang menjadi pertimbangan konsumen untuk mengganti cara pemakaian listriknya.

c. Perbedaan Listrik Prabayar dan Listrik Pascabayar

Tabel 2.1 Perbedaan Listrik Prabayar dan Listrik Pascabayar

No.	Listrik Prabayar	Listrik Pascabayar
1	Menerima uang sebelum energi listrik dikonsumsi pelanggan	Menerima uang setelah energi listrik dikonsumsi pelanggan
2	Tidak ada pencatatan meter sehingga sumber susut dan keluhan dapat diminimalisasi atau dihilangkan	Memerlukan pencatatan meter yang memerlukan biaya. Pencatatan meter yang tidak akurat dapat menjadi sumber susut atau keluhan pelanggan
3	Tidak ada pemutusan aliran listrik karena tidak ada pembayaran rekening bulanan	Pelanggan yang tidak membayar rekening Bulanan Setelah waktu tertentu, dilakukan pemutusan penyambungan
4	Tidak dikenakan denda keterlambatan, karena pembayaran dilakukan sebelum	Pelanggan yang terlambat membayar rekening bulanan dikenakan denda keterlambatan

	energi listrik dikonsumsi	
5	Pelanggan tidak dikenakan Uang Jaminan Pelanggan (UJL) pada saat melakukan penyambungan baru	Pelanggan membayar Uang Jaminan Pelanggan (UJL) pada saat melakukan penyambungan baru
6	Dalam menghitung energy listrik yang dikonsumsi tidak memperhitungkan biaya beban	Rekening bulanan memperhitungkan biaya beban
7	Mengendalikan sendiri pemakaian, sesuai dengan stroom yang tersedia	Pelanggan kurang dapat mengendalikan pemakaina tenaga listrik karena tidak terkait dengan jumlah stroom yang tersedia

Sumber: PT. PLN (Persero) Sorong Papua Barat Tahun 2023

d. Pembelian Token/ Stroom Listrik Prabayar

Stroom yang dibeli hanya dapat digunakan oleh meter kita sendiri, dan tidak bisa digunakan di meter orang lain. Dan pembelian token listrik prabayar dapat dibeli di outlet-outlet sebagai berikut:

1) Payment Point Online Bank (PPOB) yang telah bekerja sama dengan PLN.
2) Via SMS Banking (harus mendaftar terlebih dahulu ke operator atau ke Bank, salah satu contoh adalah aplikasi T-Cash dari operator Telkomsel.
3) Via ATM, yang mana Bank yang telah bekerjasama dengan PLN. Bank-bank yang telah bekerjasama dengan PLN adalah Bank Bukopin, Bank BNI, Bank Mandiri, Bank BRI, Bank BCA, dan Bank NISP.
4) PT. POS Indonesia.

C. Kerangka Pikir

Berdasarkan dari hasil pembahasan diatas untuk lebih memudahkan dalam proses penelitian makan peneliti membuat sebuah kerangka pikir. Kerangka pikir digunakan sebagai suatu landasan dalam perkembangan berbagai konsep dari teori yang digunakan dalam penelitian ini, serta hubunganya dengan rumusan masalah yang disusun sebelumnya.

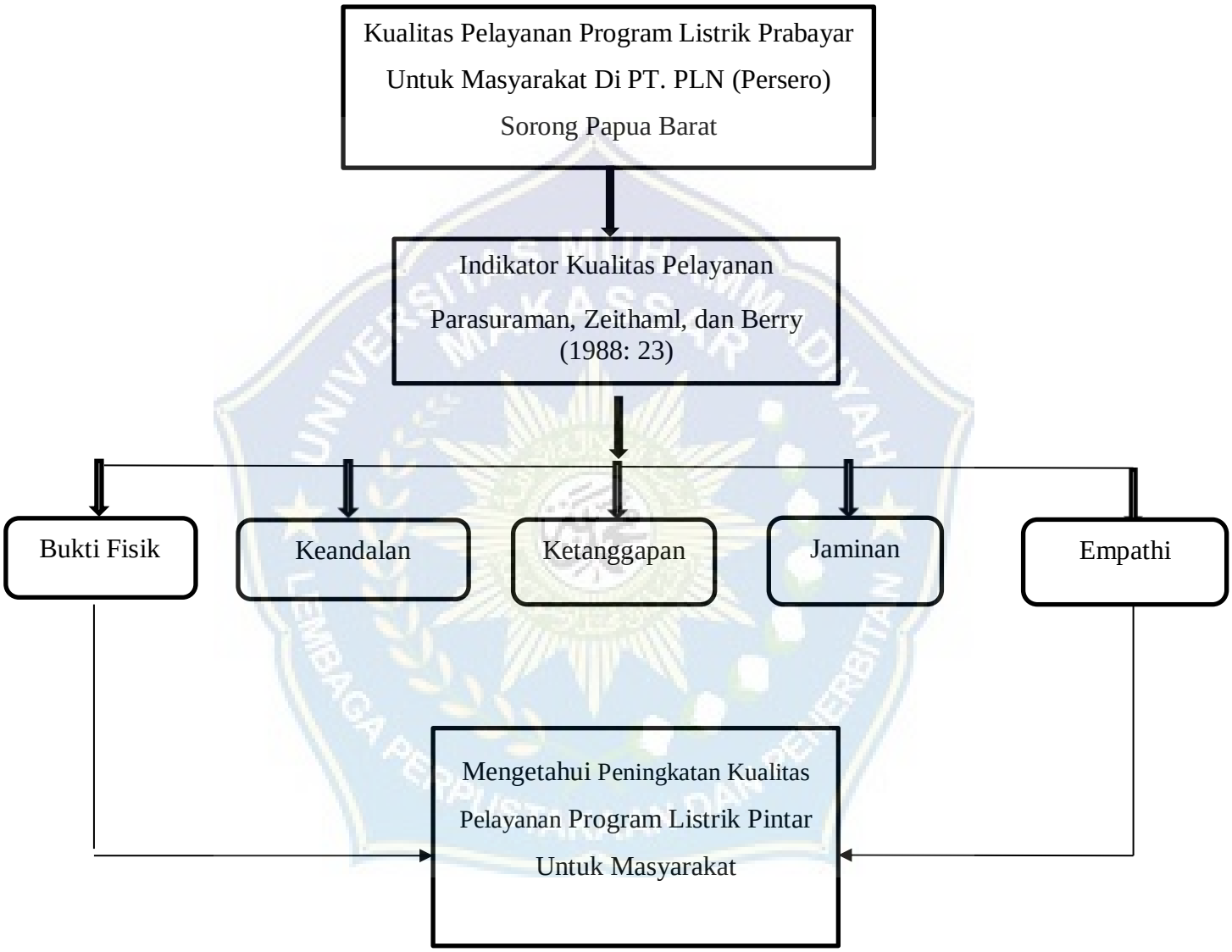
Selain itu, kerangka berpikir bertujuan agar memudahkan pembaca untuk memahami penelitian yang dilakukan serta sebagai pemandu atau petunjuk arah yang akan ditinjau dengan berdasarkan teori yang ada maka kerangka pikir yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

Penelitian ini tentang kualitas pelayanan program listrik prabayar untuk masyarakat di PT PLN Persero Papua Barat dengan menggunakan indikator menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988: 23) Dalam (Mulyawan, 2016) yaitu:

1. Bukti Fisik
2. Keandalan
3. Ketanggapan
4. Jaminan
5. Empathi

Uraian yang dikemukakan mendasari lahirnya kerangka pikir penelitian seperti pada gambar di bawah ini:

Kerangka Pikir



Gambar 2.2 Bagan Kerangka Pikir

D. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui peningkatan standar Kualitas Pelayanan Program Listrik Prabayar di PT. PLN (Persero) Sorong Papua Barat dengan menggunakan indikator menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988: 23) Dalam (Mulyawan, 2016) yaitu Bukti Fisik, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan dan Empathi.

E. Deskriptif Fokus

1. Bukti Fisik

Bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak pengguna. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. ini meliputi fasilitas fisik (Gedung, Gudang, dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawainya. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi.

2. Keandalan

Keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya.

3. Ketanggapan

Ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive)* tanggapan dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pelanggan dengan memberikan layanan yang baik dan cepat.

4. Jaminan

Jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari komponen: komunikasi (*Communication),* kredibilitas (*Credibility),* keamanan (*Security*), kompetensi (*Competence*), dan sopan santun (*Courtesy)*. Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramahtamahan personil dan kemampuan personil untuk dapat dipercaya dan diyakini.

5. Empati

Empathy, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu Dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksakanan di Kantor PT. PLN (Persero) Sorong, Papua Barat karena peneliti ingin mengetahui Kualitas Pelayanan Program Listrik Prabayar Untuk Masyarakat untuk mendapatkan hasil yang maksimal maka peneliti akan melakukan penelitian selama 2 bulan kedepan.

B. Jenis Dan Tipe Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif lebih bersifat deskriptif. Berbentuk kata-kata atau gambar tanpa harus menggunakan angka, Data yang terkumpul setelah dianalisis selanjutnya dideksripsikan sehingga mudah dipahami oleh orang lain.

2. Tipe Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif, (Sugiyono, 2011). Metode penelitian kualitatif berlandaskan pada filsafat postpositivisme, karena digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah. Dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowbaal, teknik pengumpulan dengan trianggulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. (Anggito & Setiawan, 2018).

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif untuk mengungkapkan fenomena dan gejala-gejala sosial yang terjadi dilapangan atau tempat penelitian dalam hal ini adalah di Kota Sorong Papua Barat.

Tipe penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan dukungan data kualitatif, yang dimana peneliti berusaha mengunkapkan suatu fakta atau realita. Untuk mengungkapkan dan mengkaji data yang diperoleh berupa hasil wawancara mendalam, obeservasi, data dokumentasi dan studi kepustakaan.

C. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini yaitu:

1. Data Primer

   Data primer adalah data yang diperoleh langsung di lapangan. Peneliti menggunakan hasil wawancara yang didapatkan dari informan mengenai topik penelitian sebagai data primer

2. Data sekunder

   Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.

D. Informan

Informan adalah orang-orang diwilayah penelitian, yaitu orang-orang yang dapat memberikan informasi tentang status dan kondisi lingkungan penelitian, serta diperlukan informan yang dapat memahami dan mempunyai kaitan dengan permasalahan yang sedang dikaji untuk mendapatkan data yang representatif.

Adapun informan dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan purposive sampling. purposive sampling adalah teknik penentuan informasi yang dapat memberikan informasi dengan lengkap kepada peneliti, peneliti memilih informan sebagai berikut:

Tabel 3.1 Daftar Informan Penelitian

No	Informan Penelitian	Jumlah/Orang
1	Junior Admin Pelanggan	1
2	Supervisor Pelayanan	1
3	Staf Pelayanan	1
4	Masyarakat	5
Total Informan		**8**

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini anatara lain sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi merupakan pengamatan yang dilakukan dilapangan secara langsung oleh peneliti untuk mendapatkan data yang berhubungan dengan Kualitas Pelayanan Dalam Program Listirk Pintar Untuk Masyarakat Di PT. PLN (Persero) Sorong Papua Barat. Teknik ini juga digunakan untuk mengetahui kesesuaian antara keterangan informan dengan kenyataan yang ada dilapangan.

2. Wawancara (*Interview)*

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara bertemu langsung atau bertatap muka dengan proses tanya jawab kepada informan penelitian. Untuk mendapatkan data yang sesuai dengan pokok inti permasalahan, maka dalam wawancara menggunakan pedoman wawancara, berupa pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan penelitian. Wawancara dalam survei ini dilakukan dalam format wawancara.

Wawancara terstruktur dan bebas. Wawancara terstruktur dilakukan untuk tujuan ini mendapatkan identitas informan dan latar belakang, berhubung dengan judul, pelaksanaan pengumpulan data dilapangan penelitian ini peneliti menggunakan teknik wawancara yaitu teknik wawancara terbuka yang dimana wawancara berlangsung jujur, akrab dan penuh kekeluargaan. Dan untuk mendapatkan data yang sesuai dengan masalah utama yang digunakan oleh peneliti yaitu menggunakan bahasa yang tidak formal ketika wawancara, karena itu salah satu strategi agar mendapatkan data penelitian seluas-luasnya dan informan tidak terhalangi oleh struktur bahasa yang formal dan dapat percaya diri untuk menjelaskan secara luas. Hal ini dapat membantu peneliti untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Dalam Program Listrik Pintar Untuk Masyarakat Di PT. PLN (Persero) Sorong Papua Barat.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data dokumen baik dengan tulisan maupun gambar. Oleh karena itu, peneliti akan membuat catatan-catatan penting berkaitan dengan data yang dijelaskan oleh informan agar memperjelas data-data yang didapatkan peneliti maka dapat diabadikan dengan kelengkapan data melalui foto-foto catatan hasil wawancara ataupun rekaman wawancara.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis model interaktif. Analisis model interaktif memungkinkan analisis data kualitatif yang dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya jenuh. Proses pelaksanaan analisis data dilaksanakan melalui beberapa tahap. Tahap-tahap analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan suatu usaha untuk menghimpun informasi yang berhubungan dengan penelitian. Dilakukan secara serentak dengan komponen yang lain selama kegitan penelitian berlangsung dengan menggunakan satu atau lebih teknik pengumpulan data.

2. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan cukup banyak jumlahnya, oleh karna itu perlu ditulis secara teliti dan rinci. Maka dari itu perlu dilakukan analisis data melalui reduksi data. Reduksi data adalah proses pemilihan,

penyerderhanaan, pemusatan perhatian dalam hal-hal inti dan mengubah data-data kasar yang diperoleh di lapangan. Reduksi data dilakukan dengan membuat rangkuman yang inti, proses, dan pernyataan-pernyataan yang muncul dari lapangan. Reduksi data dilakukan secara berkelanjutan atau terus menerus sampai laporan akhir tersusun dengan lengkap.

3. **Penyajian Data**

   Data yang telah disusun dari hasil reduksi data, kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskripsi. Data yang disajikan merupakan data yang dapat digunakan untuk menjawab permasalahan yang diteliti. Setelah data disajikan secara rinci maka selanjutnya adalah membahas data yang telah disajikan tersebut untuk penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

4. **Penarikan Kesimpulan**

   Kesimpulan merupakan langkah akhir dalam pembuatan suatu laporan. Data yang telah dikumpulkan dan disajikan, kemudian dilanjutkan dengan pencarian makna sehingga peneliti dapat menyusun pola-pola hubungan yang mudah dipahami. Data tersebut dihubungkan dan dibandingkan antara satu dengan yang lainnya sehingga dapat ditarik kesimpulan. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan melihat hasil reduksi data dan tetap berorientasi pada rumusan masalah serta tujuan yang hendak dicapai.

G. Teknik Pengabsahan Data

Pada penelitian ini digunakan uji kredibilitas untuk menguji keabsahan/validitas data. Uji kredibilitas data yang dilakukan dengan triangulasi. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu.

1. **Triangulasi Sumber**

   Triangulasi sumber dilakukan dengan bentuk pengecekan data yang diperoleh melalui beberapa sumber. Dalam hal ini peneliti melakukan pengumpulan data dan pengujian data yang sudah diperoleh melalui hasil pengamatan, wawancara, dan dokumen – dokumen yang ada. Kemudian peneliti membandingan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.

2. **Triangulasi Teknik**

   Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi, atau kuesioner Bila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut, menghasilkan data yang berbedabeda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan data mana yang dianggap benar. Atau mungkin semuanya benar, karena sudut pandangnya berbeda-beda.

3. **Triangulasi Waktu**

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat nara sumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya. (Sugiyono, 2022).

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Kondisi Geografis Kota Sorong

Sorong adalah ibu kota dari provinsi Papua Barat Daya berada pada koordinat 131°51' BT dan 0° 54' LS. Kota ini juga dikenal dengan sebutan kota minyak, dimana *Nederlands Niew-Guinea Petroleum Maatschappij* (NNGPM) mulai melakukan aktivitas pengeboran minyak bumi di Sorong sejak pada tahun 1935. Kota Sorong adalah kota terbesar di Provinsi Papua Barat Daya dan merupakan kota terbesar kedua di papua Indonesia, setelah kota jayapura.

Kota Sorong beriklim hutan hujan tropis (Af) dengan suhu udara minimum di Kota Sorong sekitar ±23 °C dan suhu udara maksimum sekitar ±33 °C. Curah hujan tahunan tercatat berada pada kisaran 2.700 hingga 3.200 mm. Curah hujan cukup merata sepanjang tahun serta tidak terdapat bulan tanpa hujan dan banyaknya hari hujan setiap bulan antara 9–27 hari. Kelembaban udara rata-rata tercatat ±83%. Kota Sorong memiliki 10 distrik, berikut dibawah ini adalah daftar distrik yang terdapat di kota Sorong, diantaranya.

Tabel 4.1 Daftar Nama-Nama Distrik Di kota Sorong

No	Nama-Nama Distrik Di Kota Sorong
1	Sorong Kota
2	Sorong
3	Klaurung

4	Sorong Timur
5	Sorong Utara
6	Malaimsimsa
7	Sorong Manoi
8	Sorong Barat
9	Maladumes
10	Kepulauan Sorong

Adapun batas wilayah administratif dari kota Sorong adalah sebagai berikut:

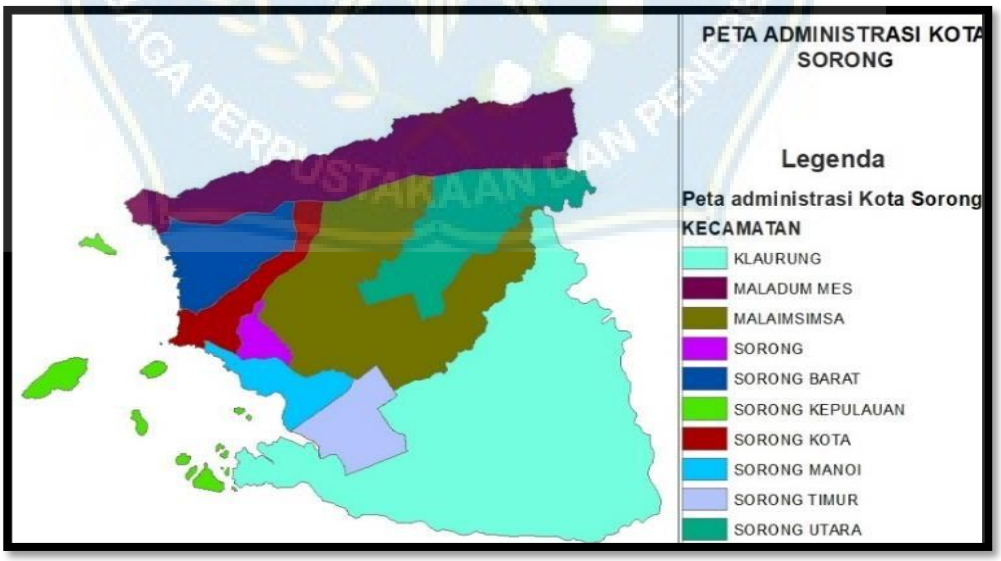
Sebelah Timur : Berbatasan dengan Distrik Makbon (Kabupaten Sorong dan Selat Dampir)

Sebelah Barat : Berbatasan dengan Selat Dampir

Sebelah Utara : Berbatasan dengan Distrik Makbon (Kabupaten Sorong dan Selat Dampir)

Sebelah Selatan : Berbatasan dengan Distrik Aimas (Kabupaten Sorong) dan Distrik Salawati (Kabupaten Raja Ampat)

Gambar 4.1 Peta Administrasi Kota Sorong



Sumber: PT. PLN (Persero) Sorong 2023

2. Sejarah Berdirinya Perusahaan Listrik Negara (PLN)

Untuk menyusun sejarah listrik yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia tidak mudah. Penyusunan sejarah listrik yang bermutu hanya dimungkinkan apabila bisa ditemukan arsip-arsip kelistrikan arsip Departemen Kehakiman dan arsip Departemen V & W (PUT). Sebagai gambar singkat berdasarkan beberapa catatan yang bisa ditemukan sejarah listrik di Indonesia dapat diuraikan sebagai berikut. Menurut berbagai keterangan yang ditemukan bahwa cahaya listrik mulai bersinar di wilayah Indonesia mulai akhir abad ke-19, zaman pemerintahan Hindia-Belanda. Perkembangan kelistrikan di wilayah Indonesia terjadi sebagai berikut:

1. Elektrifikasi di wilayah kota Batavia sekitar tahun 1893 merupakan stand Bedriji yang dikelola oleh Pemerintah Daerah setempat dengan nama Electricileil Bedriji Batavia.
2. Elektrifikasi di wilayah kota Medan sekitar tahun 1903 sebagai stand Bedriji yang dikelola oleh Pemerintah Daerah dengan nama Electricileil Bedriji Medan (Dall).
3. Elektrifikasi di wilayah kota Surabaya kira-kira tahun 1907 merupakan stand Bedriji yang dikelola oleh Pemerintah Daerah dengan nama Electricileil Bedriji Surabaya.

Setelah perusahaan listrik yang berpusat di Negeri Belanda didirikan di beberapa wilayah Indonesia (umumnya pembangkitan), maka pendistribusian tenaga listrik oleh Pemerintah Daerah dialihkan kepada perusahaan-perusahaan listrik swasta.

Menurut catatan pendirian perusahaan-perusahaan listrik Belanda di Indonesia terjadi sebagai berikut:

1. Perusahaan Listrik NV. NIGM (yang kemudian namanya berubah menjadi NV. OGM)
2. Perusahaan Listrik NV. ANIEM
3. Perusahaan Listrik NV. GEBEO
4. Perusahaan Listrik Electra
5. Perusahaan Listrik SEM
6. Perusahaan Listrik OJEM
7. Berdirinya dan Beroperasinya Perusahaan Listrik EMR
8. Berdirinya dan Beroperasinya Perusahaan Listrik

Di dalam Perang Dunia Kedua semua Perusahaan listrik di wilayah Indonesia dengan sendirinya berada dibawah pengawasan tentar Jepang, antara lain Perusahaan Listrik Belanda yang berada di Jawa oleh Angkatan Darat Jepang, dijadikan Perusahaan Listrik Jepang dengan nama sebagai berikut:

1. Jawa Denki Jogyokosho kantor pusat di Jakarta.
2. Seibu Jawa Denki Sha diwilayah Jawa Barat.
3. Chobu Jawa Denki Sha diwilayah Jawa Tengah.
4. Cabang-cabang Perusahaan Listrik tetap seperti semula.

Perang Dunia Kedua diakhiri dengan pernyataan menyerahnya Jepang kepada Sekutu pada tanggal 14 Agustus 1945. Dengan menyerahnya Jepang kepada Sekutu berarti pula bahwa Tentara Sekutu akan memasuki dan menduduki wilayah Indonesia yang dikuasai Tentara Jepang untuk melucuti Tentara Jepang dan membebaskan warga negara Sekutu yang ditawan Jepang. Sebelum Tentara Sekutu mengambil alih kekuasaan dari penguasa Jepang, Pemimpin-pemimpin Indonesia telah mendahului memproklamasikan Kemerdekaan Indonesia menjadi Republik Indonesia. Berkumandangnya Proklamasi Kemerdekaan Republik Indonesia dan gagalnya serta tidak dapat berlangsungnya Bung Karno waktu itu menggembleng rakyat dalam rapat raksasa dilapangan Ikada pada tanggal 19 September 1945, karena dihalangi Tentara Jepang telah menimbulkan pengaruh dan rasa tidak puas, tidak saja dikalangan rakyat, tetapi juga telah menggugah hati dan mempertebal tekad para karyawan Perusahaan Listrik dan pengusaha Jepang.

Pengambil alihan Pimpinan Perusahaan Listrik pertama-tama terjadi pada tanggal 21 September 1945 di pusat (Jawa Denki Jogyo Kosah) Jakarta oleh kesatuan Aksi Karyawan Listrik. Kesatuan Aksi para Karyawan Perusahaan Listrik si seluruh kawasan wilayah indonesia berhasil mengambil alih pimpinan dari Perusahaan Listrik Penguasa Jepang secara keseluruhan dapat diselesaikan pada pertengahan bulan Oktober 1945. Dengan penetapan Pemerintah No. 1 SD/ 1945 tanggal 27 Oktober 1945 merupakan hari dan tanggal yang sangat bersejarah bagi Karyawan Listrik Generasi 1945, karena hari tersebut ditetapakan sebagai hari jadi Listrik Nasional.

Pada tahun 1957 pemerintah membentuk dewan direksi yang anggotanya terdiri dari Direktur Panuditel, Penuputel, eks NB GEBEO, dan NV ENIEM untuk mempersatukan kelistrikan di seluruh wilayah Indonesia. Kemudian oleh pemerintah dimasukkan dalam wadah Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik yang dibentuk berdasarkan pada UU. No. 19 Tahun 1960 dengan Keputusan Menteri PUT No. 16/1/20 tanggal 20 Mei 1961 Tahun 1965, struktur organisasi Perusahaan Listrik Negara diseluruh Indonesia ditetapkan menjadi 14 kesatuan wilayah dengan cabang-cabang terdiri dari:

1. 12 PLN Eksploitasi Distribusi
2. 1 PLN Eksploitasi Pembangkitan
3. 1 PLN Gas

Dengan adanya peraturan No. 1/PRT/1965, maka perusahaan listrik dan perusahaan gas dipisah menjadi:

1. Perusahaan Listrik Negara (PLN)
2. Perusahaan Gas Negara (PGN)

Sebagai tindak lanjut dari Peraturan Pemerintah No. 18 tahun 1972, maka dengan Keputusan PULT No. 01/PRT/1973 Perusahaan Listrik Negara (PLN) berubah menjadi Perusahaan Umum Listrik Negara yang dibentuk oleh Pemerintah untuk merencanakan, membangun, membangkitkan, dan mendistribusikan tenaga listrik di Indonesia. Dalam perkembangan selanjutnya PLN (Perum) yang didirikan berdasarkan Peraturan Pemerintah

No. 17 Tahun 1990, dalam rangka peningkatan efisiensi dan efektivifas usaha penyedia usaha listrik, maka berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 23 Tahun 1994 tanggal 16 Juni 1994 PLN (Perum) dinilai memenuhi syarat yang dialihkan perbentukannya menjadi PLN (Persero).

3. Tujuan dan Fungsi PT. PLN (Persero)

Menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum dan sekaligus akumulasi profit berdasarkan prinsip pengelolaan perusahaan serta mengusahakan penyediaan tenaga listrik dalam jumlah dan mutu yang memadai dengan tujuan:

a. Meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata serta mendorong peningkatan kegiatan ekonomi.
b. Mengusahakan keuntungan agar dapat membiayai pengembangan
c. Merintis kegiatan usaha menyediakan tenaga listrik.
d. Menyelenggarakan usaha lain yang menunjang penyediaan tenaga listrik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

UU No. 15 Tahun 1995 tentang Ketenagalistrikan pada bab II pasal 3 (tujuan) pembangunan kelistrikan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara merata dan adil serta mendorong peningkatan kegiatan ekonomi.

Kewajiban PT. PLN (Persero) berdasarkan bab IV pasal 15 adalah:

a. Menyediakan tenaga listrik secara terus menerus dengan mutu yang baik.
b. Memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.
c. Memperhatikan keselamatan kerja dan keselamatan umum.

Selain itu berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 10 Tahun 1989 PT. PLN (Persero) juga memiliki kewajiban sebagai berikut:

a. Menyediakan tenaga listrik, wajib disediakan terus menerus serta harus dilakukan dengan memperhatikan keseimbangan sumber daya dan kelestarian limgkungan hidup.
b. Tenaga listrik yang disediakan adalah untuk kepentingan umum yang wajib diberikan dengan standar mutu dan keandalan yang baik.
c. Mendapat pelayanan yang baik, apabila ada gangguan tenaga listrik.
   1) Mendapat pelayanan yang sebaik-baiknya.
   2) Mendapat tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik.
   3) Mendapat pelayanan yang baik, apabila ada gangguan tenaga listrik.

Peraturan Pemerintah No. 23 1994 bab II pasal 2 ditegaskan maksud dan tujuan PT. PLN (Persero) adalah:

a. Menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum dan sekaligus memupuk keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan perusahaan.

b. Mengusahakan penyediaan tenaga listrik dalam jumlah dan mutu yang memadai dengan tujuan:
   1) Meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata serta mendorong peningkatan ekonomi.
   2) Mengusahakan keuntungan agara dapat membiayai pengembangan penyediaan tenaga listrik untuk melayani kebutuhan tenaga listrik.
c. Merintis usaha-usaha penyediaan tenaga listrik sesuai peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Secara khusus tujuan PT. PLN (Persero) ada dua yaitu tujuan jangka pendek dan tujuan jangka panjang.

a. Tujuan Jangka Pendek:
   1) Mendapatkan keuntungan melalui penjualan listrik kepada pelanggan/ masyarakat.
   2) Meningkatkan pelayanan kepada pelanggan/ masyarakat.
   3) Menjadi yang terbaik dalam bisnis kelistrikan.
b. Tujuan Jangka Panjang:
   1) Mengemban misi sosial yang menguasai hajat hidup orang banyak.
   2) Menjamin kelangsungan penyediaan listrik untuk tetap mampu memberikan pelayanan jasa kelistrikan dimasa yang akan datang.

4. Profil Singkat PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat

Penulis melaksanakan penelitian ini di perusahaan BUMN yang bergerak dalam bidang jasa yang menyediakan pelayanan jasa listrik, yaitu

PT. PLN (Persero). Dalam kegiatan operasinya, PT. PLN (Persero) merupakan perusahaan penyedia listrik terbesar di Indonesia. PT. PLN (Persero) memiliki kantor yang dibagi per wilayah, dan penulis melakukan penelitian di kantor PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat, adapun profil singkat dari PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat, Sebagai Berikut:

Nama Perusahaan	: PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat
Nama Manager	: Martha Adi Nugraha
Bidang Usaha	: Perusahaan Listrik Negara
Alamat Kantor	: Jl. Ahmad Yani, No. 7 Kota Sorong
Telepon	: 0951321451
Email	: pln123@pln.co.id
Penempatan	: Bidang KSA/Keuangan, SDM Adminstrasi

5. Letak Geografis PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat

PT. PLN (Persero) UP3 (Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan) Sorong terletak di kelurahaan Klaligi, Kecamatan Kota Sorong, Provinsi Papua Barat dan beralamat di Jl. Ahmad Yani No.7 Kota Sorong Barat.

Perusahaan Listrik Negara atau disingkat (PLN) atau nama resminya adalah PT. PLN (Persero) adalah sebuah BUMN yang mengurusi semua aspek kelistrikan yang ada diindonesia. Cabang PT. PLN (Persero) salah satunya adalah PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat merupakan bagian dari pelaksanaan dan pelayanan pelanggan. PT. PLN (Persero) UP3 Sorong merupakan badan usaha milik negara (BUMN) yang ditunjuk sebagai perusahaan penyedia tenaga listrik guna memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat, PT. PLN (Persero Kota Sorong Papua Barat Berusaha memberikan pelayanan dengan baik kepada pelanggannya. Hal tersebut dapat menunjang citra positif terhadap perusahaan.

PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat merupakan perusahaan listrik negara unit pelaksana, pelayanan pelanggan yang dimana perusahaan ini melakukan jasa. PLN sebagai BUMN yang bergerak dibidang energi memiliki 11 anak perusahaan yang mendukung kinerja dan pelayanan perusahaan. Anak perusahaan PLN diantaranya bergerak pada bidang pembangkitan, penyediaan tenaga listrik, telekomunikasi, keuangan dan pelayanan pemeliharaan.

6. Visi dan Misi

a. Visi : Menjadi Perusahaan Listrik Terkemuka Se-Asia Tenggara dan No satu Pelanggan/Masyarakat untuk solusi Energi.

Misi : Untuk mewujudkan perusahaan listirk negara (PLN) menjadi solusi energi listrik tinggi yang berorientasi terhadap kepuasan pelanggan:

1. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan, dan pemegang saham.
2. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
3. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi
4. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan tentang lingkungan.

b. Strategi yang diterapkan Perusahaan Listrik Negara (PLN) dalam upaya untuk mencapai Visi dan Misi di atas ialah:

1. Meningkatkan sebuah pelayanan terpercaya kepada pelanggan/masyarakat
2. Mempermudah sistem dan prosedur dari sebuah pelayanan
3. Memberikan sebuah fasilitas kemudahan, kecepatan daya tanggap, kepastian dan keamanan.
4. Menerapkan pelayanan yang prima.

7. Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat

PLN merupakan satu-satunya perusahaan penjual jasa listrik diindonesia. Dalam pelayanan pendistribusian kelistrikan PLN membagi-bagi fungsi unit induknya ke dalam beberapa unit induk berdasrkan pada sistem tenaga listrik yaitu pembangkitan, transmisi, dan distribusi. Karena luasnya cakupan wilayah kerja PLN, maka PLN memiliki unit-unit diseluruh wilayah indonesia yang mempunyai fungsi masing-masing sesuain dengan unit induknya.

a. Kantor Pusat PLN

Kantor pusat adalah organisasi PLN tingkat pusat dimana merupakan pusat dari penyelenggara bisnis PLN di seluruh indonesia. Disinilah para direksi PT. PLN berkantor. Kantor pusat PLN terletak di Kota Jakarta Selatan. Pimpinan kantor pusat PLN adalah pimpinan tertinggi dalam perusahaan ini yaitu Direktur Utama.

b. Unit Induk dan/atau Pusat-Pusat

Unit induk merupakan unit dari PLN sebagai kepanjangan tangan dari kantor pusat untuk pelayanan kelistrikan di PLN, serta merupakan lembaga di PLN sebagai penunjang bisnis kelistrikan PLN di wilayah.

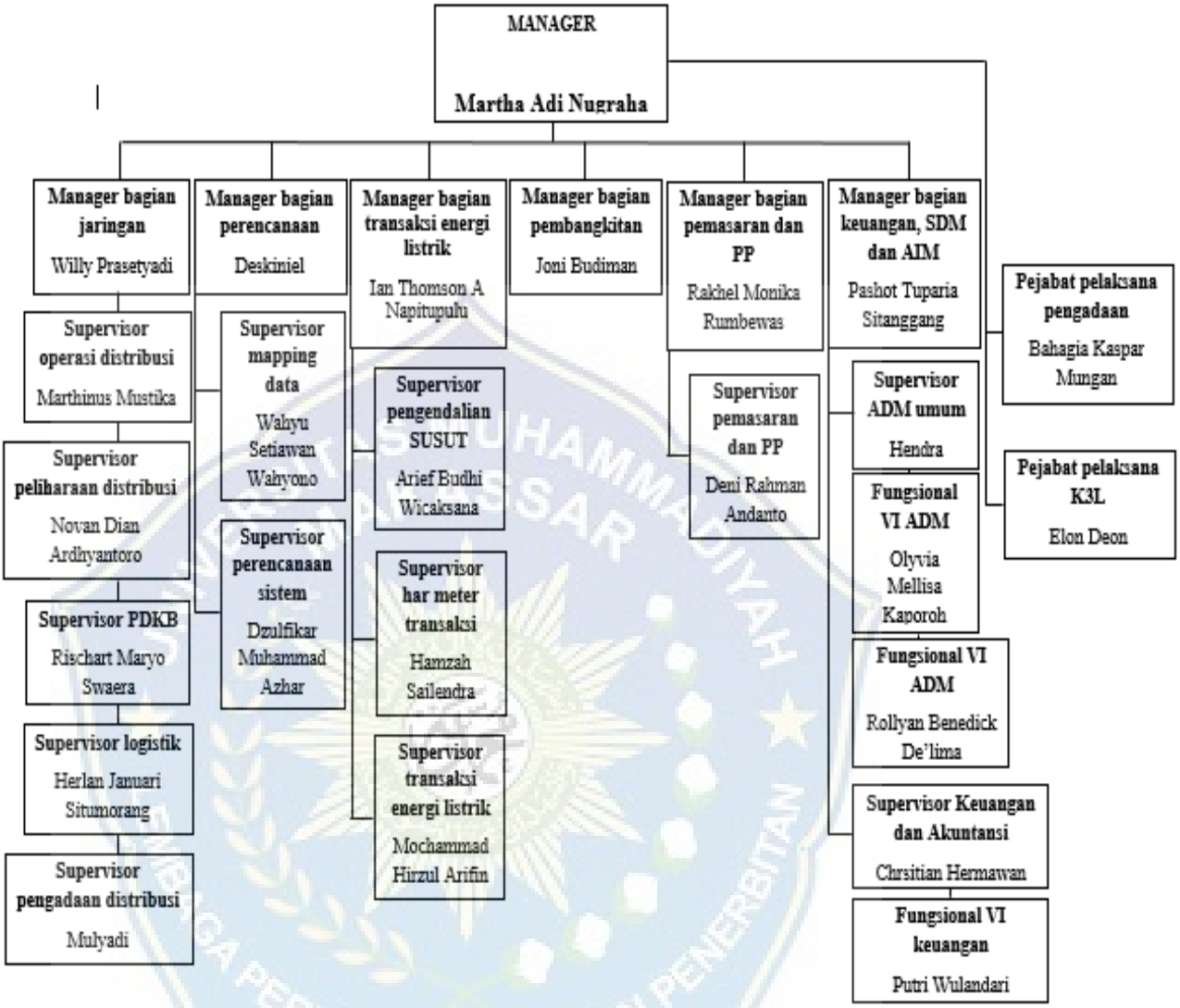
c. Unit pelaksana

Unit pelaksana adalah unit dibawah unit induk dan/atau pusat-pusat sebagai pembagian wilayah pelayanan PLN ke dalam ruang lingkup yang lebih kecil agar pelayanan PLN bisa lebih berfokus dan langsung menyetuh pada masyrakat, contohnya adalah unit pelaksana pelayanan pelanggan (UP3) yaitu unit pelaksana dibawah unit induk distribusi, atau unit induk transmisi (UPT) yaitu unit pelaksana dibawah unit induk transmisi, contoh lain adalah unit pelaksana pendidikan dan latihan (UPDL) yaitu unit pelaksana dibawah PLN PUSDIKLAT. Unit pelaksana dipimpin oleh seorang Manager Unit Pelaksana.

d. Unit layanan

Unit layanan adalah unit dibawah unit pelaksana dengan ruang lingkup pembagian dari wilayah unit pelasana, misalnya dalam satu unit pelaksana terdapat beberapa unit layanan. Tetapi tidak semua unit pelaksana di PLN mempunyai unit layanan, tergantung pada jumlah pelanggan dan area pelayanan unit pelaksana PLN, contoh unit layanan pelanggan (ULP) adalah unit layanan dibawah UP3 , atau unit layanan transmisi garduk induk (ULTG) unit layanan dibawah UPT unit layanan dipimpin oleh seseorang Manger Unit Layanan.

Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Sorong



Sumber: PT. PLN (Persero) Sorong 2023

8. Tugas, Wewenang dan Tanggung Jawab

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

a. Bagian Niaga dan Pelayanan Pelanggan

Bertanggungjawab dalam penyusunan rencana penjualan dan pengembangan usaha sesuai dengan potensi dan kemampuan yang ada, serta pelaksanaan kegiatan pelayanan khusus yang diprioritaskan kepada pelanggan-pelanggan potensial untuk menjamin terciptanya peningkatan kepuasan pelanggan potensial. Untuk melaksanakan tanggungjawab sebagaimana disebutkan diatas, bagian pemasaran mempumyai fungsi:

1) Menyusun data potensi pasar, rencana penjualan serta perkiraan pendapatan didaerah kerja APJ maupun dimasing-masing unit asuhannya.
2) Mempersiapkan dan melaksanakan pengembangan usaha baru sesuai dengan program yang telah ditetapkan.
3) Memonitor dan melakukan analisa atas pemakaian energi pada pelanggan-pelanggan potensial (PMTT)

Bertanggungjawab dalam kegiatan pelayanan pelanggan, administrasi pelanggan pembuatan tagihan listrik dan pengendalian pendapatan untuk menjamin peningkatan pelayanan dan peningkatan pendapan. Untuk melaksanakan tanggung jawab sebagaimana disebutkan diatas, bagian niaga mempunyai fungsi:

1) Melaksanakan pengawasan terhadap kegiatan pelayanan pelanggan / calon pelanggan.
2) Menyusun dan memelihara Data Induk Pelanggan (DIL) dan Data Induk Saldo (DIS)

3) Mengawasi kegiatan pencatatan meter dan melaksanakan pembinaan dalam rangka meningkatkan kualitas hasil pembacaan meter
4) Melaksanakan dan memonitor proses pengolahan data dalam rangka pembuatan tagihan listrik sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang ada.

b. Bagian Distribusi

Bertanggung jawab dalam perencanaan dan pembangunan jaringan distribusi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan pengembangan sistem, merencanakan dan melaksanakan pengoperasian jaringan distribusi untuk menjamin kontinyuitas pelayanan dengan mutudan keandalan yang memadai, serta mengoptimalkan pelaksanaan pemeliharaan dan pengaturan jaringan distribusi agar dicapai pengusahaan energi yang efisien. Untuk melaksanakan tanggung jawabsebagaimana disebutkan diatas, bagian distribusi mempunyai fungsi:

1) Menyusun rencana dan melaksanakan pembangunan jaringan untuk melayani pelanggan dan pengembangan sistem
2) Menyusun sop dan mengatur pengoperasian jaringan distribusi
3) Menyusun rencana pemeliharaan dan melaksanakan pemeliharaan jaringan distribusi
4) Mengolah aset jaringan distribusi dan menyusun data induk jaringan

c. Bagian Sumber Daya Manusia (SDM) dan Keuangan

Bertanggung jawab dalam pencatatan dan pembukuan aset, perencanaan dan pengendalian anggaran dan pendapatan dengan prosedur administrasi dan akuntansinya, untuk menjamin pengelolaan pendapatan dan anggaran yang efektif dan efisien guna peningkatan kinerja keuangan. Untuk melaksanakan tanggung jawab sebagaimana disebutkan diatas, bagian keuangan mempunyai fungsi:

1) Melaksanakan pencatatan dan pembukaan aset
2) Melaksanakan pengawasan dan pengendalian pendapatan serta mengadakan rekonsiliasi dengan fungsi terkait
3) Menyusun RAO / UAI sesuai dengan jadwal dan pedoman yang ada
4) Mengatur dan melaksanakan pengawasan atas penggunaan anggaraninvestasi maupun operasi
5) Mengatur dan mengendalikan likuiditas keuangan secara optimal
6) Melaksanakan supervisi tentang keuangan dan akuntansi terhadap unit usahanya
7) Menyusun laporan keuangan serta melaksanakan analisa dan evaluasi untuk merumuskan upaya perbaikannya
8) Menyusun laporan sesuai bidang tugas bagian keuangan
9) Mengamankan dan mengendalikan pendapatan dengan melaksanakan administrasi pelanggan secara tertib
10) Melakukan pengawasan dan mengkoordinir kegiatan penagihan dalam rangka pengelolaan piutang

11) Menyusun laporan sesuai bidang tugas bagian pengendalian pendapatan Mengatur dan mengendalikan likuiditas keuangan secara optimal
12) Menyusun laporan keuangan serta melaksanakan analisa dan evaluasi untuk merumuskan perbaikannya

Bertangung jawab dalam pengembangan dan administrasi Sumber Daya Manusia (SDM), pengolahan kegiatan kesekretariatan dan umum untuk menjamin kalancaran operasiaonal, serta melaksanakan kegiatan kehumasan dan pemberdayaan lingkungan. Untuk melaksanakan tanggung jawab sebagaimana disebutkan diatas, bagian SDM dan administrasi mempunyai fungsi:

1) Mencatat dan melaksanakan inventarisasi fasilitas kantor serta menyusun rencana dan melaksanakan pemeliharaan
2) Melaksanakan administrasi kepegawaian, membuat perhitungan dan melaksanakan pembayaran hak-hak pegawai sesuai dengan ketentuan yang ada
3) Menyusun dan memelihara data induk kepegawaian serta melaksanakan monitoring dan evaluasi SDM.
4) Melaksanakan pembinaan SDM serta menyusun rencana pengembangan sdm
5) Merencanakan dan mengelola kegiatan kesekretarian, umum dan khusus
6) Mengatur menyelesaikan masalah hukum yang terkait dengan masalah kedinasan, baik di lingkungan internal maupun eksternal

7) Mengatur dan melaksanakan program kehumasan dan pemberdayaan lingkungan
8) Menyusun laporan sesuai bidang tugas bagian sdm dan administrasi

d. Bagian Perencanaan

Bertanggung jawab dalam perencanaan dan pembangunan jaringan distribusi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan pengembangan sistem, untuk menjamin tercapainya keandalan pasokan energi listrik.

1. Menyusun rencana dan melaksanakan pembangunan jaringan untuk melayani pelanggan dan pengembangan sistem.
2. Mengolah aset jaringan distribusi dan menyusun Data Induk Jaringan.
3. Membuat data peta jaringan (mapping) dan memelihara akurasi data sesuai dengan perkembangan.
4. Melaksanakan evaluasi kelayakan investasi dan melakukan penilaian finansialnya.
5. Melaksanakan konstruksi jaringan distribusi dan administrasi pekerjaan.
6. Menyusun laporan sesuai bidang tugas bagian perencanaan dan konstruksi.

e) Bagian Alat Pembatas dan Pengukur

Bertanggung jawab dalam pengembangan pelayanan pelanggan melalui pelaksanaan pemutusan dan penyambungan, pemeliharaan dan keakuratan APP untuk menjamin tercapainya akurasi pemakaian energi listrik.

B. Hasil Penelitian

PT. PLN (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) sebagai pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan, yang bertugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum dalam jumlah dan mutu yang memadai di seluruh wilayah Indonesia. PT. PLN Persero menyadari kebutuhan listrik masyarakat yang semakin meningkat dan menjadi ketergantungan bagi masyarakat, maka munculnya peningkatan mutu pelayanan dengan merekomendasikan berbagai program pelayanan yang bertujuan untuk kemajuan serta pengembangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai pelanggannya.

Bentuk inovasi yang diciptakan PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat adalah dengan menghadirkan program listrik prabayar atau juga disebut dengan Listrik Prabayar. PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat merupakan salah satu daerah yang sudah menerapkan layanan listrik pintar yang sudah berjalan berapa tahun belakangan ini, untuk itu peneliti telah melakukan penelitian tentang apakah inovasi yang dilakkan di PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat telah dijalankan dan telah memperlihatkan kualitas terbaik yang diharapkan oleh masyarakat sorong bahwa memberikan pelayanan terbaik merupakan suatu upaya dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang baik, yang sesuai dengan yang diharapkan konsumen akan menumbuhkan rasa puas. Sebaliknya, kualitas pelayanan yang buruk atau tidak sesuai yang diharapkan konsumen akan menyebabkan munculnya rasa tidak puas pada diri konsumen (Sadewa, 2017).

Kualitas berkaitan erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para konsumen untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan (Tjiptono dan Chandra, 2005). Menurut Tjiptono (dalam Sari, 2015) kualitas mampu mempengaruhi kepuasan konsumen kemudian untuk mewakili kualitas pelayanan yang baik, tingginya kualitas pelayanan ini muncul dalam aspek bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsivrnnes*), jaminan (*assurances*) dan empati (*empathy*). Apabila aspek-aspek dalam kualitas pelayan terpenuhi maka aspek-aspek dalam kepuasan konsumen juga akan terpenuhi.

Untuk itu peneliti akan menguraikan hasil penelitiannya yakni bagaimana kualitas pelayanan dalam program listrik pintar untuk masyarakat di PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat dengan menggunakan indikator menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988: 23) Dalam (Mulyawan, 2016) yaitu sebagai berikut:

1. **Bukti Fisik *(tangible*)**

Bukti Fisik *(tangible*) yaitu indikator yanng mempengaruhi kepuasan konsumen dari segi visual (berhubungan dengan lingkungan fisik) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan dan sarana komunikasi. Fasilitas yang terlihat nyata oleh masyarakat adalah hal yang sangat diperhatikan. Fasilitas fisik yang lengkap dan memadai akan membuat masyarakat merasa puas dan nyaman dalam pelayanan seperti fasilitas pendukung tersedia lengkap mulai dari ruangan tunggu yang nyaman menggunakan sofa, tersedianya toilet

khusus pelanggan, loket pelayanan tersedia lebih dari satu. Lokasi kantor terletak di pinggir Jalan yang mudah di akses dari berbagai daerah tempat tinggal pelanggan. Penampilan pegawai PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat selalu rapih mengenakan seragam dinas yang menandakan kesiapan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Hal tersebut seperti yang disampaikan oleh Ibu "H" berikut ini:

> "Kantor PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat jika dilihat dari fisiknya sangat berkualitas karena telah dilengkapi oleh fasilitas yang nyaman dan terbaik misalnya Tempat tunggunya bersih dan nyaman. Tempat duduknya banyak sehingga memungkinkan masyarakat yang mengantri kebagian tempat duduk, selain itu ruangannya ber-AC dan dilengkapi televisi jadi saya tidak bosan waktu menunggu antrian untuk pindah ke Listrik Prabayar".
> **(Wawancara tanggal 6 April 2023)**

Dari hasil wawancara diatas dijelaskan bahwa dalam melakukan sebuah pelayanan dapat kita lihat dari segi fasilitasny untuk masyarakat dalam melakukan sebuah adminstrasi sudah sangat baik dan maksimal.

Hal senada juga disampaikan oleh Bapak "R" sebagai berikut:

> "Pegawai PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat rapi dan sopan-sopan. Ruang tunggu penuh fasilitas seperti televisi, koran, dan majalah. Tempatnya bersih dan nyaman, pegawainya juga ramah dan melayani saya secara sabar untuk menjelaskan persyaratan yang harus saya siapkan untuk perlaihan ke listrik pintar"
> **(Wawancara tanggal 6 April 2023)**

Dari hasil wawancara diatas dapat dijelaskan bahwa setiap mau melakukan sebuah pelayanan listrik kita bisa lihat fasilitas dan tempatny juga bersih serta pegawai rapi dan dilengkapi majalah atau Koran agar masyarakat dapat menunggu dengan tenang.

Kemudian Ibu “I” juga menuturkan hal sebagai berikut:

> “Kantor PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat sangat strategis. Masyarakat sangat mudah menemukan tempatnya. Serta pelayanan dan tempat pendaftaran nya bagus dan bersih. Loket yang mereka siapkan ada dua yaitu loket untuk pelayanan gangguan dan keluhan, jadi saya lebih mudah mengetahui loket mana yang harus saya tuju, ini juga dapat mengurangi antrian di loket”
> **(Wawancara tanggal 6 April 2023)**

Dari hasil wawancara diatas dapat dijelaskan bahwa kantor PLN juga sudah menyiapkan berbagai loket dalam sebuah pelayanan agar masyarakat tidak keliru serta masyarakat juga sudah dapat menikmati fasilitas-fasilitas yang ada disitu.

Kemudian Ibu “C” juga menuturkan hal sebagai berikut:

> “Kantor PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat telah menggunakan aplikasi PLN Mobile sehingga masyarakat kami bisa mengakses kami kapan dan dan dimana saja, ini adalah salah satu bentuk pelayanan terbaik yang kami siapkan untuk masyarakat kami, di dalam aplikasi itu mereka bisa melakukan pengajuan keluhan, permintaan bahkan membayar biaya listriknya untuk yang menggunakan listrik pasca bayar maupun yang memilih untuk menggunakan listrik pintar dengan membeli token”
> **(Wawancara tanggal 6 April 2023)**

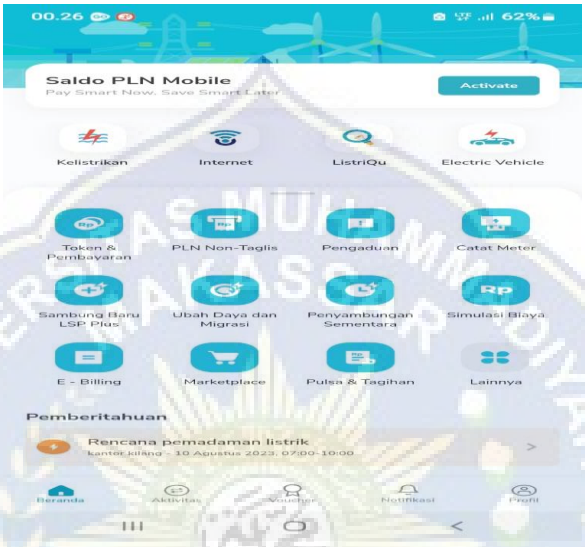
Dari hasil wawancara diatas dijelaskan bahwa pada era yang serba digital ini kantor PLN juga sudah mengunakan aplikasi PLN Mobile agar masyarakat dapat bisa mengakses kapan pun dan dimana pun mereka berada dalam mengalami keluhan atau ganguan listrik.

Table 4.2 Data Sarana Kantor PT. PLN (Persero) Sorong

No	Alat	Jumlah	Keterangan
1	Komputer	10	Baik
2	Sofa tamu	15	Baik
3	Printer	10	Baik

4	Lemari data	4	Baik
5	Meja kerja	12	Baik
6	Toilet	4	Baik

Sumber : kantor PLN Sorong Papua Barat



Dari data tersebut di atas maka dapat disimpulkan bahwa PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat sesuai dengan indikator *tangibles.* Melihat data tersebut menunjukkan bahwa fasilitas fisik PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat tersedia baik untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya dengan demikian PT. PLN (Persero)) Kota Sorong Papua Barat telah mampu memberikan fasilitas fisik yang memadai dalam mendukung kelancaran operasional perusahaan, mengingat banyaknya ragam pelanggan dari berbagai latar belakang profesi seperti diantaranya dari pegawai swasta dan wiraswasta dengan beragam kepentingannya mulai dari pembayaran listrik, pengajuan keluhan, mutasi dari listrik pasca bayar ke listrik pintar atau prabayar hingga pelayanan penambahan daya listrik bagi kalangan para wiraswasta yang

memiliki usaha dengan kebutuhan listrik lebih, semuanya dapat dilayani dengan baik berkat fasilitas fisik yang memadai, sehingga pelayanan-pelayanan tersebut dapat dihadirkan dengan baik pula.

2. Keandalan (*reliability*)

Keandalan (*reliability) yaitu* Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Akurasi yang tinggi juga sangat penting dalam proses pelayanan pada masyarakat dalam memberikan pelayanan sehingga masyarakat akan merasa puas dengan kinerja perusahaan. Menurut Zeithaml. et. al 1985 mengatakan bahwa keandalan (*reliability*) adalah pemenuhan janji pelayanan segera dan memuaskan bagi perusahaan.

Keandalan merupakan kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya dan akurat. Dalam hal ini maka kinerja PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat harus sesuai dengan harapan pelanggan tanpa kesalahan. Hal tersebut berarti tingkat kehandalan di mata pelanggan, meliputi kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, yang meliputi catatan transaksi yang lengkap, dan daya tarik keunggulan kualitas pelayanan. Terkait dengan keandalan PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat maka didapat data dari responden sebagai berikut: Wawancara dengan Ibu H:

> "Pelayanan PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat agak lambat. Setelah saya daftar pindah ke Listrik Pintar, saya harus menuggu beberapa hari petugas PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat utuk sampai di rumah dan segera menangani perpindahan listrik saya, namun dengan menunggu beberapa hari saya merasa puas karna listrik pintar saya sudah terpasang"
> **(Wawancara tanggal 6 April 2023)**

Dari hasil wawancara diatas dapat dijelaskan bahwa dalam sebuah pelayanan dikantor PLN masih ada keterlambatan yang membuat masyarakat menjadi menunngu dalam mengatasi keluhan tersebut.

Wawancara dengan Bapak "R":

> "Saat saya mengurus untuk daftar Listrik Pintar saya dijanjikan oleh petugas sudah terpasang dalam waktu 5 hari. Tetapi ternyata lebih dari 5 hari Listrik Pintar saya baru terpasang di rumah saya dengan baik tanpa ada masalah"
> **(Wawancara tanggal 6 April 2023)**

Dari hasil wawancara diatas dapat dijelaskan bahwa dalam melakukan sebuah pelayanan listrik pintar masyarakat masih mengeluh dikarenakan dalam penetapan sebuah waktu untuk terpasang KWH Meter tidak sesuai yang dijanjikan, namun balik lagi dari hal itu Pihak PLN sudah melakukan pemasangan dengan baik.

Wawancara dengan Ibu I:

> "Proses pindah ke Listrik Prabayar cukup mudah dalam pengurusannya, namun untuk petugas yang mengerjakan listriknya dilapangan yang kita harus menunggu beberapa hari "
> **(Wawancara tanggal 6 April 2023)**

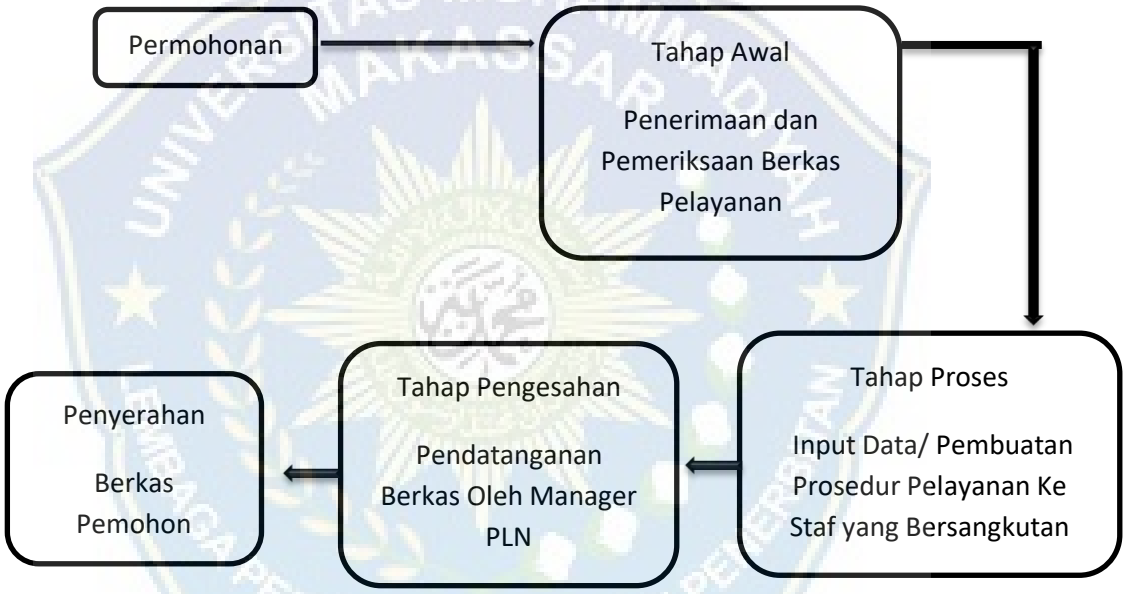
Dari hasil wawancara diatas dapat dilihat dalam pengurusan listrik pintar memerlukan waktu untuk beberapa hari, namun untuk pengurusannya sudah sangat fleksibel.

Hal di atas diperjelas oleh Bapak "M" saat diwawancarai di ruangannya sebagai berikut:

> "Pelayanan pihak PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat sekarang dilakukan serba digital meski ada juga pelayanan secara manual yang disediakan dikarenakan masyarakat juga biasa tidak memiliki sosial media atau gaptek dalam teknologi, sehingga masyrakat datang ke kantor pln secara langsung yang akan diarahkan

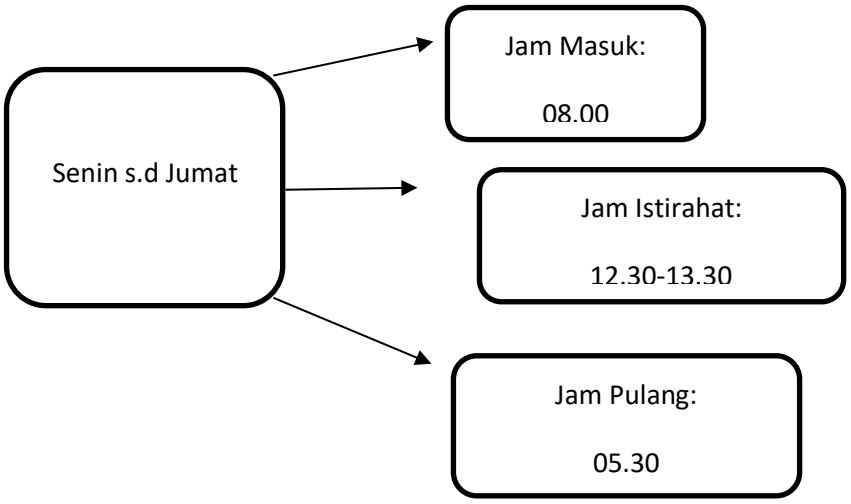
langsung oleh security yang bertugas. Masyarakat juga akan dibantu oleh pihak pln dalam melayani sebuah keluhan dan disediakan tablet atau layar monitor untuk membantu masyarakat yang tidak tau dalam penggunaan aplikasi pln mobile dalam pelaporan masalah, jadi masyrakat akan dibantu dengan secepatnya tanpa harus lagi datang ke kantor jika yang telah memahami dan mengerti menggunakan aplikasi itu, namun dari beberapa kenyamana yang kami usahakan tapi dalam prosesnya kadang-kadang karyawan kami belum maksimal apakah dalam proses pelayanan di kantor maupun dilapangan namun kami seriring berjalannya waktu akan terus berusaha meperbaiki pelayanannya"

Gambar : 4.3 Standar Pelayanan Kantor PLN Sorong



Sumber : Kantor PLN Sorong Papua Barat

Gambar: 4.4 Jam Kerja Pegawai PT. PLN (Persero) Sorong



Dari data di atas maka dapat disimpulkan bahwa PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat sesuai dengan indikator Keandalan (*reliability),* melihat data tersebut menunjukkan bahwa keandalan PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat telah memberikan pelayanan yang belum maiksimal misalnya pelayanan dalam proses pemindahan dari listrik pasca bayar ke listrik prabayar kadang- kadang mereka harus menunggu lebih dari hari yang telah dijanjikan, namun karyawan tetap memberikan pelayanan kepada masyarakat yang belum mahir dalam menggunakan aplikasi yang telah disiapkan.

3. Daya Tanggap (*responsivennes*)

Daya Tanggap (*responsivennes*) yaitu kesediaan atau kesiapan para karyawan ataupun petugas untuk membantu para masyarakat dan menyampaikan jasa secara cepat. Beberapa contoh diantaranya seperti ketepatan waktu pelayanan, kecepatan menghubungi kembali masyarakat dan penyampaian pelayanan secara cepat. Berdasarkan studi yang dilakukan, ada satu hal yang sering membuat masyarakat kecewa yaitu mengenai komplain yang kerap kali diabaikan. Daya tanggap atau ketanggapan yang diberikan petugas dengan baik akan meningkatkan kepuasan yang dirasakan masyarakat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa apabila karyawan dengan tanggap dalam merespon permintaan maupun keluhan masyarakat, mereka akan merasa bahwa apa yang mereka inginkan direspon dengan baik, maka masyarakat. akan merasa puas dengan kinerja karyawan dari perusahaan tersebut.

Daya tanggap merupakan suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. *Responsiveness* yang dilakukan PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat yaitu terlihat pegawai selalu dituntut untuk professional dan sigap dalam melayani pelanggan sehingga PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat menerapkan sistem piket. Selain itu tersedia juga kotak saran sehingga PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat dapat mendengarkan keluhan dan saran atas pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini kaitannya terkait dengan pelayanan cepat yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat terhadap pelanggan. Hal tersebut seperti yang disampaikan oleh Ibu "T"sebagai berikut:

> "Pegawai PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat cekatan dalam memberikan pelayanan. Jadinya saya tidak lama berdiri waktu mengurus proses perpindahan ke Listrik Prabayar semoga ini tetap mampu mereka pertahankan"
> **(Wawancara tanggal 6 April 2023)**

Dari hasil wawancara diatas dijelaskan bahwa dalam sebuah proses pelayanan pihak pegawai sudah berusaha untuk cekatan agar masyarakat tidak lama menunggu.

Bapak "J" juga menuturkan hal sebagai berikut:

> "PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat bersedia dengan cepat dan sabar untuk menanggapi keluhan-keluhan listrik saya sebelumnya. Namun saya harus menunggu pegawainya untuk menangani keluhan listrik yang saya sampaikan, meski demikian mereka tetap menyelesaikan dengan maksimal"
> **(Wawancara tanggal 6 April 2023)**

Dari hasil wawancara diatas dapat dijelaskan bahwa prosedur yang diterapkan pihak PLN sudah berusaha untuk maksimal dalam menghadapi keluhan-keluhan masyarakat saat ini.

Hal serupa juga disampaikan oleh Ibu 'H" sebagai berikut:

> "Pelayanan pegawai PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat cukup cepat waktu saya daftar pindah Listrik Prabayar. Pendataannya juga tidak memerlukan waktu yang lama hingga berminggu-minggu"
> **(Wawancara tanggal 6 April 2023)**

Dari hasil wawancara diatas dapat kita jelaskan pelayanan di PLN itu sudah cukup cepat kalau mau pindahkan litrik prabayar dan tidak menunggu lama dalam proses pendataannya.

Hal ini di jelaskan oleh Ibu "S" di ruang kerjanya saat diwawancarai yakni:

> "Kami itu di PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat sendiri mempunyai kecepatan dalam melayani yaitu durasi laporan, yang dimana juga pihak pln menyediakan nomor telpon khusus yaitu call 123 untuk menerima laporan masyarakat/pelanggan itu minimal waktu 40 menit harus sudah di respon oleh pihak command center kalau tidak atau terlambat akan dikena teguran sedangkan kalau masyarakat melapor mengunakan aplikasi pln mobile itu langsung laporannya masuk dicommand center pusat yaitu jayapura, yang dimana langsung diinfokan ke sorong jadi untuk respon tersebut sudah sangat cepat yang artinya sudah terintergasi dan kalau lewat durasi lama melapor itu SLA nanti kena teguran atau yang biasa disebut petugas lapangan kalau seumapanya respon petugas lambat.
> **(Wawancara tanggal 6 April 2023)**

Hal ini di jelaskan pula oleh Bapak "M" di ruang kerjanya saat diwawancarai yakni:

> "Pihak PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat untuk tahun ini sudah mempunyai informasi digital, informasi digital salah satu contohnya yaitu informasi program ramadan tambah daya yang informasinya melalui sebar brosur sebisa mungkin masuk disetiap plosok-plosok dan juga disebarkan informasi melalui radio, instagram dan facebook jadi pihak pln sekarang sudah cepat dalam

menyebarkan informasi baik dalam bentuk digital atau media masa yang dishare secara langsung sebisa mungkin terjangkau untuk masyarakat setempat, karena ini adalah keluhan yang beberapa tahun ini masyarakat laporkan yakni kurang sosialisasi sampai ke pelosok desa sehingga kami berupaya semaksimal mungkin"
(Wawancara tanggal 6 April 2023)

a. Proses Pelayanan Pemasangan Listrik Pintar

1) Pendaftaran Pasang Baru:

Untuk pelanggan yang akan pasang baru listrik pintar syarat dan proses layanan sebagai berikut:

a) Fotocopy rekening listrik tetangga sebelah terdekat.
b) Fotocopy KTP permohonan
c) Biaya penyambungan dan setrum
d) Calon pelanggan menandatangani surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik.
e) Biaya Materai (Disesuaikan dengan besarnya Daya).
f) Petugas PLN melaksanakan penyambungan dan pemasangan meter prabayar.

2) Cara Migrasi dari Listrik Pasca Bayar ke Prabayar

Layanan listrik prabayar tersedia untuk pelanggan listrik pascabayar yang akan bermigrasi ke listrik prabayar. Migrasi atau pindah layanan listrik dari pascabayar ke listrik prabayar tidak ada tambahan biaya selama daya yang digunakan sama. Jika Pelanggan menginginkan migrasi tetapi menggunakan daya yang lebih besar dari sebelumnya, maka akan dikenakan biaya sesuai dengan daya yang diinginkan. Untuk proses layanannya:

a) Fotocopy rekening listrik terakhir.

b) Fotocopy KTP pemohon.

c) Calon pelanggan menandatangani Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik.

d) Materai 6000 yang ditandatangani diatas surat perjanjian sebanyak 2 lembar.

e) Membeli pulsa awal min Rp. 5000

f) Petugas PLN melaksananan penyambungan kWh Prabayar.

3) Cara Kerja Listrik Prabayar

Gambar 4.5 kWh Meter Listrik Prabayar

Customer akan memperolah yang namanya Meteran Digital yang diklaim bisa mengurangi kesalahan pencatatan meteran listrik karena sudah pencatatan secara digital. Meteran digital akan berbunyi dan lampunya menyala apabila token (pulsa listrik) hampir habis (Jika sisa di bawah 5 kWh), yang merupakan pringatan untuk segera isi token (pulsa).

Jika sisa kWh habis, maka listrik otomatis padam. Untuk menghidupkannya, input dua digit nomor token baru.

Token (pulsa) tersedia di loket-loket Payment Point Online Bank (PPOB) dengan besaran dari Rp 20.000 hingga Rp 1.000.0000, pelanggan akan mendapatkan nomor sebanyak dua digit untuk dimasukkan ke dalam meteran digital. Meteran Digital akan mengecek dan jika nomor-token-valid, layar meter menunjukkan nilai kWh sesuai yang dibeli. Listrik pun bisa digunakan, pelanggan dapat mengecek pemakaian token dengan menggunakan kode, seperti halnya cek pulsa di HP.

b. Token/ Stroom

Gambar 4.6. Kartu Kendali

Token/ Stroom adalah kode yang di masukkan ke Meter Listrik Pra Bayar sehingga dapat menyalurkan sejumlah listrik (kWh) tertentu ke instalasi konsumen. Token terdiri dari 20 (dua puluh) angka yang bersifat unik, hanya untuk nomor meter Prabayar tertentu.

Nilai Token/ Stroom terdiri dari unsur kWh, PPJ (Pajak Penerangan Jalan) dan Materai. Token/ Stroom memiliki berbagai pilihan nilai tertentu Rp. 20.000,- Rp. 50.000,- Rp. 100.000,- Rp. 250.000,- Rp. 500.000,- Rp 1.000.000,- dan pelanggan pada saat membeli token dapat memilih nilai nominal sesuai dengan yang dikehendaki seperti tersebut diatas. Token/ Stroom tidak memiliki expired date (kadaluawarsa).

Tabel 4.3
Data Pelanggan/Masyarakat yang pernah melakukan pelayanan Listrik Pintar

No	Nama Pelanggan	Jenis Pelayanan	Tahun Pengurusan
1	YB	Imigrasi Meteran Listrik	2021
2	NH	Imigrasi Meteran Listrik	2021
3	LS	Imigrasi Meteran Listrik	2021
4	PM	Imigrasi Meteran Listrik	2021
5	JM	Imigrasi Meteran Listrik	2021
6	MH	Imigrasi Meteran Listrik	2021
7	MK	Perubahaan Daya Listrik	2022
8	ER	Perubahaan Daya Listrik	2022
9	PB	Perubahaan Daya Listrik	2022
10	DP	Perubahaan Daya Listrik	2022
11	SB	Perubahaan Daya Listrik	2022
12	SS	Pasang Baru Meteran Listrik	2023
13	AS	Pasang Baru Meteran Listrik	2023

14	PY	Pasang Baru Meteran Listrik	2023
15	JT	Pasang Baru Meteran Listrik	2023
16	HS	Pasang Baru Meteran Listrik	2023
17	DM	Pasang Baru Meteran Listrik	2023
18	NS	Pasang Baru Meteran Listrik	2023
19	BM	Pasang Baru Meteran Listrik	2023
20	SE	Pasang Baru Meteran Listrik	2023

Sumber : Kantor PLN Sorong Papua Barat

Dari data di atas menunjukkan bahwa kinerja PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat sesuai dengan harapan pelanggan dan memberikan nilai positif. Terbukti dengan pegawai berusaha dalam melayani masyarakat dan merespon dengan cepat keluhan masyarakat apakah penyampaian secara langsung maupun melalui telpon karna pelayan pada masyarakat telah di atur durasinya oleh pengelolah PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat. Selain itu PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat telah berupaya semaksimal mungkin menjangkau pelosok jika ada informasi terbaru terkait pelayanan masyarakat jika masyarakat belum menjangkau jika lewat media online.

4. Jaminan (*assurance*)

Jaminan (*assurance*) yaitu perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi masyarakat. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah konsumen. Dimensi ini menjadi bagian penting dari layanan dimana konsumen atau pelanggan merasa aman dan terjamin, bahwa konsumen akan dilayani oleh karyawan yang memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik tentang produk atau jasa yang dijual produsen.

PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat mempertimbangkan unsur *anssurance* (jaminan) dengan memiliki pegawai yang mempunyai kredibilitas dan memberikan jaminan keamanan pada setiap pelanggannya dengan cara memberikan penjelasan dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami sehingga pelanggan dapat benar-benar memahami dan mengerti bagaimana cara menghindari setiap kerugian. Hal tersebut didukung oleh pernyataan Ibu "T" sebagai berikut:

> "Cukup jelas penjelasan pegawai PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat jadi saya tidak perlu bertanya-tanya lagi, sebab sebelumnya mereka menyapa saya dengan ramah dan sopan setelah itu baru menanyakan masalah yang saya alami, setelah saya menyampakain persoalnya bahwa saya ingin beralih ke pasilitas listrik pintar karna kadang-kadang saya lupa membayar tagihannya, maka mereka langsung menjelaskan persyaratannya dan cara pengajuannya hingga saya paham dan mengerti"
> **(Wawancara tanggal 6 April 2023)**

Dari wawancara diatas dijelaskan bahwa dalam suatu prosedur dalam pelayanan pihak PLN juga sudah berusaha memberikan yang terbaik dalam pelayanan yang apabila masyrakatnya mengalami kendala.

Kemudian dari Bapak "J" diperoleh informasi sebagai berikut ini:

> "Pegawai cukup jelas penyampaian tentang Listrik Prabayar. Lancar dan tidak bertele-tele sehingga saya mudah memahami" **(Wawancara tanggal 6 April 2023)**

Dari hasil wawancara diatas dijelaskan juga cara penyampaian terkait kendala listrik berusaha untuk tetap maksimal dan baik.

Ibu Agus juga berpendapat sebagai berikut:

> "Pegawai PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat udah terdidik dengan baik dilihat dari cara pelayanan dan penyampaian inforrmasinya sangat jelas dan mudah dimengerti oleh pelanggan" **(Wawancara tanggal 6 April 2023)**

Dari hasil wawancara diatas dijelaskan bahwa dari segi pelayanan informasi sudah cukup dipahami oleh masyarkat yang memang lagi terkendala dengan listriknya.

Hal ini di jelaskan oleh Ibu "S" di ruang kerjanya saat diwawancarai yakni:

> "Saat ini di PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat kami sudah menyediakan aplikasi pln mobile untuk sebuah standar pelayanan salah satu contohnya yaitu pemasangan baru atau biasa disebut pemasangan listrik token/pulsa, jadi aplikasi yang disediakan oleh pln itu bukan Cuma saja untuk gangguan/keluhan masyarakat tetapi aplikasi itu juga bisa untuk melakukan pasang baru meteran dan tambah daya dll jadi dalam sebuah standar pelayanan semua sudah tercover didalam aplikasi pln mobile untuk memudahkan masyarakat dalam pelayanan, jadi masyarakat sudah nggak perlu harus datang ke kantor pln karna sudah disediakan berupa aplikas digital untuk standar operasional pelayanan.
> **(Wawancara tanggal 6 April 2023)**

Dari wawancara diatas dijelaskan juga oleh pihak pln itu sendiri bahwa dalam sebuah pelayanan juga bisa menggunakan aplikasi pln mobile untuk segala macam keluhan atau mau menggunakan listrik pintar biasa melalui aplikasi tersebut yang cukup mudah dipahami.

Hal ini di jelaskan oleh Ibu "C" di ruang kerjanya saat diwawancarai yakni:

> **"**Jadi di PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat itu sudah diterapkan semua jaminan yang ada untuk masyarakat sewaktu-waktu ada masalah dilapangan, jadi masyarakat kalau sudah menjadi salah satu pelanggan dalam penggunaan listrik sudah pasti dijaminkan kalau seumpanya ada masalah atau kendala yang ada dilapangan atau biasa orang-orang yang mengatas namakan PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat, pihak PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat berani tanggung jawab dan akan mencari orang tersebut yang membuat masalah dan memberikan hukuman yang berlaku yang mengatas namakan kami yang biasa di sebut calo/oknum untuk mencari keuntungan pribadi itu sendiri. Jadi pihak kami juga sudah menegaskan kalau dalam pelayanan atau laporan itu sudah disediakan no call center 123 untuk mengatasi masalah yang ada dilapangan tanpa melibatkan oknum/calo yang ada.
> **(Wawancara tanggal 6 April 2023)**

Tabel 4.4 Nama Pelayanan Administrasi di Kantor PLN Sorong

No.	Jenis Pelayanan	Persyaratan	Waktu Penyelesaian
1	Pasang Baru Meteran Listrik	• Kartu Tanda Penduduk • No Hp Pelanggan • Travo Listrik • Foto Rumah • SLO/NIDI	2-4 Hari
2	Perubahan Daya/Tambah Daya Listrik	• Kartu Tanda Penduduk • No Hp Pelanggan • Foto Kwh Meteran • SLO/NIDI	1-2 Hari

3	Imigrasi/Ex Bongkar	• Kartu Tanda Penduduk • No Hp Pelanggan • No Id Kwh Pelanggan Kertas Rek Pembayaran	1-2 Hari

Sumber : Kantor PLN Sorong Papua Barat

PERINTAH KERJA

Dari data tersebut diatas maka dapat disimpulkan bahwa pegawai PT. PLN (Persero) PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat memiliki kompetensi yang baik, terlihat dari bagaimana pegawai PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat memberikan penjelasan tentang permasalahan tiap masyarakat dan memberikan jaminan jika ada yang melakukan kesalahan.

5. Empati (*empathy*)

Empati (*empathy*) yaitu berarti perusahaan memahami permasalahan para konsumennya dan bertindak demi kepentingan pelanggan serta memberikan perhatian personal kepada konsumen dan memiliki jam operasi yang nyaman. Kemampuan untuk mengerti keinginan konsumen serta memperhatikan emosi atau perasaan pelanggan dan juga tersedianya perhatian atau atensi untuk para konsumen. Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasiyang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan konsumen. Seluruh aspek di atas sangat berdampak bagi konsumen. Hal ini dikarenakan persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan akan memunculkan persepsi positif kepada konsumen sehingga akan mendorong konsumen untuk datang kembali.

Unsur lain yang tak kalah pentingnya di perhatikan oleh PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat adalah unsur *Emphaty* dengan selalu memberikan perhatian, pengertian dan keramahan pada pelanggannya. Seperti yang disampaikan oleh Ibut "T" sebagai berikut:

> "Ramah sekali pegawai PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat yang melayani saya waktu itu. Saya seperti berbicara dengan orang yang sudah lama saya kenal" **(Wawancara tanggal 6 April 2023)**

Dari wawancara diatas pihak PLN juga sudah sangat sopan dalam melayani masyarakat agar masyarakat juga segan dan sopan sesama pegawai.

> Kemudian Bapak "J" menyampaikan sebagai berikut:
> "Cukup baik-baik pegawainya. Murah senyum dan cepat tanggap" **(Wawancara tanggal 6 April 2023)**

Sebagai tambahan, Ibu "H" berpendapat sebagai berikut:

> "TOP pokoknya pelayanan pegawai PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat. Ramah dan baik. Saya gak pernah kecewa dengan pelayanannya. Saya harap semoga PLN semakin lebih baik kedepannya"
> **(Wawancara tanggal 6 April 2023)**

Hal ini di jelaskan oleh Ibu "C" di ruang kerjanya saat diwawancarai yakni:

> "Dalam memberikan penjelasan terkait apapun itu pihak PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat pernah mengadakan sosialisasi dulu untuk memberikan pengetahuan atau penjelasan kepada masyarakat agar tahu apa yang dibutuhkan sekarang dan apa masalah yang ada di rumah masyarakat agar tidak memicu terjadiny yang tidak diingikan. Tapi program dalam sosialisasi ini pihak pln udah tidak menjalankan seperti dulu dikarenakan waktu yang tidak kondusif atau sibuk yang mengakibatkan biasa juga masyarakat berdatangan ke kantor pln untuk menanyakan sebuah pelayanan untuk memenuhi kebutuhannya yang biasa pihak pln juga tidak menerima secara langsung datang ke kantor dan harus menggunakan aplikasi pln mobile untuk menangani sebuah masalah yang ada.
> **(Wawancara tanggal 6 April 2023)**

Dari wawancara diatas bahwa pihak PLN juga sudah pernah dalam membuat sosialisasi kepada masyarakat agar masyarakat mudah pahami dan mengerti tetapi dikarenakan waktu yang tidak kondusif pihak PLN tidak melanjutkan sosialisai tersebut yang mengakibatkan banyak masyarakat awam yang tidak terlalu paham dan mengerti atas penggunaan aplikas PLN Mobile itu sendiri.

Tabel 4.5 Pelayanan Administrasi di Kantor PLN Sorong

JUMLAH PELANGGAN	2020	2021	2022
LISTRIK PASCABAYAR	**19.444**	**18.970**	**18.545**
MIGRASI	**523**	**474**	**425**
LISTRIK PRABAYAR	**49.112**	**51.716**	**54.219**

Sumber : Kantor PLN Sorong Papua Barat

Berdasarkan data di atas, PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat memiliki empati yang cukup baik dalam pelayanannya kepada pelanggan hingga saat ini, dapat terlihat bahwa pegawai PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat telah begitu ramah dalam melayani masyarakat.

C. Pembahasan

PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat sebagai penyedia layanan listrik prabayar di daerah Kota Sorong. Sebelumnya masyarakat hanya menggunakan listrik lalu membayar (listrik pascabayar), seiring jalannya waktu sistem listrik pascabayar banyak menimbulkan permasalahan, tidak hanya bagi masyarakat saja tetapi juga dari pihak PT. PLN. Tidak ingin terus berada dalam masalah yang tak kunjung usai, akhirnya PLN meluncurkan program listrik prabayar. Tujuan diluncurkannya program listrik prabayar ini adalah untuk mengurangi permasalahan yang terjadi pada sistem yang lama dan mengedukasi masyarakat tentang pentingnya mengelola listrik dengan baik dan secara tidak langsung masyarakat dapat hidup mandiri didalam menggunakan listrik.

Untuk poin ini peneliti akan menguraikan pembahasan dari hasil penelitiannya bahwa PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat telah mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat dalam pelayanan listrik pintar berdasarkan indikator menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988: 23) Dalam (Mulyawan, 2016) yaitu sebagai berikut:

1. **Bukti Fisik *(tangible*)**

Menurut indikator bukti fisik *(tangible*) menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988: 23) Dalam (Mulyawan, 2016) yaitu merupakan fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi, dari indicator ini PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat telah mampu memberikan pelayan yang berkualitas pada masyarakat dalam penyedian listrik pintar dapat terlihat bahwa PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat dapat dibuktikan yaitu : (1) ketersediaan perlengkapan kerja seluruh karyawan PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat baik yang ada di kantor maupun yang bertugas dilapangan atau di luar kantor, (2) Sarana teknologi yang digunakan unit pelayanan pelanggan listrik pintar sudah canggih dengan menggunakan aplikasi PLN mobile yang bisa diakses kapan saja dan sudah tersedia play store tinggal di dounloud, (3)Layanan informasi yang mendukung unit pelayanan listrik pintar dilihat dengan adanya papan informasi di setiap unit pelayanan yakni monitor yang bisa diakses secara mudah oleh masyarakat.

2. **Keandalan (*reliability)***

Menurut indikator Keandalan (*reliability)* menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988: 23) Dalam (Mulyawan, 2016) Keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, dari indikator ini PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat telah cukup mampu memberikan pelayan yang berkualitas pada masyarakat dalam penyedian listrik pintar meskipun belum

secara maksimal hal ini dapat terlihat bahwa PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat dapat dibuktikan yaitu: (1) Belum terdapat ketepatan dalam pelayanan listrik Pintar terbukti bahwa karyawan belum mampu menepati janji yang telah di sampaikan sebelumnya, (2) untuk kemudahan dalam pelayanan listrik pintar terbukti bahwa masyarakat dapat terlayani cukup mudah tanpa berbelit-belit sesuai dengan kebutuhannya, (3) Akurasi waktu pelayanan kepada pelanggan listrik pintar terbukti bahwa masyarakat dapat terlayani dengan durasi waktu yang tidak sesuai berdasarkan informasil pelayanan pemasangan listrik pintarnya sebelum durasi waktu yang dijanjikan.

3. Daya Tanggap (*responsivennes*)

Menurut indikator Daya tanggap (*responsivennes*) menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988: 23) Dalam (Mulyawan, 2016) merupakan keinginan para staf untuk membantu para masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap, tanggap dalam melayani pelanggan listrik pintar dari indikator ini PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat telah mampu memberikan pelayan yang berkualitas pada masyarakat dalam penyedian listrik pintar dapat terlihat bahwa PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat dapat dibuktikan yaitu: (1) Pelayanan informasi darurat sangat membantu dalam melayani pelanggan listrik pintar token melalu call centre 123, (2) Komunikatif dalam melayani pelanggan listrik prabayar token. Hal ini membuat masyarakat dapat terlayani dengan maksimal sesuai harapan mereka.

4. Jaminan (*assurance*)

Menurut indikator Jaminan (*assurance*) menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988: 23) Dalam (Mulyawan, 2016) Jaminan merupakan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keraguraguan Pengetahuan karyawan yang cukup memadai untuk pelayanan pelanggan listrik pintar dari indikator ini PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat telah mampu memberikan pelayan yang berkualitas pada masyarakat dalam penyedian listrik pintar dapat terlihat bahwa PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat dapat dibuktikan yaitu: (1) Etika staf dalam melayani pelanggan listrik prabayar token yakni sopan dan ramah baik dalam menerima di kantor pelayanan maupun proses pemasangan listrik pintar di setiap rumah masyarakat, (2) Tanggung jawab keamanan dan kenyamanan dalam menggunakan listrik pintar Yakini staf telah menjaminkan bahwa pelayana mereka memberikan kenyamanan dan keamanan baik dalam proses pelayanan di kantor maupun proses pemasangan listrik pintar di setiap rumah masyarakat.

5. Empati (*empathy*)

Menurut indikator Empati (*empathy*) menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988: 23) Dalam (Mulyawan, 2016) merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan dari indikator ini PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat telah mampu memberikan pelayan

yang berkualitas pada masyarakat dalam penyedian listrik pintar dapat terlihat bahwa PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat dapat dibuktikan yaitu: (1) Mendengar dan menerima keluhan dari pelanggan listrik pintar terbukti bahwa PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat telah menyediakan pelayanan melalu call centre 123 yang setiap waktu dapat dihubungi, (2) Paham terhadap keinginan pelanggan listrik pintar, (3) Kepedulian pelayanan terhadap pelanggan listrik prabayar token.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
LEMBAGA PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

BAB V
PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan dari hasil dan pembahasan yang ada dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Pada Program Listrik Pintar untuk Masyarakat di PT. PLN (Persero) Sorong Papua Barat dapat di katakan sudah memberikan kualitas yang terbaik. Hal ini berdasarkan dari hasil analis indikator kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988: 23) Dalam (Mulyawan, 2016) yaitu:

1. Bukti Fisik *(tangible*) dari indikator ini PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat telah mampu memberikan pelayanan yang berkualitas pada masyarakat dalam penyedian listrik pintar dapat terlihat bahwa PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat dapat dibuktikan yaitu : (1) ketersediaan perlengkapan kerja seluruh karyawan PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat (2) Sarana dalam penggunaan teknologi dalam unit pelayanan pelanggan listrik pintar sudah canggih dengan menggunakan aplikasi PLN Mobile. (3)Layanan informasi yang mendukung unit pelayanan listrik pintar dilihat dengan adanya papan informasi.
2. Keandalan (*reliability)* dari indikator ini PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat belum cukup mampu memberikan pelayanan yang berkualitas pada masyarakat dalam penyedian listrik pintar dapat terlihat bahwa PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat dapat dibuktikan yaitu: (1) Belum ketepatan dalam pelayanan listrik, (2) Masih cukup memudahan dalam

pelayanan listrik pintar, (3) Belum terdapat Akurasi waktu yang tepat dalam pelayanan kepada pelanggan listrik pintar.

3. Daya Tanggap (*responsivennes*) dari indikator ini PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat telah mampu memberikan pelayanan yang berkualitas pada masyarakat dalam penyedian listrik pintar dapat terlihat bahwa PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat dapat dibuktikan yaitu: (1) Pelayanan informasi darurat sangat membantu dalam melayani pelanggan listrik pintar token melalu call centre 123, (2) Komunikatif dalam melayani pelanggan listrik prabayar token.
4. Jaminan (*assurance*) dari indikator ini PT. PLN (Persero) Kota Sorong telah mampu memberikan pelayanan yang berkualitas pada masyarakat dalam penyedian listrik pintar dapat terlihat bahwa PT. PLN (Persero) Kota Sorong dapat dibuktikan yaitu: (1) Etika staf dalam melayani pelanggan listrik prabayar token yakni sopan dan ramah, (2) Tanggung jawab keamanan dan kenyamanan dalam menggunakan listrik pintar Yakini staf telah menjaminkan bahwa pelayana mereka memberikan kenyamanan.
5. Empati (*empathy*) dari indikator ini PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat telah mampu memberikan pelayanan yang berkualitas pada masyarakat dalam penyedian listrik pintar dapat terlihat bahwa PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat dapat dibuktikan yaitu: (1) Mendengar dan menerima keluhan dari pelanggan listrik pintar, (2) Paham terhadap keinginan pelanggan listrik pintar, (3) Kepedulian pelayanan terhadap pelanggan listrik pintar.

B. Saran

Berdasarkan pemaparan hasil dan pembahasan penelitian yang ada, maka peneliti memiliki saran sebagai berikut:

1. Menyediakan informasi yang dapat di akses masyarakat yang berada di pedesaan bahwa PT. PLN (Persero) Kota Sorong Papua Barat menyediakan Listrik Prabayar
2. Mepertahankan kualitas peleyanan yang saat ini dijalankan, jika memunhkinkan ditingkatkan sehingga masarakat di Papua Barat seluruhnya menggunakan Listrik pintar sehingga Listrik bumi bisa terhematkan.

DAFTAR PUSTAKA

Alihar, F. (2018). Sistem Penjualan Tenaga Listrik Pada Pasang Baru Prabayar Pt Pln (Persero) Ws2jb Area Jambi Rayon Telanaipura. *Sistem Penjualan Tenaga Listrik Pada Pasang Baru Prabayar Pt Pln (Persero) Ws2jb Area Jambi Rayon Telanaipura*, *66*, 37–39.

ANGGITO, A., & SETIAWAN, J. (2018). Metode Penelitian Kualitatif. In E. D. Lestari (Ed.), *Metode Penelitian Kualitatif* (p. 7). CV Jejak.

Bakti, G. S. S., & Rubiyanti, R. N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di PT. Surya Energi Indotama. *E-Proceeding of Management*, *8*(6), 8702–8719.

Fandy, T. (2006). *Manajemen Jasa* (Andi (ed.)).

Fandy, T. (2008). *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima* (Andi (ed.).

Fandy, T. (2009). *Service Marketing Esensi Dan Aplikasi*. Marknesis.

Fandy, T. (2017). *Service Management Mewujudkan Pelayanan Prima*. Cv Andi Offset.

Parawu, H. E. (2020). Analisis Kinerja Pegawai Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 10(2), 204.

Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, danImplementasinya*. Gava Media.

HIDAYAT, S. (2020). *Kualitas Pelayanan Program Listrik Pintar Di Pt. Pln Ulp Tembilahan*.

Ibrahim, & Badar, M. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Listrik Pintar (Prabayar) Di Pt. Pln (Persero) Ulp Woha Analysis. *Economy Deposit Journal (E-DJ)*, *3*(1), 96–103.

Irmawan, E. (2017). *Evaluasi Kualitas Pelayanan pada PT. PLN (Persero) UPJ Pedan*. 1–14.

Ismail. (2010). *Menuju Pelayanan Prima-Konsep Dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik* (A. Pres (ed.)).

Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Penerbit Buku UPP AMP YKPN.

Mi, M. A., & Arfah, M. (n.d.). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Di Patumbak Medan Selatan (Studi Kasus Pelanggan Dengan Daya 23 . 000 VA). 3814*, 1–6.

Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik* (W. Gunawan (ed.); 1st ed.). Unpad Press.

Mursyidah, L., & Choriyah, I. U. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*. Umsida Pers.

Mustanir, A. (2022). *Pelayanan Publik* (A. Mustanir, M. Ibrahim, Irmawati, Adnan, & A. Sadapotto (eds.)). Qiara Media.

Nuriyanto, N. (2016). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep "Welfare State"? *Jurnal Konstitusi*, *11*(3), 428.

Rangkuti, & Fredly. (2006). *Measuring Customer Satisfaction, Gaining Castomer And Relationship*. PT Granmedia Pustaka Utama.

Santoso, J. B. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, *16*(01), 127–146.

Setyorini, D. (2019). Kualitas Pelayanan Pemasangan Listrik Prabayar Pada PT. PLN (Persero) Area Pelayanan Banyumanik Semarang. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, *3*(2), 227–232.

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (ALFABETA (ed.); 1st ed.).

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif* (3rd ed.). Alfabeta.

Tadanugi, I. N. (2018). Volume : 10 Nomor : 1 Edisi : Maret 2018. *Jurnal Ilmiah Administratie*, *10 Nomor 1*, 69.

Wijaya, & Tony. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*.

LAMPIRAN

SURAT IZIN PENELITIAN

Universitas Muhammadiyah Makassar

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Faculty of Social and Political Sciences
Menara Iqra Lantai 5 - Jalan Sultan Alauddin No 259 Makassar 90221
Telp. (0411) 866 972 Fax. (0411) 865 588
Official Email : fisip@unismuh.ac.id
Official Web : https://fisip.unismuh.ac.id

Nomor : 0378/FSP/A.6-VIII/III/1444H/2023 M
Lamp. : 1 (satu) Eksamplar
H a l : Pengantar Penelitian

Kepada Yth.
Bapak Rektor, Cq. Lembaga Peneliti dan
Pengabdian pada Masyarakat (LP3M) Unismuh
Di –
Makassar

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan rencana penelitian mahasiswa untuk melengkapi data dalam rangka Penulisan Skripsi, maka diharapkan kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan Pengantar Penelitian kepada :

Nama Mahasiswa	:	Mega Indah Cahyani
S t a m b u k	:	105611122619
J u r u s a n	:	Ilmu Administrasi Negara
Lokasi Penelitian	:	Di Kantor PT. PLN (Persero) Sorong Papua Barat.
Judul Skripsi	:	*"Kualitas Pelayanan Pada Program Listrik Pintar Untuk Masyarakat di PT. PLN (Persero) Sorong Papua Barat"*

Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, diucapkan banyak terima kasih.
Jazakumullahu Khaeran Katziraa.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Makassar, 02 Maret 2023
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara

Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si.
NBM. 991 742

Dipindai dengan CamScanner

PEMERINTAH KABUPATEN SORONG
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
Jln. Klamono Km. 24 Kompleks Kantor Bupati Sorong

REKOMENDASI PENELITIAN
NOMOR : 070 / 36 / 2023

a. Dasar :
1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor : 9 Tahun 1983 tentang Pedoman Sumber dan Potensi Pembangunan Daerah ;
2. Instruksi Gubernur Provinsi Irian Jaya Nomor : 4 Tahun 1992 dan Instruksi Bupati Sorong Nomor : 14 / Instruksi / 1992 tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor : 6 Tahun 1988 tentang Koordinasi Kegiatan Instansi Vertikal di Daerah Kabupaten dan Kota.;
3. Keputusan Dirjen Sosial Politik Depdagri Nomor : 14 tahun 1981 tentang Surat Pemberitahuan Penelitian dan Praktek Kerja Lapangan (PKL);
4. Peraturan Daerah Nomor : 7 Tahun 2016 tentang Struktur Organisasi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sorong.

b. Menimbang : Surat dari Majelis Pendiddikan Tinggi Pimpinan Pusat Universitas Muhammadiyah Makasar Nomor : 767/05/C.4-VIII/III/1444/2023 tanggal 02 Maret 2023

MEMBERITAHUKAN BAHWA :

a.	N a m a	: Mega Indah Cahyani
b.	Nim	: 10561 1122619
c.	Tempat/Tgl.Lahir	: Sorong, 25 September 2001
d.	Nomor HP/Identitas	: 082238519752
e.	Agama	: Islam
f.	Pekerjaan	: Pelajar / Mahasiswa
g.	Alamat	: Jln. Kilang 004/001 Sawagumu Sorong Barat
h.	Falkutas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
i.	Program Istudy	: Ilmu Administrasi Negara
j.	Judul Proposal :	KUALITAS PELAYANAN PADA PROGRAM LISTRIK PINTAR UNTUK MASYARAKAT di PT PLN (PERSERO) Sorong Papua Barat
k.	Lokasi Penelitian	: PT (Persero) Sorong Papua Barat
l.	Lama Penelitian	: 13 Maret 2023 s/d 13 Mei 2023

Sehubungan dengan hal tersebut di atas pada prinsipnya kami tidak keberatan atas permohonan dimaksud dengan ketentuan sebagai berikut :

Dipindai dengan CamScanner

1. Sebelum pelaksanaan kegiatan harus melapor kedatangan kepada Pemerintah setempat dan Aparat Keamanan terkait;
2. Surat rekomendasi ini berlaku hanya untuk kegiatan penelitian tersebut diatas;
3. Mentaati ketentuan dan perundang - undangan yang berlaku serta mengindahkan adat istiadat masyarakat setempat;
4. Surat Ijin ini akan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku apabila pemegang ijin ini melanggar, tidak mengindahkan dan mentaati ketentuan izin dan hukum serta adat istiadat setempat;
5. Apabila masa berlaku Surat izin Penelitian (PKL) Rekomendasi ini sudah berakhir sedangkan Penelitian (PKL) belum selesai, perpanjangan izin Penelitian (PKL) ini harus diajukan oleh Instansi pemohon dan atau yang bersangkutan.;
6. Setelah selesai penelitian agar melapor kembali kepada Bupati cq. Badan Kesatuan Bangsa Kabupaten Sorong;
7. Surat rekomendasi ini berlaku dari tanggal ditandatangani sampai dengan tanggal 13 mei 2023

Demikian rekomendasi ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya dan atas kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Sorong, 07 Maret 2023

An. BUPATI SORONG
KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KABUPATEN SORONG

ADRI BENIE TIMBAN,SH
Pembina Utama Muda
NIP. 19670407 199401 1 002

Tembusan Kepada Yth:

1. *Bupati Sorong (Sebagai Laporan); Cq Kepala Badan Kesbangpol Kabupaten Sorong*
2. *PT PLN (PERSERO) Sorong Papua Barat (Sebagai Laporan);*
3. *Pimpinan PT PLN (PERSERO) Sorong Papua Barat*
4. *Yang Bersangkutan;*
5. *Arsip.*

Dipindai dengan CamScanner

PT PLN (PERSERO)
UP3 SORONG

PLN

DETAIL SURAT

DATA SURAT

No Agenda	:	0068/STH.01.04/M/2023
Nomor Surat	:	070/36/2023
Tanggal Surat	:	07 Maret 2023
Dari	:	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sorong
Kepada	:	Manager UP3 SORONG PLN
Hal	:	Rekomendasi Penelitian
Lampiran	:	-
Pokok Kegiatan	:	HUBUNGAN EKSTERNAL
Kode Klasifikasi	:	STH.01.04
Sifat	:	Biasa
Dientry Oleh	:	SEKRETARIAT UP3 SORONG UIWP2B (21 Maret 2023)
Diupdate Oleh	:	

ARSIP

Ruang Penyimpanan	:	Ruang arsip
No Alamari - No Ordner	:	001-001

RIWAYAT TINDAKAN

No.	Pengirim	Tanggal	Kepada	Disposisi	Keterangan
1	Sekretaris MANAGER (SEKRETARIS MANAJER UP3 SORONG)	23 Mar 2023 05:37:01	MANAGER UP3 SORONG	-	Teruskan
2	MANAGER UP3 SORONG (SHOFWAN JUNIARDI)	25 Mar 2023 11:38:26	ASMAN KEU DAN MUM UP3 SORONG	- Untuk Diketahui - Ambil Langkah Seperlunya	
3	ASMAN KEU DAN MUM UP3 SORONG (ANDREAS DIDIK SUSANTO)	28 Mar 2023 06:04:42	SPV II SDM DAN ADM UP3 SORONG	ACC Untuk Ditindak Lanjuti	Untuk dapat dibantu n fasilitasi koordinasi dengan user antar bagian. Tks

Tanggal Cetak: **05/04/2023 09:37** | Dicetak Oleh: **SEKRETARIS MANAJER UP3 SORONG**

Dipindai dengan CamScanner

GEDUNG PT. PLN (PERSERO) KOTA SORONG PAPUA BARAT

HALAMAN DEPAN PT. PLN (PERSERO) KOTA SORONG PAPUA BARAT

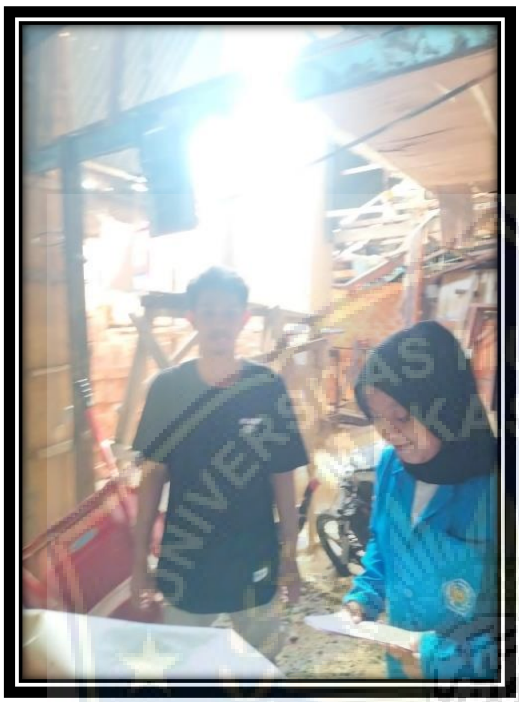
RUANG TUNGGU PT. PLN (PERSERO) KOTA SORONG PAPUA BARAT

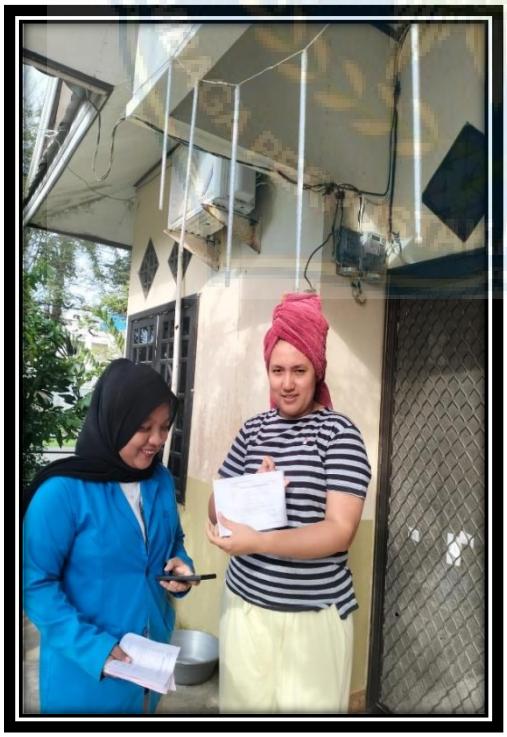
PAMPLET INFORMASI PT. PLN (PERSERO) KOTA SORONG PAPUA BARAT

WAWANCARA DI KANTOR PT. PLN (PERSERO) KOTA SORONG PAPUA BARAT

WAWANCARA DI KANTOR PT. PLN (PERSERO) KOTA SORONG PAPUA BARAT

WAWANCARA MASYARAKAT PENGGUNA LISTRIK PINTAR DI KOTA SORONG PAPUA BARAT





WAWANCARA MASYARAKAT PENGGUNA LISTRIK PINTAR DI KOTA SORONG PAPUA BARAT

BUKTI PEMBELIAN TOKEN LISTRIK PRABAYAR

livin' by mandiri

Top-Up

Top-up Successful

03 Aug 2023 - 09:04 - Ref. No. 7023080309040911 78

Service Provider

PLN Prabayar

HASXXXXXXXXXXXXXXXXXX - 32151987289

Transaction Details

Amount	**Rp 100.000**
Transaction Fee	**Rp 3.500**
Total Transaction	**Rp 103.500**

Source of Fund

HAMSIBAR

Bank Mandiri - ·····176

Electricity Bill Payment Receipt

No Meter	32151987289
IDPEL	423100179939
Name	HASNAWATI
TARIF/POWER	R1/000002200VA
No Ref	00081407361962 03F63 DBD2BC13AF3E1F
Paid Amount	Rp 103.500
Meterai	Rp 0.00
PPn	Rp 0.00
PPj	Rp 2.913,00
Installment	Rp 0,00
Rp Stroom/ Token	Rp 97.087,00
KWH TOTAL	57,1
STROOM/ TOKEN	**1237 5679 8049 8414 9731**
Admin Fee	Rp 3.500

Informasi Hubungi Call Center 123 Atau Hubungi PLN Terdekat

DOKUMENTASI KESIAPAN BEKERJA

LAMPIRAN PLAGIASI

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN
Alamat kantor: Jl. Sultan Alauddin NO.259 Makassar 90221 Tlp (0411) 866972,881593, Fax (0411) 865588

بسم الله الرحمن الرحيم

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar, Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Mega Indah Cahyani
Nim : 105611122619
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	5 %	10 %
2	Bab 2	14 %	25 %
3	Bab 3	10 %	10 %
4	Bab 4	5 %	10 %
5	Bab 5	0 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 09 Agustus 2023
Mengetahui

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,

Nurs[illegible]
NBM: [illegible]

Jl. Sultan Alauddin no 259 makassar 90222
Telepon (0411)866972,881 593,fax (0411)865 588
Website: www.library.unismuh.ac.id
E-mail : perpustakaan@unismuh.ac.id

Dipindai dengan CamScanner

BAB I Mega Indah Cahyani 105611122619

by Tahap Tutup

Submission date: 08-Aug-2023 08:54AM (UTC+0700)
Submission ID: 2142886942
File name: BAB_I-10.docx (19.39K)
Word count: 1349
Character count: 8858

Dipindai dengan CamScanner

BAB I Mega Indah Cahyani 105611122619

ORIGINALITY REPORT

5%	5%	2%	0%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

LULUS

PRIMARY SOURCES

1	repository.unmuha.ac.id:8080 Internet Source	2%
2	konsultasiskripsi.com Internet Source	2%
3	123dok.com Internet Source	2%

Exclude quotes	On	Exclude matches	< 2%
Exclude bibliography	On		

Dipindai dengan CamScanner

BAB II Mega Indah Cahyani 105611122619

by Tahap Tutup

Submission date: 08-Aug-2023 08:56AM (UTC+0700)
Submission ID: 2142887553
File name: BAB_II-11.docx (424.7K)
Word count: 3874
Character count: 26062

Dipindai dengan CamScanner

BAB II Mega Indah Cahyani 105611122619

ORIGINALITY REPORT

14%	10%	0%	10%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

LULUS

PRIMARY SOURCES

1	repository.ub.ac.id Internet Source	5%
2	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	4%
3	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	3%
4	Submitted to UIN Sunan Gunung DJati Bandung Student Paper	3%

Exclude quotes On
Exclude bibliography On
Exclude matches < 2%

Dipindai dengan CamScanner

BAB III Mega Indah Cahyani 105611122619

by Tahap Tutup

Submission date: 08-Aug-2023 08:56AM (UTC+0700)
Submission ID: 2142887875
File name: BAB_III-11.docx (19.09K)
Word count: 1217
Character count: 8424

CS Dipindai dengan CamScanner

BAB III Mega Indah Cahyani 105611122619

ORIGINALITY REPORT

10%	8%	3%	8%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

LULUS

PRIMARY SOURCES

1	repository.iainkudus.ac.id Internet Source	4%
2	Submitted to Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Student Paper	2%
3	Submitted to Universitas Jambi Student Paper	2%
4	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	2%

Exclude quotes	On	Exclude matches	< 2%
Exclude bibliography	On		

Dipindai dengan CamScanner

\

BAB IV Mega Indah Cahyani 105611122619

by Tahap Tutup

Submission date: 08-Aug-2023 09:05AM (UTC+0700)
Submission ID: 2142891249
File name: BAB_IV-10.docx (1.94M)
Word count: 8018
Character count: 51051

Dipindai dengan CamScanner

BAB IV MegaIndah Cahyani 105611122619

ORIGINALITY REPORT

LULUS

9%	9%	0%	0%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

turnitin

PRIMARY SOURCES

1	repository.ub.ac.id Internet Source	9%

Exclude quotes	On	Exclude matches	< 2%
Exclude bibliography	On		

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
LEMBAGA PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

CS Dipindai dengan CamScanner

BAB V Mega Indah Cahyani 105611122619

by Tahap Tutup

Submission date: 08-Aug-2023 09:06AM (UTC+0700)
Submission ID: 2142891865
File name: BAB_V-10.docx (15.34K)
Word count: 695
Character count: 4376

Dipindai dengan CamScanner

BAB V Mega Indah Cahyani 105611122619

ORIGINALITY REPORT

0%	0%	0%	0%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

Exclude quotes	On	Exclude matches	< 2%
Exclude bibliography	On		

Dipindai dengan CamScanner

RIWAYAT HIDUP

MEGA INDAH CAHYANI, Lahir di Sorong Tanggal 25 September 2001 anak pertama dari pasangan Ayahanda Hamsibar dengan Hasnawati. Penulis mengawali pendidikan di bangku TK Aisisyah 2 di tahun 2006 sampai 2007, kemudian lanjut masuk di SD Muhammadiyah 1 di tahun 2008 lulus pada tahun 2013, lanjut lagi pendidikan di SMP Negeri 1 Sorong pada tahun 2013 sampai 2016, penulis melanjutkan pendidikan di SMK Negeri 1 Sorong pada tahun 2016 sampai tahun 2019. Kemudian di tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi swasta di Makassar tepatnya di Universitas Muhammadiyah Makassar (UNISMUH) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Dengan tekad yang kuat dan motivasi dari orang tua orang-orang disekitar untuk terus belajar dan berusaha, peneliti ini telah berhasil menyelesaikan pengerjaan tugas akhir skripsi ini. Semoga dengan penelitian tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan khususnya dalam pengembangan displin ilmu Administrasi Negara. Akhir kata peneliti mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikanya skripsi yang berjudul **"Kualitas Pelayanan Program Listrik Prabayar Untuk Masyarkat Di PT. PLN (Persero) Sorong Papua Barat".**