

SKRIPSI

**KUALITAS LAYANAN LISTRIK PRABAYAR BAGI
KEPUASAN PELANGGAN DI PT. PLN KOTA MAKASSAR**



Oleh :

NUR AQIFAH APRILIA RIDWAN

Nomor Stambuk : 105611111920

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2024

**KUALITAS LAYANAN LISTRIK PRABAYAR BAGI
KEPUASAN PELANGGAN DI PT. PLN KOTA MAKASSAR**

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi Dan Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara (S.Ap)**

Disusun dan Diajukan Oleh:

NUR AQIFAH APRILIA RIDWAN

Nomor Stambuk : 105611111920

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul Skripsi : KUALITAS PELAYANAN LISTRIK
PRABAYAR BAGI KEPUASAN PELANGGAN
DI PT. PLN KOTA MAKASSAR

Nama Mahasiswa : NUR AQIFAH APRILIA RIDWAN

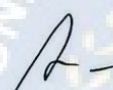
Nomor Induk Mahasiswa : 10561111920

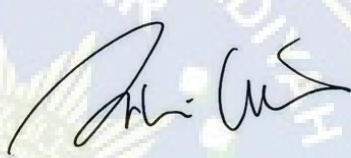
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II



Drs. H. Ansyari Mone, M.Pd

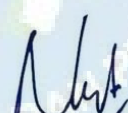

Arni, S.Kom., M.I.Kom

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu
Politik Unismuh Makassar

Ketua Program Studi Ilmu
Administrasi Negara


Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
NBM: 730 727


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

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 0216/FSP/A.4-II/I/45/2024 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Selasa tanggal 30 bulan Januari tahun 2024.

Mengetahui:

Ketua

Sekretaris

Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si

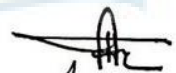
NBM: 730727

Dr. Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si


NBM: 992797

Tim Penguji:

1. Dr. Jaelan Usman, M. Si.

()

2. Drs. H. Ansyari Mone, M.Pd.

()

3. Arni, S.Kom., M.I. Kom.

()

4. Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP

()

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : NUR AQIFAH APRILIA RIDWAN

Nomor Induk Mahasiswa : 105611111920

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar hasil penelitian 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 akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 24 Januari 2024

Yang Menyatakan

NUR AQIFAH APRILIA RIDWAN

ABSTRAK

NUR AQIFAH APRILIA RIDWAN, ANSYARI MONE, ARNI, 2024,
*Kualitas Layanan Listrik Prabayar Bagi Kepuasan Pelanggan Di PT.PLN
Kota Makassar.*

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui Kualitas Layanan Listrik Prabayar Bagi Kepuasan Pelanggan Di PT. PLN Kota Makassar. Jenis penelitian yang menggunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian deksriptif, teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, sumber data berasal dari 5 informan yang ditetapkan dengan cara purposive sampling, teknik pengabsahan data melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, triangulasi waktu sedangkan analisis data melalui reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Hasil penelitian yaitu Tangibles, Reliability, Responsivness, dan Empathy pada kualitas layanan listrik prabayar bagi kepuasan pelanggan dikatakan sudah efektif dalam meningkatkan kualitas layanannya. Namun, Assurance pada kualitas layanan listrik prabayar bagi kepuasan pelanggan dikatakan belum efektif karena masih ada beberapa kendala dan hal yang harus ditingkatkan oleh pihak PLN.

Kata kunci: kualitas layanan, listrik prabayar, kepuasan pelanggan.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Warohmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat, rahmat, dan hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Kualitas layanan Listrik Prabayar Bagi Kepuasan Pelanggan Di PT. PLN Kota Makassar”**. Yang merupakan salah satu syarat penyelesaian studi Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Pada kesempatan ini, penulis secara istimewa berterima kasih kepada kedua orang tua tercinta. Cinta pertama ku, ayahanda tercinta Ridwan dan pintu surgaku, Ibunda terkasih Amaliah. Mereka memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai dengan bangku perkuliahan, namun mereka mampu mendidik penulis, mendoakan, memberikan semangat dan dukungan tiada henti dalam menyelesaikan studi. Terima kasih atas nasihat yang selalu diberikan meski terkadang ikiran dan kemauan kita tak sejalan, terimakasih sebesar-besarnya atas kesabaran dan kebesaran hati menghadapi penulis yang keras kepala.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada adikku tersayang Muh. Zaky Rahmatullah Ridwan yang telah membantu penulis dengan penuh perhatian dan kasih sayang. Terima kasih atas waktu, materi, dan doa yang senantiasa dilangitkan serta seluruh hal baik yang diberikan kepada penulis selama ini.

Tidak lupa pula saya mengucapkan terimah kasih yang setulus-tulusnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, teruntuk kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ambo Asse, M.Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.
2. Ibu Dr. Hj Ihyani Malik, 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 Plt. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan Ibu Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara.
4. Bapak Drs. H.Ansyari Mone, M.Pd selaku Pembimbing I dan ibu Arni, S.Kom.,M.I.Kom selaku pembimbing II, yang tak kenal lelah memberikan bimbingan, mengarahkan, mengoreksi serta selalu mendorong dan membantu memberikan semangat peneliti hingga penyelesaian skripsi.
5. Para dosen dan staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah memberikan bekal pengetahuan dan membantu penulis selama menjalani proses perkuliahan.
6. Kepada seluruh pegawai yang ada Di Kantor PLN UP3 Makassar Selatan yang telah meluangkan waktunya dan memberikan izin untuk melakukan penelitian.
7. Saudara- saudara seperjuangan di kelas IAN C yang menjadi support system yang selalu memberikan dukungan dan bantuan tenaga kepada penulis selama perkuliahan.
8. Terima kasih Kepada sahabat-sahabat penulis “tetap kembali wacana” yang telah menemani hari-hari penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi.

9. Terima kasih Kepada Nur Fitriani Rezki dan Novia Putri selaku sahabat-sahabat penulis yang telah menemani hari-hari penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi.
10. Terima kasih Kepada Ica, Eka dan Sofi selaku sahabat-sahabat penulis yang telah menemani hari-hari penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi.
11. Ilman Ibrahim selaku Pasangan yang selalu mensupport dan memberikan dukungan kepada penulis dan menemani hari-hari penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Terima kasih untuk diri sendiri karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini, mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tidak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyelesaian skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik mungkin dan semaksimal mungkin. ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.
13. Serta yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan doa dan dukungan.

Makassar , 24 Januari 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A.Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C.Tujuan Penelitian	6
D.Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A.Penelitian Terdahulu	7
B.Teori dan Konsep	9
C.Kerangka Pikir	18
C.Fokus Penelitian	18
D.Deskripsi Fokus Penelitian	19
BAB III METODE PENELITIAN	21
A. Waktu dan Lokasi.....	21
B. Jenis dan Tipe Penelitian	21
C. Sumber Data	22
D. Informan	22
E. Teknik Pengumpulan Data.....	23
E. Teknik Analisis Data.....	24
F. Teknik Pengabsahan Data	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	27
A. Gambaran Lokasi Penelitian.....	27
B. Hasil Penelitian	43
1. Tangibles.....	44

2. Reliability.....	46
3. Responsiveness	49
4. Assurance	52
5. Empathy	55
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	58
1. Tangibles	58
2. Reliability.....	60
3. Responsivness	61
4. Assurance	62
5. Empathy	63
BAB V PENUTUP.....	65
A. Kesimpulan	65
B. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA.....	70
LAMPIRAN.....	72



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir	19
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT . PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan.	30
Gambar 4.2 Mekanisme layanan Aplikasi PLN Mobile.....	39
Gambar 4.3 Foto alat pembaca meter listrik prabayar dan listrik pascabayar.....	47



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Pelanggan Tahun 2020-2022..... 3

Tabel 3.1 Informan..... 24



BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Listrik merupakan kebutuhan yang sangat penting bagi manusia. Di Indonesia, perusahaan satu-satunya yang menjadi penyedia jasa kelistrikan adalah PT. PLN (Persero). Perubahan teknologi dan arus informasi yang sangat cepat sekarang ini, perusahaan dapat mudah untuk menghasilkan produk atau layanan yang dapat memenuhi kebutuhan setiap pelanggan, sehingga pelanggan merasa puas dengan apa yang telah mereka dapatkan dari perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Salah satu cara yang dapat dilakukan oleh perusahaan dalam memenuhi kebutuhan konsumennya adalah dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik terhadap kepuasan pelanggan. (C. Yamin, 2016)

Pelayanan adalah elemen yang sangat penting dalam bisnis meningkatkan kepuasan konsumen. Pada dasarnya posisi pelayanan ini merupakan faktor pendukung kegiatan pemasaran jasa di PT. PLN (persero). Berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan yang menjelaskan bahwa PLN adalah perusahaan yang bertanggung jawab atas ketenagalistrikan di Indonesia, sehingga PLN harus siap melayani permintaan layanan pelanggan seperti penambahan daya, pemasangan baru, penanganan pemadaman listrik, dan lain sebagainya. Usaha penyediaan tenaga listrik dikuasai oleh negara dan

penyediaannya perlu terus ditingkatkan sejalan dengan perkembangan pembangunan agar tersedia tenaga listrik dalam jumlah yang cukup, merata, dan bermutu. Untuk itu PT. PLN (Persero) memberikan perhatian khusus kepada kegiatan pelayanan dalam hal pemenuhan kebutuhan pelanggan agar dalam pelaksanaannya dapat memuaskan pelanggannya.

Pengembangan teknologi informasi sangat berpengaruh terhadap peningkatan kebutuhan dan keinginan masyarakat modern akan suatu layanan yang mampu memberikan kemudahan, kecepatan, dan kepraktisan dalam bertransaksi. Teknologi adalah jantung dari segala kegiatan saat ini. Menyikapi tuntutan tersebut PT PLN (Persero) mengembangkan suatu produk layanan berbasis teknologi informasi yang disebut “Prabayar” atau “Listrik Prabayar”.

Sistem prabayar merupakan konsep sistem pelayanan yang baru bagi PT PLN (Persero). Sistem prabayar menjadi pilihan PT PLN (Persero) karena banyak keuntungan yang dapat diperoleh pelanggan dan PT PLN (Persero). Layanan prabayar ini merupakan penjelasan dari misi PT PLN (Persero), yaitu menjalankan usaha ketenagalistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan dan pemegang saham.

Sejak diluncurkan pada Januari 2008, listrik prabayar menjadi salah satu pilihan masyarakat dalam kemudahan pengelolaan pemakaian listrik mereka. Listrik prabayar merupakan cara pembelian listrik dimana pelanggan membayar terlebih dahulu baru kemudian menikmati aliran listrik. Berupa voucher isi ulang yang telah tersedia diribuan loket-loket yang tersebar

diseluruh indonesia,voucher Listrik Prabayar STROOM ini diharap mampu menjangkau lebih luas masyarakat melalui kemitraan dengan bank, PT.POS Indonesia, & mitra pihak ketiga lainnya. Layanan listrik Prabayar ini menggunakan alat khusus yang berbeda dengan layanan listrik pasca bayar/biasa. Alat khusus ini dinamakan kWhMeter (meteran listrik) PraBayar, atau lebih dikenal sebagai Meter Prabayar.

Listrik Prabayar adalah sistem pembayaran listrik di mana pelanggan membeli token listrik sebelumnya dan mengisi daya listrik ke meteran mereka. Dalam sistem ini, pelanggan dapat mengontrol penggunaan listrik sesuai kebutuhan dan anggaran belanja, serta tidak akan terkena biaya keterlambatan. Sementara itu, listrik pascabayar melibatkan penggunaan listrik tanpa pembayaran langsung, dan tagihan dikeluarkan setelah pemakaian. Pelanggan menerima tagihan berdasarkan pemakaian listrik mereka selama periode tertentu. Perbedaan utama terletak pada metode pembayaran, di mana listrik Prabayar dibayar atau dibeli sebelum digunakan, sedangkan listrik pascabayar dibayar setelah penggunaan

Tabel 1.1 Data Jumlah Pelanggan Tahun 2020-2022

Tahun	Pelanggan Prabayar	Pelanggan PascaBayar
2020	168.800	169.416
2021	163.868	193.219

2022	174.707	240.695
-------------	---------	---------

Berdasarkan tabel di atas bisa kita lihat bahwa data pelanggan listrik Prabayar tiap tahunnya memiliki jumlah rata-rata pelanggan selama 3 (tiga) tahun terakhir sebesar 169.125 sedangkan pelanggan listrik Pascabayar memiliki jumlah rata-rata pelanggan selama 3 (tiga) tahun terakhir sekitar 201.110.

Berdasarkan hasil observasi awal di kantor PLN UP3 Makassar Selatan yang menyatakan bahwa listrik Prabayar di PT. PLN Kota Makassar adalah layanan listrik yang memungkinkan pelanggan untuk mengelola pemakaian listrik sesuai kebutuhan dan keinginan mereka. Pelanggan dapat membeli token listrik sebelumnya dan mengisi daya listrik ke meteran mereka. Melalui program listrik Prabayar, pelanggan dapat memantau pemakaian listrik sehari-hari dan membeli pulsa listrik yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Dengan demikian, listrik Prabayar memberikan fleksibilitas dan kontrol yang lebih besar kepada pelanggan dalam mengelola penggunaan listrik mereka.

Namun realita saat ini, meskipun sistem Prabayar menawarkan keuntungan seperti kontrol yang lebih besar terhadap penggunaan listrik, pengisian ulang yang mudah, dan pengelolaan anggaran yang lebih baik, masih terdapat permasalahan terkait kualitas layanan. Beberapa pelanggan mungkin sering mengalami mati listrik, kesulitan teknis, atau masalah dengan pusat pengisian daya. Faktor-faktor ini dapat berdampak langsung atau tidak langsung pada pengalaman pelanggan. Faktor-faktor ini saling terkait dan

dapat bervariasi tergantung pada wilayah geografis, kondisi infrastruktur, dan regulasi yang berlaku.

Perkembangan teknologi khususnya smart meter dan aplikasi mobile memberikan peluang peningkatan kualitas layanan listrik Prabayar. Namun, pada saat yang sama, potensi kendala teknis yang mungkin timbul juga harus diatasi. Oleh sebab itu perusahaan seperti PT. PLN Kota Makassar perlu terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi agar dapat memberikan pelayanan yang optimal. Dalam mengatasi faktor masalah tersebut, PT. PLN telah memberikan atau menyediakan informasi dan aplikasi untuk mengatasi masalah-masalah tersebut, informasi dan aplikasi tersebut diantaranya dengan menghubungi nomor layanan customer service pusat. Layanan tersebut dapat diakses melalui nomor *call center* PLN yaitu 123. Nomor layanan ini bisa diakses selama 24 jam setiap hari dan bebas pulsa. Selain itu, PLN juga membuka akses pengaduan lewat aplikasi PLN Mobile.

Maka dari itu, penelitian ini penting dilakukan oleh peneliti karena membahas tentang bagaimana kualitas layanan listrik Prabayar bagi kepuasan pelanggan di PT. PLN Kota Makassar dan juga dapat dijadikan rekomendasi bagi pembaca untuk mengetahui kualitas layanan listrik Prabayar di PT. PLN Kota Makassar.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul : **“Kualitas Layanan Listrik Prabayar Bagi Kepuasan Pelanggan Di Pt. Pln Kota Makassar”**

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian serta penjelasan yang telah dikemukakan pada latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana kualitas pelayanan listrik prabayar PLN Kota Makasar bagi kepuasan pelanggan?

C. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan listrik prabayar PT. PLN Kota Makassar bagi kepuasan pelanggan.

D. MANFAAT PENELITIAN

Manfaat yang dapat di ambil dalam kajian ini, antara lain :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Memberikan deskripsi dan analisis secara kritis bagi para peneliti yang akan melakukan penelitian dalam subtansi yang sama.
 - b. Di harapkan dapat menjadi pegangan rujukan atau sebagai masukan bagi para karyawan.
2. Manfaat Praktis
 - a. Memberikan informasi kepada Perusahaan yang bersangkutan mengenai strategi dalam meningkatkan kualitas layanan listrik prabayar agar tujuan dapat dicapai secara maksimal.
 - b. Menjadi sumber informasi bagi peneliti lain dari semua pihak yang berkepentingan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. PENELITIAN TERDAHULU

Penelitian terdahulu ini digunakan penulis sebagai salah satu bahan acuan untuk memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang digunakan. Dalam penelitian terdahulu ini penulis tidak menemukan judul penelitian yang sama seperti judul penelitian penulis. Namun penulis mengambil beberapa penelitian sebagai referensi untuk memperkaya bahan kajian dalam penelitiannya.

1. (Orsinil Harfian Zega, 2023) dalam judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar Di Kecamatan Gunungsitoli Utara Kota Gunungsitoli“ Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa hasil uji hipotesis (uji t) didapatkan bahwa hipotesis yang diterima adalah H_0 , dimana ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan listrik pra bayar di Kecamatan Gunungsitoli Utara Kota Gunungsitoli, dan dari Hasil uji koefisien Determinasi didapatkan nilai 71,1%. Yang berarti bahwa kepuasan pelanggan Listrik Pra Bayar di Kecamatan Gunungsitoli Utara Kota Gunungsitoli dipengaruhi oleh kualitas pelayanan sebesar 71 persen. Adapun perbedaannya yaitu lokasi penelitiannya berada di Kota Gunungsitoli, sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan terletak di Kota Makassar. Adapun metode penelitian yang digunakan oleh peneliti

terdahulu yaitu menggunakan metode kuantitatif, sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan menggunakan metode kualitatif.

2. (Musyhar & Thohirin, 2019) dalam “Analisis Kualitas Produk Listrik Pintar (Prabayar) Dalam Menghadapi Kepuasan Pelanggan (Keinginan Pelanggan) Di Pt. Pln (Persero) Wilayah Wonopringgo Area Pekalongan “ Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa kualitas produk listrik pintar (prabayar) di PT. PLN (Persero) Wilayah Wonopringgo Area Pekalongan belum sepenuhnya sesuai dengan keinginan pelanggan pada Rayon, karena penelitian menunjukkan produk listrik pintar bagus berjumlah 63,63 % dan tidak bagus 9,09 %, dengan penilaian tingkat kepuasan yang sangat puas dan puas dengan jumlah yang sama 36,36 % dan tidak puas 9,09 %, sesuai harapan 45,45 % dan sangat tidak sesuai harapan 9,09 % menunjukkan bahwa kualitas produk listrik pintar belum sepenuhnya sesuai dengan keinginan pelanggan dan pelanggan belum sepenuhnya merasa puas dengan kualitas produk listrik pintar (prabayar). Adapun perbedaannya yaitu lokasi penelitiannya berada di Kota Wonopringgo Area Pekalongan, sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan terletak di Kota Makassar. Adapun metode penelitian yang digunakan oleh peneliti terdahulu yaitu menggunakan penelitian kualitatif dengan metode studi kasus, sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan menggunakan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif.
3. (Risda, 2019) dalam “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Karebosi di

Kota Makassar Utara“ Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa kualitas layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kemudian secara parsial responsiveness, assurance, dan empathy berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan tangible dan reability berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel yang berpengaruh paling dominan adalah empathy. Adapun perbedaannya yaitu lokasi penelitiannya berada di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Karebosi di Kota Makassar Utara, sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan terletak di PT. PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan. Adapun metode penelitian yang digunakan oleh peneliti terdahulu yaitu menggunakan metode yang sifatnya explanatory, sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan menggunakan metode kualitatif yang sifatnya deskriptif.

B. TEORI DAN KONSEP

1. Teori Kualitas Layanan

a. Pengertian kualitas layanan

Pengertian Kualitas menurut (Tjiptono, 1997) Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut (Tjiptono, 1997) adalah :

1. Kesesuaian dengan persyaratan

2. Kecocokan untuk pemakaian
3. Perbaikan berkelanjutan
4. Bebas dari kerusakan/cacat
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat
6. Melakukan segala sesuatu secara benar
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Gasperz dalam (Sampara Lukman.,2000) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok :

1. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.
2. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Kualitas adalah tingkat baik atau buruk, tingkatan, mutu, atau derajat sesuatu. Dalam kaitannya dengan dunia usaha, pengertian mutu adalah kesesuaian antara spesifikasi suatu produk dengan kebutuhan konsumen. Mutu juga merupakan suatu kondisi yang dapat berubah karena mutu tidak hanya berkaitan dengan produk, tetapi juga melibatkan faktor manusia, proses dan lingkungan yang dapat

mempengaruhi mutu produk atau jasa yang dihasilkan. Beberapa unsur yang terkait dengan pengertian kualitas adalah kesesuaian, kualitas desain, kualitas kesesuaian, kualitas yang terkait dengan orang, produk, proses, dan lingkungan, dan kualitas yang dapat berubah. (Prawiro, 2020)

Kualitas adalah ukuran atau penilaian terhadap atribut atau karakteristik suatu produk, layanan, proses, atau entitas lainnya. Kualitas mencerminkan sejauh mana sesuatu memenuhi standar, harapan, atau kebutuhan yang telah ditetapkan. Ini adalah konsep relatif yang dapat berbeda-beda tergantung pada konteks dan perspektif tertentu. Kualitas dapat dilihat sebagai kombinasi berbagai aspek, termasuk performa, ketepatan, keandalan, inovasi, dan kepuasan pelanggan. Dalam berbagai konteks, kualitas bisa diukur dan dinilai melalui kriteria-kriteria yang relevan. Misalnya, dalam produk fisik, kualitas bisa dilihat dari segi tahan lama, performa, dan keamanan. Dalam layanan, kualitas dapat dinilai dari responsivitas, kemudahan interaksi, dan tingkat kepuasan pelanggan. Bagi proses produksi, kualitas bisa diukur dengan mengamati tingkat cacat atau ketidaksesuaian dengan spesifikasi. Kualitas juga bisa memiliki dimensi subjektif, di mana persepsi dan preferensi individu memainkan peran penting. Ini mengartikan bahwa kualitas dapat berbeda-beda antara individu yang berbeda. Persepsi terhadap merek, citra, dan nilai

juga bisa memengaruhi bagaimana seseorang menilai kualitas.
(American Society for Quality (ASQ), 2006)

(Crosby, 1979) seorang ahli kualitas yang terkenal dengan konsep "*zero defects*" dan pendekatannya terhadap manajemen mutu. Ia mendefinisikan kualitas sebagai "*conformance to requirements*," yang berarti bahwa kualitas tercapai ketika suatu produk atau layanan memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan.

Dari beberapa pendapat para ahli di atas penulis dapat simpulkan bahwa yang merupakan fokus pemahaman kualitas terletak pada pendekatan yang menekankan upaya untuk meningkatkan dan menjaga kualitas produk, layanan, atau proses. Ini berarti bahwa kita dapat mengatakan kualitas itu bagus atau efektif jika tujuan atau sasaran yang diinginkan tercapai tergantung pada rencana awal dan menimbulkan akibat atau dampak untuk apa yang diinginkan atau diharapkan.

b. Indikator Kualitas Layanan

Menurut (Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Parasuraman, n.d.) Kualitas layanan adalah pengukuran tentang sejauh mana pelayanan yang diberikan memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Ini mencerminkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pengalaman yang mereka alami saat berinteraksi dengan suatu organisasi atau perusahaan. Berikut ini adalah beberapa dimensi dan aspek yang terkait dengan kualitas layanan :

1. *Tangibles* atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
2. *Reliability* atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness* atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance* atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
5. *Empathy* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

2. Konsep Kepuasan Pelanggan

a. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Pelanggan menjadi fokus utama dalam

pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, pelanggan berperan penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk dan layanan yang diberikan perusahaan.

Kotler (2007 : 177) mendefinisikan kepuasan pelanggan :

“ Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.”

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan ditinjau dari sisi pelanggan yaitu mengenai apa yang pelanggan rasakan terhadap pelayanan yang diberikan dibandingkan dengan apa yang diinginkannya.

Sedangkan definisi kepuasan pelanggan menurut Rangkuti (2004 : 56) yaitu bahwa yang dimaksud dengan kepuasan konsumen adalah perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.

Pelanggan akan merasa puas apabila keinginan pelanggan telah dipenuhi oleh perusahaan sesuai dengan harapannya. Dengan adanya nilai tambah suatu produk maka pelanggan akan semakin puas dan kemungkinan untuk menjadi pelanggan produk tersebut dalam jangka waktu yang lama akan sangat besar. Kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain kualitas produk, pelayanan, aktivitas penjualan, dan nilai-nilai perusahaan.

Untuk menghadapi persaingan dan perubahan perilaku konsumen, banyak perusahaan yang berpusat pada pelanggan dapat memberikan nilai *superior* kepada mereka dan memenangkan persaingan. Perusahaan akan terus berusaha semaksimal mungkin untuk mempertahankan pelanggannya karena biaya yang dikeluarkan untuk menarik pelanggan baru akan lebih besar dibandingkan dengan biaya untuk mempertahankan pelanggan yang sudah ada.

Karenanya, mempertahankan pelanggan selalu lebih penting daripada menarik pelanggan baru. Kunci mempertahankan pelanggan adalah memberikan kepuasan pelanggan yang tinggi. Pelanggan yang merasa puas akan bersedia kembali lagi untuk mengulangi pembeliannya dan merekomendasikan orang lain untuk membeli.

b. Faktor-faktor kepuasan pelanggan

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

1. *Mutu produk atau jasa*, yaitu mengenai mutu produk atau jasa yang lebih bermutu dilihat dari fisiknya. Contohnya jaringan listrik PT. PLN (Persero) yang cukup luas dan terjangkau.
2. *Mutu pelayanan*, berbagai jenis pelayanan akan selalu dikritik oleh pelanggan, tetapi bila pelayanan memenuhi harapan pelanggan maka secara tidak langsung pelayanan dikatakan

bermutu. Contohnya pelayanan pengaduan pelanggan yang segera diatasi atau diperbaiki bila ada yang rusak.

3. *Harga* adalah hal yang paling sensitif untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelanggan akan cenderung memilih produk atau jasa yang memberikan penawaran harga lebih rendah dari yang lain. Contohnya bila PT. PLN (Persero) tidak menaikkan tarif listrik maka pelanggan akan memberikan nilai yang baik atau harga yang ditetapkan sesuai dengan fasilitas yang disediakan.
4. *Waktu penyerahan*, maksudnya bahwa baik pendistribusian maupun penyerahan produk atau jasa dari perusahaan bisa tepat waktu dan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.
5. *Keamanan*, pelanggan akan merasa puas bila produk atau jasa yang digunakan ada jaminan keamanannya yang tidak membahayakan pelanggan tersebut.

c. Mengukur kepuasan pelanggan

Menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2006:130) ada empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu :

1. *Sistem Keluhan dan Saran*, industri yang berwawasan pelanggan akan menyediakan formulir bagi pelanggan untuk melaporkan kesukaan dan keluhannya. Selain itu dapat berupa

kotak saran dan telepon pengaduan bagi pelanggan. Alur informasi ini memberikan banyak gagasan baik dan industri dapat bergerak lebih cepat untuk menyelesaikan masalah.

2. *Survei Kepuasan Pelanggan*, industri tidak dapat menggunakan tingkat keluhan sebagai ukuran kepuasan pelanggan. Industri yang responsive mengukur kepuasan pelanggan dengan mengadakan survei berkala, yaitu dengan mengirimkan daftar pertanyaan atau menelpon secara acak dari pelanggan untuk mengetahui perasaan mereka terhadap berbagai kinerja industri. Selain itu ditanyakan tentang kinerja industri saingannya.

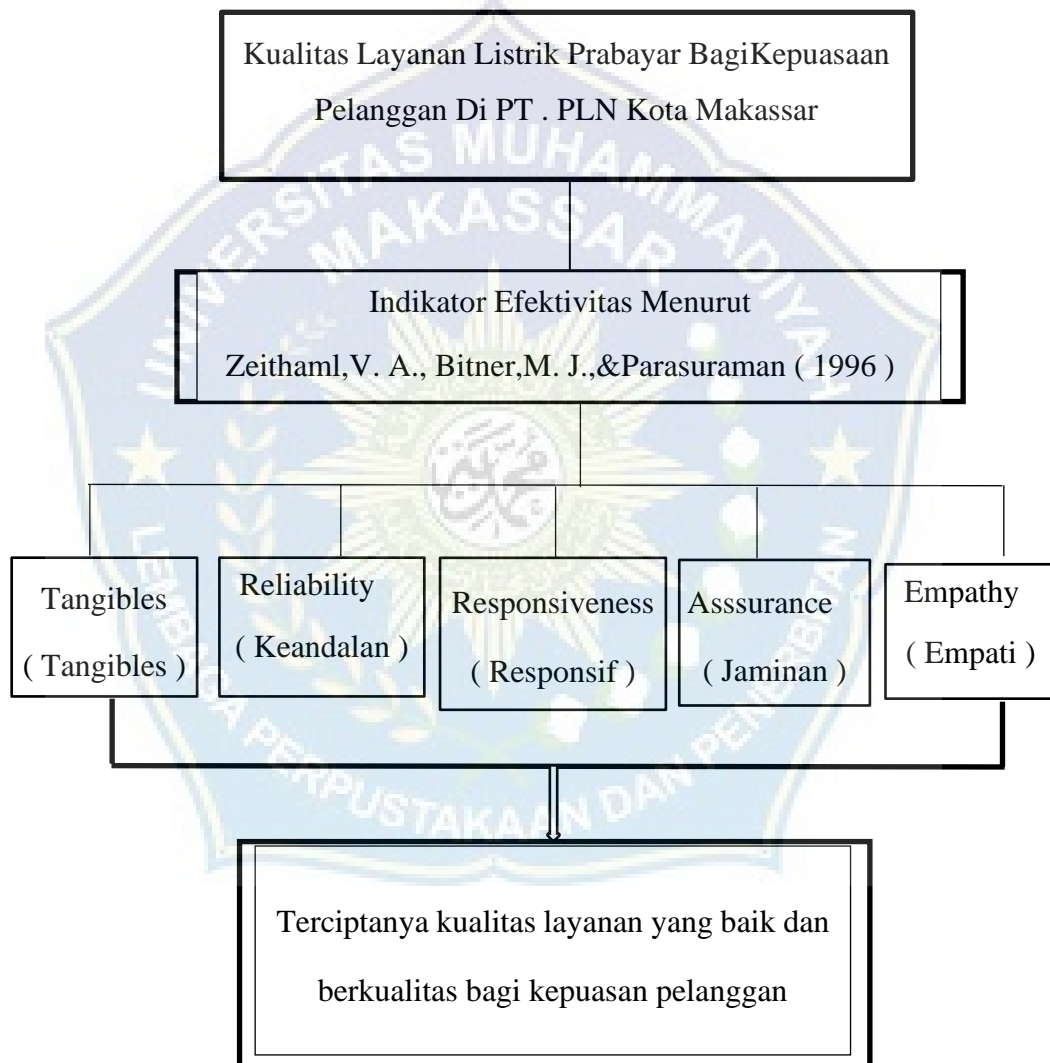
3. *Ghost Shopping (Pelanggan Bayangan)*, Pelanggan bayangan adalah menyuruh orang berpura-pura menjadi pelanggan dan melaporkan titik-titik kuat maupun titik-titik lemah yang dialami waktu membeli produk dari industri sendiri maupun industri saingannya. Selain itu pelanggan bayangan melaporkan apakah wiraniaga tersebut menangannya dengan baik atau tidak.

4. *Analisa Pelanggan yang Beralih*, industri dapat menghubungi pelanggan yang tidak membeli lagi atau berganti pemasok untuk mengetahui penyebabnya (apakah harganya tinggi, pelayanan kurang baik, produknya kurang dapat diandalkan dan seterusnya, sehingga dapat diketahui tingkat kehilangan pelanggan).

C. KERANGKA PIKIR

(Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Parasuraman, n.d.) yaitu:
Tangibles (bukti fisik), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Responsif), Assurance (Jaminan), Empathy (Empati).

Kerangka Pikir



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

C. FOKUS PENELITIAN

Fokus penelitian ini adalah Kualitas Layanan Listrik Prabayar Bagi Kepuasan Pelanggan Di PT . PLN Kota Makassar. Yang akan dikaji menggunakan indikator dari Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., dan Parasuraman yaitu: Tangibles (bukti fisik), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Responsif), Assurance (Jaminan), Empathy (Empati).

D. DESKRIPSI FOKUS PENELITIAN

Adapun yang menjadi deskripsi penelitian yaitu :

1. *Tangibles* atau bukti fisik yaitu kemampuan PLN Kota Makassar dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik PLN Kota Makassar dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh PLN Kota Makassar.
2. *Reliability* atau keandalan yaitu kemampuan PLN Kota Makassar untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness* atau ketanggapan yaitu suatu kemauan PLN Kota Makassar untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance* atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai PLN Kota

Makassar untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

5. *Empathy* yaitu PLN Kota Makassar memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. WAKTU DAN LOKASI

Adapun lokasi penelitian bertempat di Kantor PT PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan, Jl. Letjen Hertasning Jl. Tamalate No.99, Bonto Makkio, Kec. Rappocini, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90222. Dan waktu penelitian ini 27 November sampai 30 Desember. Dipilihnya lokasi ini karena penulis ingin mengkaji mengenai bagaimana kualitas pelayanan pelayanan listrik prabayar PT. PLN Kota Makassar bagi kepuasan pelanggan serta faktor yang mempengaruhi kualitas layanan bagi kepuasan pelanggan.

B. JENIS DAN TIPE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pelayanan listrik prabayar PT. PLN Kota Makassar bagi kepuasan pelanggan.

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif berusaha untuk mendeskripsikan, merangkum atau menggambarkan berbagai keadaan, situasi atau fenomena realitas yang ada di masyarakat sebagai objek kajian, serta berupaya memunculkan realitas tersebut sebagai karakter, sifat, model atau penggambaran terhadap kejadian, peristiwa atau fenomena tertentu.

C. SUMBER DATA

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder antara lain sebagai berikut :

1. Data primer, yaitu informasi yang diperoleh secara langsung dari sumbernya (sampel atau responden) dengan menggunakan Teknik pengumpulan data tertentu. Data primer umumnya masih dalam bentuk mentah karena belum mengalami pengolahan atau interpretasi mengenai sifat dan kualitasnya.
2. Data sekunder, yaitu informasi yang diperoleh dari sumber-sumber seperti artikel-artikel dan gambar-gambar yang bisa berbentuk buku, dokumen, atau data elektronik (situs web).

D. INFORMAN

Pemilihan informan dalam penelitian ini dilakukan secara purposive sampling yang sengaja dipilih berdasarkan pertimbangan karena informan tersebut sudah lama menggunakan listrik Prabayar dan informan tersebut juga salah satu pelanggan listrik Prabayar. Dan dipilih orang yang berkompeten untuk memberikan informasi serta data yang akurat mengenai Kualitas Layanan Listrik Prabayar Bagi Kepuasan Pelanggan Di PT. PLN Kota Makassar.

Adapun informan dari penelitian ini yaitu :

No.	Nama	Insial	Jabatan
1.	Iksan	I	Kepala Team Leader Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan
2.	Kiki Reski	KR	Staff Pelayanan Pelanggan
3.	Amaliah	A	Pelanggan / Masyarakat
4.	Maryam	M	Pelanggan / Masyarakat
5.	Sharfina	S	Pelanggan / Masyarakat

Tabel 3.1 Informan

E. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

1. Observasi, yaitu pengumpulan data yang mengadakan pengamatan secara langsung terhadap objek peneliti yang dilakukan secara sistematis dan sengaja pada kantor PT. PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan mengenai Kualitas Layanan Listrik Prabayar Bagi Kepuasan Pelanggan Di PT. PLN Kota Makassar.
2. Wawancara, yaitu suatu metode pengumpulan data dengan wawancara secara langsung dengan informan menggunakan pedoman wawancara mengenai Kualitas Layanan Listrik Prabayar Bagi Kepuasan Pelanggan Di PT. PLN Kota Makassar.

3. Dokumentasi, yaitu data berupa dokumentasi diperoleh dari PT. PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan melalui kajian dokumen dan petunjuk pelaksanaan program kualitas layanan, yang digunakan sebagai data pendukung dan pelengkap terhadap data primer yang relevan dengan tujuan penelitian yang berkaitan dengan Kualitas Layanan Listrik Prabayar Bagi Kepuasan Pelanggan Di PT. PLN Kota Makassar.

E. TEKNIK ANALISIS DATA

Data yang telah di dapatkan selanjutnya di analisis dengan menggunakan teknik analisa kualitatif. Adapun tahapan teknik analisa yang dilakukan oleh peneliti adalah, sebagai berikut:

1. Reduksi data, dalam tahap ini penulis akan melakukan pemilihan, dan pemusatan perhatian untuk penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data kasar yang diperoleh.
2. Penyajian Data, penulis akan mengembangkan sebuah deskripsi informasi tersusun untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. *Display data* atau penyajian data yang lazim digunakan pada langkah ini adalah dalam bentuk teks naratif berdasarkan hasil wawancara, observasi dan data yang didapatkan.
3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi, pada tahapan ini kesimpulan yang didapatkan oleh penulis masih bersifat sementara dan akan berubah hingga ditemukan bukti yang kuat untuk digunakan pada tahap selanjutnya.

F. TEKNIK PENGABSAHAN DATA

Pengabsahan data adalah menjamin bahwa semua yang telah diamati dan diteliti peneliti sesuai (relevan) dengan data yang benar-benar terjadi. Untuk menghasilkan tingkat keabsahan data peneliti tentunya diperlukan untuk mendukung sebuah penelitian kualitatif yakni melalui:

1. Triangulasi

Pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan banyak waktu. Untuk keperluan triangulasi maka dilakukan tiga acara yaitu :

a) Triangulasi sumber

Triangulasi sumber adalah membandingkan cara mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda. Misalnya, membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara, membandingkan apa yang dikatakan umum dengan yang dikatakan pribadi, membandingkan hasil wawancara dengan dokumen.

b) Triangulasi teknik

Triangulasi Teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Dalam penelitian ini akan menggunakan teknik observasi dan wawancara untuk mengecek data yang diperoleh dengan teknik pengumpulan data sebelumnya.

c) Triangulasi waktu

Triangulasi waktu digunakan untuk validitas data yang berkaitan dengan pengecekan data berbagai sumber dengan cara dan berbagai waktu. Perubahan suatu proses dan perilaku manusia mengalami perubahan dari waktu ke waktu. Untuk mendapatkan data yang sah melalui observasi pada penelitian ini akan diadakan pengamatan tidak hanya satu kali pengamatan saja, sehingga data yang diperoleh di Kantor PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan valid.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. GAMBARAN LOKASI PENELITIAN.

1. Profil singkat Kantor PT . PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan

PT. PLN (Persero) Cabang Makassar mempunyai luas wilayah kerja 5.372,4 km² , yang meliputi : Kota Makassar, Kabupaten Maros, Kabupaten Pangkep, Kabupaten Gowa dan Kabupaten Takalar, dengan total 35 unit kerja, masing-masing terdiri dari 4 Unit Rayon, 6 Unit Ranting, 15 Unit Kantor Jaga dan 11 Unit Lisdes. Semua wilayah tersebut mendapatkan suplai tenaga listrik dari 12 Gardu Induk tersebar yang dihubungkan dari Sistem Sulsel dengan jaringan Transmisi 150, 70 dan 30 KV. Beban puncak pada sistem Sulsel yang mencatat wilayah kerja Cabang Makassar sebesar 222 MW. Selain dari sistem Sulsel, PT. PLN (Persero) Wilayah Sulsel- Sultra Cabang Makassar mensuplai masyarakat kepulauan dengan Pembangkit sendiri (diesel/isolated) pada 11 pulau yang tersebar di Makassar, kabupaten Pangkep dan Takalar.

2. Visi dan Misi

Visi : Diakui sebagai Perusahaan Kelas Dunia yang bertumbuh kembang. Unggul dan Terpercaya dengan bertumpu pada Potensi Insani.

Misi : 1) Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang yang terkait,

berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan, dan pemegang saham.

2) Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.

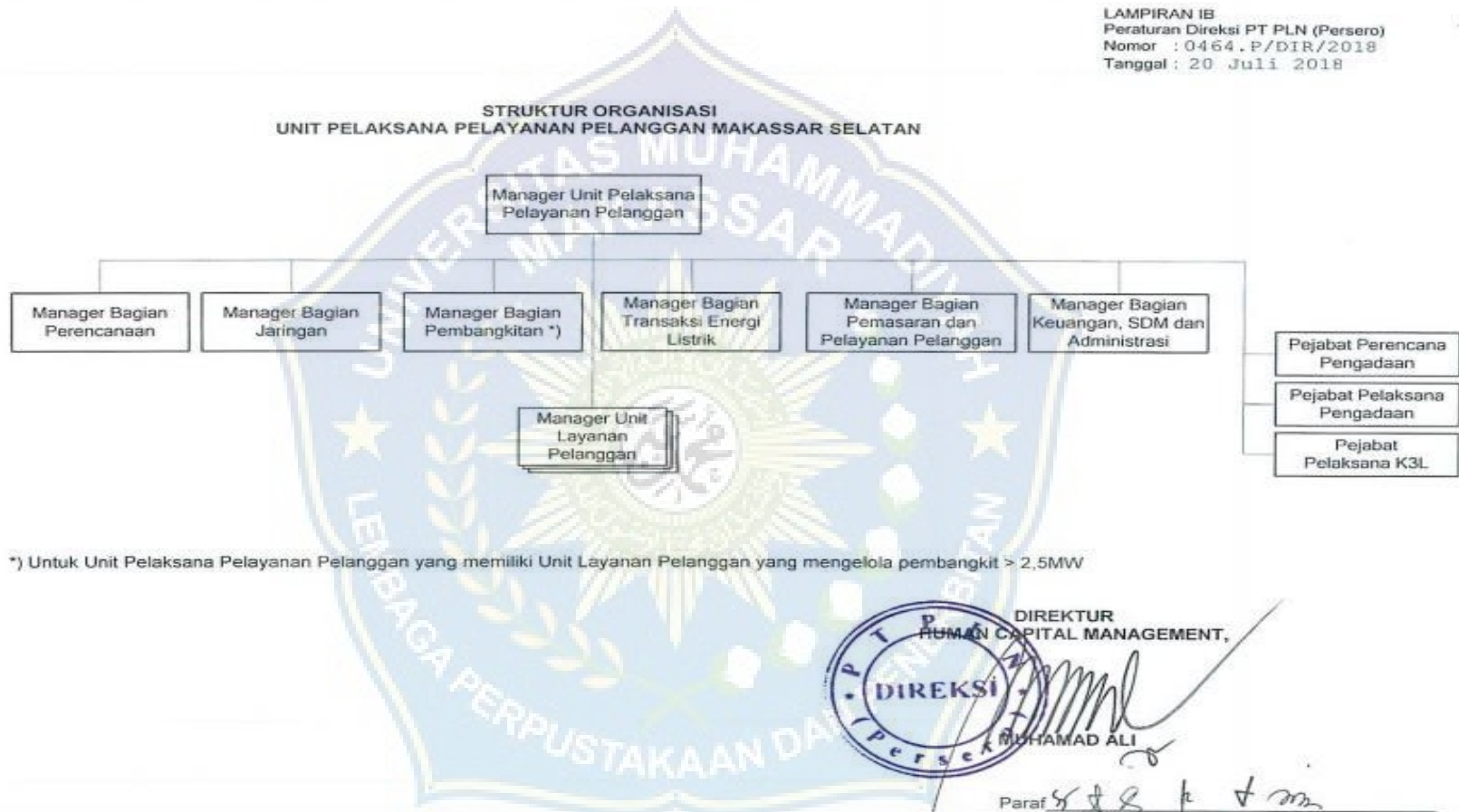
Motto : “Listrik untuk Kehidupan yang Lebih Baik”

3. Struktur Organisasi dan Fungsinya

- a. struktur organisasi PT.PLN (persero) Up3 Makassar Selatan adalah sebagai berikut :



Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT . PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan.



1. Manager Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan

Manager Unit Pelaksana mempunyai tugas melaksanakan koordinasi dan mengevaluasi proses bisnis di Unit Pelaksana dan Sub Unit Pelaksana sesuai Sistem Manajemen Terintegrasi serta Memastikan semua bisnis Proses di Unit Pelaksana terstandarisasi sesuai system Manajemen Mutu yang ditetapkan.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, kepala dinas menyelenggarakan fungsi:

- 1) Merekap pelaksanaan Sistem Manajemen Terintegrasi proses bisnis di Unit Pelaksana dan Sub Unit Pelaksana,
- 2) Mengevaluasi Sistem Manajemen Terintegrasi proses bisnis di Unit Pelaksana dan Sub Unit Pelaksana,
- 3) Melaksanakan survey pelaksanaan Sistem Manajemen Terintegrasi proses bisnis di Unit Pelaksana dan Sub Unit Pelaksana,
- 4) Mengevaluasi hasil survey pelaksanaan Sistem Manajemen Terintegrasi proses bisnis di Unit Pelaksana dan Sub Unit Pelaksana,
- 5) Membuat laporan monitoring Sistem Manajemen Terintegrasi Probis di Unit Pelaksana dan Sub Unit Pelaksana,

- 6) Mengontrol pelaksanaan Sistem Manajemen Terintegrasi proses bisnis di Unit Pelaksana dan Sub Unit Pelaksana.

2. Manager Bagian Perencanaan

Manager Bagian Perencanaan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan penyusun perhitungan demand, menyiapkan konsep usulan rencana jangka panjang, mengevaluasi rencana anggaran biaya, mengevaluasi dan merencanakan desain perubahan konfigurasi jaringan, Mengolah bahan dan menyusun pedoman rencana kerja, memonitor hasil survey sisem dan laporan, menyusun dan mengevaluasi data,dan melaporkan realisasi anggaran operasi dan investasi.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, kepala dinas menyelenggarakan fungsi:

- 1) Membuat demand forecast sistem distribusi,dan Melakukan review jaringan distribusi,
- 2) Mengkoordinir usulan investasi dari sub unit, Melakukan pengumpulan data RAB AO dari bagian jaringan, dan Melakukan survey rencana lises.
- 3) Menyusun PRK sistem distribusi dan Membuat RAB.
- 4) Membuat monitoring hasil survey rencana kerja sistem distribusi.

- 5) Menyusun dan membuat laporan data aset distribusi.
- 6) Mengevaluasi rencana kerja sistem distribusi Area dan Unit Layanan Pelanggan.
- 7) Monitoring realisasi anggaran investasi dan operasi program lisdas.

3. Manager Bagian Jaringan

Manager Bagian Jaringan mempunyai tugas mengevaluasi data, mengkoordinasikan pencapaian target kinerja, merancang langkah-langkah strategis, koordinasi dengan manajemen, dan mengevaluasi tugas.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, kepala dinas menyelenggarakan fungsi :

- 1) Merekap data perusahaan dari bidang terkait,
- 2) Melaporkan hasil pencapaian target kinerja Unit Pelaksana dan Sub Unit Pelaksana kepada MA,
- 3) Membuat SOP untuk pencapaian target kinerja,
- 4) Mengkoordinasikan strategi untuk meningkatkan hasil kinerja dengan manajemen Unit Pelaksana dan Sub Unit Pelaksana,
- 5) Menganalisis hasil cascading KPI di Unit Pelaksana dan Sub Unit Pelaksana.

4. Manager Bagian Pembangkitan

Manager Bagian Pembangkitan mempunyai tugas melaksanakan pemeliharaan rutin, menjaga kontinuitas suplai, menjaga kontinuitas ketersediaan, mengoperasikan satuan pembangkit diesel, dan kepatuhan k3 dan lingkungan.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, kepala dinas menyelenggarakan fungsi :

- 1) Melaksanakan rencana pemeliharaan pembangkit secara berkala,
- 2) Melaksanakan pemeliharaan preventif, prediktif dan korektif (berdasarkan target kinerja),
- 3) Membuat Jadwal operasi pembangkit secara berkala,
- 4) Memastikan operasi pembangkit serta pemulihan pasokan akibat gangguan,
- 5) Memastikan penggunaan dan ketersediaan bahan bakar dan suku cadang pembangkit,
- 6) Memonitor pelaksanaan SOP pengoperasian pembangkit dan K3,
- 7) Membuat laporan pemeliharaan, work order dan closing WO,

- 8) Mengoperasikan (start, paralel, pembebanan dan stop) serta memonitor Satuan Pembangkit Diesel,
- 9) Melaksanakan pencatatan penerimaan dan pengukuran stok BBM,
- 10) Melaksanakan pencatatan dan labeling Bahan B3 dan Limbah B3.

5. Manager Bagian Transaksi Energi Listrik

Manager Bagian Transaksi Energi Listrik mempunyai tugas mengevaluasi data, mengkoordinasikan pencapaian target kinerja, merancang langkah-langkah strategis, koordinasi dengan manajemen dan mengevaluasi tugas / kegiatan.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, kepala dinas menyelenggarakan fungsi :

- 1) Merekap data perusahaan dari bidang terkait,
- 2) Melaporkan hasil pencapaian target kinerja Unit Pelaksana dan Sub Unit Pelaksana kepada MA,
- 3) Memetakan realisasi kinerja yang belum tercapai,
- 4) Mengkoordinasikan strategi untuk meningkatkan hasil kinerja dengan manajemen Unit Pelaksana dan Sub Unit Pelaksana,

5) Memonitor kegiatan cascading KPI Unit Pelaksana dan Sub Unit Pelaksana,

6) Menganalisis hasil cascading KPI di Unit Pelaksana dan Sub Unit Pelaksana.

6. Manager Bagian Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan

Manager Bagian Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan mempunyai tugas mengevaluasi data, mengkoordinasikan pencapaian target kinerja, merancang langkah-langkah, koordinasi dengan manajemen, dan mengevaluasi tugas / kegiatan.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, kepala dinas menyelenggarakan fungsi :

- 1) Mengevaluasi data perusahaan dari bidang terkait,
- 2) Mengkoordinasikan pencapaian target kinerja kepada bagian terkait,
- 3) Memetakan realisasi kinerja,
- 4) Memonitor kegiatan cascading KPI Unit Pelaksana dan Sub Unit Pelaksana,
- 5) Menganalisis hasil cascading KPI di Unit Pelaksana dan Sub Unit Pelaksana,

- 6) Melaporkan hasil pelaksanaan cascading KPI di Unit Pelaksana dan Sub Unit Pelaksana kepada MA.

7. Manager Bagian Keuangan, SDM dan Administrasi

Manager Bagian Keuangan, SDM dan Administrasi mempunyai tugas administrasi dan persiapan penyambungan pelanggan pb/pd, pelayanan pelanggan potensial, dan pelayanan pengaduan pelanggan.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, kepala dinas menyelenggarakan fungsi :

- 1) Evaluasi, monitor dan proses lanjut pelanggan dan calon pelanggan potensial PB/PD yang tertunda/belum tersambung,
- 2) Probbing pelanggan potensial dan Pembuatan profiling pelanggan potensial,
- 3) Menyusun rencana kunjungan pelanggan potensial,
- 4) Monitoring pemakaian tenaga listrik pelanggan potensial,
- 5) Monitoring dan tindak lanjut pengaduan perihal pelayanan pelanggan potensial di APKT,
- 6) Monitoring tindak lanjut pengaduan pelanggan terkait fungsi teknik (P2TL, ganti kwh, dll)

4. Jenis pelayanan

PT. PLN Kota Makassar memberikan berbagai jenis pelayanan kepada pelanggannya, termasuk layanan listrik Prabayar, layanan pelanggan langsung seperti layanan pengaduan dan layanan informasi, layanan pengukuran dan pemasangan listrik, serta layanan pemeliharaan dan perbaikan jaringan listrik. PT. PLN Kota Makassar juga memiliki nomor layanan pengaduan yang dapat dihubungi oleh pelanggan untuk melaporkan keluhan atau masalah terkait layanan listrik.

- a. Layanan Listrik Prabayar : PT. PLN Kota Makassar menyediakan layanan listrik Prabayar, yang memungkinkan pelanggan untuk mengelola pemakaian listrik sesuai kebutuhan dan keinginan mereka.
- b. Layanan Pelanggan Langsung: Termasuk layanan pengaduan dan layanan informasi. Pelanggan dapat menghubungi nomor layanan pengaduan PLN Makassar untuk melaporkan keluhan atau masalah terkait layanan listrik.
- c. Layanan Pengukuran dan Pemasangan Listrik: PT. PLN Kota Makassar juga menyediakan layanan pengukuran dan pemasangan listrik bagi pelanggannya.
- d. Pemeliharaan dan Perbaikan Jaringan Listrik: Selain itu, PT. PLN Kota Makassar juga menyediakan layanan pemeliharaan dan perbaikan jaringan listrik.

5. Mekanisme Layanan Listrik Prabayar Mobile

Aplikasi Listrik Prabayar Mobile (PLN Mobile) merupakan aplikasi yang saat ini digunakan untuk memantau konsumsi listrik,,pembayaran tagihan,laporan atau gangguan serta informasi lainnya yang dimana layanan listrik prabayar saat ini sudah berbasis mobile dan mekanismenya menggunakan cara aplikasi yang didownload di playstore maupun AppStore.

Berikut mekanisme layanan dalam aplikasi PLN Mobile yaitu sebagai berikut:

Gambar 4.2 Mekanisme layanan Aplikasi PLN Mobile.



- Langkah pertama untuk membuat Akun Listrik Prabayar Mobile di *playstore* yang telah tersedia di *handphone* android ataupun *iphone*.



Pemasangan Internet

Nikmati layanan internet broadband dan paket internet+TV dengan jaringan Fiber Optic yang andal

Lanjutkan

- Setelah selesai mendownload dan menginstal aplikasi PLN Mobile langkah selanjutnya yaitu dengan cara memilih menu Lanjutkan untuk mendaftar pembuatan Akun di PLN Mobile.

< Lengkapi Data

Nama Lengkap
aqifah aprilia

Email
aqifahaprilia1@gmail.com

No. Handphone

Diundang Oleh Teman? (Opsional)
Masukkan 6 digit kode referral yang didapatkan dari teman atau keluarga

Kosongkan kolom ini apabila Anda tidak memiliki kode referral

Simpan

- Selanjutnya lengkapi data menggunakan nomor handphone maupun email yang aktif. Setelah itu tekan simpan.



- Setelah akun terdaftar, lihat dan lengkapi kembali data dengan benar dan upgrade akun dan aktivasi pembayaran dan pengisian saldo di akun mu.



- 1) Menu Token & Pembayaran terdapat 11 digit nomor ID Pelanggan yang dimana bisa sampai 4 ID Pelanggan untuk didaftarkan.
- 2) Menu Pengaduan terdapat topik pengaduan pelanggan yang sering di laporkan diantaranya listrik padam, pemeriksaan kWh, layanan informasi, dsb terkait permasalahan pelanggan.
- 3) Selain menu kelistrikan, Aplikasi PLN Mobile juga memiliki menu untuk Internet yang dimana pelanggan bisa pasang wifi yang disebut ICONNET.
- 4) Menu Pulsa & Tagihan di PLN Mobile mencakup tagihan BPJS, Pulsa, Paket Data, PDAM, dan tagihan Lainnya.

PLN Mobile adalah aplikasi Listrik Prabayar yang berbentuk digital yang berisi informasi elektronik yang digunakan untuk mempresentasikan data pelanggan dan data tagihan serta pengaduan pelanggan dalam aplikasi digital melalui smartphone yang menampilkan data pribadi sebagai identitas yang bersangkutan (www.pln.co.id).

Tujuan Aplikasi PLN Mobile yaitu sebagai berikut:

- 1) Memberikan kemudahan serta pengalaman layanan listrik.
- 2) Memenuhi semua kebutuhan pelanggan pengguna listrik.
- 3) Pelanggan bisa mendapatkan informasi kelistrikan terkini secara valid, resmi dan cepat.
- 4) Terciptanya keterbukaan informasi yang berimbang dalam batasan dan kaedah kode etik keamanan berlaku.

Fungsi Aplikasi PLN Mobile yaitu sebagai berikut:

- 1) Untuk pembelian token bagi pelanggan pra bayar.
- 2) Untuk pembayaran tagihan listrik bagi pelanggan.
- 3) Untuk monitor penggunaan listrik dan pembelian token.
- 4) Untuk mengajukan layanan perubahan daya.
- 5) Untuk Swadaya catat angka meter (Swacam).
- 6) Untuk Layanan pengaduan pelanggan.

Dengan memiliki aplikasi PLN Mobile ini, pelanggan dapat memastikan data listrik dan tagihan serta pengaduan yang dapat digunakan. Keamanan Aplikasi PLN Mobile ini berpedoman pada *International Organization for Standardization International Electrotechnical Commission* dan *National Institute of Standards and Technology* serta sistem manajemen keamanan informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Keamanan Aplikasi PLN Mobile dilakukan melalui:

- a) Pemberian *personal identification number (PIN)*;
- b) Pemberian menu lepas perangkat pada aplikasi PLN Mobile jika dilakukan pergantian perangkat dan/atau nomor *smartphone*; dan
- c) Pemblokiran akun PLN Mobile jika *smartphone* dilaporkan hilang oleh Pelanggan kepada Call Center.

Fungsi dan Manfaat Aplikasi Listrik Prabayar (PLN Mobile) memiliki fungsi dan manfaat yang signifikan, antara lain:

- a. Bukti identitas yang dapat digunakan dalam berbagai transaksi layanan listrik.
- b. Mempercepat proses verifikasi identitas dan mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik.
- c. Mencegah kehilangan atau pencurian identitas, karena data tersimpan secara elektronik dan dilindungi dengan fitur keamanan yang canggih.
- d. Mempermudah akses ke layanan listrik tanpa harus membawa dokumen fisik.

B. HASIL PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitas listrik Prabayar di PT. PLN Kota Makassar. Penelitian ini dilakukan selama 2 bulan. Adapun yang menjadi informan pada penelitian ini adalah dari pegawai pada kantor PLN UP3 Makassar Selatan.

Analisis data adalah bagian dari tahap penelitian kualitatif yang bermanfaat untuk menelaah data yang telah diperoleh peneliti secara langsung dari informan selama penelitian dilakukan di Kantor PLN UP3 Makassar Selatan. Analisis data dilakukan dengan mengumpulkan data melalui wawancara terhadap informan. Untuk mengetahui kualitas layanan listrik Prabayar di PLN Kota Makassar dapat dilihat pada uraian berikut ini:

1. TANGIBLES

Tangibles , yaitu keterlibatan aspek fisik dan materi dari layanan PLN Kota Makassar yang digunakan agar menciptakan kesan awal dan memberikan bukti visual. Dimana tangibles ini dapat menentukan kualitas layanan PLN Kota Makassar bagi kepuasan pelanggannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Team Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan Bapak Iksan, I di Kantor PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan terkait dengan tangibles:

“Kalau untuk alat ukur pembaca meter prabayar kita pastikan sebelum dipasang dirumah pelanggan itu kondisinya aman dengan cara di kontrinunit pln sebelum dipasang dirumah-rumah pelanggan itu dilakukan setting atau pengecekan terlebih dahulu dikantor pln dan kita pastikan beroperasi dengan baik sebelum dipasang dirumah-rumah pelanggan” (wawancara dengan I 12 Desember 2023).

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa keterlibatan fisik dalam kualitas layanan listrik prabayar untuk saat ini yakni pemasangan pembaca meter prabayar ini sepenuhnya baik. Dimana keterlibatan fisik ini yaitu pemasangan alat meter prabayar dirumah pelanggan ini kualitas layanan sudah baik.

Dan kemudian diperjelas dengan pernyataan oleh Staff pelayanan pelanggan yang menyatakan bahwa:

“Sebenarnya untuk pemasangan alat ukur meter prabayar itu tidak jauh beda dengan pascabayar karena kita cek dulu di kantor pln apakah alat meter itu dapat beroperasi dengan baik sebelum dipasang dirumah-rumah pelanggan atautkah sebaliknya, dan jika pelanggan baru mau menggunakan listrik prabayar itu biayanya

berbeda dengan pascabayar namun untuk proses pemasangan itu tidak jauh berbeda” (wawancara dengan KR 19 Desember 2023).

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan listrik prabayar dalam keterlibatan fisik yaitu pemasangan alat ukur meter prabayar yang diamana dalam tahapan emasangan nya sudah cukup baik namun yang menjadi hambatan adalah tidak semua pelanggan cocok dengan listrik prabayar ini dikarenakan biayanya yang cukup tinggi.

Kemudian pernyataan oleh Pelanggan pengguna listrik prabayar yaitu sebagai berikut:

“ya,, kualitas layanan pemasangan listrik prabayar baik akan tetapi ada beberapa masyarakat yang mengeluh mengenai listrik prabayar ini dikarenakan memiliki biaya tambahan namun kadang tidak mendapat kompensasi” (Wawancara dengan A 20 Desember 2023).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pemasangan alat pembaca meter listrik prabayar sudah baik , akan tetapi ada beberapa kendala yaitu adanya biaya tambahan serta minim nya untuk mendapat kompensasi dari perusahaan.

Berdasarkan hasil keseluruhan wawancara diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa pada indikator tangibles yakni keterlibatan aspek fisik dan materi dari layanan PLN Kota Makassar sudah cukup efektif dalam penerapannya. Hal tersebut dapat diketahui dengan upaya pihak PLN memastikan alat pembaca meter prabayar sebelum dipasangkan kerumah-rumah pelanggan itu sudah aman dan beroperasi dengan baik. Hal tersebut

bertujuan agar kualitas layanan listrik Prabayar menciptakan kepuasan bagi pelanggan-pelanggannya.

Respon pelanggan mengenai kualitas layanan listrik Prabayar sudah dinilai cukup baik dan efektif dalam memberikan layanan listrik Prabayar. Namun demikian, ada beberapa pelanggan yang mengatakan bahwa masih ada kendala yang harus ditingkatkan oleh pihak PLN yaitu dengan memberikan harga yang tidak terlalu tinggi untuk pemasangan listrik Prabayar baru.



Gambar 4.3 Foto alat pembaca meter listrik Prabayar dan listrik Pascabayar yang dimana listrik Prabayar itu pelanggan membeli token listrik sebelumnya dan mengisi daya listrik ke meteran mereka. Sedangkan listrik Pascabayar melibatkan penggunaan listrik tanpa pembayaran langsung, dan tagihan dikeluarkan setelah pemakaian.

2. RELIABILITY

Reliability, yaitu kemampuan PLN Kota Makassar untuk memberikan layanan yang konsisten, akurat, dan tepat waktu bagi kualitas layanan listrik prabayar bagi kepuasan pelanggannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Team Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan terkait dengan reliability yaitu:

“Untuk saat ini sudah lama di launching, yaitu aplikasi PLN Mobile. Jadi semua pelanggan bisa melapor lewat menu pengaduan di aplikasi PLN Mobile, anggaplah pelanggan itu prabayarnya lagi gangguan dan padam dirumahnya jadi dia melapor lewat aplikasi PLN Mobile itu secara sistem langsung termonitor di data PLN, yang dimana pelanggan tersebut melapor pukul berapa dan pukul berapa petugas datang ke lokasi pelanggan tersebut.”(wawancara dengan I 12 Desember 2023).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa PLN memberikan layanan yang konsisten dan akurat untuk pelanggannya. Semua keluhan atau pengaduan terkait listrik prabayar bisa dilakukan lewat menu pengaduan pada aplikasi PLN Mobile yang dimana itu dapat mempermudah pelanggan. Dan pengaduan tersebut akan termonitor pada sistem di kantor PLN.

Dan kemudian diperjelas dengan pernyataan oleh Staff pelayanan pelanggan yang menyatakan bahwa:

“Terkait laporan atau pengaduan pelanggan mengenai gangguan listrik itu bisa lewat aplikasi PLN Mobile yang dimana nantinya itu akan terpantau langsung oleh sistem di kantor, pelanggan tidak perlu lagi datang ke kantor PLN untuk melapor atau melakukan pengaduan terkait gangguan listrik prabayarnya.” (wawancara dengan KR 19 Desember 2023).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa layanan yang diberikan oleh PLN Kota Makassar sudah konsisten dan akurat. Yang dimana laporan ataupun pengaduan oleh pelanggan dapat ditangani dengan akurat dan tepat waktu, dan juga mempermudah pelanggan pengguna listrik prabayar.

Kemudian pernyataan oleh Pelanggan pengguna listrik prabayar yaitu sebagai berikut:

“Saya pribadi belum menggunakan aplikasi pln mobile, saya melakukan pembayaran listrik prabayar melalui konter-konter yang bekerjasama dengan pihak pln. Dan ketika listrik prabayar saya gangguan saya juga hanya melapor ditempat saya melakukan pembayaran listrik prabayar saya. Namun setelah saya melapor mengenai gangguan listrik prabayar saya itu langsung petugas pln datang mengecek.” (wawancara dengan A 20 Desember 2023).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa layanan yang diberikan oleh PLN Kota Makassar sudah konsisten dan akurat. Akan tetapi, masih banyak pelanggan listrik prabayar belum menggunakan aplikasi PLN Mobile dan melakukan transaksi ke pihak ketiga yang bekerjasama dengan PLN.

Dilanjutkan dengan pernyataan dari pelanggan yang telah menggunakan aplikasi PLN Mobile memberikan keterangan bahwa :

“ya,, saya menggunakan aplikasi PLN Mobile dan saya melakukan pembayaran tagihan di aplikasi tersebut namun ada biaya tambahan nya yang awalnya saya kira membayar di aplikasi tidak memungut biaya sepersen pun, dan ternyata memiliki biaya admin. Menu pelaporan dan pengaduan juga cukup bagus ada sistem live chat nya namun biasa terkendala dengan jaringan. Tapi sejauh ini menurut saya oke.” (wawancara dengan S 20 Desember 2023).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa layanan yang diberikan oleh PLN Kota Makassar sudah konsisten dan akurat. Akan tetapi, pelanggan pengguna aplikasi PLN Mobile tersebut dikenakan biaya admin dan masih terkendala oleh jaringan ketika ingin melakukan pengaduan atau pelaporan lewat live chat pada aplikasi PLN Mobile.

Berdasarkan hasil keseluruhan wawancara diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa pada indikator reliability yakni kemampuan PLN Kota Makassar untuk memberikan layanan yang konsisten, akurat, dan tepat waktu sudah cukup efektif dalam penerapannya. Hal tersebut dapat diketahui dengan upaya pihak PLN memberikan layanan pengaduan pada aplikasi PLN Mobile, yang dimana pelanggan bisa melapor melalui aplikasi tersebut tanpa harus datang ke kantor PLN. Hal tersebut bertujuan agar pelanggan bisa melakukan pengaduan mengenai gangguan dan kendala listrik prabayarnya tanpa harus membuang waktu dan tenaga untuk pergi ke kantor PLN dan juga agar menciptakan kualitas layanan listrik prabayar bagi kepuasan pelanggan-pelanggan nya.

3. RESPONSIVENESS

Responsiveness, yaitu hal sejauh mana PLN Kota Makassar merespons permintaan, pertanyaan, atau masalah pelanggan dengan cepat dan efektif untuk meningkatkan kualitas layanan listrik prabayar bagi kepuasan pelanggan nya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Team Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan terkait dengan responsiveness yaitu :

“ Untuk keluhan-keluhan ataupun pertanyaan dari pelanggan itu berbagai macam sumbernya, ada yang langsung ke kantor PLN terdekat, ada yang melalui aplikasi PLN Mobile. Tentunya setiap laporan yang masuk itu kita teliti dulu apa kendalanya dan kalau memang secara teknis harus dicek dilapangan atau dirumah pelanggan itu petugas langsung mengunjungi rumah-rumah pelanggan untuk mengecek kondisi alat ukur prabayar yang tadi dilaporkan dan kalau memang setelah pengecekan secara fisik butuh perbaikan meteran maka petugas pln langsung melakukan perbaikan.” (wawancara dengan I 12 Desember 2023).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa PLN memberikan respon layanan yang cepat dan efektif untuk pelanggannya. Semua keluhan atau pengaduan terkait listrik prabayar bisa dilakukan lewat kantor PLN terdekat maupun aplikasi PLN Mobile yang dimana itu dapat mempermudah pelanggan. Dan pengaduan tersebut akan termonitor pada sistem di kantor PLN dan direspon cepat oleh petugas PLN.

Dan kemudian diperjelas dengan pernyataan oleh Staff pelayanan pelanggan yang menyatakan bahwa:

“Untuk keluhan-keluhan ataupun pertanyaan dari pelanggan itu berbagai macam sumbernya, ada yang langsung ke kantor PLN terdekat, ada yang melalui aplikasi PLN Mobile. Jadi semua keluhan-keluhan pelanggan itu kita respon dan kita jawab dengan baik terkait masalah-masalah yang disampaikan oleh pelanggan.” (wawancara dengan KR 19 Desember 2023).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa respon layanan yang diberikan oleh PLN Kota Makassar sudah cepat dan efektif. Yang dimana keluhan ataupun pengaduan oleh pelanggan dapat ditangani dengan cepat dan

tepat waktu oleh petugas PLN ketika ada pelanggan yang melaporkan keluhan nya atau mengajukan pengaduan terkait listrik prabayarnya.

Kemudian pernyataan oleh Pelanggan pengguna listrik prabayar yaitu sebagai berikut:

“ya,, untuk pengaduan terkait gangguan listrik prabayar yang saya ajukan mendapat respon yang cepat dan ditangani dengan baik. Namun , untuk kedua kalinya saya mengajukan pengaduanitu direspon lumayan lama namun petugas pln datang setelah saya direspon lumayan lama dan pengaduan saya mengenai listrik prabayar saya ditangani dengan baik .” (wawancara dengan M 19 Desember 2023).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa respon layanan yang diberikan oleh PLN Kota makassar sudah cukup cepat dan efektif. Yang dimana keluhan ataupun pengaduan oleh pelanggan dapat ditangani dengan cepat dan tepat waktu oleh petugas PLN ketika ada pelanggan yang melaporkan keluhan nya atau mengajukan pengaduan terkait listrik prabayarnya. Akan tetapi, terkadang juga pihak PLN merespon pelanggan nya lumayan lama namun ditangani dengan baik oeh petugas PLN.

Berdasarkan hasil keseluruhan wawancara diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa pada indikator responsiveness yakni kemampuan PLN Kota Makassar untuk merespons permintaan, pertanyaan, atau masalah pelanggan dengan cepat dan efektif untuk meningkatkan kualitas layanan listrik prabayar bagi kepuasan pelanggan nya sudah baik dan efektif . Hal tersebut dapat diketahui dengan upaya pihak PLN untuk merespon semua pengaduan dan keluhan pelanggan nya dengan cepat. Hal tersebut bertujuan

agar pelanggan yang telah melapor atau melakukan pengaduan ke pihak PLN melalui aplikasi maupun call center terkait masalah atau kendala listrik prabayar nya dapat diteliti dan dicek dengan cepat dan baik, supaya pelanggan merasa puas dengan kualitas layanan pihak PLN. Meskipun pengaduan atau keluhan pelanggan terkadang direspon dengan lama dan juga terkendala oleh jaringan yang kurang baik.

4. ASSURANCE

Assurance, kemampuan PLN Kota Makassar untuk memberikan kepercayaan, keyakinan, dan jaminan kepada pelanggan bahwa layanan yang diberikan akan memenuhi atau bahkan melampaui harapan mereka. Dimana pada penggunaan listrik prabayar ini akan memberikan kualitas layanan untuk kepuasan pelanggan nya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Team Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan terkait dengan responsiveness yaitu :

“Untuk tagihan di listrik prabayar itu sudah sesuai dengan aturan yang berlaku bahwa itu di rupiah itu muncul berdasarkan golongan yang dimana itu ada yang namanya golongan pelanggan ada juga golongan tarif pelanggan yang sesuai dengan rupiah per kWh yang berlaku. Dan kami mendorong keterbukaan dan transparansi dalam layanan kami. Hal ini itu termasuk memberikan pelanggan informasi yang jelas dan akurat mengenai tarif, kebijakan, dan perubahan lainnya.”(wawancara dengan I 12 Oktober 2023).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa assurance layanan yang diberikan oleh PLN Kota makassar sudah efektif untuk memberikan kepercayaan bagi pelanggan nya . Yang dimana pihak PLN

memberikan informasi yang jelas dan akurat mengenai tarif, kebijakan dan perubahan-perubahan terkait listrik Prabayar secara terbuka dan transparansi. Hal ini akan meningkatkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap kualitas layanan listrik Prabayar.

Dan kemudian diperjelas dengan pernyataan oleh Staff pelayanan pelanggan yang menyatakan bahwa:

“Untuk jaminan itu kami juga ada, pada waktu baru-baru ini kan Sulsel listrik padam kan, nah disitu kami berikan kompensasi tidak hanya pengguna pascabayar, listrik Prabayar juga kami berikan kompensasi dalam bentuk token agar mengurangi biaya tagihan karena dampak pemadaman listrik tapi sesuai dengan aturan pemerintah.”(Wawancara dengan KR 19 Desember 2023).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa assurance layanan yang diberikan oleh PLN Kota Makassar kepada pelanggannya sudah efektif dan hal itu memberikan kepercayaan bagi pelanggannya. Yang dimana pihak PLN memberikan kompensasi dalam bentuk token sesuai aturan pemerintah yang dapat membantu dan mengurangi beban biaya tagihan pelanggannya.

Kemudian pernyataan oleh Pelanggan pengguna listrik Prabayar yaitu sebagai berikut:

“ya,, Mereka menyediakan informasi terperinci tentang biaya dan membantu saya memahami bagaimana mengoptimalkan penggunaan listrik saya. Namun pada saat pemadaman listrik di Sulsel itu, pihak PLN mengatakan akan memberikan kompensasi namun ternyata saya tidak mendapatkan kompensasi tersebut.”(Wawancara dengan M 21 Desember 2023).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa assurance layanan yang diberikan oleh PLN Kota makassar kepada pelanggan nya sudah cukup efektif. Namun, jaminan yang di berikan pihak PLN Kota Makassar belum terorisir secara keseluruhan dikarenakan ada beberapa pelanggannya yang tidak mendapatkan kompensasi disaat pemadaman serentak di Sulawesi Selatan. Hal itu memberikan kepercayaan dan jaminan bagi pelanggan nya.

Dilanjutkan dengan pernyataan dari pelanggan yang telah menggunakan aplikasi PLN Mobile memberikan keterangan bahwa :

“Untuk saya pribadi aspek jaminan kualitas layanan PLN, terutama dalam hal pemadaman listrik, masih perlu ditingkatkan. Terkadang saya merasa kurang yakin dengan stabilitas layanan nya listrik prabayar yang sejauh ini tidak sesuai harapan. Kendala teknis pada meter prabayar sering terjadi, dan proses penyelesaian bisa memakan waktu.”(Wawancara dengan S 21 Desember 2023).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa assurance layanan yang diberikan oleh PLN Kota makassar kepada pelanggan nya masih belum memuaskan untuk beberapa pelanggan terutama yang menggunakan aplikasi PLN Mobile. Adanya kendala teknis terutama pemadaman listrik yang membuat pelanggan kurang yakin dengan stabilitas layanan PLN Kota Makassar.

Berdasarkan hasil keseluruhan wawancara diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa pada indikator assurance yakni memberikan kepercayaan, keyakinan, dan jaminan kepada pelanggan bahwa layanan yang diberikan akan memenuhi atau bahkan melampaui harapan mereka ternyata

belum cukup efektif. Hal tersebut dapat dilihat dari respon dan hasil wawancara terhadap pelanggan yang mengatakan bahwa kualitas assurance yang pihak PLN berikan kepada pelanggan masih belum cukup efektif karena kendala pemadam listrik yang hampir sering terjadi. Namun, ada beberapa pelanggan yang merasa puas karena informasi yang akurat dan terperinci diberikan kepada pelanggan oleh pihak PLN. Hal tersebut bertujuan agar pihak PLN lebih meningkatkan lagi kualitas layanannya terutama terkait persoalan pemadaman listrik.

5. EMPATHY

Empathy, yaitu kemampuan PLN untuk memahami, merasakan, dan merespons kebutuhan, keinginan, serta perasaan pelanggan agar dapat menciptakan pengalaman pelanggan yang lebih positif dan membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Team Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan terkait dengan empathy yaitu :

“Kami selalu melakukan evaluasi terkait dengan keluhan pelanggan listrik Prabayar. Tentunya pasti ada perbaikan contohnya itu untuk meter-meter yang sudah kondisinya rusak atau sudah melewati batas pemakaian yang diharuskan untuk mengganti meter yang baru. Dan ketika memberikan informasi kepada pelanggan, kami berusaha menyampaikannya dengan bahasa yang mudah dipahami. Hal ini demi memastikan bahwa pelanggan memahami sepenuhnya mengenai penggunaan listrik Prabayar dan aspek-aspek lainnya.”(Wawancara dengan I 12 Desember 2023).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa empathy layanan yang diberikan oleh PLN Kota Makassar kepada pelanggannya

sudah efektif dan membantu pelanggannya. Hal itu terkait dengan memberikan pelanggannya informasi yang terperinci serta memastikan bahwa pelanggannya sepenuhnya memahami mengenai penggunaan listrik prabayar dan aspek lainnya.

Dan kemudian diperjelas dengan pernyataan oleh Staff pelayanan pelanggan yang menyatakan bahwa:

“iya betul. Kami menyadari bahwa pelanggan dapat menghadapi tantangan terkait layanan listrik prabayarnya. Oleh karena itu, kami selalu berusaha untuk memberikan dukungan pelanggan yang ramah dan membantu. Kami selalu mendengarkan keluhan dan umpan balik pelanggan dengan penuh perhatian. Mendengar pengalaman mereka membantu kami untuk lebih memahami perspektif pelanggan dan memberikan solusi yang sesuai. Setiap pelanggan memiliki kebutuhan yang unik. Kami berusaha memberikan solusi yang personalisasi sesuai dengan situasi atau kendala yang dihadapi oleh masing-masing pelanggan.” (Wawancara dengan KR 19 Desember 2023).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa empathy layanan yang diberikan oleh PLN Kota Makassar kepada pelanggannya sudah efektif dan membantu pelanggannya. Hal itu terkait dengan komitmen petugas PLN untuk menunjukkan empati terhadap pelanggan dan memberikan layanan listrik prabayar yang lebih terfokus pada kebutuhan individual mereka di PLN Kota Makassar.

Kemudian pernyataan oleh Pelanggan pengguna listrik prabayar yaitu sebagai berikut:

“ya,,ketika saya mengalami kesulitan keuangan dan sulit mengisi kredit, petugas PLN sangat mendukung. Mereka membantu saya mencari solusi dan memberikan pemahaman tentang opsi yang

tersedia. Dan saya pernah mengalami masalah teknis dengan meter prabayar, tetapi petugas PLN sangat sigap dalam menanganinya. Mereka mendengarkan keluhan saya dengan penuh perhatian dan memberikan solusi dengan cepat.”.(Wawancara dengan M 21 Desember 2023).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa empathy kualitas layanan yang diberikan oleh PLN Kota makassar kepada pelanggannya sudah efektif dan membantu pelanggannya. Hal itu terkait dengan petugas PLN merespon dengan cepat mengenai gangguan ataupun kendala listrik pelanggannya.

Dilanjutkan dengan pernyataan dari pelanggan yang telah menggunakan aplikasi PLN Mobile memberikan keterangan bahwa :

“Saya senang dengan penjelasan yang diberikan oleh petugas PLN. Mereka selalu menjelaskan dengan bahasa yang mudah dimengerti, yang memberikan pemahaman bagi saya. Saat terjadi pemadaman listrik yang tidak terduga, petugas PLN memberikan dukungan dengan memberikan informasi terkini. Ini memberikan ketenangan pikiran dan menunjukkan empati terhadap situasi saya.” (Wawancara dengan S 21 Desember 2023).

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa empathy kualitas layanan yang diberikan oleh PLN Kota makassar kepada pelanggannya sudah efektif dan membantu pelanggannya. Hal itu terkait dengan ketika terjadi pemadaman listrik, dukungan dan informasi terkini dari petugas PLN memberikan rasa aman dan membantu pelanggan untuk mengatasi situasi tersebut. Serta memberikan penjelasan yang mudah dipahami oleh pelanggannya.

Berdasarkan hasil keseluruhan wawancara diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa pada indikator empathy yakni kemampuan PLN untuk memahami, merasakan, dan merespons kebutuhan, keinginan, serta perasaan pelanggan sudah sangat efektif. Hal tersebut dapat diketahui dengan upaya PLN Kota Makassar melakukan penerapan empati dalam layanan listrik prabayar yang berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Responsif, dukungan terhadap kesulitan, penanganan kendala teknis, pemberitahuan yang tepat waktu, solusi personalisasi, dan keterbukaan. Hal tersebut bertujuan agar menciptakan hubungan yang positif antara pelanggan dan penyedia layanan listrik.

C. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Pembahasan dari hasil penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Layanan Listrik Prabayar Bagi Kepuasan Pelanggan Di PT. PLN Kota Makassar. Yang akan diuraikan menggunakan teori dari Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., dan Parasuraman (1996) ada lima kualitas layanan yaitu : tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy.

1. TANGIBLES

Tangibles adalah kemampuan suatu perusahaan untuk menunjukkan keberadaannya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana perusahaan serta kondisi lingkungan sekitar merupakan bukti nyata atas pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (alat pembaca meter, dan lain-lain),

perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi) yang dipergunakan serta penampilan pegawainya. Bentuknya berupa segala fasilitas yang benar-benar dapat dilihat. Tangibles merupakan aspek kualitas pelayanan yang dinikmati, dirasakan dan dinilai oleh pelanggan dengan menggunakan indera manusia. Kemegahan gedung, kebersihan kantor, kerapian kantor, karyawan, kenyamanan kantor, kecanggihan peralatan, merupakan contoh nyata kualitas pelayanan.

Fungsi tangibles merujuk pada bukti langsung atau bukti fisik yang diberikan kepada pelanggan. Dalam layanan listrik, fungsi tangible mencakup aspek-aspek seperti fasilitas fisik perkantoran, perlengkapan, kebersihan, dan sarana komunikasi yang dapat memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan. Dengan demikian, fungsi tangible bertujuan untuk memberikan bukti langsung yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan listrik yang diberikan.

PLN Kota Makassar telah melakukan pelayanan tangibles kepada pelanggan nya dalam melakukan pekerjaannya. Hal itu dilakukan agar dapat meningkatkan kualitas layanan bagi kepuasan pelanggan nya.

Dalam hal memberikan bukti langsung, PLN Kota Makassar telah memberikan pelayanan yang cukup efektif seperti pemasangan alat pembaca meter listrik baru sebelum dipasang kerumah pelanggan di cek terlebih dahulu untuk meminimalisir terjadinya kerusakan. Dan adapun

beberapa pelanggan terkendala mengenai teknis atau layanan yang tidak stabil. Maka dilakukan pelayanan pengaduan yang bisa diakses melalui aplikasi PLN Mobile ataupun layanan pelanggan langsung yang dimana layanan ini mencakup layanan pengaduan dan layanan informasi.

Hal tersebut sesuai dengan teori dari Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., dan Parasuraman (1996) yang menyatakan bahwa “Tangibles” mengacu pada bukti fisik, penampilan, atau fasilitas yang terkait dengan pelayanan.

2. RELIABILITY

Reliability adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama, untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. (Lupiyoadi, 2001)

Menurut teori dari (Lupiyoadi, 2001) yang mengatakan bahwa kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dan secara akurat dimana pada kualitas listrik prabayar di PLN Kota Makassar dikatakan cukup efektif yang dimana belum semua pelanggan listrik prabayar mengetahui dan menggunakan aplikasi PLN Mobile.

Kemudian dikaitkan dengan teori kualitas layanan menurut Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., dan Parasuraman (1996) yang juga menyatakan bahwa

kualitas pelayanan yang dijanjikan secara akurat dimana pada kualitas layanan listrik prabayar bagi kepuasan pelanggan di PLN Kota Makassar menyatakan bahwa dengan adanya aplikasi PLN Mobile ini dapat mempermudah pelanggan untuk melakukan pembayaran tagihan, pengisian ulang dan pengaduan.

Hal tersebut sesuai dengan teori dari Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., dan Parasuraman (1996) yang menyatakan bahwa “Reliability” yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

3. RESPONSIVENESS

Responsiveness adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. (Lupiyoadi, 2001)

PLN Kota Makassar telah melakukan pelayanan responsiveness kepada pelanggannya dalam melakukan pekerjaannya. Hal itu dilakukan agar dapat meningkatkan kualitas layanan bagi kepuasan pelanggannya.

Dalam hal memberikan responsif, PLN Kota Makassar telah memberikan pelayanan yang cukup efektif seperti merespon dengan tanggap semua kebutuhan para pelanggannya. Dan adapun beberapa pelanggan merasa pengaduan atau keluhan nya masih sering direspon dengan lama. Itu dikarenakan kendala jaringan yang tidak stabil. Maka

dilakukan pelayanan pengaduan yang bisa diakses melalui aplikasi PLN Mobile atau menghubungi langsung Call Center PLN untuk mempermudah proses pengaduan para pelanggannya.

Hal tersebut sesuai dengan teori dari Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., dan Parasuraman (1996) yang menyatakan bahwa “Responsivness” yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

4. ASSURANCE

(Lupiyoadi, 2001) Assurance adalah tindakan karyawan terhadap pelanggan yang bersifat jaminan dan bertujuan untuk memberikan image terhadap pelanggan bahwasannya pelanggan akan lebih baik apabila mengkonsumsi produk atau jasa yang ditawarkan. Assurance yaitu kemampuan penyedia layanan untuk memberikan keyakinan dan kepercayaan kepada pelanggan melalui aspek-aspek tertentu dalam penyediaan layanan.

Menurut teori dari (Lupiyoadi, 2001) yang mengatakan bahwa kemampuan para karyawan perusahaan untuk memberikan jaminan para pelanggannya dimana pada kualitas listrik prabayar di PLN Kota Makassar dikatakan belum efektif yang dimana masih ada beberapa kendala dan hal yang harus ditingkatkan oleh pihak PLN dan masih banyak pelanggan yang merasa belum puas .

Kemudian dikaitkan dengan teori kualitas layanan menurut Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., dan Parasuraman (1996) yang juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan belum efektif dimana pada kualitas layanan listrik prabayar bagi kepuasan pelanggan di PLN Kota Makassar menyatakan bahwa kendala teknis maupun pemadaman listrik belum fleksibel dan terorganisir secara keseluruhan. Dikarenakan pada saat pemadaman listrik serentak di Sulawesi Selatan, hanya beberapa pelanggan yang mendapatkan kompensasi dan ada beberapa pelanggan yang tidak mendapatkan kompensasi. Maka seharusnya pihak PLN Kota Makassar harus lebih mengorganisir lagi pelayanannya agar para pelanggannya merasakan kepuasan.

Hal tersebut sesuai dengan teori dari Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., dan Parasuraman (1996) yang menyatakan bahwa “Assurance” yaitu para pegawai perusahaan memberikan jaminan kepada pelanggannya untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

5. EMPATHY

Empathy merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen. Setiap karyawan atau staff perusahaan hendaknya dapat mengelola waktu agar mudah dihubungi, baik melalui telepon ataupun bertemu langsung. Dering telepon usahakan maksimal tiga kali, lalu segera

dijawab. Ingat, waktu yang dimiliki pelanggan sangat terbatas sehingga tidak mungkin menunggu terlalu lama. (Tjiptono, 2006)

PLN Kota Makassar telah melakukan pelayanan empathy kepada pelanggannya dalam melakukan pekerjaannya. Hal itu dilakukan agar dapat meningkatkan kualitas layanan bagi kepuasan pelanggannya.

Dalam hal memberikan perhatian, PLN Kota Makassar telah memberikan pelayanan yang efektif seperti memberikan dukungan kepada pelanggannya terkait kesulitan penggunaan listrik, dan kendala teknis. Dan adapun beberapa faktor yang menjadi masalah dalam layanan listrik prabayar. Maka dilakukan pelayanan pengaduan yang bisa diakses melalui aplikasi PLN Mobile agar pelanggan tidak lagi membawa dokumen fisik serta pengaduan dan pembayaran bisa dilakukan melalui aplikasi PLN Mobile.

Hal tersebut sesuai dengan teori dari Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., dan Parasuraman (1996) yang menyatakan bahwa "Empathy" yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu untuk pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa :

1. *Tangibles* pada kualitas layanan listrik Prabayar bagi kepuasan pelanggan dikatakan efektif dengan melihat keterlibatan aspek fisik dan materi dengan tujuan adanya keterlibatan listrik Prabayar yaitu untuk meningkatkan kualitas layanan bagi kepuasan pelanggan PLN Kota Makassar serta bisa menghemat penggunaan listrik. Kemudian listrik Prabayar ini dapat diakses dengan mudah karena sudah bisa melalui aplikasi PLN Mobile. Meskipun terkadang terkendala mengenai teknis atau layanan yang tidak stabil akan tetapi layanan yang diberikan sudah sangat bermanfaat bagi pelanggan. Dengan adanya listrik Prabayar tersebut dapat mempermudah pelanggan, dimana pelanggan tidak lagi ke kantor PLN untuk membayar tagihan ataupun pemasangan baru karena sudah bisa melalui aplikasi PLN Mobile.
2. *Reliability* pada kualitas layanan listrik Prabayar bagi kepuasan pelanggan dikatakan cukup efektif dimana belum semua pelanggan listrik Prabayar belum menggunakan atau mengetahui aplikasi PLN Mobile dikarenakan kurangnya sosialisasi dengan pelanggan. Dengan adanya aplikasi PLN Mobile ini dapat mempermudah

pelanggan karena ketika akan melakukan pembayaran tagihan atau pengisian ulang, pelanggan tidak lagi membawa secara fisik tagihan atau pembayarannya ke kantor PLN cukup dengan melakukan transaksi yang ada di aplikasi PLN Mobile tersebut. Akan tetapi, masih ada pelanggan yang kesulitan dan belum aplikasi PLN Mobile tersebut karena pelanggan yang kurang paham dan tidak tahu tentang teknologi informasi atau IT dan pelanggan yang tidak memiliki handphone android.

3. *Responsivness* pada kualitas layanan listrik prabayar bagi kepuasan pelanggan dikatakan efektif dimana sudah baik, cepat, dan efektif. Namun sebagian pelanggan listrik prabayar merasa pengaduan atau keluhan nya masih sering direspon dengan lama. Akan tetapi, dengan adanya aplikasi PLN Mobile dan Call Center PLN dapat mengurangi tenaga dan beban pelanggan karena bagi pelanggan yang ingin melapor atau melakukan pengaduan langsung saja mendownload aplikasi PLN Mobile dan menelfon melalui call center PLN Kota Makassar.
4. *Assurance* pada kualitas layanan listrik prabayar bagi kepuasan pelanggan dikatakan belum efektif karena ternyata masih ada beberapa kendala dan hal yang harus ditingkatkan oleh pihak PLN. Karena masih banyak pelanggan yang merasa belum puas terhadap layanan listrik prabayar dikarenakan masalah pemadaman listrik dan

juga kendala teknis yang belum fleksibel dan belum terorganisir secara keseluruhan.

5. Empathy pada kualitas layanan listrik Prabayar bagi kepuasan pelanggan dikatakan sudah sangat puas dan efektif dari kualitas layanan listrik Prabayar ini, meskipun masih terdapat beberapa pelanggan yang masih belum mengetahui aplikasi PLN Mobile tersebut namun, pelanggan sangat merasa puas dengan kualitas layanan listrik Prabayar nya. Pihak PLN juga sangat baik dalam memberikan dukungan kepada pelanggan nya mengenai kesulitan ,kendala teknis,solusi personalisasi dan juga faktor-faktor lain yang menjadi masalah dalam layanan listrik Prabayar.

B. SARAN

- a. Untuk PLN Kota Makassar (PLN UP3 Makassar Selatan)
 1. *Assurance* mempunyai nilai negative yang menyebabkan penurunan nilai kepuasan pelanggan secara tidak signifikan. Indikator jaminan yang dominan adalah layanan pengaduan yang cepat dan handal serta info tagihan/billing sesuai dengan pemakaian. Namun terkait dengan pemadaman listrik dan juga kendala teknis itu belum fleksibel dan terorganisir secara keseluruhan. Untuk itu sebaiknya, pegawai atau karyawan dapat meningkatkan kualitas layanan dan jaminannya bagi kepuasan pelanggan dan tetap selalu mengutamakan kepentingan pelanggan

baik pelanggan yang datang langsung ke kantor layanan maupun yang melakukan pengaduan melalui jaringan telepon maupun sosial media.

2. Perusahaan hendaknya benar-benar memperhatikan faktor kualitas layanan yaitu tangible (bukti fisik), reability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan) dan empathy (empati), karena telah terbukti mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam memenuhi kepuasan pelanggan, terutama faktor assurance, meningkatkan faktor assurance masih perlu untuk dievaluasi karena kurangnya respon kepuasan dari pelanggan PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan seperti meningkatkan kualitas teknis kendala pemadaman listrik yang harus dievaluasi serta seperti menangani layanan pengaduan cepat dan handal, demi untuk mempertahankan kepercayaan pelanggan.

b. Untuk Pelanggan

1. Sebaiknya pelanggan listrik prabayar menggunakan aplikasi PLN Mobile agar mempermudah mendapatkan informasi dari pihak PLN.
2. Hendaknya pelanggan mengetahui tujuan dari aplikasi PLN Mobile.

c. Untuk Pembaca dan Peneliti

1. Dapat dijadikan acuan dan referensi dalam kualitas layanan listrik prabayar bagi kepuasan pelanggan.

2. Dapat mengetahui mengenai mekanisme kualitas layanan listrik prabayar bagi kepuasan pelanggan terutama layanan pada aplikasi PLN Mobile.



DAFTAR PUSTAKA

- American Society for Quality (ASQ). (2006). *kemampuan untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, atau dalam kata lain, sesuai dengan penggunaannya.*
- C. Yamin, D. K. W. (2016). *Understanding the public's acceptance of municipal solid waste charging: An empirical study in Makassar City, Indonesia.*
- Crosby, P. B. (1979). *Quality is Free: The Art of Making Quality Certain.*
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa. PT. Salemba Empat. Jakarta.* 148.
- Musyahar, G., & Thohirin, A. (2019). Analisis Kualitas Produk Listrik Pintar (Prabayar) Dalam Menghadapi Kepuasan Pelanggan (Keinginan Pelanggan) Di Pt. Pln (Persero) Wilayah Wonopringgo Area Pekalongan. *Cahaya Bagaskara: Jurnal Ilmiah Teknik Elektronika*, 4(2).
- Orsinil Harfian Zega. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar Di Kecamatan Gunungsitoli Utara Kota Gunungsitoli. *Jurnal EMBA*, 11, 785–795.
- Prawiro, M. (2020). *Pengertian Kualitas: Memahami Apa Itu Kualitas dan Unsur-Unsurnya.* Maxmanroe.
- Risdah. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Karebosi di Kota Makassar Utara. *Carbohydrate Polymers*, 6(1), 5–10.
- Sampara Lukman. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan.* STIA LANPress.
- Tjiptono. (2006). *Pemasaran Jasa, Bayumedia Pubhlishing, Malang.* 70.
- Tjiptono, F. (1997). *Prinsip-prinsip Total Quality Service.* 2.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Parasuraman, A. L. L. (n.d.). *The behavioral consequences of service quality. Journal of Marketing & A conceptual model of service quality and its implications for future research.*



L

A

M

P

I

R

A

N



Lampiran 1 :

PEDOMAN WAWANCARA**KUALITAS LAYANAN LISTRIK PRABAYAR BAGI KEPUASAN****PELANGGAN DI PT. PLN KOTA MAKASSAR**

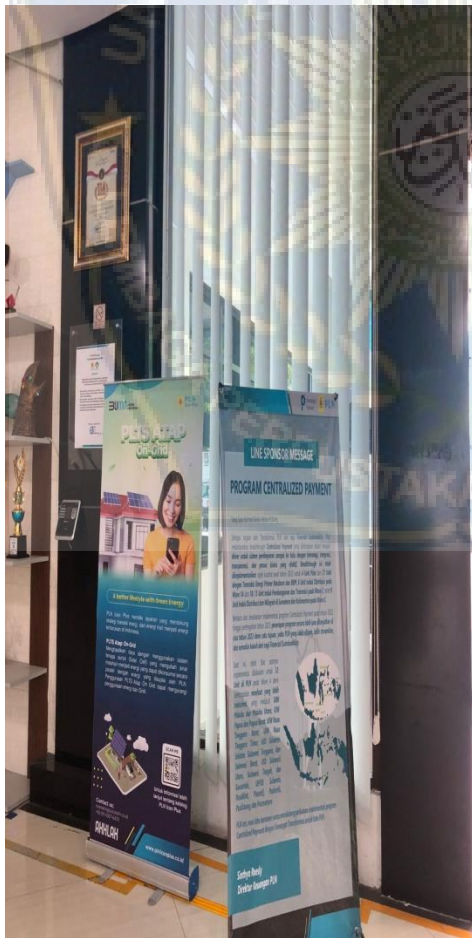
No.	Fokus Penelitian (Indikator)	Pertanyaan	Informan
1.	Tangibles	Bagaimana PLN Kota Makassar memastikan kehandalan dan kondisi fisik alat pembaca meter prabayar?	
2.	Reliability	Bagaimana PLN menanggapi keluhan atau masalah teknis yang dilaporkan oleh pelanggan?	
		Apakah ada sistem pelaporan yang membantu memantau dan menyelesaikan keluhan dengan cepat?	
3.	Responsivness	Bagaimana PLN Kota Makassar menanggapi keluhan pelanggan terkait kualitas layanan listrik prabayar?	

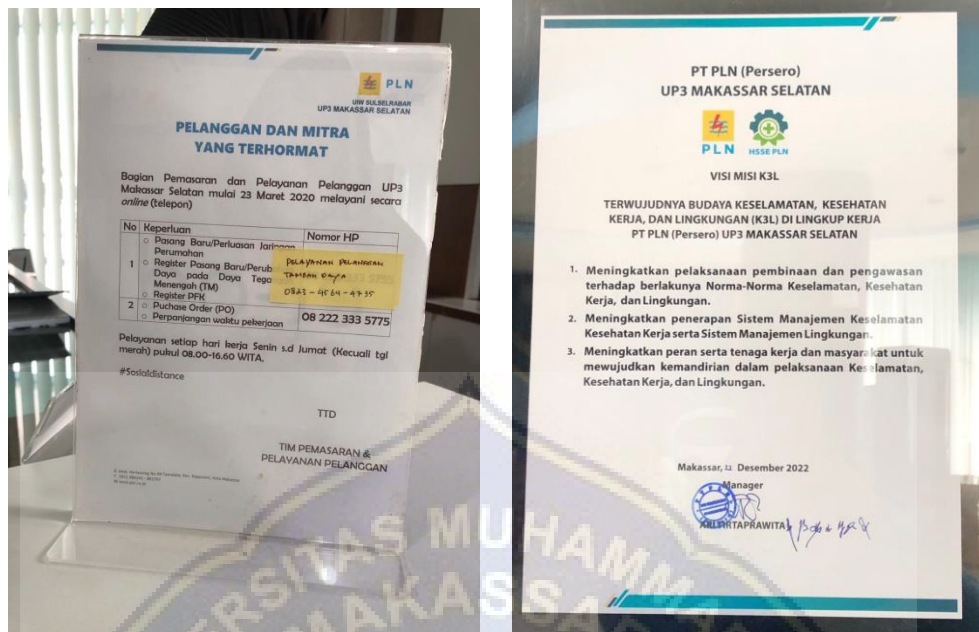
4.	Assurance	Bagaimana PLN memastikan bahwa proses tagihan dan pembayaran dalam layanan listrik Prabayar memberikan jaminan kualitas bagi pelanggan?	
		Apakah ada langkah-langkah untuk memberikan jaminan kepada pelanggan selama pemadaman?	
5.	Empathy	Apakah ada tindakan perbaikan atau peningkatan yang diambil berdasarkan umpan balik dari pelanggan?	

Lampiran 2 : Dokumentasi



Kantor PT PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan.

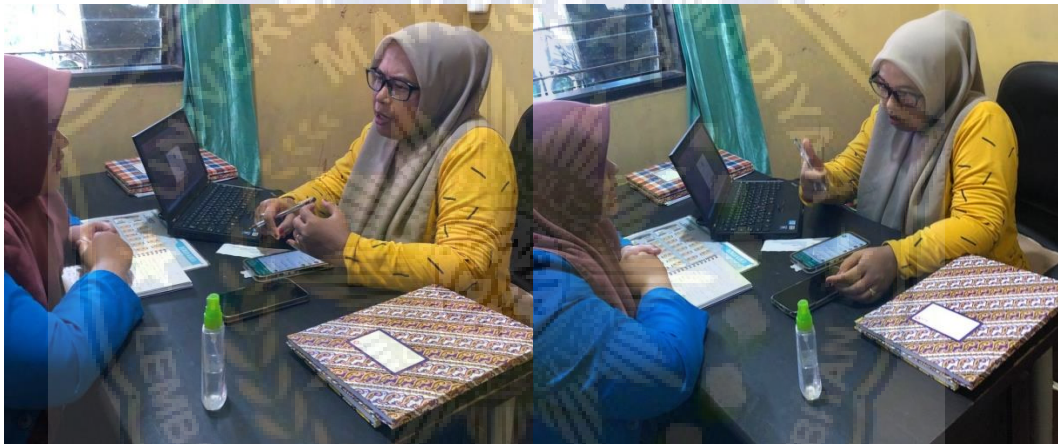




Suasana di kantor PT PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan yang meliputi sarana dan prasarana di PT PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan.



Wawancara dengan Maryam (M) Selaku Pelanggan Pengguna Listrik Prabayar.



Wawancara dengan Amaliah (A) Selaku Pelanggan Pengguna Listrik Prabayar.



Wawancara dengan Iksan (I) Selaku Kepala Team Leader Pemasaran Dan Pelayanan Pelanggan Di PT. PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan.



Wawancara dengan Sharfina (S) Selaku Pelanggan Pengguna Listrik Prabayar.





Foto bersama informan pelanggan listrik Prabayar.

Lampiran 3 : Surat Izin Penelitian

PLN
UID SULSELBAR
UP3 MAKASSAR SELATAN

27 November 2023

Nomor : 2876/STH.01.04/F/16100000/2023
Lampiran : 1 Lembar
Sifat : Segera
Hal : Jawaban Permohonan Izin Penelitian

Kepada
Yth. UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
MAKASSAR

U.p Kepala Prodi
Menunjuk Surat Saudara No. 27930/S.01/PTSP/2023 Tanggal 18 oktober 2023 perihal Izin penelitian, maka disampaikan bahwa :

NO	NAMA MAHASISWA(I)	NIM	JURUSAN
1	Nur Aqifah Aprilia Ridwan	105611111920	Administrasi

Dapat kami setujui untuk melaksanakan Pengambilan Data di PT PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan :

"Kualitas Pelayanan Listrik Prabayar Bagi Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN Kota Makassar"

1. Data penelitian hanya berhubungan dengan Laporan sesuai dengan judul diatas.
2. Mengikuti dan menaati aturan yang berlaku di PT PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan.
3. Hasil Laporan disampaikan ke Team Leader Administrasi Umum 1 (Satu) Eksamplar.

Demikian kami sampaikan untuk dapat diperhatikan terima kasih.

MANAGER UNIT PELAKSANA
PELAYANAN PELANGGAN MAKASSAR
SELATAN,

ARIYANTI PRAWITA

Jl. Let. Jend. Hertaatmang Blok B, Makassar 90222
T (0411) 4444000 P (0411) 4440000 W www.pln.co.id

Paraf _____


PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Jl. Bougainville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
 Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
 Makassar 90231

Nomor	: 27930/S.01/PTSP/2023	Kepada Yth.	
Lampiran	: -	Pimpinan PT. PLN Kota Makassar	
Perihal	: Izin penelitian		

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 2573/05/C.4-VIII/IX/1444/2023 tanggal 30 September 2023 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **NUR AQIFAH APRILIA RIDWAN**
 Nomor Pokok : 105611111920
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
 Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S1)
 Alamat : Jl. Sri Alauddin, No. 259 Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

" KUALITAS PELAYANAN LISTRIK PRABAYAR BAGI KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. PLN KOTA MAKASSAR "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **30 Oktober s/d 30 Desember 2023**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.


Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 18 Oktober 2023

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN

 **ASRUL SANI, S.H., M.Si.**
Pangkat : PEMBINA TINGKAT I
Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth
1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar) di Makassar;
2. Peringkat.


MAJLIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
 LEMBAGA PENELITIAN, PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
Peringkat Akademik, Pengabdian Masyarakat, Pengabdian Masyarakat, Pengabdian Masyarakat, Pengabdian Masyarakat

Nomor	: 2574/05/C.4-VIII/IX/1445/2023	30 September 2023 M
Lamp	: 1 (satu) Rangkap Proposal	15-Rabul awal 1445
Hal	: Permohonan Izin Penelitian	

Kepada Yth,
 Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel
 Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan
 di -
 Makassar

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor 2522/FSP/A.1-VIII/IX/1445H/2023M tanggal 29 September 2023, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : **NUR AQIFAH APRILIA RIDWAN**
 No. Stambuk : 10561 1111920
 Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik
 Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
 Pekerjaan : Mahasiswa

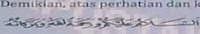

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

"KUALITAS PELAYANAN LISTRIK PRABAYAR BAGI KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. PLN KOTA MAKASSAR"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 4 Oktober 2023 s/d 4 Desember 2023.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan jazakumullahu khaeran


Ketua LP3M,

Dr. Muhy. Arief Muhsin, M.Pd
NIM 1127761

01-24

سورة التوبة
SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

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

Nama : Nur Aqifa Aprilia Ridwan
 NIM : 10561111920
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	9 %	10 %
2	Bab 2	8 %	25 %
3	Bab 3	10 %	10 %
4	Bab 4	9 %	10 %
5	Bab 5	3 %	5 %

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

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

Makassar, 26 Januari 2024
 Mengetahui,
 Kepala UPT Perpustakaan dan Penerbitan,



Jl. Sultan Alauddin no 259 Makassar 90222
 Telp: (0411) 809972, 681.923 Fax: (0411) 865588
 Website: www.library.unimuh.ac.id
 Email: upt@unimuh.ac.id

BAB I NUR AQIFAH APRILIA RIDWAN 10561111920

ORIGINALITY REPORT

9% LULUS

SIMILARITY INDEX: 9% INTERNET SOURCES, 2% PUBLICATIONS, 0% STUDENT PAPERS

Rank	Source	Percentage
1	zombiedoc.com Internet Source	3%
2	id.123dok.com Internet Source	2%
3	kaltim.tribunnews.com Internet Source	2%
4	ejournal.undwi.ac.id Internet Source	2%
5	kreasianakciamis.blogspot.com Internet Source	2%

Exclude quotes Off Exclude matches < 2%
 Exclude bibliography Off

BAB II NUR AQIFAH APRILIA RIDWAN 105611111920

ORIGINALITY REPORT

8% SIMILARITY INDEX

LULUS

INTERNET SOURCES 7% PUBLICATIONS 2% STUDENT PAPERS 2%

PRIMARY SOURCES

1	ejournal.unsrat.ac.id Internet Source	1%
2	www.coursehero.com Internet Source	1%
3	core.ac.uk Internet Source	1%
4	elib.pnc.ac.id Internet Source	1%
5	digilib.uns.ac.id Internet Source	<1%
6	Submitted to vitka Student Paper	<1%
7	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	<1%
8	vincentgaspersz.com Internet Source	<1%
9	repository.iainkudus.ac.id Internet Source	<1%
10	repository.polimdo.ac.id Internet Source	<1%
11	kb.psu.ac.th Internet Source	<1%
12	repository.usd.ac.id Internet Source	<1%
13	indopos.co.id Internet Source	<1%
14	www.spiritualresearchfoundation.org Internet Source	<1%
15	123dok.com Internet Source	<1%
16	digilib.unila.ac.id Internet Source	<1%
17	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	<1%
18	id.123dok.com Internet Source	<1%
19	ijins.umsida.ac.id Internet Source	<1%
20	johannessimatupang.wordpress.com Internet Source	<1%
21	jurnal.umsu.ac.id Internet Source	<1%

22	repository.unpas.ac.id Internet Source	<1%
23	snti2017.industri.unimal.ac.id Internet Source	<1%
24	www.bbc.com Internet Source	<1%
25	Orsinil Harfian Zega. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN LISTRIK PRABAYAR DI KECAMATAN GUNUNGSITOLI UTARA KOTA GUNUNGSITOLI", Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 2023 Publication	<1%

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
MAKASSAR
LEMBAGA PERPUSTAKAAN DAN PERANGKATAN

BAB III NUR AQIFAH APRILIA RIDWAN 10561111920

ORIGINALITY REPORT

100% LULUS

SIMILARITY INDEX: INTERNET SOURCES 4%, PUBLICATIONS 6%, STUDENT PAPERS 0%

PRIMARY SOURCES

1	www.economicbosowa.unibos.id Internet Source	3%
2	jurnal.steamkop.ac.id Internet Source	3%
3	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	2%
4	repository.iainbengkulu.ac.id Internet Source	2%

Exclude quotes Off
Exclude bibliography Off
Exclude matches < 2%

BAB IV NUR AQIFAH APRILIA RIDWAN 10561111920

ORIGINALITY		
9%	8%	2%
SIMILARITY INDEX		
	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS
		STUDENT PAPERS
PRIMARY SOURCES		
1	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	3%
2	docobook.com Internet Source	1%
3	repository.unibos.ac.id Internet Source	1%
4	library.upnvj.ac.id Internet Source	1%
5	yuyunapriani.blogspot.com Internet Source	1%
6	Submitted to UIN Raden Intan Lampung Student Paper	<1%
7	dindukcapil.blorakab.go.id Internet Source	<1%
8	id.scribd.com Internet Source	<1%
9	id.123dok.com Internet Source	<1%
10	researchrepository.wvu.edu Internet Source	<1%
11	fr.scribd.com Internet Source	<1%
12	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	<1%
13	jurnal.stts.edu Internet Source	<1%
14	Richard F. Lasut, Silvy L. Mandey, Arrazi Hasan Jan. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Besaran Premi Terhadap Tingkat Kolektibilitas dan Kepuasan Peserta sebagai Variabel Intervening pada BPJS Kesehatan Cabang Manado", Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal, 2021 Publication	<1%
15	www.rctiplus.com Internet Source	<1%
16	digilib.uinsgd.ac.id Internet Source	<1%
17	fr.slideshare.net Internet Source	<1%
18	lib.geo.ugm.ac.id Internet Source	<1%

19	<p>Dian Harianti, Elimawaty Rombe, Ponirin Ponirin. "PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN 3SECOND DI KOTA PALU", Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako (JIMUT), 2020 <small>Publication</small></p>	<1%
20	<p>Ritna Dewi. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN PENGGUNA BPJS DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING", Jurnal Manajemen DayaSaing, 2017 <small>Publication</small></p>	<1%

Exclude quotes Off Exclude matches Off
 Exclude bibliography Off



BAB V NUR AQIFAH APRILIA RIDWAN 10561111920

ORIGINALITY: **3%** **LULUS!** **3%** **1%** **0%**

SIMILARITY: INTERNET SOURCES PUBLICATIONS STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	id.scribd.com <small>Internet Source</small>	1%
2	library.um.ac.id <small>Internet Source</small>	1%

Exclude quotes Off Exclude matches Off
 Exclude bibliography Off

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nur Aqifah Aprilia Ridwan adalah seorang perempuan yang lahir di Makassar, 27 April 2002. Penulis adalah anak pertama dari 2 bersaudara, anak dari pasangan ayah Ridwan dan Ibu Amaliah. Pada tahun 2005 penulis memulai Pendidikan di TK Mawahdawahma.

Setelah lulus penulis melanjutkan Pendidikan di SD Inpres Mallengkeri Bertingkat 1 selama enam tahun dan lulus pada tahun 2014. Selanjutnya penulis melanjutkan Pendidikan Menengah Pertama di SMP Negeri 24 Makassar dan selesai pada tahun 2017. Penulis kemudian melanjutkan Pendidikan Menengah Atas di SMA Negri 8 Makassar dan lulus pada tahun 2020.

Pada jenjang perguruan tinggi penulis tercatat sebagai Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar pada tahun 2020 dan sekarang sedang Menyusun skripsi sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar (S1) dengan mengangkat judul “Kualitas Layanan Listrik Prabayar Bagi Kepuasan Pelanggan Di Pt. Pln Kota Makassar” pada akhirnya penulis mengharapkan apa yang menjadi hasil penelitiannya menjadi sebuah bahan literasi untuk menambah pengetahuan dan sebuah bahan bagi masyarakat Kota Makassar yang menggunakan Listrik Prabayar.