

ANALISIS KUALITAS LAYANAN PROGRAM LISTRIK PINTAR (PRABAYAR) DI PT.PLN (PERSERO) PEKANBARU

Oleh

Alfian Saputra

Dan

Dr. Febri Yuliani, S.Sos, M.Si

(cracken_mc@yahoo.com)

Jl. HR. Soebrantas Km. 12,5 Kampus Bina Widya Simpang Baru Telp. 0761-
63277

ABSTRACT

The Service Quality Analysis of PT. PLN Indonesia (Persero) (A Case Study in Program Quality Smart Electricity (Prepaid) at PT.PLN (Persero) Pekanbaru). This research aimed to describe the service quality of PT. PLN Indonesia (Persero) Pekanbaru in the program quality smart electricity (prepaid) and to determine the factors inhibiting the program quality of smart electricity. The method used in this research is descriptive qualitative research in order to obtain a comprehensive overview and in-depth based on interviews with informants and direct observation. The results showed that the services provided by PT. PLN Indonesia (Persero) Pekanbaru can be said to be good, but there is still a small portion that is considered not optimal. Factors that hinder the Smart Electricity, namely: 1) Available tool and infrastructure; 2) Technical constraint field; 3) Perception of Public; and 4) lack of socialization.

Keyword: Service Quality, PT. PLN Indonesia (Persero), Smart Electricity

A. PENDAHULUAN

PT. PLN menyadari kebutuhan listrik masyarakat yang semakin ketergantungan akan adanya tenaga listrik, dengan terus melakukan berbagai kajian untuk meningkatkan mutu pelayanan dengan menawarkan berbagai program layanan. Seiring berjalannya waktu dan untuk mengembangkan pelayanan suatu perusahaan, maka dibuatlah suatu inovasi demi mempertahankan eksistensi dan juga untuk kemajuan serta pengembangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Bentuk inovasi yang diciptakan oleh PT. PLN adalah dengan mengeluarkan program listrik Pintar. Listrik pintar adalah inovasi layanan dari PLN yang mulai disosialisasikan sejak tahun 2008 namun baru resmi diluncurkan pada tahun 2009. Selama ini pelanggan PLN mendapat layanan listrik pascabayar, yaitu Pelanggan menggunakan energi listrik dulu dan membayar belakangan, pada bulan berikutnya. Setiap bulan PLN harus mencatat meter, menghitung dan menerbitkan rekening yang harus dibayar Pelanggan, melakukan penagihan kepada Pelanggan yang terlambat atau tidak membayar, dan memutus aliran listrik jika konsumen terlambat atau tidak membayar rekening listrik setelah waktu tertentu.

Mekanisme tersebut di atas tidak dilaksanakan pada sistem listrik pintar (prabayar). Pada sistem listrik pintar, pelanggan mengeluarkan uang/biaya lebih dulu untuk membeli energi listrik yang akan dikonsumsinya. Besar energi listrik yang telah dibeli oleh pelanggan dimasukkan ke dalam Meter

Prabayar (MPB) yang terpasang dilokasi Pelanggan melalui sistem 'token' (pulsa) atau stroom.

Perubahan model migrasi dari pascabayar ke prabayar maupun pasang baru listrik prabayar otomatis berkaitan dengan voucher / token pulsa untuk dapat menggunakan aliran listrik. Salah satu alasan selain untuk meningkatkan pelayanan, dilaksanakannya program listrik pintar ini diantaranya adalah, banyak sekali kejadian salah baca meter, tagihan yang tidak menentu, tunggakan rekening, dan salah pemutusan yang menderita juga bukan hanya masyarakat, tapi PLN pun ikut merugi. Sebagai pembelajaran dan mengantisipasi dari banyak kejadian dan masalah maka diluncurkanlah program Listrik Pintar, maka dengan program ini masyarakat diajak agar lebih menghargai akan keberadaan tenaga listrik dan lebih bijak dalam penggunaan listrik. Penggunaan listrik yang cenderung terlewatkan oleh para konsumennya yang notabene adalah masyarakat luas, sehingga penggunaan listrik terkadang memakan biaya yang tidak sedikit untuk konsumsi rumah ataupun usaha.

Sistem kWh meter prabayar berbeda bila dibandingkan kWh meter yang biasa dipakai selama ini (pascabayar), terbuat dari meter elektronik dipasang dipelanggan yang digunakan untuk mengukur pemakaian listrik pelanggan dan memantau serta mengontrolnya. Meteran ini mempunyai beberapa fungsi atau fitur antara lain, sebagai berikut:

1. Mempunyai no seri unik sesuai dengan STS (*Standart Transfer Specification*)

2. Kontraktor untuk menghubungkan atau memutuskan koneksi listriknya
3. *Low credit warning (visual dan audible)*
4. Memiliki memori yang tidak terhapuskan (*Non volatile memory*)
5. Pada display LCD dapat ditampilkan sisa kredit kWh, daya yang dipakai, status kontraktor, jumlah kWh yang dipakai sejak dipasang, informasi balik saat menerima token serta informasi lain. (*Sumber : www.pln.co.id*)

MPB (Meter Prabayar) menyediakan informasi jumlah energi listrik (kWh) yang masih bisa dikonsumsi. Persediaan kWh tersebut bisa ditambah berapa saja dan kapan saja sesuai kebutuhan dan keinginan Pelanggan. Dengan demikian, Pelanggan bisa lebih mudah mengoptimalkan konsumsi listrik dengan mengatur sendiri jadwal dan jumlah pembelian listrik. Dengan menggunakan listrik prabayar, pelanggan tidak perlu berurusan dengan pencatatan meter yang biasanya dilakukan setiap bulan, dan tidak perlu terikat dengan jadwal pembayaran listrik bulanan. Dari fenomena tersebut dapat diketahui bahwa penggunaan listrik prabayar lebih efisien daripada listrik pascabayar. Melalui tabel perbandingan penggunaan listrik prabayar dan pascabayar berikut dapat kita lihat efisiensi dari penggunaan listrik prabayar.

Tabel 1.1 Perbandingan Penggunaan Listrik Prabayar dan Pascabayar

No.	Prabayar	Pascabayar
1	Tidak ada pencatatan kWh meter	Adanya pencatatan kWh meter
2	Tidak ada sanksi pemutusan	Adanya sanksi pemutusan
3	Tidak dikenakan beban bulanan	Dikenakan biaya beban bulanan (abodemen)
4	Lebih mudah kendalikan pemakaian listrik	Penggunaan listrik tidak terkendali
5	Membeli sesuai kemampuan	Tagihan pemakaian listrik bulanan tak terduga
6	Tidak akan terkena biaya keterlambatan	Dikenakan biaya keterlambatan

Dari semua fenomena yang terjadi pelanggan listrik prabayar belum mengetahui secara detail mengenai program baru yang telah dikeluarkan oleh PT.PLN sehingga timbul masalah seperti : seringnya listrik tiba-tiba mati karena kehabisan pulsa, sering terjadinya gangguan dalam pembelian voucher lewat ATM dan pembengkakan biaya listrik. Kurangnya komunikasi dan sosialisasi dalam penyampaian dari pihak PLN kepada masyarakat sangat berpengaruh besar sehingga banyak menimbulkan keluhan dan pengaduan dari pelanggan.

Program baru listrik prabayar saat ini dirasa sangat dipaksakan karena sesuai keputusan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral bahwa untuk pasang baru listrik harus diwajibkan untuk menggunakan listrik prabayar jadi

pelanggan tidak ada pilihan lain selain harus menggunakan listrik Prabayar.

Selain fenomena diatas peneliti juga melakukan wawancara langsung pada tanggal 5 September 2013 dengan bapak Hendri selaku bagian pelayanan dan administrasi, beliau mengatakan terdapat beberapa jenis pengaduan yang dikeluhkan pelanggan listrik Prabayar daerah Kota Pekanbaru selama periode tahun 2010-2013 :

1. Keluhan tentang tarif biaya listrik Prabayar dirasa lebih mahal
2. Pembelian voucher secara online sering terjadi trouble / gangguan
3. Belum banyak menjual voucher isi ulang (token) terutama di desa – desa
4. Pulsa listrik dapat habis tiba-tiba diwaktu yang tidak diinginkan, misalnya ditengah malam
5. Untuk pelanggan pasang baru listrik sekarang tidak ada pilihan karena semua diwajibkan untuk menggunakan listrik Prabayar
6. Pelanggan yang sudah beralih ke listrik Prabayar tidak bisa lagi beralih ke pascabayar
7. Pelanggan disibukkan tiap hari harus rajin-rajin mengecek jumlah kwh untuk mengantisipasi pemadaman

Program Listrik Prabayar (LPB) yang diluncurkan oleh PT. PLN disuatu sisi banyak terjadi permasalahan, ini dibuktikan dengan adanya keluhan maupun pengaduan dari pelanggan oleh karena itu, PT. PLN dituntut harus lebih optimal dalam menyelesaikan penanganan keluhan dari pelanggan.

Berdasarkan acuan diatas, peneliti ingin membahas tentang kebijakan program baru yang di luncurkan oleh PT. PLN Sehingga dapat ditentukan judul penelitian yaitu "Analisis Kualitas Layanan Program Listrik Pintar (Prabayar) di PT. PLN (Persero) Pekanbaru".

Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis membuat suatu rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Program Listrik Pintar (Prabayar) di PT PLN (Persero) Pekanbaru.

Apa sajakah faktor-faktor penghambat dalam Program Listrik Pintar (Prabayar) di PT PLN (Persero) Pekanbaru

Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang dikemukakan sebelumnya, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Program Listrik Pintar (Prabayar) di PT PLN (Persero) Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat dalam Program Listrik Pintar (Prabayar) di PT PLN (Persero) Pekanbaru.

Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberi manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini sangat penting untuk memperoleh data yang dipercaya dan dipertanggungjawabkan secara ilmiah sebagai bahan penyusunan skripsi dan bahan pembinaan serta memperkaya khasanah pembendaharaan ilmu administrasi khususnya

- administrasi negara dalam bidang pelayanan publik.
- b. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat dipergunakan sebagai sumber kajian bagi yang berkepentingan.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi PT PLN (Persero) Pekanbaru, sebagai bahan masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
 - b. Bagi masyarakat, sebagai bahan masukan khususnya warga masyarakat yang menggunakan layanan PLN untuk dapat lebih mengetahui tentang Kualitas Pelayanan Program Listrik Pintar (Prabayar) di PT PLN (Persero) Pekanbaru.

B. Konsep Teori.

Konsep Pelayanan

Pelayanan menurut Kotler (dalam Sampara Lukman, 2000: hal 8) mengemukakan, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Darmanto (2007 : 17) penyelenggaraan pelayanan publik setidaknya memperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut :

1. Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan, harus diketahui secara jelas mengenai hal-hal yang berkaitan dengan : persyaratan teknis dan administratif pelayanan, unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggung

jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan, rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan hendaknya dapat diselesaikan dengan cepat, pelayanan yang diberikan selalu tepat waktu, adanya ketentuan waktu penyelesaian.
4. Produk, produk pelayanan hendaknya diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

Kualitas Pelayanan

Pengertian Kualitas menurut Tjiptono (1997: hal 2), 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 Fandy Tjiptono (1997: hal 2) 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.

Program

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia kata “program” artinya rancangan mengenai azas serta usaha yang dilaksanakan. Program dapat dikatakan sebagai sebuah rencana yang didalamnya mencakup sejumlah usaha yang ingin dilakukan meski tidak semuanya bisa direalisasikan. Sebuah program besar dapat didefinisikan sebagai rencana komprehensif yang meliputi penggunaan macam-macam sumber daya untuk masa yang akan datang dalam sebuah pola yang terintegrasi dan menetapkan suatu urutan masing-masing tindakan tersebut dalam rangka usaha untuk mencapai sasaran yang ditetapkan.

Charles O Jones (1996:96) menjelaskan program adalah cara yang disahkan untuk mencapai tujuan, kebijakan-kebijakan, prosedur-prosedur, peraturan-peraturan, pemberian tugas, langkah-langkah yang harus diambil, sumber-sumber, yang harus dimanfaatkan dan elemen-elemen lain yang diperlukan untuk melaksanakan arah dan tindakan tertentu.

Program ini biasanya dijabarkan atau dirinci dalam sebuah proyek-proyek dan didukung oleh anggaran. Namun sebaik apapun program tanpa ada implementasi mustahil sasaran dan tujuan-tujuan yang dikehendaki dapat tercapai. Implementasi berarti penerapan pelaksanaan, karena itu implementasi kebijakan berupa program merupakan aspek yang penting dari keseluruhan proses kebijakan.

Sebagaimana diketahui bahwa program dapat didefinisikan sebagai kumpulan kegiatan-kegiatan nyata, sistematis dan terpadu yang

dilaksanakan oleh satu atau beberapa instansi pemerintah ataupun dalam rangka kerja sama dengan masyarakat, atau yang merupakan partisipasi aktif masyarakat, guna mencapai sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan (Ismail Nawawi, 2007:174).

C. Konsep Operasional

1. Pelayanan umum (publik) adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilakukan oleh instansi pemerintah dipusat, didaerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan.

2. Pelayanan publik dilihat dari teori Darmanto (2007 : 17), yaitu :

1. Kesederhanaan yaitu prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah untuk dipahami dan mudah dalam pelaksanaannya. Adapun sub indikatornya adalah :

- a. Prosedurnya tidak berbelit-belit.
- b. Mudah dipahami.
- c. Mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan yaitu harus diketahui secara jelas mengenai hal-hal yang berkaitan dengan persyaratan teknis dan administrasi, rincian biaya pelayanan dan tata cara pelayanan. Adapun sub indikatornya adalah :

- a. Persyaratan teknis administratif pelayanan.
- b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan.
- c. Rincian biaya pelayanan dan tata cara pelayanan.

3. Kepastian waktu yaitu dalam pelaksanaan pelayanan hendaknya

dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Adapun sub indikatornya adalah :

- a. Pelayanan hendaknya diselesaikan dengan cepat
 - b. Pelayanan yang diberikan selalu tepat waktu
 - c. Adanya ketentuan waktu dalam penyelesaian.
4. Produk yaitu dalam memberikan produk pelayanan hendaknya diterima

dengan benar, tepat, dan sah. Adapun sub indikatornya adalah :

- a. Produk pelayanan hendaknya diterima dengan benar, tepat, dan sah.
 - b. Memberikan pelayanan terbaik dengan melihat keinginan masyarakat.
 - c. Kemudahan mendapatkan dan mengisi formulir.
5. Kelengkapan sarana dan prasarana yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan alat pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika. Adapun sub indikatornya adalah :

- a. Tersedianya sarana dan prasarana kerja.
- b. Peralatan kerja dan alat pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika.
- c. Kondisi peralatan dan ruang.

Adapun indikator pelayanan adalah seperti yang diungkapkan oleh Darmanto, 5 (lima) indikator tersebut yang dijadikan tolak ukur untuk menilai variabel dari pelayanan umum dan disesuaikan dengan penelitian yang dilaksanakan. Adapun indikatornya adalah

kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, produk, dan kelengkapan sarana dan prasarana.

D. Metode Penelitian

Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis mengambil lokasi penelitian di Kota Pekanbaru yakni tepatnya di PT. PLN (Persero) Wilayah II Cabang Pekanbaru, Jalan Dr. Sutomo No. 69 Pekanbaru. Pemilihan lokasi ini karena berdasarkan observasi ditemukannya banyak keluhan.

Informan Penelitian

Informan Penelitian adalah pihak yang mengetahui atau memberikan informasi maupun kelengkapan mengenai objek penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan informan penelitian melalui *key informan*. Peneliti sudah memahami informasi awal tentang objek penelitian maupun informasi penelitian. Untuk memperoleh informan tersebut peneliti menggunakan teknik *snowball*. Teknik pengambilan sampel dari pihak masyarakat sebagai konsumen menggunakan metode *Accidental Sampling* dimana tehnik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data. Sugiyono (2007).

Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer

Sebagai data primer dalam penelitian ini yaitu data yang diperoleh dari sumber informasi atau informan penelitian melalui wawancara dengan pihak manajemen PT. PLN (Persero) cabang

Pekanbaru dan para pelanggan mengenai Analisis Kualitas Layanan Program Listrik Pintar (Prabayar) di PT. PLN (Persero) Pekanbaru, yang meliputi: *Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian waktu, Produk, dan Kelengkapan Sarana dan Prasarana.*

- b. Data Sekunder
yaitu data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang kita butuhkan. Sumber data ini dapat diperoleh dari jurnal atau laporan-laporan penelitian terdahulu, buku-buku, internet, koran, dan sumber lainnya yang relevan dengan penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik yang digunakan dalam mendapatkan data-data dalam penelitian ini adalah :

- a. Wawancara (*interview*)
Wawancara (*interview*) merupakan metode yang digunakan untuk memperoleh informasi secara langsung, dan dalam, tidak berstruktur dan individual. Wawancara tidak berstruktur adalah wawancara dimana pewawancara dapat dengan leluasa memberikan pertanyaan dari berbagai segi dan arah untuk mendapatkan informasi secara lengkap dan mendalam.
- b. Observasi
Observasi adalah melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti, yaitu dengan melihat objek secara langsung atau pengumpulan data dan informasi yang dibutuhkan akan objek yang diteliti.

- c. Dokumentasi
Dokumentasi merupakan studi yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data dan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar, maupun elektronik.
- d. Studi Kepustakaan
Studi ini dilakukan untuk memperoleh data sekunder yang berguna dalam perumusan teori dan landasan bagi penganalisaan data primer serta untuk menelaah literatur yang tersedia.

Analisis Data

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini pada prinsipnya adalah bersifat deskriptif kualitatif, yakni analisis kualitatif untuk pengolahan data yang diperoleh dilapangan melalui wawancara dan pengamatan di lapangan, semua informasi dikumpulkan dipelajari sehingga menjadi suatu kesatuan yang utuh.

Adapun teknik data yang digunakan adalah dengan teknik *triangulasi* yaitu *check, re-check*, dan *crosscheck* terhadap data yang diperoleh, teori, metodologi dan peneliti. Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan yang memanfaatkan sesuatu yang lain dari luar data yaitu untuk keperluan pengecekan perbandingan data. Triangulasi dapat dilakukan dengan sumber data atau pengamat lain. Teknik triangulasi yang digunakan adalah teknik yang memanfaatkan penggunaan sumber (pengamatan, wawancara, perpustakaan dan arsip).

Triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif. Miles dan

Huberman (1992:423-468) mengatakan bahwa teknik pengujian keabsahan data ini dilakukan melalui 7 (tujuh) teknik yaitu perpanjangan keikutsertaan, ketekunan pengamat, triangulasi. Pengecekan rekan sejawat, kecukupan referensi, kajian kasus negatif dan pengecekan anggota. Triangulasi secara umum merupakan *check*, *re-check* dan *crosscheck* antara materi/data/informan dengan observasi penelitian yang selanjutnya hasil observasi dicrosscheck melalui persepsi peneliti.

Untuk mendapatkan data secara akurat maka peneliti melakukan *check*, *re-check* dan *crosscheck* terhadap situasi lapangan yang diuraikan dengan perguliran sebagai berikut :

1. Data/materi yang dimiliki (data sekunder) di *check* ke informan ke-I (informan kunci/Manajer Unit Pelayanan dan Jaringan), kemudian hasil dari informan ke-I di *re-check* melalui observasi peneliti ke lapangan, yang selanjutnya di *crosscheck* dengan apa yang menjadi persepsi peneliti, yang kemudian menghasilkan data ke-I.
2. Data/materi yang dimiliki (data sekunder) di *check* ke informan ke-II (Pelanggan), kemudian hasil dari informan ke-II di *re-check* melalui observasi peneliti ke lapangan, yang selanjutnya di *crosscheck* dengan apa yang menjadi persepsi peneliti, yang kemudian menghasilkan data ke-II.
3. Data/materi yang dimiliki (data sekunder) di *check* ke informan ke-III (Pegawai yang bersangkutan langsung dengan layanan Listrik Prabayar), kemudian hasil dari informan

ke-III di *re-check* melalui observasi peneliti ke lapangan, yang selanjutnya di *crosscheck* dengan apa yang menjadi persepsi peneliti, yang kemudian menghasilkan data ke-I.

Analisis Data

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini pada prinsipnya adalah bersifat deskriptif kualitatif, yakni analisis kualitatif untuk pengolahan data yang diperoleh dilapangan melalui wawancara dan pengamatan di lapangan, semua informasi dikumpulkan dipelajari sehingga menjadi suatu kesatuan yang utuh.

E. Gambaran Umum Perusahaan

a. Sejarah Perusahaan

PLN adalah singkatan dari Perusahaan Listrik Negara. PLN adalah sebuah BUMN yang mengurus semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia. Kelistrikan di Indonesia di mulai pada akhir abad ke-19, pada saat beberapa perusahaan Belanda antara lain pabrik gula dan pabrik teh mendirikan pembangkit tenaga listrik untuk keperluan sendiri. Kelistrikan untuk pemanfaatan umum mulai ada pada saat perusahaan swasta Belanda yaitu NV NIGN yang semula bergerak dibidang gas memperluas usahanya dibidang listrik untuk kemanfaatan umum. Pada tahun 1927 Pemerintah Belanda membentuk s'Land Waterkracht Bedrijven (LB) yaitu perusahaan listrik Negara yang mengelola PLTA Pelanggan, PLTA Lamajan dan PLTA Bengkok Dago, PLTA Ubrug dan Kracak di Jawa Barat, PLTA Giringan di madiun, PLTA tes di Bengkulu, PLTA Tonsea lama di Sulawesi Utara dan PLTU di Jakarta.

Selain itu beberapa Kotapraja dibentuk perusahaan – perusahaan listrik di Kotapraja.

Menyerahnya Pemerintahan Belanda kepada Jepang dalam Perang Dunia II maka Indonesia dikuasai oleh Jepang, yang kemudian jatuhnya Jepang ke tangan Sekutu dan diproklamasikannya kemerdekaan RI maka diambil alih perusahaan – perusahaan listrik yang dikuasai Jepang. Pengambil alihan tersebut diserahkan kepada Presiden Soekarno dan kemudian dengan Penetapan Pemerintah tahun 1945 No. 1 tertanggal 27 Oktober 1945 maka dibentuklah Jawatan Listrik dan Gas dibawah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga.

Sejarah ketenaga listrikan di Indonesia mengalami pasang surut sejalan dengan perjuangan bangsa. Tanggal 27 Oktober 1945 kemudian dikenal sebagai Hari Listrik dan Gas. Penetapan secara resmi sebagai Hari Listrik dan Gas berdasarkan keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan Tenaga No.20 tahun 1960, namun kemudian berdasarkan keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan Tenaga Listrik No.235/KPTS/1975 tanggal 30 September 1975 peringatan Hari Listrik dan Gas yang digabung dengan Hari Kebangkitan Pekerjaan Umum dan Tenaga Listrik yang jatuh pada tanggal 3 Desember. Mengingat pentingnya semangat dan nilai –nilai hari listrik, maka berdasarkan Keputusan Menteri Pertambangan dan Energi No.1134.K/43/MPE/1992 tanggal 31 Agustus 1992 ditetapkan tanggal 27 Oktober sebagai Hari Listrik Nasional.

Pada tahun 1994 terjadi perubahan mendasar dalam tubuh perusahaan yang tadinya berstatus sebagai Perusahaan Umum ini, yaitu

setelah keluarnya Perpu no.3 dan sesuai dengan akte notaris Soetjipto, SH No 169 yang menyatakan bahwa Perum PLN statusnya diubah menjadi Perseroan dengan nama PT.PLN (Persero). Perubahan status perusahaan tersebut ternyata membawa dampak sangat kuat bagi perkembangan perusahaan listrik Indonesia dalam menggapai orientasi dan obsesinya. Selain itu dalam rangka memaksimalkan peran perusahaan itu berbagai upaya telah dilakukan perusahaan ini, baik secara internal maupun secara eksternal. Perubahan internal misalnya dapat dilihat dari perubahan struktur organisasinya baik yang dikantor pusat maupun didaerah. Begitu juga secara eksternal kini PLN telah melakukan ekspansi dengan membentuk unit–unit bisnis dan anak perusahaan sebagai unit pelaksanaannya.

Unit wilayah yang dimiliki PLN terdiri dari 11 wilayah kerja ditambah dengan kawasan Batam sebagai wilayah khusus. Wilayah tersebut anantara lain: Wilayah I Aceh, Wilayah II Sumatra Utara, Wilayah III Sumbar-Riau, Wilayah IV Sumsel-Bengkulu-Jambi dan Bangka Belitung, Wilayah V Kalimantan Barat, Wilayah VI Kalimantan Selatan, Timur dan Tengah, Wilayah VII Sulut Sulteng, Wilayah VIII Sulawesi Selatan dan Tenggara, Wilayah IX Maluku, Wilayah X Irian jaya dan Wilayah XI Bali NTT – NTB.

Selain wilayah PLN memiliki unit distribusi Jakarta raya dan Tangerang distribusi Jawa Barat, distribusi Jawa Tengah dan Timur. Begitu juga membentuk anak perusahaan diantaranya PT.Indonesia Power, PT. Icon Plus dan PLN

Batam yang sebelumnya menjadi daerah khusus.

b. Gambaran Umum Layanan Program Listrik Pintar (Prabayar).

1. Listrik Prabayar

Listrik prabayar merupakan layanan baru dari PLN untuk pelanggan dalam mengelola konsumsi listrik melalui meter elektronik prabayar. Dengan listrik prabayar, pelanggan bisa lebih mudah mengoptimalkan konsumsi listrik, disamping itu pelanggan tidak perlu berurusan dengan pencatatan meter setiap bulan, dan tidak perlu terikat dengan jadwal pembayaran listrik bulanan. Karena persediaan kWh dapat ditambah berapa saja dan kapan saja sesuai kebutuhan dan keinginan pelanggan. Latar belakang diluncurkannya program ini sebagai wujud komitmen PLN untuk terus meningkatkan pelayanannya kepada pelanggan dengan berbagai bentuk inovasi. Selama ini banyak pelanggan mengeluhkan mengenai pencatatan meter, jumlah tagihan yang tidak menentu setiap bulan, banyak pula keluhan mengenai tagihan listrik di rumah kontrakan/kos. Dengan adanya Listrik Prabayar pelanggan dapat dengan mudah mengendalikan pemakaian listriknya sesuai dengan kebutuhan. Banyak manfaat yang didapat oleh pelanggan dengan adanya program prabayar ini, antara lain :

1. Pelanggan dapat dengan mudah memantau pemakaian listriknya setiap saat.
2. Pelanggan dapat mendisiplinkan diri sendiri untuk menggunakan listrik sesuai anggaran belanja.

3. Pelanggan tidak lagi berurusan dengan pencatat meter dan jadwal pembayaran setiap bulan.
4. Pelanggan dapat membeli token (isi ulang energy listrik) di payment point, ATM dengan jaringan yang luas dan outlet-outlet PPOB
5. Tidak ada istilah menunggak.
6. Privasi pelanggan tidak terganggu.
7. Tidak dikenakan Uang Jaminan Langgan.
8. Pelaksanaan penyambungan cepat.

2. Token

Token adalah kode yang dimasukkan ke meter listrik prabayar sehingga dapat menyalurkan sejumlah listrik (kWh) tertentu ke instalasi konsumen. Token terdiri dari 20 angka yang bersifat unik, hanya untuk nomor meter prabayar tertentu.

- Nilai token terdiri dari unsure kWh, PPJ, dan materai.
- Token memiliki berbagai pilihan nilai tertentu : Rp. 20.000,- Rp. 50.000,-Rp. 100.000,- Rp. 250.000,- Rp. 500.000,- Rp. 1.000.000,- dan pelanggan pada saat membeli token dapat memilih nilai nominal sesuai dengan yang dikehendaki sesuai kebutuhan.
- Token tidak memiliki expired date (kadaluarsa)

F. Faktor-faktor yang mempengaruhi dalam Program Listrik Pintar (Prabayar) di PT PLN (Persero) Pekanbaru

1. Ketersediaan sarana dan prasarana.

Ketersediaan sarana dan prasarana merupakan indicator yang

mempengaruhi dalam layanan program listrik Prabayar. Dari hasil wawancara berkenaan dengan indikator ketersediaan sarana dan prasarana, penulis menyimpulkan sebagai berikut:

- a. Penerimaan material yang diterima dari area pekanbaru ke setiap rayon mengalami penyusutan yang disebabkan kesalahan dalam pengiriman material, seperti sewaktu pengiriman kwh mengalami kerusakan diakibatkan kondisi alam. Jadi tidak semua material yang diterima oleh rayon dalam kondisi siap pasang.
- b. Tempat pembelian token yang ada dilingkungan masyarakat pengguna listrik Prabayar di Pekanbaru tidak semua dapat melayani pembelian token karena sewaktu-waktu mengalami gangguan jaringan
- c. Walaupun ada tempat atau media pembelian token yang lain, misalnya pembelian melalui internet banking, sms banking, dan atm. Tidak semua masyarakat di kota Pekanbaru paham dengan kemajuan teknologi dikarenakan latar belakang tingkat pendidikan dan ekonomi yang berbeda.

2. Kendala teknis dilapangan

Kendala teknis dilapangan merupakan indikator yang mempengaruhi dalam pelayanan program listrik Prabayar di kota Pekanbaru. Dari hasil wawancara berkenaan dengan indikator kendala teknis dilapangan, penulis dapat menyimpulkan bahwa dalam

pemasangan material yang tersedia tidak sesuai dengan spesifikasi maupun tegangan dilapangan misalnya tegangan ujung spesifikasi tekniknya harus sesuai dengan spesifikasi app atau meterannya, ada yang 170 volt tergantung merk nya ada juga yang 110 volt di bawah itu tidak bisa dipasang.

3. Persepsi masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara, masyarakat menganggap bahwa listrik Prabayar ini mahal dan sulit untuk mendapatkan pelayanannya. Padahal jika tidak ada kendala apapun dalam pemasangan dan pengetahuan masyarakat tentang jaringan pembelian token khususnya melalui internet banking dan sms banking maupun atm pelayanan dapat dengan mudah diterima.

4. Kurangnya sosialisasi

Berdasarkan hasil wawancara, dapat diketahui bahwa kurangnya pengetahuan masyarakat pekanbaru tentang program listrik Prabayar dikarenakan kurangnya sosialisasi dari pihak PT PLN pekanbaru. Sosialisasi gencar dilakukan pada awal peluncuran listrik Prabayar saja, pada saat ini sosialisasi hanya dilakukan jika masyarakat datang ke kantor. Padahal masyarakat pekanbaru masih ada yang belum mengetahui jelas tentang program listrik Prabayar.

G. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang dilakukan dan peneliti uraikan pada bab sebelumnya mengenai "Analisis Kualitas Layanan Program Listrik Pintar (Prabayar) di PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru", maka

diperoleh kesimpulan bahwa pelayanannya belum optimal.

1. Kualitas pelayanan program listrik pintar (Prabayar) di PT PLN (Persero) Area Pekanbaru, dilihat dari kemudahan dalam pemasangan atau kemudahan prosedur dalam listrik prabayar sudah cukup mudah tetapi dalam pemahaman dan mendapatkan layanan listrik prabayar tidak semudah yang dikatakan oleh pihak PLN sehingga masih banyak masyarakat yang menggunakan calo. Selain itu banyak masyarakat yang mengeluhkan walaupun tidak dikenakan biaya abodemen tetapi pelanggan dikenakan biaya administrasi atau pemotongan berupa pajak setiap membeli token listrik prabayar.
2. Dari hasil penelitian terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi Analisis Kualitas Layanan Program Listrik Pintar (Prabayar) di PT PLN (Persero) Area Pekanbaru yaitu:
 - a. Ketersediaan sarana dan prasarana dimana dalam pendistribusian meteran kwh prabayar terkadang mengalami kekurangan,
 - b. Kemudian kendala teknis dilapangan dimana pemasangan material tidak sesuai dengan spesifikasi dilapangan,
 - c. Persepsi masyarakat juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhinya masih ada masyarakat yang menganggap bahwa listrik prabayar ini mahal dan susah mendapatkan pelayanannya,
 - d. Kurangnya sosialisasi mengenai program listrik prabayar ini karena sebagian

masyarakat belum mengetahui dan paham dengan jelas mengenai program listrik prabayar.

Saran

Berdasarkan kendala dalam Analisis Kualitas Layanan Program Listrik Pintar (Prabayar) di PT PLN (Persero) Area Pekanbaru maka penulis mencoba memberikan saran yaitu

1. Sebaiknya PT PLN (Persero) Area Pekanbaru sebagai pemberi layanan program listrik pintar (prabayar) memperluas sosialisasi dengan menambah fasilitas pendukung yang menggunakan media komunikasi seperti media elektronik, media cetak visual maupun audiovisual secara intensif dan berkesinambungan, dan pensosialisasinya tidak hanya gencar dilakukan diawal program ini diluncurkan saja agar informasi sampai kepada semua kelompok sasaran.
2. Sebaiknya dalam pendistribusian material yaitu berupa meteran kwhnya ada pengawasan yang ketat agar tidak terjadi kekurangan dan juga kerusakan sehingga tidak mengalami kendala dalam pemasangannya dilapangan.
3. Diharapkan dalam pelayanan listrik prabayar ada kebijakan lain mengenai pajak atau biaya administrasi token listrik prabayar ini yang tidak memberatkan pelanggan sewaktu membeli token listrik prabayar dimanapun pembeliantokendilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Boediono Drs. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Darmanto. 2007. *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia*. Universitas Terbuka, Jakarta.
- Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Jones, O. Charles. 1996. *Pengantar Kebijakan Publik*. Jakarta: Rajawali
- Miles, Matthew dan Huberman, A. Michael. 1992. *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tantang Metode-Metode Baru*. Jakarta: UI Press.
- Moenir, A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, PT. Bumi Aksara
- _____. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, PT. Bumi Aksara
- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction*. Bandung: PT. Alumni.
- Nawawi, Ismail. 2007. *Public Policy*. Surabaya: Pmn.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih, 2005. *Manajemen Pelayanan*, Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Sampara, Lukman. 1999. *Kualitas Pelayanan*, Jakarta: Lembaga Administrasi Publik RI.
- _____. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA LAN Press.
- Singarimbun & Effendy, 1995. *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3S.
- Soegiarto. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Administrasi dengan Metode R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- _____. 2007. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta
- Susanto, Azhar. 2004. *Sistem Informasi Manajemen: Konsep dan Pengembangan*. Bandung: Lingga Jaya
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Jogjakarta: Andi. Offset.

_____. 1998. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Cetakan Pertama. Jogjakarta: Liberty.

Wasistiono, Sadu. 2003. *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah*. Bandung: CV. Fokus Media

Peraturan:

Inpres No. 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Peraturan Pemerintah No. 10 Tahun 1989 tentang Penyedia dan Pemanfaatan Tenaga Listrik.

Peraturan Menteri Pertambangan dan Energi No. 2.P/451/M.PE/1991 tentang Hubungan Pemegang Kuasa Usaha Kelistrikan Untuk Kepentingan Umum dengan Masyarakat.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 20 Tahun 2002 tentang Ketenagalistrikan.

Internet :

<http://www.pln.co.id>

<http://www.kompas.com/suratpembaca/read/22155>