

## **KUALITAS PELAYANAN PEMASANGAN LISTRIK PRABAYAR DI PT. PLN UNIT PELAYANA DAN JARINGAN (UPJ) RAYON POSO**

**Oleh : Fitria Y. Alim**

**Abstrak** : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pemasangan Listrik Prabayar Di PT. PLN Unit Pelayanan Dan Jaringan ( UPJ ) Rayon Poso. Dengan menggunakan teori Levine tentang kualitas pelayanan publik yaitu : Responsivitas (*Responsiveness*) ; Responsibilitas (*Responsibility*) ; dan Akuntabilitas (*Accountability*). Metode penelitian dalam penulisan ini adalah pendekatan *Mixed* (Campuran) yaitu pendekatan kualitatif dan kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif yaitu menggambarkan serta mengkaji objek penelitian dengan lebih spesifik dan mendetail, dan dapat digunakan untuk mencari solusi dari permasalahan yang ada.. Dalam hal ini, pencampuran berarti menggabungkan dua database dengan meleburkan secara utuh data kuantitatif dan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Rata-rata kualitas pelayanan menurut responden berada pada tingkat baik, dan hasil akumulasi keseluruhan pun dimensi-dimensi kualitas pelayanan termasuk pada kategori baik. Indikator yang paling memuaskan menurut responden adalah petugas bersedia membantu kesulitan pada proses pelayanan pemasangan listrik prabayar ini yang termasuk pada dimensi *Responsiveness*. Indikator yang paling mengecewakan dan kurang berkualitas menurut pendapat responden adalah petugas cepat tanggap terhadap keluhan pelanggan, yang hasilnya ternyata petugas tidak cepat tanggap terhadap keluhan-keluhan pelanggan dan ketepatan proses pelayanan pemasangan listrik prabayar sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan, yang pada kenyataannya tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Hal ini terdapat pada dua dimensi yaitu dimensi *Responsiveness* dan dimensi *Responsibility*

**Kata Kunci** : *Kualitas Pelayanan*

### **PENDAHULUAN**

Organisasi pemerintah menurut Akadun dalam bukunya *Administrasi Perusahaan Negara* dapat didefinisikan sebagai “sebuah badan, institusi, atau lembaga milik pemerintah yang bertugas untuk melaksanakan perintah-perintah dari pemerintah demi kepentingan negara” (Akadun, 2007 : 2). Dalam prakteknya organisasi pemerintah inilah yang secara langsung menjalankan fungsi-fungsi pemerintahan pada masyarakat, yang salah satunya adalah fungsi penyediaan pelayanan publik. Fungsi organisasi

pemerintah sebagai penyedia pelayanan pada masyarakat ini juga sejalan dengan pendapat yang dikemukakan Ryaas Rasyid dalam bukunya yang berjudul *Makna Pemerintahan* bahwa “Tujuan utama dari suatu organisasi pemerintah moderen pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat”. (Rasyid : 1996 : 10).

Badan Usaha Milik Negara merupakan organisasi yang di dalamnya digerakkan oleh sejumlah unsur sumber daya manusia (SDM) yang bekerja sama untuk mencapai tujuan organisasi yang telah digariskan. Tujuan yang akan dicapai di

dalam Badan Usaha Milik Negara adalah tujuan yang akan menyangkut kesejahteraan rakyat banyak. Sumber daya manusia ini penting, mengingat bahwa keberhasilan suatu organisasi banyak ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia.

PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang jasa listrik di Indonesia. Keberadaannya bagi masyarakat memberikan kontribusi yang sangat besar baik secara ekonomi maupun sosial. Dalam kegiatan bisnisnya, PT PLN (Persero) menghasilkan beberapa produk diantaranya adalah pasang baru listrik, tambah daya listrik, listrik Prabayar, tingkat mutu pelayanan dan ganti meter/ geser tiang. Produk yang diberikan oleh PT PLN (Persero) ditujukan dalam peningkatan mutu atau kualitas pelayanan yang baik bagi pelanggan.

Dalam kualitas pelayanannya, PT PLN (Persero) memiliki standar pelayanan yang harus dijalankan dengan baik oleh para petugas PLN. Standar pelayanan PT PLN (Persero) sesuai dengan pedoman perusahaan adalah sebagai berikut:

- a. Menyambut hangat dengan senyum tulus disertai salam yang ramah;
- b. Mengetahui dan memanggil nama pihak yang dilayani, diawali dengan sebutan Bapak atau Ibu;
- c. Memberikan pelayanan terbaik dengan antusias secara cepat, tepat, dan tuntas;
- d. Memberikan informasi mengenai semua jenis produk dan pelayanan yang dapat diberikan oleh perusahaan;
- e. Meyakinkan pihak eksternal tentang kesinambungan dan kesanggupan perusahaan untuk menyediakan produk dan pelayanan dalam jangka panjang (*corporate viability*), dengan menyediakan informasi tentang PLN dan rencana pengembangannya di masa depan;

f. Merujuk dan/ atau menunjukkan siapa yang dapat dihubungi, di mana, dan kapan untuk memperoleh atau pelayanan tertentu.

(Sumber : *Buku Pedoman Pelayanan Pelanggan PLN, 2011*)

PT. PLN Rayon Poso terletak di Jalan Gatot Subroto No. 60 Poso. Jumlah konsumen (pelanggan) untuk Rayon Poso sebanyak 18.814 jiwa (Sumber : *PT.PLN (Persero) Rayon Poso*). Salah satu tujuan dari PT PLN (Persero) ini adalah melakukan bisnis kelistrikan dan bidang usaha terkait yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan, karyawan. Produk terbaru dari PT PLN (Persero) ini adalah listrik Prabayar. Listrik Prabayar ini mengacu pada SK Direksi PT. PLN (Persero) No. 378.K/DIR/2010, tanggal 30 Juni 2010 tentang Listrik Prabayar yang disediakan oleh Perusahaan Perseroan (Persero) PT. Perusahaan Listrik Negara. Dengan diberlakukannya SK Direksi tersebut maka PT PLN (Persero) dapat mengembangkan mutu kualitas pelayanannya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Tujuan utama dari produk listrik Prabayar ini adalah untuk memberi kemudahan kepada pelanggan melakukan penghematan listrik, disesuaikan dengan penggunaannya. Sasarannya adalah pelanggan yang madani, yaitu pelanggan yang bertanggungjawab. Keuntungan yang sebenarnya dapat dirasakan langsung oleh pelanggan Prabayar. Selain itu, listrik Prabayar merupakan pilihan tepat untuk berhemat. Manfaat hemat yang didapat diantaranya yaitu pelanggan dengan mudah dapat memantau pemakaian listriknya setiap saat, pelanggan dapat mendisiplinkan diri sendiri untuk menggunakan listrik sesuai anggaran belanja, pelanggan dengan mudah dapat mengendalikan pemakaian dan biaya listriknya sehingga terhindar dari pemborosan.

Layanan listrik Prabayar ini merupakan bentuk pelayanan PT PLN (Persero) dalam menjual energi listrik dengan cara pelanggan membayar dimuka. Mudahnya, sebelum menggunakan listrik dari PLN, pelanggan terlebih dahulu membeli sejumlah nominal energi listrik sesuai yang dibutuhkan. Dengan cara ini, kendali penggunaan listrik sepenuhnya ada pada diri pelanggan. Kekhawatiran tagihan listrik membengkak tidak perlu lagi terjadi, baik yang disebabkan oleh penggunaan listrik yang tidak terkontrol maupun terjadinya kesalahan baca meter.

Dengan layanan listrik Prabayar, pelanggan bukan saja dapat mengetahui sudah berapa banyak energi listrik yang dikonsumsi, namun juga dapat melihat berapa energi listrik yang masih tersisa untuk dapat digunakan. Sistem Prabayar merupakan bentuk paling efisien pembayaran listrik. Karena pelanggan hanya dibebankan membeli sejumlah kredit (isi ulang) untuk kemudian dipergunakan sampai kwh listrik tersebut habis. Hal ini sama seperti penggunaan isi ulang telepon selular yang biasa kita gunakan.

Setiap pembelian isi ulang Prabayar terdiri dari unsur:

- Energi Listrik (kwh), Pajak Penerangan Jalan (PPJ) dan Meterai
- Pilihan besaran isi ulang bebas, dengan nilai minimum Rp 20.000,00. s/d Rp. 1.000.000,00.
- Tidak ada Biaya Beban

Sejak diberlakukannya penggunaan listrik Prabayar di Kabupaten Poso pada tahun 2008 sampai sekarang listrik Prabayar masih diminati. Di Kabupaten Poso sendiri penggunaan listrik Prabayar setiap tahunnya meningkat. Hal ini menunjukkan minat masyarakat Poso untuk beralih ke listrik Prabayar sangat tinggi. Oleh karena itu, banyak masyarakat Poso yang beralih ke listrik Prabayar. Karena dari tahun ke tahun terjadi peningkatan maka, pihak PLN

membuka pelayanan pemasangan listrik Prabayar untuk memudahkan pelanggan ketika pelanggan ingin memasang listrik Prabayar baik pasang baru ataupun migrasi dari listrik paskabayar ke listrik Prabayar.

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

Untuk standar pelayanan pemasangan listrik Prabayar adalah sebagai berikut:

1. Mengisi TUL I-01
2. Melunasi seluruh kewajiban yang belum diselesaikan anatara lain: tagihan rekening tunggakan, rekening berjalan, TS/ SPH dan tagihan lainnya.
3. Menginformasikan nilai UJL pelanggan yang nantinya akan dikompensasikan dengan kwh.
4. Menerbitkan surat persetujuan (SIP).
5. Menerbitkan SPJBTL dan ditandatangani oleh pelanggan dan PLN.
6. Melunasi biaya-biaya administrasi.
7. Menerbitkan kuitansi TUL I – 06.
8. Menerbitkan stroom awal.
9. Melakukan peremajaan dimuka, mengirm DIL Prabayar ke datacenter & vending system (agar konsumen bisa segera beli token)
10. Menerbitkan perintah kerja bongkar.
11. Menerbitkan permintaan material.
12. Melakukan pembongkaran dilampiri dengan foto digital stand bongkar kwh meter lama.
13. Melakukan pemasangan APP sesuai dengan instruksi kerja.
14. Menginput hasil berita acara.

15. Melakukan konversi sisa kwh tariff lama menjadi tariff baru.
16. Fungsi pelayananan pelanggan mengirim *free issue token* maksimal 3 hari kepada pelanggan.

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

Selama ini konsumen mendapat layanan listrik paskabayar bulanan. Pelanggan harus membayar tagihan listrik pada batas waktu tertentu. Setiap bulan PLN harus mencatat meter, menghitung dan menagih, serta memutus jika konsumen terlambat membayar. Penggunaan listrik paskabayar selama ini, pelanggan relatif tidak leluasa untuk mengetahui berapa besar energi listrik yang telah dikonsumsi. Pelanggan baru mengetahuinya setelah waktu pembayaran atau bahkan saat akan membayar di loket PLN. Maka, tidak heran jika pelanggan dibuat kaget oleh tagihan yang melambung tinggi yang disebabkan oleh penggunaan listrik yang tidak terkendali. Selain itu, banyak keluhan-keluhan pelanggan ataupun pihak PLN itu sendiri pada listrik paskabayar (Konvensional). Kelemahannya adalah dari pihak PLN, dengan sistem paskabayar, terkadang pelanggan dapat melakukan pencurian listrik, misalnya daya terpasang 450 kwh, namun banyak pelanggan secara sepihak memanipulasi pencurian listrik sehingga dayanya menjadi *loss* melebihi

daya terpasang 450 kwh. Sedangkan, dari pihak pelanggan, apabila terjadi keterlambatan pembayaran akan dikenakan denda, dengan resiko terlambat selama 2 (dua) bulan akan dicabut haknya menggunakan meteran PLN. Dengan sistem paskabayar terkadang terjadi kesalahan pencatatan antara yang tertera di meteran pelanggan dengan data yang dimiliki PLN.

## **TEORI DAN KONSEP**

### **Pengertian Kualitas Pelayanan**

Salah satu aspek yang mempengaruhi kelangsungan hidup suatu organisasi, atau maju mundurnya organisasi baik yang bergerak di bidang produksi material maupun jasa adalah tingkat kualitas pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan atau nasabahnya.

Pengertian kualitas pelayanan menurut Wyckof yang dikutip Fandy Tjiptono dalam bukunya yang berjudul Manajemen Jasa yaitu sebagai berikut:

“Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan” (Tjiptono, 2006 : 59).

Lukman mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai berikut:

*“Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan, sehingga dengan demikian kualitas pelayananan sektor publik berarti pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai standar pelayanan dan azas-azas pelayanan publik atau pelanggan” (Lukman, 2001 : 10).*

Definisi kualitas sendiri menurut Goesth dan Davis yang dikutip oleh Fandy Tjiptono ialah sebagai berikut: “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia,

proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan” (Tjiptono, 2006 : 51).

### **Pengertian Pelayanan**

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor pendukung yang penting yang masing-masing mempunyai peranan berbeda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan secara baik, berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan atau tindakan dengan atau tanpa peralatan. Faktor-faktor tersebut yaitu :

1. Faktor kesadaran  
Kesadaran pegawai pada segala tingkatan terhadap tugas atau pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, membawa dampak sangat positif terhadap organisasi dan tugas atau pekerjaan itu sendiri
2. Faktor aturan  
Aturan dalam organisasi mutlak keberadaannya agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah
3. Faktor organisasi  
Yaitu sebagai sistem yang merupakan alat yang efektif dalam usaha pencapaian tujuan pelayanan yang baik dan memuaskan, prosedur dan metode yang berfungsi sebagai pendukung penyelenggaraan pelayanan
4. Faktor pendapatan  
Yaitu semua penerimaan dalam bentuk apapun yang diperoleh dari organisasi tempat kerja (termasuk fasilitas) yang berkaitan dengan kedudukan dan perannya dalam organisasi kerja tersebut, juga sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang diarahkan kepada orang
5. Faktor kemampuan dan keterampilan  
Yaitu adanya *managerial skill* berupa: *technical skill, human and conceptual skill*.

### 6. Faktor sarana pelayanan

Yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi/kerja tersebut (Moenir, 2006 : 88)

Definisi pelayanan menurut Jasfar dalam bukunya Manajemen Jasa adalah:

*“Pelayanan dari seseorang kepada orang lain, bisa juga diartikan sebagai mulai dari pelayanan yang diberikan oleh manusia, baik yang dapat dilihat (explicit services) maupun yang tidak dapat dilihat, yang hanya bisa dirasakan (implicit services) sampai kepada fasilitas-fasilitas pendukung yang harus tersedia dalam penjualan jasa dan benda-benda lainnya” (Jasfar, 2005 : 15).*

Sedangkan, pengertian pelayanan yang diungkapkan oleh Moenir dalam bukunya yang berjudul Manajemen Pelayanan Umum, menjelaskan: “Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain” (Moenir, 2006:17).

Pengertian pelayanan menurut Gronroos yang dikutip Ratminto & Atik, adalah:

*“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan” (Ratminto & Atik, 2010 : 2).*

Jadi, dapat dijelaskan bahwa pengertian pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan manusia baik itu secara langsung maupun melalui peralatan

oleh penyedia jasa yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan yang dilayani. Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Perannya akan lebih besar dan menentukan apabila dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetensi dalam usaha merebut pasaran atau pelanggan.

### **Dimensi Kualitas Pelayanan**

Ada beberapa dimensi atau faktor yang digunakan konsumen atau pengguna jasa dalam menentukan kualitas pelayanan, menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry mengidentifikasi faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan yang dikutip oleh Fandy Tjiptono, kesepuluh faktor tersebut meliputi:

1. *Reliability*, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipecahkan.
2. *Responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
3. *Competence*, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.
4. *Access*, meliputi kemudahan untuk dihubungi atau ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi.
5. *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian dan keramahan yang dimiliki para *contact personnel*.
6. *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang mereka dapat pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
7. *Credibility*, yaitu jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama

perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi kontak personal dan interaksi dengan pelanggan.

8. *Security*, yaitu aman dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*) dan kerahasiaan (*confidentiality*).
9. *Understanding/ Knowing The Customer*, yaitu usaha untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.
10. *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, representasi fisik dari jasa.  
(Tjiptono, 2006 : 69).

Sementara itu, Gibson, Ivancevich & Donnelly (1996) memasukkan dimensi waktu, yaitu menggunakan ukuran jangka pendek, jangka menengah, dan jangka panjang dalam melihat kinerja organisasi publik. Dalam hal ini, kinerja pelayanan publik terdiri dari:

1. Produksi adalah ukuran yang menunjukkan kemampuan organisasi untuk menghasilkan keluaran yang dibutuhkan oleh lingkungannya.
2. Mutu adalah kemampuan organisasi untuk memenuhi harapan pelanggan dan *clients*.
3. Efisiensi adalah perbandingan terbaik antara keluaran (output) dan masukan (input).
4. Fleksibilitas adalah ukuran yang menunjukkan daya tanggap organisasi terhadap tuntutan perubahan internal dan eksternal. Fleksibilitas berhubungan dengan kemampuan organisasi untuk mengalihkan sumberdaya dari aktivitas yang satu ke aktivitas yang lain guna menghasilkan produk dan pelayanan baru yang berbeda dalam rangka menanggapi permintaan pelanggan.

5. Kepuasan menunjukkan pada perasaan karyawan terhadap pekerjaan dan peran mereka di dalam organisasi.
6. Persaingan menggambarkan posisi organisasi di dalam berkompetensi dengan organisasi lain yang sejenis.
7. Pengembangan adalah ukuran yang mencerminkan kemampuan dan tanggungjawab organisasi dalam memperbesar kapasitas dan potensinya untuk berkembang melalui investasi sumberdaya.
8. Kelangsungan hidup adalah kemampuan organisasi untuk tetap eksis di dalam menghadapi segala perubahan.  
(Dwiyanto, 2008 : 144)

Sedangkan untuk menurut pendapat Levine (1990 : 188) tentang dimensi kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

1. *Responsiveness* atau responsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.
2. *Responsibility* atau tanggungjawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
3. *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan *stakeholder* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.  
(Dwiyanto, 2008 : 144)

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan *Mixed* (Campuran) yaitu pendekatan kualitatif dan kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif, menggambarkan serta mengkaji objek penelitian dengan lebih spesifik dan mendetail serta dapat digunakan

untuk mencari solusi dari permasalahan yang ada.. “ *Mixed* dapat dilakukan dengan pengumpulan data Kualitatif dan Kuantitatif secara konkuren dan menggabungkan database keduanya dengan mentransformasi tema-tema kualitatif menjadi angka-angka yang bisa dihitung dan dapat membandingkan dengan data kuantitatif deskriptif” ( Creswell, 2010 : 311 ).

Dalam hal ini, pencampuran berarti menggabungkan dua database dengan meleburkan secara utuh data kuantitatif dan kualitatif.

## **HASIL PENELITIAN**

Dalam menganalisis variabel dari kualitas pelayanan, penulis menggunakan teori Levine tentang kualitas pelayanan publik yaitu:

1. *Responsiveness* atau Responsivitas
2. *Responsibility* atau Tanggungjawab
3. *Accountability* atau Akuntabilitas  
(Dwiyanto, 2008 : 144)

Berikut penulis uraikan data hasil observasi, wawancara, dan penyebaran angket kepada 150 orang responden sebagai berikut:

### **a. *Responsiveness* atau Responsivitas**

*Responsiveness* adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan. Dimana penyedia layanan harus bersedia atas semua yang dibutuhkan pelanggan pada waktu mereka melakukan pelayanan.

Pada penelitian di PT PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan (UPJ) Rayon Poso ini, peneliti memberi batasan mengenai dimensi *responsiveness* atau responsivitas dalam pemasangan listrik Prabayar berupa indikator-indikator sebagai berikut:

1. kesediaan membantu kesulitan
2. cepat tanggap terhadap keluhan pelanggan.
3. kecepatan dalam menangani proses pelayanan.

4. Ketersediaan produk.
5. Produk sesuai harapan.

Untuk mengetahui hasil penelitian mengenai dimensi *responsiveness* dari setiap indikator akan diuraikan sebagai berikut:

Pembahasan mengenai dimensi *responsiveness* mengacu pada hasil angket yang diberikan kepada masyarakat yang mengajukan pemasangan listrik Prabayar untuk dijadikan responden yang dapat diketahui dari tabel berikut ini:

### 1. Petugas Bersedia Membantu Kesulitan Pada Proses Pelayanan Pemasangan Listrik Prabayar

Ketersediaan petugas dalam membantu kesulitan pada proses pelayanan merupakan bagian dari kesanggupan

petugas pelayanan dalam memenuhi keinginan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari kesigapan petugas pelayanan UPJ Rayon Poso ketika pelanggan merasa kesulitan dalam melakukan proses pemasangan listrik Prabayar. Kesigapan petugas dalam membantu pelanggan yang kesulitan merupakan salah satu bentuk tanggungjawab dari pihak PLN dalam rangka memuaskan pelayanan kepada pelanggan.

Untuk mengetahui seberapa jauh dimensi ini dilaksanakan, maka penulis sajikan akumulasi jawaban responden terhadap indikator petugas bersedia membantu kesulitan pada proses pelayanan pemasangan listrik Prabayar pada tabel dibawah ini :

**Tabel 1**  
**Tanggapan Responden Mengenai Petugas Bersedia Membantu Kesulitan Pada Proses Pelayanan Pemasangan Listrik Prabayar**

Tanggapan	Bobot	Jumlah	%	Jumlah % Keseluruhan	Kriteria
Sangat setuju	5	68	45.33%	86.40%	Sangat Baik
Setuju	4	71	47.33%		
Kurang setuju	3	4	2.67%		
Tidak Setuju	2	5	3.33%		
Sangat tidak setuju	1	2	1.33%		
<b>Jumlah</b>		<b>150</b>	<b>100.00%</b>		

(Sumber : Hasil Penelitian, 2018).

Dari hasil indikator pertama, dapat diketahui bahwa kumulatif jawaban responden, frekuensi terbanyak pada jawaban Setuju (S) yaitu sebanyak 71 responden (47.33%) dan hanya 2 responden (1.33%) yang menjawab sangat tidak setuju. Hasil skor total untuk tanggapan responden mengenai petugas bersedia membantu kesulitan pada proses pelayanan pemasangan listrik Prabayar mendapat 648 atau 86.40% berada pada kategori sangat baik, yang berarti bahwa kualitas pelayanan

yang diberikan sangat baik sesuai dengan harapan responden.

Berdasarkan hasil observasi penulis, bahwa pihak PLN selalu bersedia dalam membantu kesulitan pelanggan dalam proses pelayanan pemasangan listrik Prabayar. Salah satu responden mengatakan responden sangat terbantu pada saat responden kesulitan dalam melakukan pengisian formulir pemasangan listrik Prabayar. Petugas langsung memberitahukan cara-cara pengisian formulir dengan jelas kepada

pelanggan dan pada akhirnya pelanggan dapat mengisi formulir tersebut sesuai dengan penjelasan petugas PLN tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara penulis kepada pihak UPJ PLN Rayon Poso, memang benar bahwa petugas pelayanan dituntut untuk selalu bersedia dalam membantu kesulitan pelanggan dalam proses pelayanan pemasangan listrik prabayar. Menurut Manager Unit PLN Rayon Poso bahwa membantu kesulitan pelanggan merupakan salah satu bentuk standar pelayanan dari pihak PLN kepada pelanggan yaitu memberikan pelayanan terbaik dengan antusias yang harus dijalankan oleh para petugas pelayanan yang bertujuan agar pelanggan merasa terbantu ketika adanya kesulitan dalam proses pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa pihak PLN sangat mengutamakan kepuasan pelanggannya agar

tercipta pelayanan yang baik di mata masyarakat.

## 2. Petugas Cepat Tanggap Terhadap Keluhan Pelanggan

Cepat tanggap terhadap keluhan pelanggan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang harus diberikan kepada pelanggan. Keluhan-keluhan pelanggan harus ditanggapi dengan cepat oleh pemberi layanan agar pelanggan tidak merasa kapok untuk dilayani kembali oleh suatu perusahaan pemberi layanan tersebut.

Untuk mengetahui seberapa jauh dimensi ini dilaksanakan, maka penulis sajikan akumulasi jawaban responden terhadap indikator petugas cepat tanggap terhadap keluhan pelanggan pada tabel dibawah ini :

**Tabel 2**  
**Tanggapan Responden Mengenai Petugas Cepat Tanggap Terhadap Keluhan Pelanggan**

Tanggapan	Bobot	Jumlah	%	Jumlah % Keseluruhan	Kriteria
Sangat setuju	5	11	7.33%	53.33%	Cukup Baik
Setuju	4	34	22.67%		
Kurang setuju	3	21	14.00%		
Tidak Setuju	2	62	41.33%		
Sangat tidak setuju	1	22	14.67%		
<b>Jumlah</b>		<b>150</b>	<b>100.00%</b>		

(Sumber : Hasil Penelitian, 2018)

Dari hasil indikator kedua, dapat diketahui bahwa kumulatif jawaban responden, frekuensi terbanyak pada jawaban Tidak Setuju (TS) yaitu sebanyak 62 responden (41.33%) dan didukung dengan 34 responden (22.67%) yang menjawab Sangat Tidak Setuju. Hasil skor total untuk tanggapan responden mengenai petugas cepat tanggap terhadap keluhan pelanggan mendapat 400 atau 53.33% berada pada kategori cukup baik, yang

berarti bahwa kualitas pelayanan yang diberikan cukup baik sesuai dengan harapan responden.

Menurut observasi penulis di lapangan bahwa pada saat pelanggan mengeluh tentang pemasangan listrik prabayar ketika ada kerusakan pada produk Jumlahsik listrik prabayarnya, petugas langsung menerima keluhan dari pelanggan dan langsung diproses keluhan pelanggan tersebut oleh staf pelayanan pelanggan.

Namun, pada proses dalam memberikan solusi tidak pada hari itu juga pelanggan mendapatkan solusinya. Pelanggan harus menunggu konJumlahrmasi ulang dari PLN untuk menunggu proses selanjutnya. Walaupun pihak PLN membuat situs *online* dan *call center* tetap saja kurang efektif karena pelanggan mengeluhkan dengan adanya bantuan tersebut tidak dapat menjamin pihak PLN dapat menanggapi langsung keluhan mereka.

Berdasarkan wawancara penulis kepada manager UPJ PLN Rayon Poso, bahwa pihak PLN mempermudah pelanggan untuk berkomunikasi tentang keluhan-keluhan yang terjadi pada saat pemasangan listrik Prabayar yaitu dengan melayani

pelanggan secara langsung, lewat *call center* 123 dan *online* di [www.pln.co.id](http://www.pln.co.id). Namun, karena tidak hanya satu keluhan yang harus diselesaikan pihak PLN, terkadang proses pemberian solusi kepada pelanggan tidak secepat yang diinginkan oleh pelanggan. Selain itu, apabila keluhan terdapat pada produk listriknya, dan alat untuk memperbaiki tidak tersedia di unit, maka pihak PLN harus memesan terlebih dahulu untuk mendapatkan alat tersebut. Lokasi juga merupakan faktor penghambat keterlambatan menangani keluhan pelanggan. Lokasi yang jauh dan berbukit dapat mengganggu aktivitas perbaikan listrik di rumah masyarakat.

**Tabel 3**  
**Daftar Keluhan Pelanggan Listrik Prabayar Bulan Desember 2018**  
**UPJ PLN Rayon Poso**

Jumlah Keluhan	Penyelesaian
365	247

(Sumber : UPJ Rayon Poso)

Dari tabel keluhan pelanggan di atas pada bulan september 2018, bahwa memang belum sepenuhnya pihak PLN dapat mengatasi keluhan-keluhan pelanggan. Walaupun pada kenyataannya keluhan-keluhan tersebut satu-persatu dapat diatasi. Hal ini, yang menyebabkan adanya keterlambatan daya tanggap pihak PLN terhadap keluhan-keluhan pelanggan.

### **3. Petugas Cepat Dalam Menangani Pengajuan Pemasangan Listrik Prabayar**

Ketanggapan pegawai dalam melayani pengajuan pemasangan listrik Prabayar sangat dibutuhkan, dalam hal ini pegawai dituntut untuk cepat dan tanggap melayani sehingga proses pelayanan berjalan lancar dan cepat selesai.

Untuk mengetahui seberapa jauh dimensi ini dilaksanakan, maka penulis

sajikan akumulasi jawaban responden terhadap indikator petugas cepat dalam menangani pengajuan pemasangan listrik Prabayar pada tabel dibawah ini :

**Tabel 4.4**  
**Tanggapan Responden Mengenai Petugas Cepat Dalam Menangani Pengajuan Pemasangan Listrik Prabayar**

Tanggapan	Bobot	Jumlah	%	Jumlah % Keseluruhan	Kriteria
Sangat setuju	5	47	31.33%	80.93%	Sangat Baik
Setuju	4	82	54.67%		
Kurang setuju	3	6	4.00%		
Tidak Setuju	2	11	7.33%		
Sangat tidak setuju	1	4	2.67%		
<b>Jumlah</b>		<b>150</b>	<b>100.00%</b>		

(Sumber : Hasil Penelitian, 2018).

Dari hasil indikator ketiga, dapat diketahui bahwa kumulatif jawaban responden, frekuensi terbanyak pada jawaban Setuju (S) yaitu sebanyak 82 responden (54.67%) didukung oleh jawaban Sangat Setuju (SS) sebanyak 47 responden (31.33%) dan hanya 4 responden (2.67%) yang menjawab Sangat Tidak Setuju. Hasil skor total untuk tanggapan responden mengenai petugas cepat dalam menangani pengajuan pemasangan listrik prabayar mendapat 607 atau 80.93% berada pada kategori sangat baik, yang berarti bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sangat baik sesuai dengan harapan responden.

Berdasarkan observasi penulis bahwa petugas dalam menangani pengajuan listrik prabayar diproses dengan cepat apabila syarat-syarat yang telah diminta kepada pelanggan oleh pihak PLN lengkap. Syarat-syarat pemasangan listrik prabayar yang diberikan oleh PLN sangat mudah, sehingga pelanggan dapat dengan mudah melakukan pengajuan pemasangan listrik prabayar. Pelanggan hanya cukup membawa foto copy KTP/ SIM dan foto copy Rekening listrik tetangga sudah bisa mengajukan pemasangan listrik prabayar kepada PLN. Membawa syarat rekening tetangga dimaksudkan agar pihak PLN

mengetahui lokasi tersebut sudah dialiri listrik atau tidak dan juga pihak PLN ingin mengetahui apakah tetangganya sudah memasang listrik prabayar atau belum. Apabila sudah terpasang maka akan memudahkan pihak PLN ketika akan memasang listrik prabayar di rumah pelanggan yang akan memasang. Lebih mudahnya itu PLN tidak harus melakukan penyambungan tiang baru untuk memasang listrik prabayar.

Berdasarkan wawancara penulis kepada manager UPJ PLN Rayon Poso, bahwa memang apabila syarat-syarat yang sudah lengkap maka segera akan diproses oleh pihak PLN untuk kemudian ditindaklanjuti sampai pemasangan dilakukan. Menurutnya sejauh ini, pelanggan yang mengajukan pemasangan listrik prabayar di Rayon Poso mengikuti prosedur yang telah ditetapkan sehingga memudahkan pihak PLN dalam memproses pengajuan pemasangan listrik prabayar dan pelanggan tidak menunggu lama untuk segera dipasang listrik prabayar di rumahnya. Hal ini terjadi karena pihak PLN selalu mengsosialisasikan kepada pelanggan mengenai syarat-syarat pemasangan listrik prabayar melalui berbagai media seperti brosur, baligo di setiap agen pembayaran

listrik, melalui televisi dan internet. Sehingga masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan informasi syarat-syarat pemasangan listrik Prabayar.

#### **4. Tersedianya Produk Listrik Prabayar Untuk Memenuhi Permintaan Pelanggan**

Tersedianya produk dalam pelayanan merupakan salah satu faktor penunjang keberhasilan pelayanan pada suatu instansi atau perusahaan. Oleh karena itu, setiap instansi/ perusahaan harus dapat mengetahui

seberapa besar permintaan pelanggan terhadap produk yang diinginkan. Tujuannya agar perusahaan tidak mengecewakan pelanggan pada saat akan dilayani.

Untuk mengetahui seberapa jauh dimensi ini dilaksanakan, maka penulis sajikan akumulasi jawaban responden terhadap indikator tersedianya produk listrik prabayar untuk memenuhi permintaan pelanggan pada tabel dibawah ini :

**Tabel 5**  
**Tanggapan Responden Mengenai Tersedianya Produk Listrik Prabayar Untuk Memenuhi Permintaan Pelanggan**

<b>Tanggapan</b>	<b>Bobot (xi)</b>	<b>Jumlah</b>	<b>%</b>	<b>Jumlah % Keseluruhan</b>	<b>Kriteria</b>
Sangat setuju	5	26	17.33%	79.07%	Baik
Setuju	4	99	66.00%		
Kurang setuju	3	17	11.33%		
Tidak Setuju	2	8	5.33%		
Sangat tidak setuju	1	0	0.00%		
<b>Jumlah</b>		<b>150</b>	<b>100.00%</b>		

(Sumber : Hasil Penelitian, 2018).

Dari hasil indikator empat, dapat diketahui bahwa kumulatif jawaban responden, frekuensi terbanyak pada jawaban Setuju (S) yaitu sebanyak 99 responden (66.00%) didukung dengan jawaban responden sebanyak Sangat Setuju (S) sebanyak 26 responden (17.33%). Sedangkan hanya 8 responden (5.33%) yang menjawab Tidak Setuju (TS) dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju pada pernyataan ini. Hasil skor total untuk tanggapan responden mengenai tersedianya produk listrik prabayar untuk memenuhi permintaan pelanggan mendapat 593 atau 79.07% berada pada kategori baik, yang berarti bahwa kualitas pelayanan yang

diberikan baik sesuai dengan harapan responden.

Berdasarkan observasi penulis, bahwa masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan produk listrik prabayar. Produk di Rayon Poso selalu tersedia bagi pelanggan yang akan memasang listrik prabayar pada semester tahun 2018 ini. Sehingga, pelanggan tidak merasa kecewa terhadap ketersediaan produk listrik prabayar di UPJ Rayon Poso.

Berdasarkan wawancara penulis kepada manager unit UPJ PLN Rayon Poso, bahwa pelanggan tidak usah mencemaskan lagi dengan keterbatasan produk listrik prabayar di UPJ PLN Rayon Poso karena pihak PLN sudah memiliki kerjasama

dengan perusahaan swasta yang bergerak di bidang kelistrikan di Indonesia untuk membuat produk listrik Prabayar di negara sendiri. Sehingga, PLN tidak merasa kesulitan dalam memesan produk listrik Prabayar. Tidak seperti awal mula diberlakukannya listrik Prabayar, pihak PLN harus mengimpor produk dari luar negeri. Dengan adanya kerjasama pihak PLN dengan perusahaan swasta yang bergerak di bidang kelistrikan, maka produk listrik Prabayar selalu tersedia di PLN ketika masyarakat akan berganti listrik paskabayar dengan listrik Prabayar ataupun pemasangan baru listrik Prabayar. Berikut adalah produk-produk listrik Prabayar yang tersedia di UPJ Rayon Poso :

### 5. Produk Listrik Prabayar Sesuai Dengan Harapan Pelanggan

Produk yang tersedia pada perusahaan jasa harus dapat memenuhi keinginan dan harapan pelanggan. Agar dalam proses pelayanan instansi/ perusahaan dapat memuaskan pelanggan. Sehingga tidak terdapat kekecewaan dalam diri pelanggan ketika menggunakan produk tersebut.

Untuk mengetahui seberapa jauh dimensi ini dilaksanakan, maka penulis sajikan akumulasi jawaban responden terhadap indikator produk listrik Prabayar sesuai dengan harapan pelanggan pada tabel dibawah ini :

**Tabel 6**  
**Tanggapan Responden Mengenai Produk Listrik Prabayar Sesuai Dengan Harapan Pelanggan**

Tanggapan	Bobot	Jumlah	%	Jumlah % Keseluruhan	Kriteria
Sangat setuju	5	33	22.00%	80.13%	Sangat Baik
Setuju	4	96	64.00%		
Kurang setuju	3	10	6.67%		
Tidak Setuju	2	11	7.33%		
Sangat tidak setuju	1	0	0.00%		
<b>Jumlah</b>		<b>150</b>	<b>100.00%</b>		

(Sumber : Hasil Penelitian, 2018).

Dari hasil indikator lima, dapat diketahui bahwa kumulatif jawaban responden, frekuensi terbanyak pada jawaban Setuju (S) yaitu sebanyak 96 responden (64.00%) dan 10 responden (6.67%) yang menjawab Kurang Setuju (KS) serta jawaban responden Tidak Setuju sebesar 11 responden (7.33%) namun tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju pada pernyataan ini. Hasil skor total untuk tanggapan responden mengenai produk listrik Prabayar sesuai dengan harapan pelanggan mendapat 601 atau 80.13%

berada pada kategori sangat baik, yang berarti bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sangat baik sesuai dengan harapan responden.

Menurut observasi penulis bahwa memang benar produk listrik Prabayar sesuai dengan harapan pelanggan. Pelanggan Rayon Poso mengatakan bahwa mereka sangat terbantu dengan adanya listrik Prabayar ini. Menurut mereka listrik Prabayar dapat membantu mereka yang asalnya sering menunggak kepada PLN tapi

sekarang menjadi tidak menunggal lagi tagihan listriknya. Pelanggan dapat menggunakan listrik Prabayar ini secara praktis dan hemat. Produk Jumlahsiknya pun sangat mudah dalam penggunaannya, sehingga pelanggan dapat dengan mudah mengisi ulang listrik dengan hanya membeli token ke agen-agen yang sudah tersedia di dekat komplek rumah mereka.

Berdasarkan wawancara penulis kepada manager unit UPJ PLN Rayon Poso bahwa pihak PLN dari sejak diberlakukannya listrik Prabayar sampai sekarang selalu berusaha untuk memperbaiki produk agar dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Salah satu usaha yang dilakukan oleh pihak PLN adalah dengan memudahkan pelanggan dalam pembelian token pulsa untuk listrik Prabayar. Pihak PLN bekerjasama dengan agen-agen listrik agar dapat menjual token pulsa untuk listrik Prabayar di setiap komplek, desa, dan kota. Selain itu, pihak PLN mengadakan studi banding ke luar negeri untuk dapat membandingkan produk listrik Prabayar di Indonesia dengan di luar negeri yang sudah memiliki kualitas baik pada produk listrik Prabayar mereka. Hasil dari studi banding, pihak PLN segera memperbaiki kekurangan produk yang ada di Indonesia. Sehingga, pihak PLN selalu memperbaiki kekurangan produk listrik Prabayar agar sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan.

#### **b. *Responsibility* atau *Responsibilitas***

*Responsibility* adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan. Apabila ketentuan-ketentuan yang berlaku dipatuhi oleh pemberi pelayanan maka proses pelayanan akan berjalan dengan baik.

Pada dimensi ini menitikberatkan pada saat proses pemberian pelayanan oleh

pemberi layanan kepada pelanggan dengan mengacu kepada ketentuan-ketentuan yang berlaku pada saat proses pelayanan pemasangan listrik Prabayar di UPJ PLN Rayon Poso. Pada penelitian ini, penulis membatasi dimensi *Responsibility* dalam indikator-indikator yang disusun sebagai berikut:

1. Ketepatan proses pelayanan pemasangan listrik Prabayar
2. Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit.
3. Informasi pemasangan listrik Prabayar diberikan semua oleh petugas.
4. Kemampuan petugas dalam melayani pelanggan
5. Pelayanan sesuai dengan informasi yang diberikan oleh petugas.

Pembahasan mengenai dimensi *Responsibility* atau *Responsibilitas* mengacu pada hasil angket yang diberikan kepada masyarakat yang mengajukan pemasangan listrik Prabayar di UPJ PLN Rayon Poso untuk dijadikan responden yang dapat diketahui dari tabel berikut ini:

#### **1. Ketepatan Proses Pelayanan Pemasangan Listrik Prabayar Sesuai Dengan Standar Waktu Yang Telah Ditetapkan**

Ketepatan proses pelayanan merupakan hal yang sangat diperhatikan dalam proses pelayanan. Suatu instansi/perusahaan yang memiliki ketepatan proses pelayanan akan menjadi instansi/perusahaan yang memiliki *responsibilitas* tinggi terhadap pelayanannya.

Untuk mengetahui seberapa jauh dimensi ini dilaksanakan, maka penulis sajikan akumulasi jawaban responden terhadap indikator ketepatan proses pelayanan pemasangan listrik Prabayar sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan pada tabel dibawah ini:

**Tabel 7**  
**Tanggapan Responden Mengenai Ketepatan Proses Pelayanan Pemasangan Listrik Prabayar Sesuai Dengan Standar Waktu Yang Telah Ditetapkan**

Tanggapan	Bobot	Jumlah	%	Jumlah % Keseluruhan	Kriteria
Sangat setuju	5	31	20.67%	58.00%	Cukup Baik
Setuju	4	16	10.67%		
Kurang setuju	3	12	8.00%		
Tidak Setuju	2	89	59.33%		
Sangat tidak setuju	1	2	1.33%		
<b>Jumlah</b>		<b>150</b>	<b>100.00%</b>		

(Sumber: Hasil Penelitian, 2018)

Dari hasil indikator enam, dapat diketahui bahwa kumulatif jawaban responden, frekuensi terbanyak pada jawaban Tidak Setuju (TS) yaitu sebanyak 89 responden (59.33%). Sedangkan hanya 16 responden (10.67%) yang menjawab Setuju (S) dan 31 responden (20.67%) yang menjawab Sangat Setuju (SS) pada pernyataan ini. Hasil skor total untuk tanggapan responden mengenai ketepatan proses pelayanan pemasangan listrik prabayar sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan mendapat 435 atau 58.00% berada pada kategori cukup baik, yang berarti bahwa kualitas pelayanan yang diberikan cukup baik sesuai dengan harapan responden.

Berdasarkan observasi penulis bahwa ketepatan proses pelayanan pemasangan listrik prabayar tidak sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan. Dimana terdapat banyak keluhan mengenai hal ini. Menurut pelanggan Rayon Poso ketika pada saat akan dilakukan pemasangan pada waktu yang telah ditentukan oleh pihak PLN, kenyataannya tidak sesuai. Waktu itu ada pelanggan yang menyatakan bahwa mereka harus menunggu berbulan-bulan pemasangan listrik prabayar setelah mereka

menyelesaikan proses administrasi terakhir. Padahal pihak PLN telah menentukan 7 hari sampai 2 minggu paling lama pemasangan listrik prabayar. Hal ini tentu mengecewakan pelanggan yang akan memasang listrik prabayar. Selain itu, ketentuan yang berlaku pada buku pedoman listrik prabayar adalah pemasangan akan dilakukan setelah proses administrasi sudah dilakukan yaitu menunggu sampai 7 hari setelah proses tersebut.

Berdasarkan wawancara penulis kepada manajer unit UPJ PLN Rayon Poso bahwa memang benar sering terjadi keterlambatan pemasangan listrik prabayar dikarenakan beberapa faktor, yaitu alat-alat pemasangan listrik prabayar yang terbatas, adanya pertimbangan pemasangan karena lokasi tidak mendukung ketika akan dilakukan pemasangan listrik prabayar, pembangunan gardu baru di tempat daerah yang akan memasang listrik prabayar. Hal-hal seperti itu yang menjadikan pihak PLN tidak patuh terhadap ketentuan yang sudah ada sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan.

## 2. Prosedur Pelayanan Pemasangan Listrik Prabayar Tidak Berbelit-belit

Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit akan memudahkan pelanggan dalam melakukan pelayanan. Instansi/perusahaan harus mengutamakan kemudahan para pelanggannya. Prosedur yang sedikit syarat-syarat dan proses administrasi yang sederhana akan dapat

meningkatkan pelayanan pada instansi/perusahaan dan memudahkan pelanggan.

Untuk mengetahui seberapa jauh dimensi ini dilaksanakan, maka penulis sajikan akumulasi jawaban responden terhadap indikator prosedur pelayanan pemasangan listrik prabayar tidak berbelit-belit pada tabel dibawah ini :

**Tabel 8**  
**Tanggapan Responden Mengenai Prosedur Pelayanan Pemasangan Listrik Prabayar Tidak Berbelit-belit**

Tanggapan	Bobot	Jumlah	%	Jumlah % Keseluruhan	Kriteria
Sangat Setuju	5	14	9.33%	64,80	baik
Setuju	4	67	44.67%		
Kurang Setuju	3	21	14.00%		
Tidak Setuju	2	37	24.67%		
Sangat Tidak setuju	1	11	7.33%		
Jumlah		150	<b>100.00%</b>		

(Sumber: Hasil Penelitian, 2018)

Dari hasil indikator tujuh, dapat diketahui bahwa kumulatif jawaban responden, frekuensi terbanyak pada jawaban Setuju (S) yaitu sebanyak 67 responden (44.67%) dan 37 responden (24.67%) Tidak Setuju (TS) serta didukung oleh 11 responden (7.33%) yang menjawab Setuju (S) pada pernyataan ini. Hasil skor total untuk tanggapan responden mengenai prosedur pelayanan pemasangan listrik prabayar tidak berbelit-belit mendapat 486 atau 64.80% berada pada kategori baik, yang berarti bahwa kualitas pelayanan yang diberikan baik sesuai dengan harapan responden.

Berdasarkan observasi penulis, bahwa prosedur pelayanan tentang pemasangan listrik prabayar di UPJ PLN Rayon Poso memang tidak berbelit-belit. Pelanggan hanya datang membawa foto

copy KTP/ SIM dan foto copy rekening tetangga untuk mengajukan pemasangan listrik prabayar. Selanjutnya, data diproses oleh pihak PLN dan pelanggan hanya tinggal menunggu listrik prabayar di rumahnya. Atau bahkan pelanggan tidak harus datang ke PLN cukup hanya dengan menelpon *call center* dan pihak PLN akan memberitahukan syarat-syarat yang dibutuhkan dalam pemasangan listrik prabayar.

Berdasarkan wawancara penulis dengan manajer unit UPJ PLN Rayon Poso bahwa prosedur dibuat dengan semudah mungkin agar pelanggan tidak merasa kesulitan untuk memasang listrik prabayar. Dengan memiliki *call center* 123 pihak PLN dapat dengan mudah melayani pelanggan. Selain itu, sosialisasi kepada pelanggan selalu dilakukan oleh pihak PLN

dengan cara mempromosikan pemasangan listrik prabayar pada saat diadakannya survey kepuasan pelanggan. Setiap pelanggan yang didatangi, mereka diberikan informasi dengan jelas melalui brosur dan wawancara antar pihak PLN dengan pelanggan agar mereka tertarik untuk berpindah ke listrik prabayar. Karena pengajuan listrik prabayar sangat mudah dilakukan oleh setiap pelanggan yang akan memasang listrik prabayar.

**3. Informasi Tentang Syarat-syarat, Administrasi (Prosedur) Mengenai Pemasangan Listrik Prabayar Diberikan Semua Oleh Petugas**

Pemberian informasi oleh pemberi layanan di dalam pelayanan merupakan hal yang harus paling diperhatikan. Pelanggan akan menanyakan beberapa hal kepada pemberi layanan sebelum mereka menggunakan produk yang akan mereka beli. Sehingga dengan pemberian informasi yang jelas akan menarik pelanggan untuk membeli jasa yang dibutuhkan.

Untuk mengetahui seberapa jauh dimensi ini dilaksanakan, maka penulis sajikan akumulasi jawaban responden terhadap indikator informasi tentang syarat-syarat, administrasi (prosedur) mengenai pemasangan listrik prabayar diberikan semua oleh petugas pada tabel dibawah ini :

**Tabel 9**  
**Tanggapan Responden Mengenai Informasi Tentang Syarat-syarat, Administrasi (Prosedur) Mengenai Pemasangan Listrik Prabayar Diberikan Semua Oleh Petugas (n=150)**

Tanggapan	Bobot (xi)	Jumlah	%	%	Kriteria
Sangat setuju	5	31	20.67%	80.40%	Sangat Baik
Setuju	4	104	69.33%		
Kurang setuju	3	2	1.33%		
Tidak Setuju	2	13	8.67%		
Sangat tidak setuju	1	0	0.00%		
<b>Jumlah</b>		<b>150</b>	<b>100.00%</b>		

(Sumber : Hasil Penelitian, 2018)

Dari hasil indikator delapan, dapat diketahui bahwa kumulatif jawaban responden, frekuensi terbanyak pada jawaban Setuju (S) yaitu sebanyak 104 responden (69.33%) didukung oleh jawaban responden yang menyatakan Sangat Setuju (SS) sebanyak 31 responden (20.67%). Sedangkan hanya 13 responden (8.67%) yang menjawab Tidak Setuju (TS) dan tidak yang menjawab sangat tidak setuju pada pernyataan ini. Hasil skor total untuk tanggapan responden mengenai informasi tentang syarat-syarat, administrasi

(prosedur) mengenai pemasangan listrik prabayar diberikan semua oleh petugas mendapat 603 atau 80.40% berada pada kategori sangat baik, yang berarti bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sangat baik sesuai dengan harapan responden.

Berdasarkan observasi penulis bahwa informasi yang diberikan oleh petugas pelayanan di UPJ PLN Rayon Poso tentang pemasangan listrik prabayar diberikan semua kepada pelanggan. Pelanggan mengatakan bahwa informasi yang diberikan sangat jelas, sehingga

mereka dapat mengajukan pemasangan listrik Prabayar dengan mudah.

Berdasarkan wawancara kepada manager unit UPJ PLN Rayon Poso bahwa memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan merupakan hal yang paling penting. Pihak PLN memberikan informasi melalui iklan, brosur, televisi, website PLN [www.pln.co.id](http://www.pln.co.id) dan melalui telepon, apabila pelanggan ingin melakukan tanya jawab langsung kepada pihak PLN. Ketersediaan pihak PLN dalam memberikan informasi tentang pemasangan listrik Prabayar sangat diprioritaskan dengan tujuan agar pihak PLN dapat menarik banyak pelanggan untuk dapat menggunakan listrik Prabayar. Berikut adalah media yang digunakan oleh PLN untuk memberikan informasi kepada pelanggan.

Dalam proses pelayanan, pemberi layanan harus mampu memenuhi harapan dan keinginan pelanggan. Memenuhi harapan pelanggan dapat dilihat dari apa yang dibutuhkan pelanggan dan berusaha untuk dapat memenuhi kebutuhan pelanggan tersebut. Instansi/ perusahaan yang mampu melayani pelanggan dengan memenuhi harapan pelanggan akan dipandang sangat baik oleh pelanggan yang sudah merasakan layanan di instansi/ perusahaan tersebut.

Untuk mengetahui seberapa jauh dimensi ini dilaksanakan, maka penulis sajikan akumulasi jawaban responden terhadap indikator kemampuan petugas dalam melayani pelanggan memenuhi harapan pelanggan pada tabel dibawah ini :

**Tabel 4.10**  
**Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Petugas Dalam Melayani Pelanggan Memenuhi Harapan Pelanggan**

Tanggapan	Bobot	Jumlah	%	Jumlah % Keseluran.	Kriteria
Sangat setuju	5	39	26.00%	77.87%	Baik
Setuju	4	83	55.33%		
Kurang setuju	3	9	6.00%		
Tidak Setuju	2	11	7.33%		
Sangat tidak setuju	1	8	5.33%		
<b>Jumlah</b>		<b>150</b>	<b>100.00%</b>		

(Sumber : Hasil Penelitian, 2018)

Dari hasil indikator sembilan, dapat diketahui bahwa kumulatif jawaban responden, frekuensi terbanyak pada jawaban Setuju (S) yaitu sebanyak 83 responden (55.33%) didukung oleh jawaban responden yang menjawab Sangat Setuju (SS) sebesar 39 responden (26.00%). Sedangkan hanya 8 responden (5.33%) menyatakan Sangat Tidak Setuju pada pernyataan ini. Hasil skor total untuk tanggapan responden mengenai kemampuan

petugas dalam melayani pelanggan memenuhi harapan pelanggan mendapat 584 atau 77.87% berada pada kategori baik, yang berarti bahwa kualitas pelayanan yang diberikan baik sesuai dengan harapan responden.

Berdasarkan observasi dan wawancara penulis kepada manager UPJ PLN Rayon Poso bahwa dalam rangka memenuhi harapan pelanggan mengenai pemasangan listrik Prabayar, pihak PLN

setiap 3 bulan sekali mengadakan survey kepuasan pelanggan yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar harapan pelanggan terpenuhi oleh layanan PLN. Pada bulan September penulis langsung terjun ke masyarakat untuk survey kepuasan pelanggan mengenai pemasangan listrik Prabayar. Pelanggan mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan PLN kepada mereka sangat memenuhi harapan mereka. Dengan adanya listrik Prabayar banyak pelanggan yang merasa bahwa dengan memasang listrik Prabayar, kebutuhan listrik mereka dapat terpenuhi dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa harapan pelanggan mengenai kemampuan petugas memenuhi harapan pelanggan sangat baik dilakukan oleh pihak PLN.

#### **4. Pelayanan Dalam Pemasangan Listrik Prabayar Sesuai Dengan Informasi Yang Diberikan Oleh Petugas**

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat memberikan informasi dengan benar dan sesuai dengan aturan yang berlaku. Kesesuaian informasi dengan pelayanan yang dilakukan oleh pelanggan dapat membuat pelanggan menjadi puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan.

Untuk mengetahui seberapa jauh dimensi ini dilaksanakan, maka penulis sajikan akumulasi jawaban responden terhadap indikator pelayanan dalam pemasangan listrik Prabayar sesuai dengan informasi yang diberikan oleh petugas pada tabel dibawah ini :

**Tabel 11**  
**Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Dalam Pemasangan Listrik Prabayar Sesuai Dengan Informasi Yang Diberikan Oleh Petugas**

Tanggapan	Bobot	Jumlah	%	Jumlah % Keseluruhan	Kriteria
Sangat setuju	5	49	32.67%	83.07%	Sangat Baik
Setuju	4	85	56.67%		
Kurang setuju	3	7	4.67%		
Tidak Setuju	2	8	5.33%		
Sangat tidak setuju	1	1	0.67%		
<b>Jumlah</b>		<b>150</b>	<b>100.00%</b>		

(Sumber : Hasil Penelitian, 2018)

Dari hasil indikator sepuluh, dapat diketahui bahwa kumulatif jawaban responden, frekuensi terbanyak pada jawaban Setuju (S) yaitu sebanyak 85 responden (56.67%) dan 1 responden (0.67%) pada pernyataan ini. Hasil skor total untuk tanggapan responden mengenai pelayanan dalam pemasangan listrik Prabayar sesuai dengan informasi yang diberikan oleh petugas mendapat 623 atau 83.07% berada pada kategori sangat baik,

yang berarti bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sangat baik sesuai dengan harapan responden.

Berdasarkan observasi penulis bahwa informasi yang diberikan pihak PLN sudah sesuai dengan aturan yang berlaku di PLN tentang pemasangan listrik Prabayar. Pelanggan mengaku bahwa mereka sangat dimudahkan dalam menerima informasi tentang pemasangan listrik Prabayar oleh petugas. Pelanggan yang datang langsung ke

PLN, dapat langsung menerima buku pedoman pemasangan listrik Prabayar dan terus didampingi oleh petugas pelayanan agar pelanggan dapat langsung bertanya kepada petugas pelayanan. Buku pedoman tersebut berisi semua informasi tentang pemasangan listrik Prabayar. Sedangkan melalui telepon, petugas dengan jelas memberikan informasi kepada pelanggan sesuai dengan buku pedoman yang ada.

Berdasarkan wawancara penulis kepada manager unit UPJ PLN Rayon Poso, bahwa informasi yang diberikan memang harus sesuai dengan buku pedoman yang telah disediakan agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Pihak PLN membuat buku pedoman pemasangan listrik Prabayar agar petugas PLN dapat menjelaskan dengan baik kepada pelanggan mengenai pemasangan listrik Prabayar tersebut dan pelanggan dapat dengan jelas menerima penjelasan informasi dari petugas pelayanan. Tujuan dari pembuatan buku pedoman pemasangan tersebut agar pelanggan dapat mengetahui aturan-aturan yang ada saat mereka akan melakukan pemasangan listrik Prabayar.

### **c. *Accountability* atau Akuntabilitas**

*Accountability* adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan *stakeholder* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat. Dimana pemberi layanan harus dapat memberikan tanggung jawab yang tinggi atas apa telah dilaksanakan. Akuntabilitas yang tinggi akan menciptakan pelayanan yang prima bagi suatu perusahaan jasa.

Pada dimensi ini menitikberatkan pada saat proses pemberian pelayanan oleh pemberi layanan kepada pelanggan dengan mengacu kepada tanggung jawab pihak PLN pada saat dilaksanakannya pelayanan

pemasangan listrik Prabayar di UPJ PLN Rayon Poso. Pada penelitian ini, penulis membatasi dimensi *Accountability* dalam indikator-indikator yang disusun sebagai berikut:

1. Tanggung jawab atas kesalahan informasi yang diberikan kepada pelanggan.
2. Tanggung jawab atas keluhan-keluhan pelanggan.
- 3.

Untuk mengetahui hasil penelitian mengenai dimensi *Accountability* dari setiap indikator akan diuraikan sebagai berikut:

Dimensi *Accountability* mengacu pada hasil angket yang diberikan kepada masyarakat yang mengajukan pemasangan listrik Prabayar untuk dijadikan responden yang dapat diketahui dari tabel berikut ini:

### **1. Pihak PLN Bertanggung Jawab Atas Kesalahan Informasi Yang Diberikan Kepada Pelanggan**

Kesalahan informasi yang diberikan oleh pemberi layanan sering terjadi pada saat pelayanan. Hal ini akan merugikan perusahaan apabila tidak ditangani secara cepat dan sigap. Oleh karena itu, perusahaan harus dapat bertanggungjawab kepada pelanggan agar pelanggan tidak kapok untuk diberikan kembali pelayanan yang telah diberikannya.

Untuk mengetahui seberapa jauh dimensi ini dilaksanakan, maka penulis sajikan akumulasi jawaban responden terhadap indikator pihak PLN bertanggung jawab atas kesalahan informasi yang diberikan kepada pelanggan pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.12**  
**Tanggapan Responden Mengenai Pihak PLN Bertanggung Jawab Atas Kesalahan Informasi Yang Diberikan Kepada Pelanggan**

Tanggapan	Bobot (xi)	Jumlah	%	%	Kriteria
Sangat setuju	5	65	43.33%	84.67%	Sangat Baik
Setuju	4	68	45.33%		
Kurang setuju	3	7	4.67%		
Tidak Setuju	2	7	4.67%		
Sangat tidak setuju	1	3	2.00%		
<b>Jumlah</b>		<b>150</b>	<b>100.00%</b>		

(Sumber: Hasil Penelitian, 2018)

Dari hasil indikator sepuluh, dapat diketahui bahwa kumulatif jawaban responden, frekuensi terbanyak pada jawaban Setuju (S) yaitu sebanyak 68 responden (45.33%) dan didukung oleh jawaban responden yang menyatakan Sangat Setuju (SS) sebanyak 65 responden (43.33%) dan hanya 3 responden (2.00%) yang menyatakan Sangat Tidak Setuju pada pernyataan ini. Hasil skor total untuk tanggapan responden mengenai pihak PLN bertanggungjawab atas kesalahan informasi yang diberikan kepada pelanggan mendapat 635 atau 84.67% berada pada kategori sangat baik, yang berarti bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sangat baik sesuai dengan harapan responden.

Berdasarkan observasi penulis, bahwa pihak PLN sangat bertanggung jawab dengan kesalahan-kesalahan informasi yang diberikan kepada pelanggan. Pada saat mewawancarai pelanggan penulis mendapatkan informasi bahwa waktu pelanggan akan mengajukan pemasangan listrik prabayar disebutkan bahwa token awal yang diberikan oleh pihak PLN sebesar Rp. 20.000,00, ternyata tidak ada di token perdana listrik prabayar. Padahal pada kenyataannya seharusnya terdapat token sebesar Rp. 20.000,00, pada token perdana saat pelanggan baru memasang. Pelanggan

langsung menginformasikan ulang kepada pihak PLN Rayon Poso untuk melaporkan kejadian tersebut. Petugas langsung sigap mengecek token tersebut dan memang benar tidak terdapat isi token Rp.20.000,00, pada listrik prabayar yang dipasang oleh pelanggan tersebut. Pihak PLN langsung mengganti token tersebut dengan harga token yang sama dan diberikan secara gratis kepada pelanggan.

Berdasarkan wawancara penulis kepada manager unit UPJ PLN Rayon Posoa bahwa PLN memiliki ketentuan yang harus dipatuhi salah satunya bertanggung jawab atas kesalahan-kesalahan informasi yang diberikan kepada pelanggan. Hal ini tercantum pada buku pedoman pelayanan PLN yang berisikan bahwa PLN harus bertanggungjawab kepada pelanggan sepenuhnya agar tercipta pelayanan yang prima. Berdasarkan aturan tersebut maka pihak PLN harus dapat mengikuti peraturan tersebut dengan tujuan agar tercipta suatu pelayanan yang dapat memuaskan pelanggannya.

## **2. PLN Bertanggung Jawab Atas Keluhan-keluhan Pelanggan**

Memiliki tanggung jawab terhadap keluhan-keluhan pelanggan merupakan salah satu pelayanan yang baik bagi perusahaan. Keluhan pelanggan merupakan

faktor terpenting untuk memperbaiki kesalahan-kesalahan yang terjadi pada saat proses pelayanan. Maka, suatu perusahaan harus lebih bertanggung jawab terhadap kesalahan yang dilakukan agar tercipta pelayanan yang prima.

Untuk mengetahui seberapa jauh dimensi ini dilaksanakan, maka penulis sajikan akumulasi jawaban responden terhadap indikator PLN bertanggung jawab atas keluhan-keluhan pelanggan pada tabel dibawah ini :

**Tabel 13**  
**Tanggapan Responden Mengenai PLN Bertanggung Jawab Atas Keluhan-keluhan Pelanggan**

Tanggapan	Bobot	Jumlah	%	Jumlah	Jumlah % Keseluruhan	Kriteria
Sangat setuju	5	62	41.33%	310	84.13%	Sangat Baik
Setuju	4	70	46.67%	280		
Kurang setuju	3	7	4.67%	21		
Tidak Setuju	2	9	6.00%	18		
Sangat tidak setuju	1	2	1.33%	2		
<b>Jumlah</b>		<b>150</b>	<b>100.00%</b>	<b>631</b>		

(Sumber: Hasil Penelitian, 2018)

Dari hasil indikator sepuluh, dapat diketahui bahwa kumulatif jawaban responden, frekuensi terbanyak pada jawaban Setuju (S) yaitu sebanyak 70 responden (46.67%) dan didukung oleh responden yang menyatakan Sangat Setuju (ST) sebanyak 62 responden (41.33%). Sedangkan 2 responden (1.33%) menyatakan Sangat Tidak Setuju pada pernyataan ini. Hasil skor total untuk tanggapan responden mengenai PLN bertanggung jawab atas keluhan-keluhan pelanggan mendapat 631 atau 84.13% berada pada kategori sangat baik, yang berarti bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sangat baik sesuai dengan harapan responden.

Berdasarkan observasi dan wawancara penulis kepada manager unit UPJ PLN Rayon Poso bahwa PLN bertanggung jawab penuh terhadap keluhan-keluhan yang terjadi dari pelanggan, walaupun sering terjadi keterlambatan penanganan. Namun, pihak PLN tetap

berusaha untuk dapat mengatasi keluhan-keluhan tersebut. Maka, untuk memudahkan pelanggan dalam berkomunikasi dengan petugas pelayanan PLN atas keluhan-keluhannya, PLN menyediakan *call center* 123 dan sistem *online* di [www.pln.co.id](http://www.pln.co.id). Dengan adanya layanan tersebut PLN dapat langsung mengetahui keluhan-keluhan pelanggan dan segera menangani keluhan-keluhan tersebut sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Berikut adalah salah satu bentuk tanggung jawab PLN dalam menangani keluhan-keluhan pelanggan melalui sistem *online*.

Dari hasil pembahasan kualitas pelayanan pemasangan listrik prabayar di PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan (UPJ) Rayon Poso pada semester tahun 2018 termasuk dalam kategori baik. Kategori baik yang diperoleh tersebut berdasarkan hasil jawaban angket yang mengacu pada dimensi kualitas pelayanan menurut teori Levine tentang kualitas pelayanan publik yaitu *Responsiveness* atau

Responsivitas, *Responsibility* atau Responsibilitas, *Accountability* atau Akuntabilitas yang berada dalam kategori baik, artinya pelayanan yang diberikan harus dipertahankan agar lebih baik lagi.

Keseluruhan dari proses pelayanan pemasangan listrik prabayar di Rayon Poso dikategorikan baik karena sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku di lingkungan PLN. Setiap 3 bulan sekali UPJ PLN Rayon Poso sering mengadakan survey kepuasan pelanggan yang bertujuan untuk mengetahui penilaian pelanggan terhadap pelayanan UPJ PLN Rayon Poso kepada masyarakat. Dari survey tersebut UPJ PLN Rayon Poso lebih mengetahui harapan dan keinginan pelanggan mengenai pelayanan yang ada di UPJ PLN Rayon Poso. Maka, dari setiap 3 bulan sekali UPJ PLN Rayon Poso memperbaiki kinerja para pegawainya melalui rapat mengenai hasil survey kepuasan pelanggan agar dapat melihat kekurangan dan kelebihan dari hasil survey tersebut sehingga dengan selalu memperbaiki kualitas pelayanannya, PLN mampu melayani pelanggan sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan. Perbaikan-perbaikan tersebut dapat meningkatkan tingkat pelayanan UPJ PLN Rayon Poso kepada masyarakat sesuai dengan hasil dari penelitian yang penulis ajukan yang hasilnya menyatakan bahwa kualitas pelayanan pemasangan listrik prabayar di UPJ PLN Rayon Poso adalah baik.

#### **Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pemasangan Listrik Prabayar Di PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Dan Jaringan (UPJ) Rayon Poso.**

Kualitas pelayanan yang baik merupakan harapan semua pihak namun kenyataan dalam pelaksanaan pelayanan tersebut banyak hal yang harus dilihat dan dijadikan indikator agar harapan tersebut

dapat dicapai. PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Dan Jaringan (UPJ) Rayon Poso, salah satu perusahaan negara yang memberikan pelayanan pemasangan listrik prabayar telah berusaha untuk memberikan yang terbaik kepada masyarakat.

Pemasangan listrik prabayar adalah salah satu usaha pemerintah untuk menjadikan masyarakat Indonesia lebih irit dalam menggunakan listrik sehingga listrik prabayar disebut sebagai listrik pintar. Listrik prabayar yang merupakan program pemerintah pengganti listrik paskabayar atau listrik konvensional diperuntukan untuk semua pelanggan tanpa terkecuali artinya pelanggan yang sudah menggunakan listrik paskabayar atau konvensional harus mengganti listrik prabayar namun kenyataannya masih banyak pelanggan yang menggunakan listrik paskabayar.

Kenyataan ini menurut penulis disebabkan oleh kurangnya sosialisasi dari pihak PT. PLN UPJ Rayon Poso dalam memberikan pengenalan dan pemahaman kepada masyarakat. Pengenalan tentang listrik prabayar hanya diberikan PT. PLN UPJ Rayon Poso pada saat pelanggan ingin memasang jaringan listrik yang baru. Berikut pernyataan salah seorang pelanggan yang membutuhkan pelayanan di PT. PLN Rayon Poso :

*“ Saya mendaftar untuk dapat memasang listrik dirumah, persyaratannya mudah hanya menyiapkan KTP atau Rekening Listrik tetangga. Saya ingin yang paskabayar karena yang prabayar seperti tetangga saya kesulitan untuk mendapatkan voucher pulsa listrik prabayar. Tapi menurut pihak PLN pemasangan listrik paskabayar sudah tidak dilayani karena semua pelanggan harus menggunakan listrik prabayar” (Wawancara Februari 2018)*

Pernyataan ini dibenarkan oleh pihak PLN UPJ Rayon Poso, karena semua

pemasangan listrik yang baru harus menggunakan listrik Prabayar berdasarkan keputusan Surat Direksi PT PLN (Persero) No. 01809/532/DITJB/2009 tanggal 13 Februari 2009 perihal Implementasi Listrik Prabayar.

Pemasangan listrik Prabayar yang lebih dominan diketahui oleh pelanggan baru pada waktu mendaftar untuk pemasangan jaringan listrik menurut penulis dapat mempengaruhi kualitas pelayanan listrik Prabayar. Sebab pelanggan sebelumnya telah menggunakan listrik paskabayar. Pelanggan yang telah menggunakan listrik paskabayar tidak mengetahui perihal pemasangan listrik Prabayar karena sosialisasi pemasangan listrik Prabayar dilakukan pada waktu mendaftar, padahal kenyataannya sebelumnya pelanggan telah menggunakan listrik paskabayar.

Berikut pernyataan pelanggan yang telah menggunakan listrik paskabayar :

*“ Dari dulu saya telah menggunakan listrik paskabayar, saya baru tau kalau kita diharuskan mengganti listrik Prabayar. Saya juga tidak mengetahui prosedur listrik Prabayar, modelnya listrik Prabayar itu seperti apa saya tidak tau. Saya hanya dengar dari tetangga yang baru memasang listrik kalau kita akan diganti dengan listrik Prabayar “ ( Wawancara : Februari 2018 )*

Pernyataan pelanggan yang telah menggunakan listrik paskabayar tersebut jelas menggambarkan bahwa pelanggan tidak mengetahui listrik Prabayar. Hal ini dikarenakan kurangnya sosialisasi dari pihak PT. PLN UPJ Rayon Poso terkait perihal listrik Prabayar. Sehingga menurut penulis ketidaktahuan pelanggan atau masyarakat tentang listrik Prabayar dapat mempengaruhi kualitas listrik Prabayar yang merupakan usaha pemerintah untuk

menjadikan masyarakat lebih irit dalam menggunakan listrik.

Kurangnya sosialisasi tersebut juga dibenarkan oleh pihak PT. PLN UPJ Rayon Poso, menurut pihak PLN sosialisasi tentang listrik Prabayar hanya diberikan pada waktu pemasangan listrik baru dan untuk pelanggan yang telah menggunakan listrik paskabayar hanya di berikan edaran tentang peralihan penggunaan listrik paskabayar ke Prabayar.

Menurut penulis sosialisasi tersebut kurang mendapatkan respon dari pelanggan atau masyarakat. Sehingga perihal Implementasi Listrik Prabayar sesuai keputusan, Surat Direksi PT PLN (Persero) No. 01809/532/DITJB/2009 tanggal 13 Februari 2009 belum terlaksana dengan baik.

Sosialisasi yang baik menurut penulis harus lebih dilakukan oleh pihak PT. PLN UPJ Rayon Poso, selain edaran pihak PT. PLN UPJ Rayon Poso juga harus mengadakan ataupun membuka outlet – outlet tempat informasi pelayanan tentang Listrik Pascabayar sehingga keputusan Surat Direksi PT PLN (Persero) No. 01809/532/DITJB/2009 tanggal 13 Februari 2009 perihal Implementasi Listrik Prabayar dapat terlaksana. Sebab surat Direksi PT. PLN tersebut bertujuan untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pelanggan atau masyarakat yang dapat dilihat dari kualitas pelayanan itu sendiri.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Akadun, Dr. 2007. *Administrasi Perusahaan Negara*. Jakarta : CV. Alfabeta
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktek)*. Jakarta : Rineka Cipta
- Creswell, Jhon W. 2010. *Research Design, Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Edisi Ketiga. Jogyakarta. Pustaka Pelajar

- Dwiyanto, A. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* Yogyakarta : GADJAH MADA UNIVERSITY PRESS
- Jasfar, F. 2009. *Manajemen Jasa*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Lukman, Samparan. 2002. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Bandung : STIA LAN
- Moenir, A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Nasution, M.N. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor : Ghalian Indonesia
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : ALFABETA CV
- Ratminto, & Winarsih, Atik Septi. 2009. *Manajemen Pelayanan*. Cetakan ketujuh. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Rasyid, Ryaas M. 1997. *Makna Pemerintahan : Tinjauan dari Segi Kepemimpinan dan Etika*. Jakarta: Yarsif Watamopone.
- Silalahi, U. 2010. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung : PT REFIKA ADITAMA
- Supranto J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : ALFABETA
- Tjiptono, F. 2006. *Manajemen Jasa*. Jakarta : Andi.
- Yamit, Zulian. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta : Ekonisia
- Keputusan Menteri ESDM No. 07 Tahun 2010 tanggal 30 Juni 2010 tentang Tarif Tenaga Listrik Prabayar (Tabel listrik Prabayar).
- Keputusan Direksi PT PLN (Persero) No. 186.K/DIR/2010 tanggal 06 April 2010 tentang Pembentukan Tim Penyusun Prosedur Pelayanan Listrik Prabayar PT PLN (Persero).
- Surat Keputusan Direksi PT PLN (Persero) No. 378.K/DIR/2010, tanggal 30 Juni 2010 tentang Listrik Prabayar di Lingkungan PT.PLN (Persero)
- Surat Direksi PT PLN (Persero) No. 01809/532/DITJB/2009 tanggal 13 Februari 2009 perihal Implementasi Listrik Prabayar.
- Keputusan Direksi PT PLN (Persero) No. 300.K/DIR/2009 tanggal 23 Desember 2009 perihal Ketentuan Akuntansi Listrik Prabayar.
- Pedoman Pelayanan Listrik Prabayar PT. PLN (Persero)
- Pedoman Standar Pelayanan PT. PLN (Persero) Tahun 2001
- Notulen Rapat Kerja PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Palu.