

**ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PASANG BARU
(STUDI KASUS DI PT. PLN (PERSERO) RAYON SEMARANG TENGAH)**

Oleh:

Ulya Rochmana, Tri Yuniningsih

**Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email: fisip@undip.ac.id

ABSTRAKSI

Listrik merupakan salah satu kebutuhan pokok masyarakat di Indonesia. PT. PLN (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mempunyai tugas atau fungsi untuk menyelenggarakan penyediaan listrik sebagai kebutuhan masyarakat. Pelayanan pasang baru yang diberikan PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah masih banyak kekurangan sehingga dapat dikatakan kurang baik.

Penelitian ini disusun untuk menganalisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pasang baru yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Teori yang digunakan adalah dengan melihat pada PERMEN No. 16 tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan mengacu pada 9 ruang lingkup pelayanan. Kepuasan Masyarakat dilihat dari kesesuaian antara tingkat kinerja pelayanan dan tingkat kepentingan/harapan masyarakat.

Berdasarkan Hasil Penelitian, pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) rayon Semarang Tengah sudah baik dengan tingkat kinerja sebesar 2,99 dan tingkat kepentingan sebesar 3,40 sehingga tingkat kesesuaian yang didapat cukup tinggi yaitu 87,87% jadi dapat dikatakan masyarakat sudah puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dari 9 ruang lingkup pelayanan yang dianalisis, terdapat 2 kriteria/unsur yang masih belum memberikan kepuasan terhadap masyarakat, pertama prosedur pelayanan dengan tingkat kepentingan sebesar 3,47, sedangkan tingkat kinerjanya masih rendah yaitu 2,85 jadi tingkat kesesuaian 82,21 dan yang kedua yaitu penanganan pengaduan, saran, dan masukan dengan tingkat kinerja yang masih rendah yaitu 2,52 sedangkan tingkat kepentingannya sangat tinggi yaitu 3,51 dan tingkat kesesuaian paling rendah yaitu 71,70%.

Kata Kunci : Analisis, Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Di era globalisasi seperti sekarang ini, listrik merupakan Sumber Daya Energi yang sangat penting. Setiap manusia membutuhkan listrik untuk menunjang berbagai fasilitas dalam kehidupannya, sehingga listrik menjadi kebutuhan primer bagi masyarakat, terutama di Indonesia. Semua hal yang dilakukan oleh masyarakat setiap harinya membutuhkan energi listrik. Mulai dari menyalakan lampu, kipas angin, ac, kulkas, tv ataupun alat elektronik lain semua menggunakan listrik. Listrik juga berpengaruh dalam kemajuan teknologi di masyarakat.

PT. PLN (Persero) merupakan salah satu perusahaan perseroan milik negara yang bergerak di bidang ketenagalistrikan, dan bergerak dalam sektor pembangkitan, transmisi, dan distribusi tenaga listrik di seluruh wilayah Indonesia, baik di daerah perkotaan, pedesaan, ataupun kalangan industri, komersial, rumah tangga maupun umum. Dengan kata lain, PT PLN (Persero) merupakan salah satu perusahaan milik Negara dengan skala nasional yang bertanggung jawab memenuhi kebutuhan tenaga listrik di seluruh Indonesia (rasio electricity).

PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah merupakan perusahaan yang memberikan pelayanan terhadap pelanggan di Semarang Tengah.

Pemasangan baru merupakan salah satu pelayanan yang sering diberikan oleh PT. PLN (persero) Rayon Semarang Tengah. Proses untuk pasang baru sendiri dimulai dari pelanggan yang mendaftar terlebih dahulu melalui web online. *call*

center 123, atau datang langsung ke kantor PLN Rayon Semarang Tengah.

Namun dalam kenyataannya tidak semua pelanggan merasa puas atas pelayanan pasang baru yang diberikan PLN, hal tersebut tidak terlepas dari banyaknya permintaan pelanggan yang semakin meningkat. Bisa dilihat setiap bulannya banyak permintaan pemasangan listrik baru yang menyebabkan pelanggan PLN semakin bertambah.

terdapat beberapa hal yang masih kurang memuaskan dari pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah, antara lain:

1. Persyaratan yang diperlukan terlalu banyak
2. Biaya/Tarif pelayanan pasang baru yang berbeda-beda dan kurang terjangkau
3. Waktu pelayanan tidak sesuai dengan SOP yang telah ditentukan.
4. Tidak dapat memberikan kepastian waktu ketersediaan trafo kepada pelanggan.
5. Sulitnya menyampaikan keluhan/pengaduan dan kurangnya tanggapan dari petugas.

Dari permasalahan di atas, maka penulis akan melakukan penelitian yang mengacu pada Permen Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan judul “Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Pelanggan Pasang Baru (Studi Kasus di PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah)”.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah mengenai kualitas pelayanan PT. PLN

(Persero) Rayon Semarang Tengah, maka dirumuskan suatu masalah yaitu,

- a. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah?
- b. Bagaimana kesesuaian harapan masyarakat dan kinerja pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah?

C. TUJUAN

- a. Untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah.
- b. Untuk menganalisis kesesuaian harapan masyarakat dan kinerja pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah.

D. KERANGKA TEORI

Kotler (dalam Hardiansyah,2011:35) mengatakan bahwa, kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Sedangkan menurut Sinambela kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan.

Menurut Hersey & Blancard (dalam Sinambela, 2012:7) kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan, seseorang harus memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan ketrampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya.

Kepuasan pelanggan/masyarakat menurut Day (Tjiptono & Chandra, 2005:

197) adalah respon konsumen dalam pengalaman konsumsi tertentu pada evaluasi persepsi terhadap perbedaan antara ekspektasi awal (atau sekedar kinerja tertentu) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah pemerolehan produk.

Selama ini Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Keputusan ini belum mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundangan. Oleh karena itu, Keputusan Menteri tersebut, dipandang perlu disesuaikan dengan peraturan perundangan yang berlaku. Sekarang diubah menjadi Permen No.16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat adalah komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik. Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi:

1. Persyaratan

Persyaratan merupakan syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan merupakan jangka waktu yang diperlukan untuk

menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/ tarif adalah ongko yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditentukan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

E. METODE PENELITIAN

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif dengan analisis data kuantitatif yang bertujuan untuk memahami dan mengembangkan keadaan pelayanan pasag baru oleh PT. PLN (Persero) rayon Semarang Tengah. Responden penelitian yaitu masyarakat/ pelanggan pasang baru di

PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah yaitu sebanyak 60 responden. Sedangkan dalam teknik pengumpulan data dengan kuesioner, wawancara, observasi, dokumentasi dan studi kepustakaan.

HASIL PEMBAHASAN

1. Analisis kesesuaian tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pelayanan pada PT(Persero) Rayon Semarang Tengah

Berdasarkan analisis tentang tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan di PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah, kriteria/ unsur yang memiliki tingkat kesesuaian paling tinggi adalah kompetensi pelaksana pelayanan yang memiliki tingkat kesesuaian sebesar 94,52%. Sedangkan kriteria/unsur yang memiliki tingkat kesesuaian paling rendah adalah unsur penanganan pengaduan saran dan masukan dengan tingkat kesesuaian sebesar 71,70%.

Tingkat kesesuaian kinerja dan tingkat kepentingan per kriteria/ unsur dari survey kepuasan masyarakat di atas menunjukkan apabila kesesuaian tingkat kinerja dan tingkat kepentingan belum mencapai 100% atau lebih yang berarti kinerja lebih rendah dari harapan ($P < E$). Hal tersebut menunjukkan bahwa harapan masyarakat belum terpenuhi. Tetapi 7 kriteria/unsur pada survei kepuasan masyarakat yang berada pada *zone of tolerance* sehingga masih bisa mencapai harapan terendah (adequate expectation), hanya saja karena harapan terendah yang terpenuhi maka kepuasan maksimal belum dapat tercapai. Sedangkan 2 unsur survey kepuasan masyarakat memiliki kinerja pelayanan yang masih jauh dari harapan sehingga yang muncul adalah ketidakpuasan.

Berdasarkan analisis tingkat kesesuaian dari kriteria/unsur survey kepuasan

masyarakat, maka dapat disimpulkan kriteria/unsur mana saja yang sudah baik dan perlu diperhatikan, dan unsur mana saja yang harus dijadikan prioritas untuk perbaikan dalam memberikan pelayanan di PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah.

Berdasarkan diagram kartesius di atas dapat dilihat letak kriteria atau unsur pelayanan hasil perpotongan tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan, melalui diagram kartesius tersebut dapat diketahui sejauh mana kepuasan pelanggan dari letak tiap kriteria/unsur pelayanan pada kuadran-kuadran yang terdapat pada diagram kartesius. Adapun interpretasi dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

A: Menunjukkan item faktor atau item yang dianggap mempengaruhi kepuasan pengguna jasa, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun organisasi publik belum melaksanakannya sesuai keinginan pengguna jasa, sehingga mengecewakan atau tidak puas. Kriteria/unsur di dalam kuadran ini adalah:

1. Prosedur Pelayanan (U2)

Prosedur pelayanan harus dijadikan prioritas perbaikan karena tingkat kepentingannya tinggi yaitu sebesar 3,47. Sedangkan tingkat kinerjanya masih rendah yaitu 2,85. Pada kriteria/unsur ini terdapat indikator yang mempengaruhi unsur tersebut, diantaranya adalah:

- a. Kejelasan informasi pelayanan dengan tingkat kepentingan tinggi yaitu 3,48. Sedangkan tingkat kinerjanya masih rendah yaitu sebesar 2,66.
- b. Kesederhanaan prosedur pelayanan dengan tingkat kepentingan tinggi yaitu 3,47. Sedangkan tingkat kinerjanya masih rendah yaitu sebesar 2,78.

- c. Kemudahan prosedur pelayanan dengan tingkat kepentingan tinggi yaitu 3,45. Sedangkan tingkat kinerjanya masih rendah yaitu sebesar 2,95.

2. Penanganan Pengaduan, saran, dan masukkan (U9)

Penanganan pengaduan, saran, dan masukkan harus dijadikan prioritas perbaikan karena tingkat kepentingannya tinggi yaitu sebesar 3,51. Sedangkan tingkat kinerjanya masih rendah yaitu 2,52. Pada kriteria/unsur ini terdapat indikator yang mempengaruhi unsur tersebut, diantaranya adalah:

- a. Kejelasan informasi pengaduan dengan tingkat kepentingan tinggi yaitu 3,50. Sedangkan tingkat kinerjanya masih rendah yaitu sebesar 2,57.
- b. Kemudahan pengaduan dengan tingkat kepentingan tinggi yaitu 3,45. Sedangkan tingkat kinerjanya masih rendah yaitu sebesar 2,55.
- c. Kecepatan penanganan pengaduan dengan tingkat kepentingan tinggi yaitu 3,58. Sedangkan tingkat kinerjanya masih rendah yaitu sebesar 2,43.

B: Menunjukkan unsur jasa pokok yang berhasil dilaksanakan oleh organisasi publik, untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan. Kriteria/unsur di dalam kuadran ini adalah:

1. Waktu Pelayanan

Kriteria/unsur waktu pelayanan merupakan salah satu unsur yang perlu dipertahankan kualitas pelayanannya dengan memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja 3,03 dan tingkat kepentingan sebesar 3,44. Pada kriteria/unsur ini terdapat indikator yang mempengaruhi unsur tersebut, diantaranya adalah:

- a. Kejelasan waktu pelayanan dengan tingkat kepentingan 3,40. Sedangkan tingkat kinerjanya sebesar 3,03.
- b. Kesesuaian waktu pelayanan dengan tingkat kepentingan 3,48. Sedangkan tingkat kinerjanya sebesar 2,03.

2. Biaya Pelayanan

Kriteria/unsur biaya pelayanan merupakan salah satu unsur yang perlu diperhatikan kualitas pelayanannya dengan memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja 3,07 dan tingkat kepentingan sebesar 3,48. Pada kriteria/unsur ini terdapat indikator yang mempengaruhi unsur tersebut, diantaranya adalah:

- a. Kejelasan biaya pelayanan dengan tingkat kepentingan 3,45. Sedangkan tingkat kinerjanya sebesar 3,15.
- b. Kesesuaian biaya pelayanan dengan tingkat kepentingan 3,45. Sedangkan tingkat kinerjanya yaitu sebesar 3,07.
- c. Kemurahann pelayanan dengan tingkat kepentingan 3,40. Sedangkan tingkat kinerjanya sebesar 3,03.

3. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Kriteria/unsur produk spesifikasi jenis pelayanan merupakan salah satu unsur yang perlu diperhatikan kualitas pelayanannya dengan memiliki nilai rata-rata tingkat kinerja 3,09 dan tingkat kepentingan sebesar 3,46. Pada kriteria/unsur ini terdapat indikator yang mempengaruhi unsur tersebut, diantaranya adalah:

- a. Kesesuaian produk pelayanan dengan tingkat kepentingan 3,42. Sedangkan tingkat kinerjanya sebesar 3,10.
- b. Kepuasan produk pelayanan dengan tingkat kepentingan 3,50 Sedangkan tingkat kinerjanya sebesar 3,08.

C: Menunjukkan beberapa faktor atau item yang kurang penting pengaruhnya bagi pengguna jasa. Pelaksanaannya oleh organisasi publik biasa-biasa saja. Daianggap kurang penting dan kurang memuaskan. Dalam penelitian ini tidak ada kriteria/unsur pada kuadran ini.

D: Menunjukkan faktor atau item yang mempengaruhi pengguna jasa kurang penting. Daianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan. Kriteria/unsur di dalam kuadran ini adalah:

1. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan dianggap kurang terlalu penting dengan tingkat kepentingan sebesar 3,27. Sedangkan tingkat kinerjanya sangat memuaskan yaitu 3,02. Pada kriteria/unsur ini terdapat indikator yang mempengaruhi unsur tersebut, diantaranya adalah:

- a. Ketelitian petugas pada persyaratan pelayanan administrasi dengan tingkat kepentingan 3,13. Sedangkan tingkat kinerjanya sebesar 3,13.
- b. Kejelasan persyaratan pelayanan administrasi dengan tingkat kepentingan 3,35. Sedangkan tingkat kinerjanya sebesar 3,13.
- c. Kemudahan persyaratan pelayanan administrasi dengan tingkat kepentingan 3,52. Sedangkan tingkat kinerjanya sebesar 3,08.
- d. Kejelasan persyaratan pelayanan teknis dengan tingkat kepentingan 3,20. Sedangkan tingkat kinerjanya sebesar 3,15.
- e. Kemudahan persyaratan pelayanan teknis dengan tingkat kepentingan 3,15. Sedangkan tingkat kinerjanya sebesar 3,02.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana dianggap kurang terlalu penting dengan tingkat

kepentingan sebesar 3,27. Sedangkan tingkat kinerjanya sangat memuaskan yaitu 3,10. Pada kriteria/unsur ini terdapat indikator yang mempengaruhi unsur tersebut, diantaranya adalah:

- a. Pengetahuan pemberi pelayanan dengan tingkat kepentingan 3,43. Sedangkan tingkat kinerjanya sebesar 3,07.
- b. Keahlian pemberi pelayanan dengan tingkat kepentingan 3,42. Sedangkan tingkat kinerjanya sebesar 3,12.
- c. Keterampilan pemberi pelayanan dengan tingkat kepentingan 3,17. Sedangkan tingkat kinerjanya sebesar 3,02.
- d. Pengalaman pemberi pelayanan dengan tingkat kepentingan 3,08. Sedangkan tingkat kinerjanya sebesar 3,17.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana dianggap kurang terlalu penting dengan tingkat kepentingan sebesar 3,38. Sedangkan tingkat kinerjanya sangat memuaskan yaitu 3,07. Pada kriteria/unsur ini terdapat indikator yang mempengaruhi unsur tersebut, diantaranya adalah:

- a. Kesopanan pemberi pelayanan dengan tingkat kepentingan 3,45. Sedangkan tingkat kinerjanya sebesar 3,17.
- b. Keramahan pemberi pelayanan dengan tingkat kepentingan 3,43. Sedangkan tingkat kinerjanya sebesar 3,03.
- c. Kecepatan pemberi pelayanan dengan tingkat kepentingan 3,47. Sedangkan tingkat kinerjanya sebesar 2,95.
- d. Ketepatan pemberi pelayanan dengan tingkat kepentingan 3,17. Sedangkan tingkat kinerjanya sebesar 3,02.
- e. Keadilan pemberi pelayanan dengan tingkat kepentingan 3,47. Sedangkan tingkat kinerjanya sebesar 3,15

8. Maklumat Pelayanan

Kewajiban/ tanggung jawab Pelaksana dianggap kurang terlalu

penting dengan tingkat kepentingan sebesar 3,35. Sedangkan tingkat kinerjanya sangat memuaskan yaitu 3,105. Pada kriteria/unsur ini terdapat indikator yang mempengaruhi unsur tersebut, diantaranya adalah:

- a. Kewajiban/Tanggung jawab prosedur pelayanan dengan tingkat kepentingan 3,18. Sedangkan tingkat kinerjanya sebesar 3,12.
- b. Kewajiban/Tanggung jawab perilaku pelayanan dengan tingkat kepentingan 3,42. Sedangkan tingkat kinerjanya sebesar 3,17.
- c. Kewajiban/Tanggung jawab biaya pelayanan dengan tingkat kepentingan 3,50. Sedangkan tingkat kinerjanya sebesar 3,22.
- d. Kewajiban/Tanggung jawab waktu pelayanan dengan tingkat kepentingan 3,38. Sedangkan tingkat kinerjanya sebesar 3,10.
- e. Kewajiban/Tanggung jawab kompetensi pelayanan dengan tingkat kepentingan 3,17. Sedangkan tingkat kinerjanya sebesar 3,13.
- f. Kewajiban/Tanggung jawab keadilan pelayanan dengan tingkat kepentingan 3,47. Sedangkan tingkat kinerjanya sebesar 3,13.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Secara umum kinerja pelayanan di PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah dapat dikatakan baik. Setelah dianalisis dengan menggunakan diagram karterius dari 9 ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat tersebut, tetapi masih ada 2 kriteria/unsur yang belum memuaskan masyarakat karena kinerjanya belum dianggap baik dan tingkat kepentingannya tinggi. Kriteria/unsur tersebut yaitu Prosedur Pelayanan (U2) dengan kinerja 2,85 dan penanganan pengaduan saran dan masukkan

(U9) dengan nilai kinerja sebesar 2,52, yang berarti kurang baik.

Jika dilihat dengan menggunakan diagram kartesius, terdapat kriteria/ unsur yang dijadikan prioritas, guna memenuhi kinerja dan harapan masyarakat yaitu Prosedur pelayanan dengan tingkat kepentingan sebesar 3,47. Sedangkan tingkat kinerjanya masih rendah yaitu 2,85. Dan juga penanganan pengaduan, saran, dan masukkan dengan tingkat kepentingan sebesar 3,51. Sedangkan tingkat kinerjanya masih rendah yaitu 2,52.

Terdapat 3 kriteria/ruang lingkup yang harus dipertahankan karena sudah memiliki tingkat kinerja yang baik dan sudah memenuhi harapan pelanggan yaitu, kriteria/unsur waktu pelayanan dengan tingkat kinerja 3,03 dan tingkat kepentingan sebesar 3,44. Kriteria/unsur biaya pelayanan dengan tingkat kinerja 3,07 dan tingkat kepentingan sebesar 3,48. Dan kriteria/unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dengan tingkat kinerja 3,09 dan tingkat kepentingan sebesar 3,46.

Terdapat 4 kriteria/unsur yang dianggap kurang penting tetapi kinerja pelayanannya sangat memuaskan masyarakat, yaitu: Persyaratan pelayanan dengan tingkat kepentingan sebesar 3,27. Sedangkan tingkat kinerjanya 3,02. Kompetensi Pelaksana dengan tingkat kepentingan sebesar 3,27. Sedangkan tingkat kinerjanya yaitu 3,10. Perilaku Pelaksana dengan tingkat kepentingan sebesar 3,38. Sedangkan tingkat kinerjanya yaitu 3,07. Maklumat pelayanan dengan tingkat kepentingan sebesar 3,35. Sedangkan tingkat kinerjanya yaitu 3,105.

2. Saran

Saran-saran yang harus diberikan pada PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah mengenai tata cara/ prosedur pelayanan pasang baru perlu dilakukan sosialisasi lagi kepada masyarakat agar

masyarakat lebih paham mengenai prosedur pelayanan pasang baru. Dan agar lebih memperjelas pelanggan/masyarakat sebaiknya ditempel gambar/poster tata cara pelayanan pasang baru di ruang customer service

Pelayanan yang diberikan oleh *customer service* sebaiknya dibedakan antara pelayanan pasang baru dengan pelayanan lainnya, dan juga disediakan nomer antrian, agar pelanggan/ masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan dapat lebih teratur dan tidak berebut.

Untuk waktu pelayanan pasang baru perlu ditingkatkan lagi agar pemasangan listrik baru sesuai dengan SOP yang telah ditentukan yaitu 5hari kerja sejak pembayaran pendaftaran pasang baru. Dan juga petugas harus memberitahu/memastikan kepada pelanggan kapan tersedianya trafo untuk daya besar. Agar pelanggan tidak menunggu terlalu lama dan mendapatkan kejelasan dari pihak PLN mengenai pemasangan baru.

Dalam penanganan pengaduan, saran, dan masukkan harus lebih ditingkatkan lagi, pihak PLN harus melakukan sosialisai kepada masyarakat mengenai tata cara pengaduan agar masyarakat lebih tahu bagaimana prosedur pengaduan pasang baru di PLN dan petugas harus lebih cekatan dalam menangani pengaduan dari masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Sinambela, Litjan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality, Satisfication*. Yogyakarta: Andi

Kementerian Pendayagunaan Aparatur
Negara dan Reformasi Birokrasi
Tahun-2014