

**ANALISIS PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGUNA LAYANAN LISTRIK PINTAR (PRABAYAR) DAN  
MASYARAKAT PENGUNA LAYANAN LISTRIK  
KONVENSIONAL (PASCABAYAR) PT. PLN  
(Studi Kasus PT. PLN (Persero) Rayon Bumi Abung Kotabumi, Lampung Utara)**

**(SKRIPSI)**

**Oleh**

**Alek Sander F. Simatupang**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2017**

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN LISTRIK PINTAR (PRABAYAR) DAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN LISTRIK KONVENSIONAL (PASCABAYAR) STUDI KASUS PT.PLN RAYON BUMI ABUNG KOTABUMI, LAMPUNG UTARA**

**Oleh**

**Alek Sander F. Simatupang**

Untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan listrik, PT.PLN mengeluarkan inovasi baru yaitu listrik Prabayar. Listrik Prabayar diharapkan dapat menggantikan layanan listrik pascabayar, yang dinilai sudah tidak efisien jika dibandingkan dengan listrik Prabayar. Berdasarkan pelayanannya, pelanggan menilai ada perbedaan dalam pelayanan listrik pascabayar dan Prabayar sehingga tingkat kepuasannya juga berbeda. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis perbandingan tingkat kepuasan pelanggan listrik Prabayar dan pelanggan listrik pascabayar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Jumlah sampel penelitian sebanyak 60 orang. Pengumpulan data menggunakan kuisioner. Hasil penelitian menunjukkan terdapat perbedaan tingkat kepuasan pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan listrik Prabayar lebih tinggi daripada pelanggan listrik pascabayar. Perbedaan yang paling signifikan terdapat pada aspek reliability, dimana pelanggan menilai jumlah tagihan dan penggunaan tidak sesuai, informasi yang diberikan PLN terbatas, dan produk yang disediakan tidak sesuai dengan kebutuhan. Perbedaan tingkat kepuasan tersebut karena layanan listrik Prabayar lebih modern dan praktis daripada pelayanan listrik pascabayar sehingga PT.PLN dapat dengan mudah memberikan pelayanan yang maksimal.

Kata kunci : Kepuasan, Layanan Pascabayar dan Prabayar

## ABSTRACT

### COMPARATIVE ANALYSIS OF SATISFACTION LEVEL USER'S CUSTOMER ELECTRICITY SERVICES (PREPAID) AND CONVERSIONAL ELECTRICITY SERVICES (POSTPAID) CASE STUDY PT PLN RAYON BUMI ABUNG KOTABUMI, NORTH LAMPUNG

By

**Alek Sander F. Simatupang**

*To improving services to electricity customers, PT PLN issued a new innovation that is prepaid electricity. Prepaid electricity is expected to replace postpaid electricity services, which are considered inefficient when compared to prepaid electricity. Based on its service, customers assess the differences in postpaid and prepaid electricity services, so the level of satisfaction is also different. This study aims to describe and analyze comparison of satisfaction levels prepaid electricity customers and postpaid electricity customers. This research uses quantitative approach. The sample size is 60 people. Data collection using questionnaires. The results showed that there was a difference in the level of customer satisfaction. Prepaid electricity customer satisfaction rate is higher than postpaid electricity customers. The most significant difference is in the reliability aspect, where the customer assesses the number of invoices and inappropriate usage, the information provided by PLN is limited, and the products provided are not suitable to the needs. The difference in the level of satisfaction is because the prepaid electricity service is more modern and practical than the postpaid electricity service so PT PLN can easily provide the maximum service.*

***Keywords: Satisfaction, Postpaid and Prepaid Service***

**ANALISIS PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGUNA LAYANAN LISTRIK PINTAR (PRABAYAR) DAN  
MASYARAKAT PENGUNA LAYANAN LISTRIK  
KONVENSIONAL (PASCABAYAR) PT. PLN  
(Studi Kasus PT. PLN (Persero) Rayon Bumi Abung Kotabumi, Lampung Utara)**

**Oleh**

**Alek Sander F. Simatupang**

**Skripsi**

**Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar  
SARJANA ADMINISTRASI NEGARA**

**Pada**

**Jurusan Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2017**

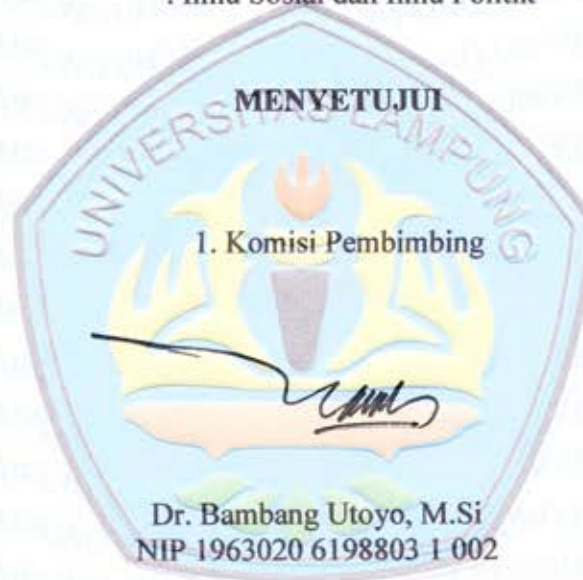
Judul Skripsi : Analisis Perbandingan tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan listrik pintar (Prabayar) dan masyarakat pengguna layanan listrik Konvensional (Pascabayar) PT.PLN (Studi PT.PLN (Persero) Rayon Bumi Abung Kotabumi, Lampung Utara)

Nama Mahasiswa : Alek Sander F. Simatupang

Nomor Pokok Mahasiswa : 1216041007

Program Studi : Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



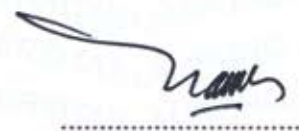
2. Ketua Jurusan Adminstrasi Negara

Dr. Noverman Duaji, M.Si.  
NIP. 19691103 200112 1 002

**MENGESAHKAN**

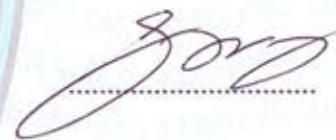
**1. Tim Penguji**

**Ketua : Dr. Bambang Utoyo, M.Si**



**Penguji**

**: Simon Sumanjoyo H, S.A.N., M.PA**



**2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**Dr. Syarif Makhya, M. Si**  
**NIP. 19590803 198603 1 003**

**Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 11 Agustus 2017**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi/Laporan akhir ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana/Ahli Madya), baik Universitas Lampung maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dari karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Bandar Lampung, 09 agustus 2017  
Yang membuat pernyataan,



**Alek Sander F. Simatupang**  
NPM. 1216041007

## RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Bumi Jaya, Kecamatan Negara Batin, Kabupaten Way Kanan pada tanggal 25 April 1993, sebagai anak pertama dari Empat bersaudara, buah hati dari Bapak Monang Simatupang dan Ibu Dermawan Sihombing. Penulis mengawali jenjang pendidikan pada Tahun 1999 di SD Negeri 2 Bumi Jaya yang diselesaikan pada tahun 2005, Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan ke SLTP Negeri 2 Negara Batin pada tahun 2005 diselesaikan pada tahun 2008 dan pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan ke SMK 2 Mei Bandar Lampung tahun 2008 dan diselesaikan pada tahun 2011.

Pada Tahun 2012, Penulis diterima sebagai Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara di Universitas Lampung melalui Ujian Mandiri Lokal (UML). Selama menjadi mahasiswa penulis pernah mengikuti kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) pada tahun 2016 selama 60 hari di desa Margasari, Kecamatan Labuhan Maringgai, Lampung Timur.

Penulis juga aktif di Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara (HIMAGARA) dan Unit Kegiatan Mahasiswa Kristen (UKM-Kristen) Unila. penulis juga pernah dipercaya memegang jabatan sebagai Ketua Umum di UKM-Kristen Unila Pada tahun 2015. Dan penulis terdaftar dalam keanggotaan GMKI Cab. Bandar Lampung.



*Kupersembahkan tulisan ini kepada*

*Bapak dan Mamak tercinta yang selalu sabar dalam mengarahkan aku untuk menjadi yang terbaik. Adikku Lilis Simatupang, Yunika Simatupang dan Rifky Simatupang beserta keluarga yang telah memberikan doa dan motivasinya.*

*“Sebab Allah memberikan kepada kita bukan Roh ketakutan, melainkan Roh yang membangkitkan kekuatan, kasih dan ketertiban”*

*(2 Timotius 1:7)*

*“Serahkanlah segala kekuatiranmu kepada-Nya, Sebab Ia yang memelihara kamu”*

*(1 Petrus 5:7)*

*“Bekerjalah bagaikan tak butuh uang, mencintailah bagaikan tak pernah disakiti,  
Menarilah bagaikan tak seorangpun sedang menonton”*

*(Mark Twain)*

*“Allah memberikan dua tangan kepada kita. Satu untuk menerima yang lain untuk memberi”*

*(Graham)*

## SANWACANA

Puji syukur selalu penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi Dengan Judul “Analisis perbandingan tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan listrik Pintar (PRABAYAR) dan masyarakat pengguna layanan listrik Konvensional (PASCABAYAR) PT. PLN (**Studi kasus PT.PLN Rayon Bumi Abung Kotabumi, Lampung Utara**)” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Negara (SAN) pada jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Lampung.

Selama penyusunan dan penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari adanya bantuan berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Dr. Bambang Utoyo S, M.Si., selaku pembimbing utama sekaligus pembimbing akademik atas ide penelitian, bimbingan, saran, serta kesabaran dalam memberikan bimbingannya kepada penulis sehingga perkuliahan dan skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Dewie Brima Atika, S.IP, M.Si., selaku pembahas Seminar usul yang telah memberikan kritik dan sarannya dalam penyelesaian skripsi ini.

3. Simon Sumanjoyo H, S.A.N., M.PA., selaku pembahas utama yang telah memberikan kritik dan sarannya dalam penyelesaian skripsi ini
4. Dr. Dedy Hermawan, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara yang telah membantu dalam administrasi penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Dr. Syarief Makhya, M.Si selaku Dekan fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung
6. Orang tua penulis Bapak M. Simatupang dan D. Sihombing yang selalu memberikan motivasi, semangat dan dorongan, atas semua perjuangan dan pengorbanan yang telah diberikan kepada penulis.
7. Ketiga adik tercinta Lilis, Yunika dan Rifky yang selalu memberikan semangat dan menjadi motivasi.
8. Seluruh keluarga besar dan saudara-saudara penulis atas segala bentuk doa dan dukungannya.
9. Teman-teman seperjuangan Duli Orariri Sinurat, S.IP. Rio Pasaribu, S.H. Anes Pasaribu, S.H. Romario Sihalohe, S.A.B. Debora Simangunsong, S.Si. Semangat dalam menyelesaikan Skripsinya
10. Keluarga besar Himagara khususnya angkatan 2012 atas bantuannya dan dukungannya selama ini.
11. Sahabat karib yang selalu kompak Ahmad Hamdani, S.A.N dan Ari Rekza S.A.N.
12. Teman-teman sepermainan Basecam dan PHH atas semua kekeluargaan dan semangatnya.
13. Semua pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

14. Keluarga besar organisasi yang paling saya cintai dan saya banggakan UKM-Kristen, Terimakasih atas kepemimpinannya, terimakasih atas ilmu dan pelayanannya.
15. Kalian yang super super Cindy Sinurat, S.A.B. Chrisan Aritonang, S.H. Roni Manulang, S.A.N. Rico Sinurat S.A.N, Martin Pasaribu, S.T. Nia Munthe, S.Sos. Yunita Manurung, S.Kom. Lusy Tampubolon, S.Pd. Sintong Sitinjak, S.A.N. Vania Silalahi, S.A.N Alex Manurung, S.IP. Wenny Shilvia, S.P. Riki Moan, S.T. Daniel Simbolon, S.H. Dimas S.H. Hendriko Pakpahan S.A.N Retha, S.Kom. Yolanda Sirait, S.Kom. Parasian Manurung, S.A.B. Ester S.A.B. Wina Sianturi, S.Pd. Popy Siburian, S.A.B. dan adik-adik lainnya Terimakasih atas Semuanya, tetap semangat buat kalian jangan pernah lupa untuk bersyukur, tetap selalu dalam pelayanan, jangan pernah takut dalam berorganisasi dimanapun kalian ikuti.
16. Buat Kadiv ku di UKM-Kristen yang saya kagumi Yonathan Hutagalung, S.H terimakasih telah membantu dan membimbing ketika di kepengurusan
17. Buat Astry Rumahorbo calon S.Hut., semoga tahun depan menjadi tahun keberuntungan dan tahun berkat dari Tuhan untuk mencapai gelarnya dan menjadi anak rantau yang tangguh.
18. Buat kakak dan abang yang saya banggakan Evi Nababan, Betty Sirait, Tina Zebuea, Adatua Simbolon, Doni Lumbantoruan, Agus Sianturi, Erlando Butar-butar, Freddy Sitanggang.
19. Buat Yolanda Margaretha Silaen, S.IP. yang Saya Banggakan Semangat selalu, dan banyak bersyukur ya, jangan pernah lelah dalam menggapai cita citanya.

20. Buat Yohana Tampubolon terimakasih telah membantu selama turlap dalam pengambilan data skripsi
21. Pasukan Kantin Emak, yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih atas semuanya, semangat selalu dalam kuliahnya yang masih muda muda, yang tua-tua semangat juga dalam pengerjaannya.
22. Buat Emak, makasih buat tongkrongannya, selalu buat kesal ketika nongkrong dikantin, selalu buat resah ketika main catur dikantin.
23. Keluarga besar Gerakan Mahasiswa Kristen Indonesia (GMKI) Cabang Bandar Lampung yang saya banggakan, terimakasih atas bantuan dan motivasinya

Bandar Lampung, 10 Agustus 2017

Alek Sander F. Simatupang  
NPM. 1216041007

## **DAFTAR ISI**

<b>DAFTAR ISI</b> .....	i
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	iii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. LatarBelakang .....	1
B. RumusanMasalah .....	9
C. TujuanPenelitian .....	9
D. ManfaatPenelitian .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Tinjauan Pelayanan Publik .....	11
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	11
2. Asas-Asas Pelayanan Publik.....	12
3. Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik .....	14
4. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	17
5. Kelompok Pelayanan Publik.....	18
B. Tinjauan Kualitas Pelayanan.....	20
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	20
2. Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	21
C. Tinjauan Kepuasan Pelanggan .....	25
D. Pengertian Kepuasan Masyarakat .....	26
1. Pengertian Kepuasan Masyarakat .....	26
2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	28
F. Listrik Pintar (Prabayar).....	33
G. Listrik Konvensional (Pascabayar) .....	34
H. PT. PLN (Persero) .....	35
1. Landasan Hukum Kegiatan Online PT. PLN.....	35

2. Hak Dan Kewajiban PT. PLN.....	36
a. Hak PT. PLN .....	36
b. Kewajiban PT. PLN .....	37
3. Hak dan Kewajiban Pelanggan .....	37
a. Hak pelanggan Listrik .....	37
b. Kewajiban Pelanggan Listrik .....	38
I. Kerangka Berfikir.....	39
J. Hipotesis.....	40

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	42
B. Definisi Konseptual .....	43
C. Definisi Operasional dan Variabel Penelitian.....	44
D. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	48
E. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	49
1. Populasi .....	49
2. Sampel dan Teknik Sampling .....	49
F. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	50
1. Jenis dan Sumber Data.....	50
2. Teknik Pengumpulan Data .....	51
G. Skala Pengukuran.....	51
H. Teknik Pengujian Instrumen .....	52
1. Uji Validitas .....	53
2. Uji Reliabilitas .....	54
I. Tahapan Pengolahan Data .....	54
J. Teknik Analisis Data.....	56
1. Distribusi Frekuensi .....	56
2. Analisis Data Deskriptif .....	56
K. Uji Hipotesis Statistik .....	58
1. Uji T-Test.....	58
2. Uji Chi Square.....	59



## **BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

A. Profil Daerah Kabupaten Lampung Utara .....	62
1. SecaraAdministrasi.....	62
2. SecaraTopografi .....	63
3. Iklim .....	63
4. Perekonomiandan Mata PencaharianPerekonomian .....	63
5. Kependudukan dan Ketenagakerjaan .....	64
B. Profil Daerah KecamatanKotabumi Utara .....	65
1. Secara Geografis .....	65
2. Secara Topografi .....	66
3. Administrasi .....	66
4. Perkembangan situasi dan kondisi wilayah serta masyarakat Kecamatan Kotabumi Utara .....	66
5. Orbitasi Kecamatan Kotabumi Utara .....	67
6. Keadaan Demografi.....	67
7. Keadaan Sosial Budaya .....	68
C. Profil PT.PLN Lampung .....	68
1. Visi danMisi .....	70
2. Tugas dan Fungsi .....	71
D. Sekilas Wilayah Usaha PT.PLN (persero) Distribusi Lampung .....	71

## **BAB V HASIL PENELITIAN**

A. Karakteristik Responden .....	75
B. Hasil Penelitian.....	78
1. Aspek Tangibles .....	78
2. Aspek Reliability .....	81
3. Aspek Responsiveness .....	86
4. Aspek Assurance .....	89
5. Aspek Emphaty .....	90
C. Uji Hipotesis.....	94
1. Uji t .....	95
2. Uji Chi Square.....	96

a. Tangibles .....	98
b. Reliability .....	99
c. Responsiveness .....	101
d. Assurance .....	102
e. Emphaty .....	104
f. Aspek <i>Tangibles, Responsiveness, Reliability, Assurance,</i> <i>Dan Emphaty</i> secara bersamaan .....	105
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	108
 <b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan.....	117
B. Saran.....	118

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Perbedaan Sistem Layanan Listrik Prabayardan Listrik Pascabayar.....	5
Tabel 2.1. Asas-Asas Pelayanan Publik.....	13
Tabel 3.2. DefinisiOperasionalPenelitian .....	45
Tabel 3.2. Tabel Kontingensi .....	59
Tabel 5.1. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin.....	75
Tabel 5.2. Jumlah responden berdasarkan jenis pekerjaan .....	76
Tabel 5.3. Jumlah responden berdasarkan penghasilannya .....	77
Tabel 5.4. Tingkat pendidikan responden .....	77
Tabel 5.5. Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar berdasarkan aspek Tangibles .....	78
Tabel 5.6. Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar berdasarkan aspek Tangibles .....	81
Tabel 5.7. Kepuasan pelanggan listrik prabayar dan pascabayar berdasarkan aspek Responsiveness .....	86
Tabel 5.8. Kepuasan pelanggan listrik prabayar dan pascabayar berdasarkan aspek Assurance .....	88
Tabel 5.9. Kepuasan pelanggan listrik prabayar dan pascabayar berdasarkan aspe <i>kemphat</i> .....	90
Tabel 5.10. Rekapitulasi tingkat kepuasan Pelanggan listrik prabayar dan pascabayar .....	95
Tabel 5.11. Jawaban responden penelitian pada aspek <i>Tangibles</i> .....	97

Tabel 5.12. Jawaban responden penelitian pada aspek <i>Realibility</i> .....	98
Tabel 5.13. Jawaban responden penelitian pada aspek <i>responsivness</i> .....	99
Tabel 5.14. Jawaban responden penelitian pada aspek <i>assurance</i> .....	101
Tabel 5.15. Jawaban responden penelitian pada aspek <i>assurance</i> .....	103
Tabel 5.16. Jawaban responden penelitian padaseluruh aspek .....	104

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Peneltian .....	30
---------------------------------	----

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pada era globalisasi ini semua aktivitas manusia telah banyak bergantung dan dimudahkan dengan teknologi atau peralatan modern seperti dalam bentuk barang-barang elektronik. Sebagian besar penggunaan barang-barang tersebut akan bekerja atau hidup jika menggunakan sumber energi atau daya. Salah satu sumber energi yang tidak bisa lepas dari kehidupan manusia tersebut adalah penggunaan listrik. Melalui listrik semua barang elektronik yang ada dapat digunakan semaksimal mungkin dan sesuai dengan kebutuhan dan memudahkan semua pekerjaan manusia.

Listrik sebagai sumber energi telah menjadi kebutuhan rutin yang sangat penting bagi aktivitas maupun kehidupan masyarakat, karena telah menjadi kebutuhan sehari-hari yang sangat mendasar bagi masyarakat. Negara berperan untuk memberikan akses pemenuhan kebutuhan tersebut. Negara Republik Indonesia sendiri sebagai salah satu negara yang padat penduduknya akan banyak membutuhkan listrik agar keberlangsungan aktivitas masyarakat dan sektor lainnya dapat terus berjalan dengan baik oleh karenanya Indonesia sendiri memiliki salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam

bidang kelistrikan dan secara khusus berfungsi untuk mengelola kebutuhan listrik seluruh Indonesia dan menghindari terjadinya monopoli dalam kepentingan ini.

BUMN yang mengurus kebutuhan listrik masyarakat di Indonesia tersebut adalah Perusahaan Listrik Negara (PLN). PLN saat ini berbentuk Perseroan Terbatas (PT) atau perseroan terbatas Perusahaan Listrik Negara. PT PLN sendiri bertugas menyelenggarakan usaha penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan umum dalam jumlah dan mutu yang memadai serta memupuk keuntungan dan melaksanakan penugasan pemerintah dibidang ketenagalistrikan dalam rangka menunjang pembangunan dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas.

Sebagai salah satu perusahaan BUMN besar yang khusus mengelola kelistrikan di Indonesia, PT. PLN tentunya membutuhkan dan memiliki beberapa cabang pembantu dan pusat diseluruh Indonesia dan munculnya beberapa cabang layanan listrik yang dikelola oleh PT. PLN tersebut menunjukkan bukan hanya wilayah perkotaan saja yang membutuhkan listrik namun listrik juga sangat dibutuhkan oleh desa-desa terpencil. Dengan demikian masyarakat dari status ekonomi apapun tetap sama membutuhkan listrik. Hal ini menunjukkan di era globalisasi ini masyarakat semakin ketergantungan akan kebutuhan listrik tentunya tidak ada pilihan lain bagi masyarakat yang tinggal di Indonesia dengan menjadikan PT. PLN untuk memenuhi kebutuhan listriknya.

Sebagai perusahaan Negara yang khusus dan satu-satunya mengelola listrik, PT. PLN tentunya menjadi harapan besar bagi masyarakat agar dapat memenuhi kebutuhan listrik dan memberikan kualitas layanan listrik secara berkelanjutan

terutama pada pelayanan administrasi maupun listrik. Namun dalam operasionalnya sering terjadi kesalahan administrasi maupun gangguan teknis. Hal semacam inilah yang dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat dan ketidakpuasan tersebut bersumber pada pelayanan publik.

Berbicara mengenai pelayanan banyak disiplin ilmu yang memiliki kajian mengenai kinerja pelayanan namun berbeda dengan konsep pelayanan publik yang justru menjadi tujuan atau hasil akhir dari suatu disiplin ilmu yaitu administrasi publik. Lokus dari administrasi publik sendiri adalah kepentingan publik (*public interest*) dan urusan publik (*public affair*). Untuk menangani kedua lokus tersebut diperlukan pelayanan publik yang berkualitas yang mana segala kepentingan publik dan segala urusan publik dapat ditangani dengan menyelenggarakan pelayanan publik. Begitu vitalnya konsep dan penyelenggaraan pelayanan publik hingga dalam kajian ilmu administrasi publik konsep ini yaitu pelayanan publik adalah cara untuk mewujudkan suatu tata pemerintahan yang baik, bersih, demokratis, dan efektif atau yang lebih dikenal dengan istilah *good governance* (Thoha dalam Jurnal Pendayagunaan Aparatur Negara 2012:101). Adapun konsep perwujudan *good governance* ini menjadi salah satu agenda pembangunan nasional Indonesia sehingga seluruh instansi, lembaga, organisasi maupun birokrasi harus menerapkan konsep ini.

Pada dasarnya pemerintah telah melakukan berbagai upaya agar menghasilkan pelayanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat bahkan pemerintah juga menyusun rancangan undang-undang tentang pelayanan publik. Namun upaya-upaya yang telah ditempuh oleh pemerintah nampaknya belum optimal. Salah satu



indikator yang dapat dilihat dari fenomena ini adalah pada fungsi pelayanan publik yang masih dikenal dengan sifat birokratisnya dan banyak mendapat keluhan dari masyarakat karena masih belum memperhatikan kepentingan masyarakat penggunanya. (Zahra 2015:4). Hal yang sama terjadi pada perusahaan Negara yang bertugas mengelola listrik dan menyalurkannya pada masyarakat yaitu PT. PLN, sebagai BUMN yang terbesar dan satu-satunya badan usaha yang mengelola listrik di Indonesia, PT. PLN telah beberapa kali melakukan pembaharuan kualitas pelayanan publiknya. Hal ini terjadi dikarenakan secara empiris masyarakat masih belum puas oleh layanan yang diberikan oleh PT. PLN terbesar ini.

Selama ini PT. PLN dalam memenuhi kebutuhan listrik masyarakat menggunakan layanan listrik pascabayar konvensional. Melihat banyaknya masalah dalam layanan ini baik yang merugikan masyarakat maupun PT. PLN sendiri, akhirnya PT. PLN melakukan berbagai kajian untuk meningkatkan mutu pelayanan dengan menawarkan berbagai program layanan. Seiring berjalannya waktu dan untuk mengembangkan pelayanan suatu perusahaan maka dibuatlah suatu inovasi demi mempertahankan eksistensi dan juga untuk kemajuan serta pengembangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Bentuk inovasi yang diciptakan oleh PT. PLN adalah dengan mengeluarkan program listrik Prabayar. Program listrik Prabayar ini telah dikeluarkan sejak tahun 2008, salah satu alasan selain untuk meningkatkan pelayanan, dibuatnya program listrik Prabayar ini diantaranya adalah, kejadian salah baca meter, tagihan yang tidak menentu, tunggakan rekening, dan salah pemutusan. Yang menderita juga bukan hanya masyarakat, tapi PLN pun ikut merugi. Sebagai pembelajaran dari hal itu maka di luncurkanlah Listrik Prabayar, maka dengan program

ini masyarakat diajak agar lebih menghargai akan keberadaan tenaga listrik dan lebih bijak dalam penggunaan listrik. Penggunaan listrik yang cenderung terlewatkan oleh para konsumennya yang notabene adalah masyarakat luas, sehingga penggunaan listrik terkadang memakan biaya yang tidak sedikit untuk konsumsi rumah ataupun usaha.

Selama ini masyarakat Indonesia dalam mendapatkan listrik dari PT. PLN masih menggunakan layanan listrik yang konvensional dengan sistem pembayaran listrik yang dilakukan setelah pemakaian, namun mengingat banyaknya masalah dalam layanan listrik pascabayar ini, baik yang merugikan pelanggan maupun PT. PLN sendiri seperti masalah seringnya mati listrik tetapi biaya listrik tetap harus dibayarkan pelanggan. Kemudian cara-cara konvensional pencatatan meteran yang harus menerjunkan banyak petugas PT. PLN untuk setiap rumah yang mana pencatatan sering tidak akurat dan tepat. Selanjutnya kecurangan atau pencurian listrik yang merugikan PT. PLN juga banyaknya keterlambatan pembayaran listrik oleh para pelanggan PT. PLN membuat PT. PLN gencar mengajak masyarakat untuk beralih dengan listrik pintar ini.

Adapun berikut ini merupakan perbedaan sistem pelayanan dalam penggunaan listrik Prabayar dan listrik pascabayar.

Tabel 1.1 Perbedaan Sistem Layanan Listrik Prabayar dan Listrik Pascabayar

No	Sistem Layanan	Program (Produk PLN)	
		Listrik Pascabayar (Listrik Konvensional)	Listrik Prabayar (Listrik Pintar)
1	Sistem pembelian atau penggunaan listrik	Dibayarkan di akhir bulan sesuai beban pemakaian	Dibayarkan di awal dengan pulsa listrik sesuai kebutuhan
2	Akses Pelanggan	Loket PLN	Tersedia Outlet outlet penyedia pulsa listrik
3	Kebutuhan Pemakaian	Tidak dapat disesuaikan dengan kebutuhan karena dibayarkan diakhir bulan (setiap tanggal 20)	Dapat disesuaikan dengan kebutuhan pada awal pembelian
4	Tarif Listrik per KWH	Sama dengan prabayar	Sama dengan pasca bayar
5	Sanksi Pemutusan	Pemutusan dilakukan dengan surat peringatan pertama setelahnya terjadi pemutusan oleh PLN	Pemutusan tidak ada, listrik otomatis mati saat pulsa listrik habis dan alarm meteran berdering pada masa tenggang sehingga listrik tidak akan mati tiba-tiba
6	Gangguan Listrik	Sering terjadi gangguan	Sedikit terjadi gangguan
7	Kompensasi Pelanggan untuk pelayanan yang kurang	Kompensasi bonus pengurangan biaya 20% sesuai golongan tegangan <i>Volt Ampere</i> digunakan untuk bulan berikutnya	Kompensasi bonus kwh listrik di struk pembelian token
8	Keamanan	Dapat dideteksi oleh petugas PLN dalam keadaan off Meteran	Terdapat deteksi instalasi kabel yang bermasalah pada KWH meter secara auto
9	Pemantauan Meteran	Petugas PLN mensurvey pemakaian listrik pada meteran analog pelanggan	Meteran pintar digital otomatis merekam hasil pemakaian dapat dipantau sendiri oleh pelanggan
10	Biaya Beban Bulanan Minimum	Ada biaya beban bulanan minimum	Tidak ada biaya beban bulanan minimum

Sumber: [www.pln.com](http://www.pln.com)

Mengingat banyaknya masalah yang terjadi dalam layanan pascabayar seperti yang dijelaskan di atas, membuat PT.PLN akhirnya melakukan pembaharuan kualitas layanan agar memuaskan para pelanggan dengan cara memberikan layanan listrik prabayar atau disebut juga dengan layanan listrik pintar, di mana masyarakat dapat menikmati layanan listrik PT. PLN, yaitu dengan cara membeli pulsa elektrik sesuai kebutuhan pelanggan itu sendiri.

Pada dasarnya kepuasan pelanggan atau masyarakat yang menggunakan listrik mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Seperti halnya yang terjadi di daerah Rayon Bumi Abung Kotabumi, Lampung Utara yang mana permasalahan listrik sudah sering terjadi baik pemadaman listrik yang merugikan masyarakat maupun tunggakan listrik yang merugikan PT PLN. Daerah Rayon Bumi Abung Kotabumi, Lampung Utara memiliki penduduk +151.888 jiwa dan terdiri dari Kotabumi Selatan, dan kotabumi Utara. Sebagai ibukota dari Lampung Utara tentunya daerah Kotabumi banyak membutuhkan daya listrik yang cukup besar, namun memiliki konflik dan permasalahan sumber daya listrik terutama pada masyarakat yang menggunakan listrik pascabayar.

Terjadinya permasalahan listrik di Kotabumi seperti penunggakan listrik baik yang dilakukan oleh rumah tangga, pemerintahan, sosial, industri maupun perusahaan yang berdiri di daerah tersebut dikarenakan sebagian besar daerah Kotabumi, terutama pada masyarakatnya masih menggunakan listrik pascabayar, namun tidak sedikit juga yang sudah menggunakan prabayar. Banyaknya penunggakan listrik sendiri terutama tarif rumah tangga mengakibatkan kerugian

bagi PT. PLN sehingga sering terjadinya pemadaman listrik akibat defisit anggaran. Adapun penyelesaian yang akhirnya dilakukan PT. PLN Kotabumi adalah bekerja sama dengan Kejaksaan Negeri Kotabumi untuk menyelesaikan permasalahan listrik khususnya yang berkaitan dengan Penagihan Piutang Rekening Listrik dan Piutang (P2TL) tersebut ([www.lampungpost.com](http://www.lampungpost.com), diakses tanggal 31 Juli 2016, pukul 08:07WIB).

Permasalahan di atas adalah salah satu dari sekian permasalahan yang terjadi pada layanan listrik pascabayar, namun masih banyak masyarakat yang setia dan tidak mau beralih dengan layanan listrik Prabayar ini bisa terjadi dikarenakan kelebihan listrik pascabayar adalah masyarakat tidak perlu bersiap-siap membeli pulsa listrik karena listrik selalu tersedia dan juga tidak semua masyarakat khususnya sektor rumah tangga memiliki penghasilan yang tinggi dan harus setiap saat memiliki dana untuk melakukan pembelian listrik ketika listrik pulsa habis

(sumber:<http://www.rumah.com/berita-properti/2016/4/120743/ini-beda-listrik-pascabayar-dan-listrik-prabayar>, diakses 2 september 2016 pukul 23:32 WIB)

Melihat permasalahan yang terjadi di atas terutama pada masalah sumber daya listrik di daerah Kotabumi dan masyarakatnya yang lebih banyak menggunakan listrik pascabayar dibandingkan Prabayar membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai layanan listrik di Rayon Bumi Abung Kotabumi, Lampung Utara dengan judul **“Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Listrik Pintar (Prabayar) dan Masyarakat Pengguna Layanan Listrik Konvensional (Pascabayar)”** Studi Kasus PT. PLN (Persero) Rayon Bumi Abung Kotabumi, Lampung Utara.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Seberapa besar perbedaan tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan listrik Prabayar dengan tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan listrik pascabayar PT. PLN (Persero) Rayon Bumi Abung Kotabumi, Lampung Utara?
2. Faktor-faktor apa sajakah yang membedakan tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan listrik Prabayar dengan tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan listrik pascabayar PT. PLN (Persero) Rayon Bumi Abung Kotabumi, Lampung Utara?

## **C. Tujuan Penelitian**

Memperhatikan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka dalam hal ini yang menjadi tujuan penelitian adalah:

1. Mendeskripsikan dan menganalisis perbedaan tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan listrik Prabayar dengan masyarakat pengguna layanan listrik pascabayar PT. PLN (Persero) Rayon Bumi Abung Kotabumi, Lampung Utara.
2. Mendeskripsikan dan menganalisis faktor-faktor yang membedakan kepuasan masyarakat pengguna listrik Prabayar dan masyarakat pengguna layanan listrik pasca bayar listrik di PT. PLN (Persero) Rayon Bumi Abung Kotabumi, Lampung Utara.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu:

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dalam pengembangan ilmu pengetahuan bagi Ilmu Administrasi Negara khususnya tentang Kepuasan Masyarakat.
2. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan pemikiran, serta masukan-masukan kepada instansi-instansi publik lainnya terutama pada Perusahaan Listrik Negara (PT. PLN).

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Tinjauan Pelayanan Publik**

##### **1. Pengertian Pelayanan Publik**

Menurut Saiful (2008 : 3) yang dimaksud pelayanan publik (*public service*) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa yang dilakukan oleh organisasi publik. Dalam hal ini adalah suatu pemerintahan. Menurut Lay dalam Jurnal Pendayagunaan Aparatur Negara (2012:169), pelayanan umum atau pelayanan publik merupakan istilah yang menggambarkan bentuk dan jenis pelayanan pemerintah kepada rakyat atas dasar kepentingan umum. Menurut Zahra (2015:15) pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara dalam rangka mensejahterakan rakyat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

Mengikuti definisi Pelayanan publik sendiri menurut Sinambela (2006:5) adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara



Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menjelaskan konsep pelayanan publik adalah, “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan”.

Berdasarkan penjelasan konsep pelayanan publik diatas, penulis menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan melayani kebutuhan masyarakat, baik pemenuhan barang maupun jasa publik oleh penyelenggara Negara sesuai ketentuan perundang-undangan

## **2. Asas-Asas Pelayanan Publik**

Menurut Zahra (2015:18), asas pelayanan publik adalah hal-hal dasar yang harus di mengerti dan dilaksanakan oleh penyelenggara layanan publik yang mana nilai-nilai dan cara memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat harus diterapkan baik pada saat mendesain atau mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sehingga akan memudahkan dalam meningkatkan efektifitas, efesiensi dan akuntabilitas pelayanan publik.

Sebagaimana dicantumkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 4 tentang Pelayanan Publik, bahwa dalam rangka upaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat terdapat asas-asas yang harus dijadikan pedoman dalam pelayanan publik oleh aparat pemerintah (Jurnal Aparatur Negara, 2012:174). Adapun asas-asas pelayanan publik dapat dilihat dalam tabel dibawah ini:

**Tabel 2.1 Asas-Asas Pelayanan Publik**

No	Asas Pelayanan	Penjelasan
1	Asas Kepentingan Umum	Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan atau golongan
2	Asas Kepastian Hukum	Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggara
3	Asas Kesamaan Hak	Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi
4	Asas Keseimbangan Hak dan Kewajiban	Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan
5	Asas Keprofesionalan	Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas
6	Asas Partisipatif	Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat
7	Asas Persamaan Perlakuan/tidak diskriminatif	Setiap warga Negara berhak memperoleh pelayanan yang adil
8	Asas Keterbukaan	Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan
9	Asas Akuntabilitas	Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
10	Asas Fasilitas dan Perlakuan Khusus bagi Kelompok Rentan	Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan
11	Asas Ketepatan Waktu	Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan
12	Asas Kecepatan, dan Keterjangkauan	Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau

*Sumber: Jurnal Aparatur Negara, (2012:174).*

Tabel diatas menjelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik khususnya di Indonesia harus diselenggarakan dengan mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 4 tentang Pelayanan Publik adapun dasar penyelenggaraan pelayanan publik tersebut harus memiliki Asas Kepentingan Umum, Asas Kepastian Hukum, Asas Kesamaan Hak, Asas Keseimbangan Hak dan Kewajiban, Asas Keprofesionalan, Asas Partisipatif Asas Persamaan Perlakuan atau tidak diskriminatif, Asas Keterbukaan, Asas Akuntabilitas, Asas

Fasilitas dan Perlakuan Khusus bagi Kelompok Rentan, Asas Ketepatan Waktu, Asas Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan.

Berdasarkan penjelasan tabel asas pelayanan publik dan pendapat beberapa ahli diatas Penulis menyimpulkan bahwa asas pelayanan publik adalah beberapa hal dasar dan normatif yang harus dimiliki oleh penyelenggara layanan publik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

### **3. Bentuk- Bentuk Pelayanan Publik**

Menurut Moenir (2010 : 190) bentuk pelayanan publik itu terdiri dari 3 macam yaitu :

#### **a. Layanan dengan lisan**

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (humas), di layanan informasi dan di bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar pelayanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus di penuhi oleh pelaku layanan, yaitu :

- 1) Memahami benar masalah-masalah yang dihadapi yang termasuk dalam bidangnya. Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu
- 2) Bertingkah laku sopan dan santun

- 3) Meski dalam keadaan sepi, tidak berbincang dan bercanda dengan sesama pegawai, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.

**b. Layanan melalui tulisan**

Layanan melalui tulisan ini merupakan jenis pelayanan dengan memberikan penjelasan melalui tulisan di dalam pengelolaan masalah masyarakat, pelayanan dalam bentuk ini terdiri dari dua jenis yaitu :

- 1) Pelayanan yang berupa petunjuk, informasi dan yang sejenis ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga.
- 2) Pelayanan yang berupa reaksi tertulis atau permohonan, laporan, keluhan, Pemberian atau pelayanan, pemberitahuan dan lain sebagainya.

**c. Layanan berbentuk perbuatan**

Dalam kenyataan sehari-hari, jenis layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan, jadi antara layanan perbuatan dan layanan lisan sering bergabung. Hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum, hanya titik berat terletak pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh yang berkepentingan. Jadi tujuan utama yang berkepentingan adalah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan hanya sekedar penjelasan dan kesanggupan lisan. Di sini faktor

kecepatan dalam pelayanan (pengerjaan) menjadi dambaan setiap orang, disertai dengan kualitas hasil yang memadai.

Menurut Philip Kotler, (Anindita 2012:32) Layanan dapat dibagi ke dalam beberapa kelompok, yaitu sebagai berikut:

a. Barang berwujud murni

Tawaran hanya terdiri dari barang berwujud dan tidak jasa yang menyertainya. Contoh: gula, sabun, garam

b. Barang berwujud dengan disertai pelayanan

Tawaran yang terdiri dari barang berwujud yang disertai satu atau beberapa layanan. Contoh: mobil, sepeda motor.

c. Campuran

Tawaran terdiri dari barang dan jasa dengan proporsi yang sama

Contoh: rumah sakit, café. :Jasa utama yang disertai barang dan jasa tambahan tawaran terdiri dari suatu jasa utama disertai jasa tambahan dan atau barang pendukung. Dapat diambil contoh: penumpang pesawat.

d. Jasa murni

Tawaran hanya terdiri dari jasa dapat diambil. Contoh: psikoterapi.

Berdasarkan hal di atas mengenai bentuk pelayanan publik, penulis menyimpulkan bahwa bentuk pelayanan publik adalah suatu cara penyampaian pelayanan publik oleh pemberi layanan baik itu melalui lisan perbuatan maupun tulisan.

#### **4. Prinsip- Prinsip Pelayanan Publik**

Di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara no 63 tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa indikator :

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit- belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

- 1) Kejelasan ini mencakup dalam hal :
- 2) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan public
- 3) Unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan public
- 4) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran

c. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah. Keamanan proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

e. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

f. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

g. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

h. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan tulus

i. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain- lain.

## **5. Kelompok Pelayanan Publik**

Sesuai dengan KEP.MENPAN No. 63/2004 jenis pelayanan dibedakan menjadi 3 kelompok yaitu:

- a. Kelompok Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan atau Penguasaan Tanah dan sebagainya.
- b. Kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- c. Kelompok Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

## **B. Tinjauan Kualitas Pelayanan**

### **1. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2006:51).

Menurut Sinambela (2006:44), kualitas pelayanan dapat dipacu dengan penerapan Manajemen Mutu Terpadu (MMT), yang mana bukan hanya diterapkan pada organisasi bisnis, tetapi telah diadaptasi pada berbagai



organisasi publik dan nonprofit. Pada tingkat global hal ini memaksa negara berkembang untuk berupaya meningkatkan daya saingnya (*competitive advantage*) dalam menyediakan pelayanan khususnya pelayanan aparatur.

Menurut Zeithamal dkk, dalam Jurnal Pendayagunaan Aparatur Negara, (2012:170), mengenai kualitas pelayanan, “*The service quality can be defined as the extent of discrepancy between customers expectations and their perception*”. Kualitas pelayanan dibentuk oleh dua elemen yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang diterima (*perceived service*). Kedua elemen tersebut bila dibandingkan akan mengarah kepada penilaian kualitas pelayanan yang diberikan, sebagaimana penilaian Parasuraman, et, al bahwa: jika kenyataan (*perceived*), maka layanan tidak bermutu dan apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan disebut memuaskan.

Kualitas pelayanan merupakan segala sesuatu yang berkaitan dengan baik-buruknya suatu jenis pelayanan di mana merupakan hasil penilaian masyarakat pada pelayanan yang mereka terima dan pelayanan yang mereka harapkan (Zahra, 2015:24).

Dari penjelasan beberapa ahli di atas mengenai kualitas pelayanan penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan 2 unsur antara kenyataan pelayanan dan pelayanan yang diharapkan.

## 2. Pengukuran Kualitas Pelayanan

*Service quality* dapat diketahui atau diukur dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan dengan layanan yang benar-benar mereka terima. Menurut Tjiptono (2006:51) terdapat 5 macam perspektif kualitas, yaitu:

- a. *Transcendental approach*, Kualitas dipandang sebagai *innate excellence*, di mana kualitas dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan di operasionalisasikan, biasanya diterapkan dalam dunia seni
- b. *Product-based approach*, Kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk.
- c. *User-based approach*, Kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang (misalnya *perceived quality*) merupakan produk yang berkualitas tinggi.
- d. *Manufacturing-based approach*, Kualitas sebagai kesesuaian atau sama dengan persyaratan. Dalam sektor jasa bahwa kualitas seringkali didorong oleh tujuan peningkatan produktivitas dan penekanan biaya.
- e. *Value-based approach*, Kualitas dipandang dari segi nilai dan harga. Kualitas dalam pengertian ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi.

Adapun pengukuran kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan metode *servqual* yang dikembangkan pada tahun 1980-an oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry, Metode *servqual* adalah suatu kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa. Cara ini mulai dan telah digunakan dalam mengukur berbagai kualitas jasa. Dengan kuesioner ini, kita bisa mengetahui seberapa besar celah (*gap*) yang ada di antara persepsi pelanggan dan ekspektasi pelanggan terhadap suatu perusahaan jasa. Kuesioner *servqual* dapat diubah-ubah (d disesuaikan) agar cocok dengan industri jasa yang berbeda-beda pula (misalnya bank, restoran, atau perusahaan telekomunikasi).

Metode *Servqual* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai *gap* (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima. Pengukurannya metode ini dengan mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai *gap* yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima dengan harapan konsumen terhadap layanan yang akan diterima. Namun, secara umum memang belum ada keseragaman batasan tentang konsep (*servqual*). Beberapa pendapat para ahli tentang konsep *servqual* tersebut.

Christopher Lovelock dalam bukunya "*Product Plus: How Product+Service= Competitive Advantage* (1994), yang menyatakan bahwa suatu gagasan yang sangat menarik, yaitu tentang bagaimana suatu produk bila ditambah dengan pelayanan (*service*) akan menghasilkan suatu kekuatan yang dapat memberikan manfaat bagi perusahaan dalam menndapatkan *profit* (keuntungan).

Lovelock menggambarkan titik rawan dalam pelayanan ke dalam diagram kelopak-kelopak sebuah bunga yang terdiri dari; *information* (informasi), *consultation* (konsultasi), *ordertaking* (keyakinan), *hospitality* (keramahtamahan), *caretaking* (perawatan), *exceptions* (pengecualian), *billing* (transaksi administrasi), dan *payment* (pembayaran)

Metode *servqual* memiliki dua perspektif yaitu perspektif internal dan perspektif eksternal. Perspektif eksternal digunakan untuk memahami apa yang diharapkan konsumen, dirasakan konsumen, dan kepuasan konsumen. Pengukurannya menggunakan metode *servqual*. Menurut Dyke (1997), *servqual* adalah suatu peralatan untuk mengukur kualitas dari pelayanan oleh sebuah informasi dari penyedia pelayanan. Sedangkan, perspektif internal diidentifikasi dengan bebas kesalahan (*zero defect*) dan melakukan dengan benar saat pertama kali serta menyesuaikan dengan permintaan. Untuk mengukur perspektif internal yang bebas kesalahan (*zero defect*) yang berhubungan dengan kualitas pelayanan digunakan metode *six sigma*. *Six sigma* adalah seperangkat alat yang digunakan untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan mengeliminasi sumber variasi dalam proses.

Skala *servqual* meliputi lima dimensi kualitas jasa yaitu; *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. :

- a. *Tangibles* (bukti terukur), *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang

diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya

- b. *Reliability* (keandalan) kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.
- c. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.
- d. *Assurance* (jaminan), merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain, komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompeten (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
- e. *Empathy* (empati), memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan,

memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan

### **C. Tinjauan Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Pelanggan merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas jasa. Oleh karena itu, pelanggan memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan perusahaan. Hal ini didukung oleh pernyataan Hoffman dan Beteson (1997:270), yaitu : *"weithout costumers, the service firm has no reason to exist"*. Zahra (2015:36) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi atas pengalaman produk atau jasa yang disesuaikan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Menurut Wilkie dalam Surjadi (2012:49) kepuasan pelanggan merupakan suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi produk atau jasa, sedangkan Engel mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi purnabeli di mana, alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan sedangkan ketidaksesuaian timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan. Selanjutnya Tjiptono mengartikan kepuasan pelanggan merupakan titik pertemuan antara "tujuan organisasi" (pemberi layanan) dengan "kebutuhan dan keinginan pelanggan" (penerima layanan). Tujuan organisasi menghasilkan produk sesuai dengan nilai produk bagi

pelanggan sedangkan kebutuhan dan keinginan adalah harapan pelanggan terhadap produk (Surjadi, 2012:49).

Berdasarkan penjelasan di atas kepuasan pelanggan adalah kesesuaian produk yang dihasilkan oleh suatu organisasi yang menghasilkan produk tersebut dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan setelah pemakaian produk tersebut atau evaluasi.

#### **D. Tinjauan Kepuasan Masyarakat**

##### **1. Pengertian Kepuasan Masyarakat**

Definisi kepuasan masyarakat menurut Mowen (1995:511): *"Customer satisfaction is defined as the overall attitudes regarding goods or services after its acquisition and uses"*. Oleh karena itu, badan usaha harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat dan lebih jauh lagi kedepannya dapat dicapai kesetiaan masyarakat. Sebab, bila tidak dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat sehingga menyebabkan ketidakpuasan masyarakat mengakibatkan kesetiaan masyarakat akan suatu produk menjadi luntur dan beralih ke produk atau layanan yang disediakan oleh badan usaha yang lain.

Menurut Mendelsohn (1998:42) ada 2 keuntungan bagi badan usaha dengan adanya kepuasan masyarakat, yaitu : *"First, retaining customers is less expensive than acquiring new ones. Second, increasing competition in the form of product, organizations, and distributing outlets means fierce pressure for customers. And customers satisfaction is viable strategy to maintain market*

*share against the competitions*”. Untuk mengukur kepuasan masyarakat digunakan atribut yang berisi tentang bagaimana masyarakat menilai suatu produk atau layanan yang ditinjau dari sudut pandang pelanggan. Menurut Dulka, kepuasan masyarakat dapat diukur melalui atribut-atribut pembentuk kepuasan yang terdiri atas :

- a. *Value to price relationship* Hubungan antara harga yang ditetapkan oleh badan usaha untuk dibayar dengan nilai atau manfaat yang diperoleh masyarakat Product value adalah penilaian dari kualitas produk atau layanan yang dihasilkan suatu badan usaha.
- b. *Product benefit* adalah manfaat yang diperoleh masyarakat dari mengkonsumsi produk yang dihasilkan oleh badan usaha.
- c. *Product feature* adalah ciri-ciri atau karakteristik tertentu yang mendukung fungsi dasar dari suatu produk sehingga berbeda dengan produk yang ditawarkan pesaing.
- d. *Product design* adalah proses untuk merancang tampilan dan fungsi produk.
- e. *Product reliability and consistency* adalah kekakuratan dan keandalan produk yang dihasilkan oleh suatu badan usaha.
- f. *Range of product ar services* adalah macam dari produk atau layanan yang ditawarkan oleh suatu badan usaha.

## **2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan



Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi:

a. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative.

b. Prosedur

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

c. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. Biaya atau Tarif

Biaya atau Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat

e. 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.

f. Kompetensi Pelaksana

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

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Maklumat Pelayanan

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

i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

Pasal 1 dalam peraturan ini yang dimaksud dengan:

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
2. Unit pelayanan publik adalah unit kerja atau kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
3. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
4. Menteri adalah Menteri yang bertanggung jawab dibidang Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Pasal 2 dalam peraturan ini yang dimaksud dengan:

1. Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.
2. Apabila dibutuhkan, Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1, dapat dilengkapi survei secara seketika setelah mendapat pelayanan.

Pasal 3 dalam peraturan ini yang dimaksud dengan: Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana tercantum dalam lampiran, merupakan bagian tidak terpisahkan dari peraturan ini dan digunakan sebagai acuan bagi penyelenggara pelayanan publik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pasal 4 dalam peraturan ini yang dimaksud dengan:

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan terhadap setiap jenis penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan indikator dan metodologi survei sesuai kebutuhan.

Pasal 5 dalam peraturan ini yang dimaksud dengan:

1. Penyelenggara pelayanan publik mempublikasikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan setiap jenis pelayanan publik dan metodologi survei yang digunakan.
2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dilaporkan kepada Menteri dalam Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP).

Pasal 6 dalam peraturan ini yang dimaksud dengan: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada pasal 5 ayat (2) digunakan sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat secara nasional oleh Menteri.

Pasal 7 dalam peraturan ini yang dimaksud dengan: Dengan ditetapkan peraturan ini, maka Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Hasil atas Survei Kepuasan Masyarakat tidak harus disajikan dalam bentuk scoring atau angka absolut, tetapi dapat pula disajikan dalam bentuk kualitatif (baik atau buruk). Hal yang menjadi perhatian utama atas hasil survei tersebut, adalah harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas layanan. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survei. Penyampaian hasil Survei Kepuasan Masyarakat dapat disampaikan melalui media massa, *website* dan media sosial.

#### Pelaksanaan dan Teknik Survei

##### 1) Pelaksanaan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Menyusun instrumen survei;
- 2) Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- 3) Menentukan responden;
- 4) Melaksanakan survei;
- 5) Mengolah hasil survei;
- 6) Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

## 2) Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

- a) Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
- b) Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
- c) Kuesioner elektronik (*internet/e-survey*);
- d) Diskusi kelompok terfokus;
- e) Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

## 3) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, dimaksudkan untuk:

- a) Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik.
- b) Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.

- c) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
- d) Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan penjelasan di atas penulis menyimpulkan bahwa kepuasan masyarakat adalah titik pertemuan antara kesesuaian produk atau jasa yang dihasilkan oleh suatu badan usaha dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

#### **F. Listrik Pintar (Prabayar)**

Listrik prabayar merupakan cara pembelian di mana pelanggan membayar terlebih dahulu baru kemudian menikmati aliran listrik, berupa voucher isi ulang yang telah tersedia diribuan loker-loket yang tersebar diseluruh Indonesia, voucher listrik prabayar atau *stroom* ini diharap mampu menjangkau lebih luas masyarakat melalui kemitraan dengan Bank, PT. Pos Indonesia dan mitra pihak ketiga lainnya. Layanan listrik prabayar ini menggunakan alat khusus yang berbeda dengan layanan listrik pascabayar atau biasa. Alat khusus ini dinamakan KWH meter (meteran listrik) prabayar, atau lebih dikenal sebagai meter prabayar.

Program listrik pintar (prabayar) adalah suatu program yang ditawarkan PT. PLN kepada pelanggannya agar dapat mengendalikan pemakaian listriknya sesuai dengan kebutuhan dan bagi pelanggan pasang baru maupun yang migrasi dari pascabayar dapat dengan mudah mengajukan pemasangan listrik prabayar cukup dengan menghubungi kantor pelayanan PT. PLN terdekat, melengkapi surat-surat

permohonan dan jika hasil survey lokasi tidak ada masalah, maka dengan segera PT. PLN dapat melakukan pemasangan.

Manfaat dari program listrik prabayar ini yaitu pelanggan dengan mudah dapat memantau pemakaian listriknya setiap saat, pelanggan dapat mendisiplinkan diri sendiri untuk menggunakan listrik sesuai dengan anggaran belanja, selain itu pelanggan dengan mudah dapat mengendalikan pemakaian dan biaya listriknya sehingga terhindar dari pemborosan, pelanggan juga perlu terikat dengan jadwal pembayaran listrik bulanan karena pada KWH dapat ditambah berapa saja dan kapan saja sesuai kebutuhan dan keinginan pelanggan. Melakukan kontrol penggunaan listrik, merubah perilaku hemat energi dan juga adanya privasi (tidak perlu mencatat meter/bulan)

#### **G. Listrik Konvensional (Pascabayar)**

Listrik pascabayar adalah transaksi pemakaian tenaga listrik yang menggunakan meteran elektronik pascabayar dengan cara pembayaran di akhir. Pelanggan listrik pascabayar menggunakan sejumlah arus listrik yang diperlukan serta digunakan oleh pelanggan layanan listrik pascabayar, dihitung dengan menggunakan meteran elektronik pascabayar. Setiap bulannya dilakukan pembacaan meter yang berfungsi dalam pelaksanaan, persiapan dan pengendalian kegiatan pembacaan, pencatatan dan perekaman angka kedudukan meter alat ukur meter kWh, meter kVArh, meter KVA maksimal pada setiap pelanggan serta pembacaan dan pencatatan petunjuk saklar waktu.

Setelah itu maka data meter yang telah dicatat dan dikirim kepada fungsi pembuatan rekening, lalu dilakukan pemeriksaan hasil pembacaan meter dan perbaikan kesalahan pembaca meter, melakukan laporan sesuai bidangnya dan nantinya akan diterbitkannya rekening listrik hasil pemakaian listrik pada setiap bulannya, dan dilakukan pembayaran di akhir kepada PT. PLN sesuai dengan pemakaian listrik yang digunakan oleh pelanggan.

## **H. PT. PLN (Persero)**

Pada tahun 1972 sesuai dengan Peraturan Pemerintah No 17, status Perusahaan Listrik Negara (PLN) ditetapkan sebagai perusahaan umum listrik negara dan sebagai pemegang kuasa ketenaga listrikan (PKUK) dengan tugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum. Seiring dengan kebijakan pemerintah yang memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk bergerak dalam bisnis penyediaan tenaga listrik, maka sejak tahun 1994 status PT. PLN beralih dari perusahaan umum menjadi perusahaan perseroan (persero) dan juga sebagai PKUK dalam menyediakan listrik bagi kepentingan umum hingga sekarang.

### **1. Landasan Hukum Kegiatan Online PT. PLN**

Dengan melakukan kegiatan online PT. PLN sebagai badan usaha yang banyak melibatkan perusahaan negara lainnya memiliki beberapa landasan hukum di antaranya:

- a. Undang-undang Nomor 10 tahun 1998 dan Nomor 7 tahun 1998 tentang perbankan (pasal 1 butir 2)
- b. Keputusan direksi PT. PLN No. 021.K/0599/DIR/1995 tanggal 23 Mei
- c. 1995 Tentang Pedoman dan petunjuk tata usaha pelanggan



- d. Edaran Direksi PT. PLN No.010.E/021/DIR/2002 tanggal 29 juni 1984  
Tentang penyelenggaraan Bank, PT.Pos Indonesia dan mitra di bawahnya

## **2. Hak Dan Kewajiban PT. PLN**

### **a. Hak PT. PLN**

- 1) Melakukan pemadaman dan penghentian penyaluran tenaga listrik dalam pelaksanaan pekerjaan pemeliharaan, pemeriksaan, perbaikan, perluasan dan rehabilitasi instalasi peralatan listrik PT. PLN
- 2) Melintasi tanah dan bangunan milik pelanggan untuk melakukan:
  - a) Penyambungan baru atau tambah daya.
  - b) Pekerjaan pemeliharaan, pemeriksaan, perbaikan, perluasan dan rehabilitasi instalasi peralatan listrik milik PT. PLN
  - c) Pemeriksaan dalam rangka penertiban pemakaian tenaga listrik (P2TL) dan segala penyelesaiannya berdasarkan peraturan perundang-undangan dan ketentuan P2TL yang berlaku penebangan atau pemotongan tumbuh-tumbuhan milik pelanggan di lokasi manapun yang menurut PT. PLN membahayakan kelangsungan penyaluran tenaga listrik atau keselamatan umum.
- 3) Menolak atau menyetujui permohonan pemindahan tiang listrik dan peralatan pendukung lainnya milik pelanggan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

**b. Kewajiban PT. PLN**

- 1) Menyediakan Alat Pembatas dan Pengukur (APP), setelah pelanggan memenuhi persyaratan penyambungan.
- 2) Menyediakan tenaga listrik secara berkesinambungan sesuai dengan tingkat mutu pelayanan (TMP) PT. PLN
- 3) Melakukan perbaikan pada sambungan tenaga listrik dan penggantian APP pelayanan apabila terjadi kerusakan.
- 4) Memberikan pelayanan dan informasi atas keluhan atau gangguan listrik.

**3. Hak dan Kewajiban Pelanggan****a. Hak pelanggan Listrik**

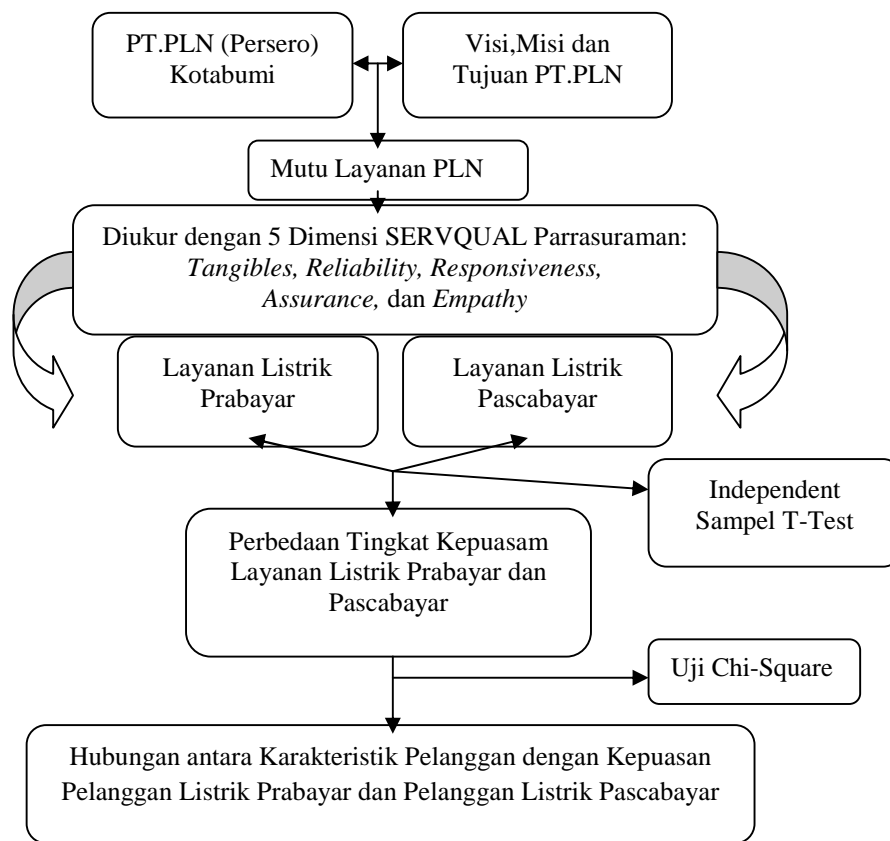
- 1) Meminta pelayanan sesuai tingkat mutu pelayanan (TMP) yang ditetapkan PT. PLN
- 2) Menerima retribusi dari PT. PLN akibat tidak terpenuhinya TMP sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- 3) Mendapat pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan instalasi milik PT. PLN Menanyakan kartu identitas atau surat perintah kerja yang membuktikan bekerja untuk PT. PLN kepada siapapun juga yang akan melakukan tindakan mengatasnamakan kepentingan PT. PLN dan menolak kedatangan PT. PLN tanpa kartu identitas atau surat perintah
- 4) Mendapat informasi dan penjelasan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan tenaga listrik.

**b. Kewajiban Pelanggan Listrik**

- 1) Menyetujui ketentuan penempatan APP milik PT. PLN sedemikian rupa sehingga aman dan mudah untuk diperiksa PT. PLN
- 2) Menjaga APP dan perlengkapan milik PT. PLN
- 3) Memeriksa Surat Tugas dan identitas petugas P2TL pelayanan teknik, pelayanan gangguan, pemutusan dan penyambungan PT. PLN
- 4) Mengizinkan PT. PLN memasang instalasi listrik antara lain tiang listrik dan peralatan pendukung lainnya di halaman rumah atau bangunan pelanggan guna memberikan sambungan listrik kepada bangunan lain
- 5) Membayar ganti rugi APP yang hilang atau rusak akibat kelalaian atau kesengajaan pelanggan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- 6) Membayar tagihan susulan akibat ditemukannya pelanggaran pemakaian tenaga listrik tidak terukur secara penuh akibat peralatan pengukuran bekerja tidak normal bukan dikarenakan kesalahan PT. PLN
- 7) Menyediakan lokasi, membayar pemindahan dengan ganti rugi kWh yang tidak tersalur apabila pelanggan bermaksud untuk melakukan pemindahan tiang listrik atau peralatan pendukung lainnya atas persetujuan PT. PLN
- 8) Mematuhi segala ketentuan yang berlaku di PT. PLN

## **I. Kerangka Berfikir**

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan adanya kebutuhan listrik yang terus meningkat adapun produk yang selama ini diberikan PT. PLN adalah pelayanan listrik pascabayar, namun nyatanya layanan ini banyak memiliki permasalahan terutama banyaknya penunggakan listrik yang merugikan PT. PLN, pemadaman listrik, maupun kesalahan pencatatan meteran oleh petugas yang mensurvei langsung, akhirnya PT. PLN memberikan inovasi layanan terbaru sekaligus mengganti sistem layanan listrik lama yang konvensional. Adapun yang terjadi di beberapa daerah seperti daerah Kotabumi yang sering mengalami pemadaman listrik dan memiliki tunggakan listrik yang besar, dan mayoritas masyarakatnya yang lebih banyak menggunakan listrik pascabayar dibandingkan prabayar, membuat penulis melakukan penelitian perbandingan kepuasan layanan listrik masyarakat Kotabumi untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang rencana penelitian ini dan berdasarkan uraian di atas, maka dapat disajikan alur proses penelitian sebagai berikut:

**Gambar 2.1 Alur Penelitian**

*Sumber: Diolah oleh peneliti tahun 2016*

## J. Hipotesis

Berdasarkan kerangka berpikir yang disusun berdasarkan teori tersebut, maka hipotesis dalam penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1.  $H_0$  : Tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan pelanggan listrik Prabayar dengan pelanggan listrik pascabayar PT. PLN Rayon Bumi AbungKotabumi,Lampung Utara
2.  $H_a$  : Terdapat perbedaan tingkat kepuasan pelanggan listrik Prabayar dengan pelanggan listrik pascabayar PT. PLN Rayon Bumi Abung Kotabumi, Lampung Utara

Dasar Pengambilan Keputusan dalam Uji-Square SPSS.

1. Berdasarkan Nilai Signifikansi:
  - a. Jika nilai asymp signifikansi  $< 0.05$  maka  $H_a$  diterima.
  - b. Jika nilai asymp signifikansi  $> 0.05$  maka  $H_o$  diterima.
2. Berdasarkan nilai chi-square hitung dan table:
  - a. Jika nilai chi-square hitung  $>$  dari chi-square tabel, maka  $H_a$  diterima.
  - b. Jika nilai chi-square hitung  $<$  dari chi-square tabel, maka  $H_o$  diterima.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei yang bersifat deskriptif komparatif dan analitis. Alasan peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan kuantitatif akan memungkinkan peneliti untuk melakukan pencatatan dan mengolah data yang melibatkan angka-angka maupun skor atau nilai dari kuesioner sebagai instrumen dalam penelitian kuantitatif untuk dianalisis secara statistik.

Deskriptif berarti menggambarkan dan menjelaskan data tentang kepuasan masyarakat dalam berlangganan layanan listrik Prabayar dan layanan listrik Pascabayar. Analisis dalam penelitian ini yaitu mencari tingkat perbedaan kepuasan pelanggan listrik Prabayar dan Pascabayar dengan menyesuaikan perbedaan layanan yang dirasakan pelanggan.

Adapun dalam penelitian ini metode studi komparatif bertujuan untuk mendeskripsikan dan mengetahui tingkat perbedaan kepuasan yang signifikan dengan cara membandingkan tingkat kepuasan masyarakat dalam layanan listrik

prabayar dan layanan listrik pascabayar PT.PLN serta mengetahui faktor-faktor perbedaan apa sajakah yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat tersebut.

Penelitian survey merupakan penelitian kuantitatif, dalam penelitian survey peneliti menanyakan ke beberapa orang ( yang disebut dengan responden ) tentang keyakinan, pendapat, karakteristik suatu obyek dan perilaku yang telah lalu atau sekarang (Lawrence dalam 2015:329). Adapun metode survey dilakukan dalam penelitian ini adalah dilakukan pada masyarakat Kotabumi yang berlangganan listrik sebagai responden penelitian ini dengan menggunakan instrument penelitian yaitu kuesioner.

## **B. Definisi Konseptual**

Definisi konseptual merupakan batasan terhadap masalah-masalah variabel yang dijadikan pedoman dalam penelitian sehingga akan memudahkan dalam mengoperasionalkannya di lapangan dan merupakan rumusan yang diperoleh dari kajian teori yang kita lakukan pada bab kerangka teori, oleh karenanya untuk memahami dan memudahkan dalam menafsirkan banyak teori yang ada dalam penelitian ini, maka akan ditentukan beberapa definisi konseptual yang berhubungan dengan yang akan diteliti, antara lain:

1. Kepuasan Pelanggan atau Masyarakat adalah Data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.



2. Layanan Listrik Pasca Bayar adalah pelanggan atau masyarakat yang menggunakan jasa layanan listrik PLN dengan transaksi pemakaian tenaga listrik yang menggunakan meteran elektronik analog dengan cara pembayaran di akhir.
3. Layanan Listrik Prabayar adalah pelanggan atau masyarakat yang menggunakan layanan terbaru dari PLN dengan berbagai kelebihan dalam mengatur penggunaan energi listrik melalui meter elektronik prabayar.

### C. Definisi Operasional dan Variabel Penelitian

Definisi operasional adalah menjelaskan tentang operasional variabel penelitian dengan indikator variabelnya. Definisi operasional pada penelitian adalah unsur penelitian memberitahukan bagaimana caranya mengukur suatu variabel (Singarimbun, 1995:25), dimana dalam penelitian ini layanan listrik prabayar dan layanan listrik pacabayar merupakan variabel bebas dan kepuasan pelanggan atau masyarakat merupakan prabayar dan pascabayar adalah variabel terikat atau variabel tak bebas, adapun variabel penelitiannya sebagai berikut:

#### 1. Variabel Bebas X ( *Independent Variable* )

Variabel *independent* (bebas) adalah variabel yang mempengaruhi, yang menyebabkan timbulnya atau berubahnya variabel terikat. Variabel penelitian yang akan dibahas dalam penelitian ini diantaranya adalah kualitas layanan listrik prabayardan kualitas layanan listrik yang diukur dengan 5 dimensi atau indikator servqual Parrisuraman: *Tangibles* (Bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (empati).

## **2. Variabel Terikat Y (*Dependent Variable*)**

Variabel Terikat Y adalah variabel yang dipengaruhi karena adanya variabel bebas. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan atau masyarakat yang diukur dengan skala likert atau pemberian skor tingkat kepuasan yaitu: Indikator tingkat kepuasan pelanggan prabayar dan pascabayar atas layanan listrik PT. PLN Kotabumi yang memiliki bobot skor jawaban sebagai berikut: Sangat Puas dengan nilai skor 4 (empat), Puas dengan nilai skor 3 (tiga), Kurang Puas dengan nilai skor 2 (dua), Tidak Puas dengan nilai skor 1 (satu).

## **3. Variabel Pengganggu (*Interviening Variable*)**

Variabel Pengganggu (*Interviening Variable*) didefinisikan sebagai variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan variabel yang sedang diteliti tetapi tidak dapat dilihat, diukur, dan dimanipulasi. Pengaruhnya harus disimpulkan dari pengaruh-pengaruh variabel bebas dan variabel moderat terhadap gejala yang sedang diteliti. Adapun yang dimaksud variabel pengganggu dalam penelitian ini adalah karakteristik demografi masyarakat atau pelanggan listrik prabayar maupun pascabayar (umur, jenis kelamin, pendidikan, penghasilan dan pekerjaan).

Tabel 3.1 Definisi Operasional Penelitian

No	Variabel	Indikator	Cara Ukur	Pengukuran
1	Layanan Listrik Prabayar (X1)	1. <i>Tangibles</i> (Bukti fisik): a. Ketersediaan perlengkapan dan teknologi yang memadai b. Kemudahan akses layanan (loket atau outlet) c. Petugas menggunakan atribut PLN dalam pelayanan d. Ketersediaan ruang tunggu yang nyaman dan bersih	1. Alat ukur dalam penelitian ini adalah Kuesioner dengan berdasarkan 5 Dimensi servqual Parrasuraman 5 Indikator tingkat kepuasan pelanggan prabayar dan pascabayar atas layanan listrik PT. PLN Kotabumi yang memiliki bobot skor jawaban sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sangat Puas :4</li> <li>• Puas:3</li> <li>• Kurang Puas:2</li> <li>• Tidak Puas:1</li> </ul>	Skala likert 4 Point
2	Layanan Listrik Pascabayar (X2)	4. <i>Reliability</i> (keandalan): a. Pelayanan yang dijanjikan dengan segera atau tepat waktu b. Tersedianya informasi yang dibutuhkan c. Kehandalan dan keterampilan petugas dalam melakukan pencatatan maupun instalisasi meteran listrik d. Petugas menangani permasalahan sampai tuntas e. Kesesuaian sistem pembelian atau penggunaan listrik f. Kesesuaian produk dengan Kebutuhan Pelanggan	2. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan spps 20 dengan menggunakan Uji-T ( <i>Sample Independent T-test</i> ) untuk mengetahui tingkat perbedaan kepuasan dengan melihat tingkat rata-rata kepuasan ( <i>Mean</i> ) antara pelanggan listrik Prabayar dan Pascabayar  3. Kemudian dilanjutkan dengan Uji Chi-Square untuk melihat adakah hubungan karakteristik responden (pelanggan listrik) dengan kepuasan jawaban	

		<p>5. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas siap membantu pelanggan bila mengalami kesulitan</li> <li>b. Petugas cepat tanggap dalam melayani permintaan pemasangan Listrik</li> <li>c. Petugas cepat tanggap dalam melayani permintaan pemasangan Listrik</li> <li>d. Keluhan Pelanggan dapat diselesaikan sesuai harapan pelanggan secara tepat dan tepat</li> <li>e. Petugas cepat tanggap dalam melayani keluhan pelanggan</li> </ol>		
		<p>6. <i>Assurance</i> (Jaminan)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas sopan dan sabar dalam melayani pelanggan</li> <li>b. Petugas terampil dalam melayani pelanggan</li> <li>c. Petugas / mekanik memiliki pengetahuan yang luas</li> <li>d. Petugas dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan SOP (Standard Operational Procedure)</li> <li>e. Keamanan atau tidak adanya gangguan pada produk atau layanan</li> </ol>		

		<p>7. <i>Empathy</i> (empati)</p> <p>a. Petugas mengutamakan kepentingan pelanggan</p> <p>b. Petugas memahami dan tanggap akan kebutuhan spesifik pelanggan</p> <p>c. Petugas melakukan komunikasi yang baik dan mudah dimengerti dengan para pelanggan</p> <p>d. Kompensasi Layanan PLN pada pelanggan</p>		
3	Kepuasan Masyarakat (Y)	<p>1.Sangat P'uas :4</p> <p>2.Puas:3</p> <p>3.Kurang Puas:2</p> <p>4.Tidak Puas:1</p>		
4	Karakteristik Pelanggan atau Masyarakat	<p>1. Umur</p> <p>2. Jenis Kelamin</p> <p>3. Pendidikan</p> <p>4. Penghasilan</p> <p>5. Pekerjaan</p>		

*Sumber:Diolah peneliti tahun 2016*

#### **D. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Tempat penelitian ini dilaksanakan di daerah Kotabumi Kabupaten Lampung Utara dan Kantor PT. PLN Rayon Bumi Abung Kotabumi Lampung Utara dan akan dilakukan pada bulan Desember 2016, lokasi dipilih peneliti di Kotabumi, Lampung Utara dilatarbelakangi Kotabumi adalah ibukota dari lampung utara dan menjadi jantung atau pusat infrastuktur dari Lampung Utara namun memiliki banyak permasalahan terutama berkaitan dengan daya listriknya.

## E. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

### 1. Populasi

Menurut Riduwan (2012:10), populasi merupakan objek atau subyek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian. Berdasarkan pengertian tersebut, maka yang menjadi populasi atau subyek dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan listrik pascabayar dan listrik Prabayar di Kotabumi, Lampung Utara. Adapun jumlah seluruh pelanggan Pengguna listrik Kotabumi Lampung Utara adalah 128.171 pelanggan, yang terdiri dari pelanggan prabayar 39.192 pelanggan dan 88.979 pelanggan pascabayar. Berikut table data pelanggan prabayar dan pascabayar PT.PLN Rayon Bumi Abung Kotabumi Lampung Utara:

<b>Jenis produk layanan listrik</b>	<b>Jumlah pelanggan</b>
<b>Listrik Pascabayar</b>	88.979
<b>Listrik Prabayar</b>	39.192
<b>Total Keseluruhan Pelanggan</b>	128.171

*Sumber: Dokumen PLN Kotabumi Distribusi Lampung Utara*

### 2. Sampel dan Teknik Sampling

Menurut Sugiyono, (2014:81), Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dalam penelitian ini peneliti mengambil sebagian dari pelanggan listrik pascabayar dan pelanggan listrik prabayar Kotabumi lampung utara, adapun penentuan sampel ini menggunakan *Cluster Random Sampling* ini dikarenakan jumlah populasi yang menjadi obyek penelitian memiliki jumlah yang terlalu besar dan region yang luas disamping itu terdapat juga keterbatasan peneliti dari segi

biaya,waktu dan tenaga. Dalam penggunaan cluster random sampling untuk mencari sampel penelitian. Populasi dibagi menjadi sekelompok (gerombol) yang disebut cluster, dalam hal ini cluster sampling dikelompokkan berdasarkan cluster wilayah kotabumi dimana setelah dilakukan cluster dari beberapa ranting cabang Kotabumi didapatkan hasil dengan jumlah pelanggan listrik yang memenuhi kriteria pengambilan sampel penelitian dengan syarat jumlah minimal sampel sebanyak 30 orang yang diambil adalah rayon dari Bumi Abung.

Adapun menurut Roscoe yang dikutip Uma Sekaran (2006) memberikan acuan umum untuk menentukan ukuran sampel Jika sampel dipecah ke dalam subsampel (pria atau wanita, junior atau senior, dan sebagainya), ukuran sampel minimum 30 untuk tiap kategori adalah tepat, adapun subsampel dalam penelitian ini adalah prabayar dan pascabayar dengan masing-masing sampel berjumlah 30 orang.

## **F. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data**

### **1. Jenis dan Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder, yang mana sumber data primer atau data yang diperoleh langsung oleh peneliti dalam penelitian ini berasal dari kuesioner berupa pertanyaan terstruktur yang diisi sendiri oleh responden dari pelanggan listrik prabayar dan pelanggan listrik pascabayar atau diisi oleh pewawancara yang membacakan pertanyaan dan kemudian mencatat jawaban yang diberikan, sedangkan data sekunder dalam penelitian ini didapatkan dari data-data

maupun dokumen-dokumen yang berasal dari PLN Kotabumi-Lampung Utara, maupun dokumen-dokumen yang berasal dari sumber buku maupun peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan dan kepuasan masyarakat.

## **2. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang diperlukan disini adalah teknik pengumpulan data yang paling tepat, sehingga benar-benar didapat data yang valid dan reliabel. Dalam hal ini teknik yang dipergunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah kuesioner. Instrumen penelitian dalam hal ini menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada responden yaitu pelanggan listrik prabayar dan pelanggan listrik pascabayar di Kotabumi. Adapun fungsi dari kuesioner adalah sebagai alat pengukuran tingkat kepuasan masyarakat prabayar dan pascabayar

Kuesioner didesain menggunakan pengukuran skala Likert dan dirancang secara khusus dengan model pengukuran 5 dimensi servqual Pararasuraman: *Tangibles* (Buktifisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (empati).

## **G. Skala Pengukuran**

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala likert, digunakan mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. (Sugiyono 2014.93).



Penghitungan secara kuantitatif dengan statistik untuk jawaban skor kepuasan, maka jawaban itu dapat diberi skor sebagai berikut ini:

Skor	Kode	Kepuasan
4	SP	Sangat Puas
3	P	Puas
2	KP	Kurang Puas
1	TP	Tidak Puas

Skala liker yang digunakan dalam penelitian ini digunakan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dari model pengukuran kualitas layanan 5 dimensi servqual yang dikembangkan menjadi beberapa pertanyaan kuesioner. Setiap jawaban memiliki skor item dan dihubungkan dengan bentuk pernyataan atau dukungan sikap para pelanggan layananana PLN baik prabayar maupun pascabayar

#### **H. Teknik Pengujian Instrumen**

Teknik pengolahan data dalam penelitian ini diawali dengan uji validitas dan uji reliabilitas instrumen penelitian (kuesioner). Tujuan dari pengujian ini adalah untuk mengukur secara tepat (*valid*) dan konsisten (*reliable*) sehingga kuesioner yang digunakan sebagai alat pengukuran indeks kepuasan masyarakat benar-benar sesuai dengan apa yang terjadi dan objektif. Pengujian validitas dalam penelitian ini dibantu dengan program pengolah data SPSS *version 20 for windows* dengan menggunakan rumus *Korelasi Product Moment (Pearson)* dan *Corrected Item Total Correlation*, kemudian pada uji reabilitas dengan menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*.

## 1. Uji Validitas

Validitas adalah Menunjukkan tingkat/derajat untuk mana bukti mendukung kesimpulan yang ditarik dari skor yang diturunkan dari ukuran atau tingkat mana skala mengukur apa yang seharusnya diukur. (Supranto 2006:70)

Pengujian validitas ini dilakukan dengan alasan peneliti ingin menunjukkan bahwa 9 (Sembilan) item pertanyaan tersebut memang memiliki keandalan dan kesahihan sebagai alat ukur dalam mengetahui tingkat perbedaan kepuasan pelanggan layanan listrik Prabayar dan layanan listrik Pascabayar. Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik uji validitas skor item yaitu dengan mengkorelasikan antara skor item dengan skor total item. Skor total item yang dimaksud dalam penelitian ini adalah penjumlahan dari keseluruhan item-item jawaban dari item 9 unsur pelayanan. Apabila besarnya nilai total koefisien item pertanyaan masing-masing variabel melebihi nilai signifikan maka pertanyaan tersebut dinilai tidak valid. Distribusi (Tabel t) untuk  $\alpha=0,05$  dan derajat kebebasan ( $dk=n-2$ ). Kaidah keputusan : Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  berarti valid dan sebaliknya jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  berarti tidak valid. Teknik korelasi yang dipakai adalah teknik korelasi “*product moment*” dengan rumus sebagai berikut :

$r_{hitung} = \frac{n(\sum XiYi) - (\sum Xi) \cdot (\sum Yi)}{\sqrt{\{n \cdot \sum Xi^2 - (\sum Xi)^2\} \cdot \{n \cdot \sum Yi^2 - (\sum Yi)^2\}}}$ <p> <math>r_{hitung}</math> = Koefisien korelasi  <math>\sum Xi</math> = jumlah skor item  <math>\sum Yi</math> = jumlah skor total (Seluruh item)  <math>n</math> = jumlah responden         </p>	<p>Selanjutnya dihitung dengan Uji-t dengan rumus :</p> $t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$ <p>Dimana :</p> $t$ = Nilai t hitung $r$ = Koefisien korelasi hasil $r_{hitung}$ $n$ = Jumlah responden
---	---

## 1. Uji Reliabilitas

Instrumen reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur suatu obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. (Azra, Irawan, Purwanto 2014:143)

Pengujian reabilitas instrumen dapat dilakukan dengan teknik *Alpha Cronback*.

Dengan rumus sebagai berikut :

$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$	<p>Dimana</p> <p><math>r_{11}</math> = Nilai Reabilitas</p> <p><math>\sum S_i^2</math> = Jumlah Varians Skor Tiap Item</p> <p><math>S_t^2</math> = Varians Total</p> <p>k = Jumlah Item</p>
---	---

Uji reabilitas *Alpha Cronback* dengan koefisien reliabilitasnya yang berada dalam rentangan 0-1,00, semakin tinggi koefisien reliabilitas mendekati angka 1,00 berarti semakin reabel (Azwar, 2004) dikutip oleh Setiawan dan Saryono (2010).

## I. Tahapan Pengolahan Data

### 1. Pengkodean Data (*Data Coding*)

*Data coding* merupakan suatu proses penyusunan secara sistematis data mentah (yang ada dalam kuesioner) ke dalam bentuk yang mudah dibaca oleh mesin pengolah data seperti komputer. Dalam penelitian ini kuesioner menggunakan jenis skala Interval yang mana menunjukkan jarak antara satu data dengan data lain dan mempunyai bobot sama dan model skala pengukuran ini merupakan skala *liker* untuk mengukur sikap, pendapat atau

persepsi. Oleh karenanya dalam pengkodean data mengenai kepuasan layanan listrik sudah diberi kode huruf atau angka, dengan jawaban sangat puas akan mendapatkan nilai yang lebih tinggi dari tidak puas, kurang puas, dan puas.

## **2. Pemindahan Data ke Komputer (*Data Entering*):**

Data entering adalah memindahkan data yang telah diubah menjadi kode tersebut kedalam mesin pengolah data, yaitu dengan cara membuat *coding sheet*, *direct entry*, *optical scan sheet* dan *CATI (Computer-Assisted Telephone Interviewing)*. Kemudian program komputer yang dapat dipakai untuk mengolah data dalam penelitian ini adalah SPSS (*Statistical Package for Sosial Science*) *version 20 for windows*. Program ini memiliki kemampuan analisis statistik cukup tinggi serta sistem manajemen data pada lingkungan grafis menggunakan menu-menu deskriptif dan kotak-kotak dialog sederhana sehingga mudah dipahami cara pengoperasiannya.

## **3. Pembersihan Data (*Coding Cleaning*)**

Data cleaning adalah memastikan bahwa seluruh data yang telah dimasukan kedalam mesin pengolah data sudah sesuai dengan yang sebenarnya (menjaga kualitas data) Disini penulis memerlukan ketelitian dan akurasi data.

## **4. Penyajian Data**

Data output adalah hasil pengolahan data. Bentuk hasil pengolahan data tersebut sebagai berikut:

- a. Hasil pengolahan data berupa numerik atau angka dapat disajikan dalam bentuk tabel frekuensi dan tabel silang.

- b. Grafik atau dalam bentuk gambar, penyajian data ini lebih menarik dari tabel silang atau frekuensi tetapi memiliki kelemahan adanya informasi yang hilang sehingga harus memperhatikan tingkat pengukuran yang dipergunakan.

## **5. Penganalisisan Data (*Data Analyzing*)**

Penganalisisan data merupakan suatu proses lanjutan dari proses pengolahan data untuk melihat bagaimana menginterpretasikan data, kemudian menganalisis data dari hasil yang sudah ada pada tahap hasil pengolahan data.

## **J. Teknik Analisis Data**

### **1. Distribusi Frekuensi**

Analisis distribusi frekuensi dilakukan untuk melihat jumlah responden dalam suatu karakter penelitian. Analisis ini dilakukan untuk melihat karakteristik responden, seperti: usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, penghasilan per bulan, dan jenis pekerjaan.

### **2. Analisis Data Deskriptif**

Penelitian dengan pendekatan kuantitatif perlu menggunakan analisis data secara statistik berupa angka-angka yang mana hasilnya diuraikan secara deskriptif, dalam penelitian ini data yang akan dianalisis secara statistik diperoleh melalui instrumen penelitian dan instrumen penelitian yang dimaksud dalam penelitian kuantitatif ini adalah kuesioner 5 dimensi servqual Parasuraman: *Tangibles* (Bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (DayaTanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (empati), yang merupakan ukuran untuk mengetahui seberapa besar tingkat perbedaan

kepuasan masyarakat pelanggan listrik Prabayar dan pelanggan listrik Pascabayar terhadap pelayanan listrik Prabayar dan Pascabayar PLN Kotabumi, Lampung Utara.

Dari data tersebut, dilakukan analisis deskriptif melalui perhitungan persentase dan sistem skor untuk mengetahui komposisi jawaban responden dan dianalisis dengan uji T sehingga dapat dilihat total kepuasan rata-rata 2 sampel baik dari pelanggan listrik Prabayar dan pelanggan listrik Pascabayar. Statistik dengan analisis deskriptif, sebenarnya hampir sama dengan statistik frekuensi, yaitu menghasilkan analisa dispersi (standard deviasi, minimum, maksimum), distribusi (kurtosis, skewness) dan mean, sum, dan lain sebagainya. Analisis ini juga memiliki kegunaan pokok untuk melakukan pengecekan terhadap input data, mengingat bahwa analisis ini akan menghasilkan resume data secara umum. Seperti berapa jumlah responden laki-laki, berapa jumlah responden perempuan, dan sebagainya. Disamping itu, analisis ini juga memiliki kegunaan untuk menyediakan informasi deskripsi data dan demografi sampel atau profil responden yang diambil yang dianalisis dengan uji chi-square untuk mengetahui adakah hubungan antar karakteristik responden dengan total kepuasan layanan baik untuk pelanggan Prabayar dan pelanggan Pascabayar. Adapun data karakteristik responden akan disajikan dengan cara distribusi frekuensi berupa histogram dan presentase baik karakteristik dari umur, pendidikan pekerjaan dan lain-lain.

## K. Uji Hipotesis Statistik

### 1. Uji T-Test

Uji *T-test* merupakan uji statistik terhadap signifikan atau tidaknya perbedaan nilai rata-rata dari beberapa sampel yang berbeda (Istijanto 2005). *T-test* dalam penelitian ini yaitu *independent sample T-test* karena menggunakan dua sampel yaitu Prabayar dan Pascabayar. Perbedaan rata-rata dua populasi dapat diketahui dengan melihat rata-rata kedua sampel pada semua variabel. Rumus yang digunakan dalam *independent sample T-test*:

$$t = \frac{P1 - P2}{SP1 - P2}$$

Keterangan:

P1 = kelompok sampel kesatu

P2 = kelompok sampel kedua

SP1–P2 = standar deviasi Hipotesis dalam penelitian ini adalah :

Ho : tidak adanya perbedaan antara tingkat kepuasan pelanggan listrik Prabayar dengan pelanggan listrik pascabayar terhadap pelayanan PLN Kotabumi, Lampung Utara.

H1 : adanya perbedaan antara tingkat kepuasan pelanggan listrik Prabayar dengan pelanggan listrik pascabayar terhadap pelayanan PLN Kotabumi, Lampung Utara

Kriteria pengujian:

$t_{hitung} \leq t_{tabel}$  tidak signifikan; Ho diterima, H1 ditolak

$t_{hitung} > t_{tabel}$  signifikan; Ho ditolak, H1 diterima

## 2. Uji Chi Square

Uji Chi Square merupakan salah satu uji statistik yang digunakan untuk menguji keselarasan, dimana pengujian dilakukan untuk memeriksa kebergantungan dan homogenitas dari suatu data. Pengujian ini menggunakan crosstab (tabulasi silang) yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Uji Chi Square ini akan mengamati secara lebih detail tentang ada atau tidaknya hubungan antara karakteristik pelanggan listrik prabayar dan pelanggan listrik pascabayar dengan kepuasan pelayanan. Rumus statistik Chi Square menurut Nazir (2009) adalah:

$$\chi^2 = \sum_i \sum_j \frac{(C_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

Keterangan:

$\chi^2$  = Chi Square

$C_{ij}$  = Frekuensi hasil observasi

$E_{ij}$  = Frekuensi yang diharapkan

Hipotesis:

H<sub>0</sub>: Tidak ada hubungan antara karakteristik responden dengan kepuasan pelayanan . H<sub>1</sub>: Ada hubungan antara karakteristik responden dengan kepuasan pelayanan.

Jika  $\chi^2_{hitung} > \chi^2_{tabel}$  atau nilai nyata (sig) < = 5%, maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima. Sebaliknya jika nilai  $\chi^2_{hitung} < \chi^2_{tabel}$  atau nilai nyata (sig) > = 5%, maka H<sub>0</sub> diterima dan H<sub>1</sub> ditolak. Uji Chi Square dalam penelitian ini digunakan sebanyak dua kali, yang pertama digunakan untuk mengetahui apakah ada hubungan antara karakteristik pelanggan listrik prabayar dengan



kepuasan atas layanan PLN. Kedua yaitu mengetahui apakah ada hubungan antara karakteristik responden pelanggan pascabayar dengankepuasan layanan.

Tabel 3.2.Kontingensi

Sampel	Frekuensi Pada		Jumlah Sampel
	Obyek I	Obyek II	
Sampel A	A	B	a + b
Sampel B	C	D	c + d
Jumlah	a + c	b + d	n = jumlah sampel

$$\text{Rumus: } X^2 = \frac{n(ad-bc) - \frac{1}{2}n}{(a+b)(a+c)(b+d)(c+d)}$$

Tabel Kontingensi untuk setiap profil pelanggan listrik Prabayar dan pascabayar dengan total kepuasan layanan

Sampel	Frekuensi Pada					Jumlah Sampel
	U1	U2	U3	U4	U5	
Perempuan						
Laki-laki						
Jumlah						n = jumlah sampel

Sampel	Frekuensi Pada					Jumlah Sampel
	U1	U2	U3	U4	U5	
S2/SI /D3						
SMA						
SMP						
SD						
Jumlah						n = jumlah sampel

Sampel	Frekuensi Pada					Jumlah Sampel
	U1	U2	U3	U4	U5	
<b>PNS</b>						
<b>SWASTA</b>						
<b>WIRASWASTA</b>						
<b>MAHASISWA</b>						
<b>IBU RUMAH TANGGA</b>						
<b>Jumlah</b>						<b>n = jumlah sampel</b>

## **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

#### **A. Profil Daerah Kabupaten Lampung Utara**

Kabupaten Lampung Utara merupakan salah satu kabupaten yang terluas dan terbesar provinsi Lampung. Secara geografis kabupaten Lampung Utara ini terletak pada 104° 40' sampai 105° 08' bujur timur dan 4° 34' sampai 5° 06' lintang selatan. Kabupaten Lampung Utara telah mengalami tiga kali pemekaran sehingga wilayah yang semula seluas 19.368,50 km<sup>2</sup> kini tinggal 2.765,63 km<sup>2</sup>. Pemekaran wilayah pertama terjadi dengan terbentuknya Kabupaten Lampung Barat berdasarkan UU RI Nomor 6 Tahun 1991, sehingga Wilayah Lampung Utara berkurang 6 kecamatan yaitu: Sumber Jaya, Balik Bukit, Belalau, Pesisir Tengah, Pesisir Selatan dan Pesisir Utara.

#### **1. Secara Administrasi**

Lampung Utara terbagi dalam 23 wilayah kecamatan dan 247 desa yaitu Bukit Kemuning, Blambangan Paga, Abung Tinggi, Abung Timur, Tanjung Raja, Abung Surakarta, Abung Barat, Sungkai selatan, Abung Tengah, Muara Sungkai, Abung Kunang, Bunga Mayang, Abung Pekurun, Sungkai Barat, Kotabumi, Sungkai Jaya, Kotabumi Utara 21. Sungkai Utara, Kotabumi Selatan, Hulu Sungkai, Abung Selatan, Sungkai Tengah, Abung Semuli

## **2. Secara Topografi**

Sebelah barat merupakan daerah perbukitan dengan ketinggian antara 450-1500 m dari permukaan laut, dan pada bagian timur merupakan dataran rendah yang tertutup awan vulkanis. Ada tiga gunung yang terdapat di Kabupaten Lampung Utara, yaitu Gunung Haji, Gunung Ulu Sabuk, dan Gunung Tangkit Teb. Sungai yang terdapat di Kabupaten Lampung Utara adalah sebagai berikut: Way Rarem, Way Galing, Way Kulur, Way Sabuk, Way Kelamas, Way Rendah, Way Talang Mas, Way Melungun, Way Kelanga, Way Sungkai Hulu, Way Buluh, Way Buyut, Way Hanakau, Way Sungko Hilir.

## **3. Iklim**

Rata-rata curah hujan pada tahun 2011 lebih rendah (153,5 mm) dibandingkan dengan tahun 2010 (244,1 mm). Curah hujan tertinggi terjadi pada bulan Maret mencapai 447,0 mm dan terendah pada bulan Agustus, 0 mm dan hari hujan hanya 1 hari. Pada Tahun 2011 Suhu rata-rata maksimum berkisar antara 32,1°C sampai 35,5°C. Sedangkan suhu udara rata-rata minimum berkisar antara 21,4°C sampai 24,0°C.

## **4. Perekonomian dan Mata Pencaharian Perekonomian**

Kabupaten Lampung Utara didominasi oleh sektor pertanian. Wilayah yang berpenduduk sebanyak 585.731 jiwa ini bermata pencaharian utama pada sektor pertanian. Produksi Padi sawah mengalami peningkatan dari 147.691 ton pada tahun 2010 menjadi 148.528 ton pada tahun 2011 dengan produktivitas sebesar 5,15 ton/ha. Produksi Padi Ladang pada tahun 2011

menurun dibandingkan tahun 2010 dari 39.559 ton menjadi 31.841 ton. Produktivitas Padi Ladang pun menurun dari 3.02 ton /ha pada tahun 2010 menjadi 2.71 ton per ha pada tahun 2011. Produksi palawija pada tahun 2011 rata-rata menurun dibandingkan tahun 2010, sedangkan produksi sayuran dan buah-buahan mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Kebutuhan pupuk dan pestisida untuk tahun 2011 tidak seluruhnya dapat terpenuhi, namun demikian untuk pupuk seluruh pengadaan dapat tersalur 100%. Produksi perkebunan sebagian besar komoditi juga mengalami penurunan dibandingkan tahun 2010 kecuali tebu pada tahun 2011 produksinya mencapai 23.328 ton. Populasi ternak, baik ternak besar maupun ternak kecil dan unggas meningkat dibandingkan tahun 2010, kecuali itik populasinya menurun cukup tajam. Produksi telur ayam ras juga menurun dari 877.253 kg pada tahun 2010 menjadi 870.680 kg pada tahun 2011, sebaliknya produksi daging meningkat cukup tinggi. Produksi Ikan darat di Lampung Utara pada tahun 2011 mencapai 5.233 Ton baik dari hasil penangkapan di perairan umum maupun pemeliharaan.

## **5. Kependudukan dan Ketenagakerjaan**

Jumlah Penduduk Lampung Utara pada tahun 2011 sebesar 590.620 jiwa. Jumlah Penduduk Laki-laki sebesar 301.820 jiwa dan perempuan sebesar 288.800 jiwa dengan rasio jenis kelamin 104,51. Dengan luas wilayah 2725.63 Km<sup>2</sup> kepadatan penduduk Lampung Utara mencapai 217 jiwa per Km<sup>2</sup> . Berdasarkan data dari dinas sosial dan tenaga Kerja Kabupaten Lampung Utara Jumlah Perusahaan yang terdaftar sebanyak 72 perusahaan, 35 perusahaan bergerak disektor perdagangan dengan jumlah tenaga kerja

sebanyak 867 orang dan 18 perusahaan industri dengan tenaga kerja sebanyak 1584 orang. Jumlah pegawai negeri sipil di lingkungan pemda tercatat 10.304 orang. Fasilitas yang terdapat pada Kabupaten Almpung Utara antara lain adalah sekolah dasar terdapat 411 SD negeri, dan 12 SD swasta. Pada tingkat SMP terdapat 61 SMP negeri dan 43 SMP swasta , untuk tingkat SMU sederajat terdapat 24 SMU negeri dan 34 SMU swasta. Banyaknya murid SD mencapai 76.925 orang, SLTP 52 28.891 siswa dan SMU sederajat sebanyak 19.207 siswa. Di bidang kesehatan, jumlah Puskesmas yang ada di Kabupaten Lampung Utara sebanyak 105 puskesmas dan tenaga kesehatan yang ada berjumlah 1.398 orang.

## **B. Profil Daerah Kecamatan Kotabumi Utara**

### **1. Secara Geografis**

Kecamatan Kotabumi Utara adalah salah satu dari 23 kecamatan yang berada di Kabupaten Lampung Utara dengan luas wilayah 10.422 Ha, jumlah penduduk 64.589 jiwa terdiri dari 32.246 penduduk laki-laki dan 32.243 jiwa penduduk perempuan. Secara geografis, Kecamatan Kotabumi Utara memiliki batas-batas sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Kotabumi Selatan
- b. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Abung Selatan
- c. Sebelah Selatan Berbatasan dengan Kecamatan Abung Selatan dan Kecamatan Padang Ratu Kab.Lampung Tengah
- d. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Abung Kunang

## **2. Secara Topografi**

Wilayah Kecamatan Kotabumi Utara adalah daerah dataran rendah dan dataran tinggi dan sedang.

## **3. Administrasi**

Secara administrasi Kecamatan Kotabumi Utara Terbagi menjadi 8 Kelurahan atau Desa sebagai berikut: 1) Kelurahan atau Desa Banjar Wangi 2) Kelurahan atau Desa Kali Cinta 3) Kelurahan atau Desa Madukoro 4) Kelurahan atau Desa Madukoro Baru 5) Kelurahan atau Desa Margorejo 6) Kelurahan atau Desa Sawo Jajar 7) Kelurahan atau Desa Talang Jali 8) Kelurahan atau Desa Wonomarto.

## **4. Perkembangan situasi dan kondisi wilayah serta masyarakat Kecamatan Kotabumi Utara**

Secara umum relatif tidak banyak mengalami pergeseran. Sikap kritis masyarakat terhadap kondisi yang berkembang semakin meningkat seiring dengan semakin terbukanya informasi dan sarana penyampaian aspirasi publik baik melalui surat kabar, radio maupun surat kepada pemerintah.

Disisi lain, kondisi tersebut menjadikan tantangan bagi aparat Kecamatan dan Kelurahan untuk lebih meningkatkan kualitas kepemimpinan serta lebih professional dalam pelaksanaan pekerjaan agar mampu mengimbangi dan menyikapi setiap aspirasi yang tumbuh dan berkembang di masyarakat sehingga diharapkan dapat membimbing, memelihara dan mengarahkan semangat berpartisipasi tersebut kepada hal-hal yang dapat membantu

pelaksanaan tugas dan pemberdayaan masyarakat di Kecamatan Kotabumi Utara.

#### **5. Orbitasi Kecamatan Kotabumi Utara**

Kecamatan Kotabumi Utara berjarak 2 km dari pusat pemerintahan kabupaten, merupakan wilayah dataran rendah dengan ketinggian bervariasi antara 150 s.d. 350 m di atas permukaan laut. Penggunaan lahan di kecamatan Kotabumi Utara sebagian besar yaitu perumahan dan pemukiman seluas 524,24 Ha, bangunan umum seluas 15,61 Ha, pemakaman 2,95 ha, untuk lahan pertanian 45 Ha dan lain lain.

#### **6. Keadaan Demografi**

Kecamatan Kotabumi Utara memiliki struktur penduduk yang heterogen dan didominasi oleh suku Lampung, Jawa, serta kelompok etnis lainnya yang hidup secara berdampingan dengan damai. Penduduk di Kecamatan Kotabumi Utara pada umumnya sedang dalam tahap proses perkembangan dimana cara berfikirnya masih ditemui sebagian dari mereka berfikir tradisional.

Persebaran penduduk di Kecamatan Kotabumi Utara tidak merata, dimana kepadatan yang tinggi pada pusat perkotaan dan kepadatan yang rendah untuk di luar perkotaan pinggir kota. Kelompok usia produktif sebesar 27.055 orang. Dari angka tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar penduduk Kecamatan Kotabumi Utara adalah usia produktif, adapun sisanya adalah balita dan lanjut usia. Jumlah usia produktif tersebut dapat



berpengaruh positif untuk pembangunan, namun dapat pula berpengaruh negatif apabila tidak dimanfaatkan dengan baik.

## **7. Keadaan Sosial Budaya**

Kondisi angkatan kerja di Kecamatan Kotabumi Utara, sebagaimana dengan di daerah lain dihitung pada kelompok umur 15 tahun sampai 54 tahun. Salah satu permasalahan berkaitan dengan angkatan kerja adalah pengangguran. Hal terjadi akibat terjadinya ketidakseimbangan antara penyerapan tenaga kerja dengan penyediaan lapangan kerja. Kehidupan masyarakat Kecamatan Kotabumi Utara dipandang sudah relatif baik dimana masyarakat mempunyai mata pencaharian yang beragam, namun pada umumnya mereka bermata pencaharian sebagai swasta, PNS, dan buruh.

### **C. Profil PT.PLN Lampung**

Sebelum terbentuknya PT.PLN (Persero) Wilayah Lampung, kelistrikan seluruh provinsi Lampung dijalankan oleh Cabang Tanjung Karang dibawah koordinasi PT.PLN (Persero) Wilayah IV. Sejalan dengan kebijakan restrukturisasi sektor Ketenagalistrikan maka PT.PLN (Persero) Wilayah IV dirubah melalui Keputusan Direksi PT.PLN (Persero) Nomor. 114.K/010/DIR/2001 menjadi PT.PLN (Persero) Unit Bisnis Sumatera Selatan, Bengkulu, Bangka Belitung, Jambi, Lampung (UB SB2JL) pada 28 Mei 2001. Dalam Keputusan tersebut termuat rencana pembentukan Unit Bisnis tersendiri untuk Lampung & Bangka Belitung. Pada 1 Juni 2001 ditunjuklah Manager Wilayah Usaha Lampung yang bertugas mengelola dan bertanggungjawab atas penyelenggaraan perusahaan kelistrikan

Provinsi Lampung. Sebagai tindak lanjut dari Keputusan Direksi PT.PLN (Persero) Nomor. 114.K/010/DIR/2001, GM PT.PLN (Persero) Unit Bisnis SB2JL melalui Keputusan GM PT.PLN (Persero) Unit Bisnis SB2JL No. 011.K/471/GM.UB.SB2JL/2001 membentuk Tim Pemisahan Wilayah Kerja antara PT.PLN (Persero) Unit Bisnis SB2JL dengan Wilayah Kerja Unit Bisnis Lampung & Bangka Belitung pada 16 Desember 2001.

Tujuan dibentuknya Unit Bisnis Lampung adalah untuk meningkatkan efisiensi pelayanan kepada pelanggan serta mengantisipasi perkembangan kelistrikan di Provinsi Lampung. Untuk mempercepat proses pembentukan unit bisnis ini, 3 Januari 2002 dilaksanakan penandatanganan pelimpahan wewenang dan aset dari GM PT.PLN (Persero) UB SB2JL kepada Manager PT.PLN (Persero) Wilayah Usaha Lampung di Jalan Gatot Subroto No 30 Bandar Lampung. Wilayah kerja PT.PLN (Persero) Wilayah Usaha Lampung meliputi Provinsi Lampung dengan unit pelaksana Cabang Tanjung Karang. Dalam perkembangannya PT.PLN (Persero) Wilayah Usaha Lampung berubah nama menjadi PT.PLN (Persero) Wilayah Lampung yang ditetapkan melalui Keputusan Direksi PT.PLN (Persero) Nomor. 085.K/010/DIR/2002 tanggal 25 Juni 2002. PT.PLN (Persero) Wilayah Lampung terus berbenah dan mengembangkan organisasinya melalui pemekaran unit – unit pelaksana baru. Cabang Tanjung Karang yang dahulu area kerjanya mencakup seluruh Provinsi Lampung kini dipecah menjadi 3 Cabang.

Dengan tambahan dua cabang baru yakni Cabang Kota Bumi yang ditetapkan melalui Keputusan Direksi PT.PLN (Persero) Nomor. 256.K/010/DIR/2003 tanggal 15 Oktober 2003 dan Cabang Metro yang ditetapkan melalui Keputusan

Direksi PT.PLN (Persero) Nomor. 257.K/010/DIR/2003 tanggal 15 Oktober 2003. Dikarenakan PT.PLN (Persero) Wilayah Lampung tidak lagi mengelola pembangkit maka melalui Keputusan Direksi PT.PLN (Persero) Nomor. 440.K/010/DIR/2012 tanggal 29 Agustus 2012 maka sejak 1 Januari 2013 PT.PLN (Persero) Wilayah Lampung resmi berubah nama menjadi PT.PLN (Persero) Distribusi Lampung diikuti dengan perubahan nama PT.PLN (Persero) Cabang Kotabumi, Metro & Tanjung Karang melalui Keputusan Direksi PT.PLN (Persero) Nomor. 530, 531 dan 532.K/010/DIR/2012, menjadi PT.PLN (Persero) Area Kotabumi, Metro & Tanjung Karang.

Dalam rangka meningkatkan keandalan sistem dan memperbaiki kualitas jaringan distribusi di lingkungan PT.PLN (Persero) Distribusi Lampung, maka dibentuklah PT.PLN (Persero) Area Pengatur Distribusi melalui Keputusan Direksi PT.PLN (Persero) Nomor. 026.K/010/DIR/2013 tanggal 16 Januari 2013 dengan fungsi dan tugas pokok mengelola operasi sistem distribusi, Gardu Induk, Scada dan telekomunikasi di wilayah kerja PT.PLN (Persero) Distribusi Lampung secara efisien dan efektif guna menjamin mutu dan keandalan sistem pendistribusian tenaga listrik untuk mencapai kinerja unit.

## **1. Visi Misi Tugas dan Fungsi PT.PLN (Persero) Distribusi Lampung**

### **a. Visi**

Diakui sebagai perusahaan kelas dunia yang bertumbuh kembang, unggul dan terpercaya dengan bertumpu pada potensi insani.

### **b. Misi**

Misi Perusahaan:

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

## **2. Tugas dan Fungsi**

PT.PLN (Persero) Distribusi Lampung bertugas dan berfungsi mengelola pendistribusian dan penjualan tenaga listrik kepada pelanggan listrik di provinsi Lampung.

### **D. Sekilas Wilayah Usaha PT.PLN (persero) Distribusi Lampung**

Wilayah usaha PT.PLN (Persero) Distribusi Lampung dibagi menjadi beberapa Distribusi yakni :

1. Area Tanjung Karang
2. Area Metro
3. Area Kotabumi

Berikut ini adalah Rayon dibawah Area Tanjung Karang :

- a. Rayon Karang melayani Tanjung Karang Barat, Tanjung Karang Pusat, Tanjung Karang Timur, Kemiling.
- b. Rayon Wayhalim melayani Rajabasa, Sukabumi, Sukarame, Kedaton, Tanjung Senang.

- c. Rayon Teluk Betung melayani Padang Cermin, Punduh Pidada, Kelumbayan, Kelumbayan Barat, Panjang, Teluk Betung Barat, Teluk Betung Selatan, Teluk Betung Utara.
- d. Rayon Sutami melayani Tanjung Bintang, Tanjungsari, Way Panji, Way Sulan, Waway Karya (1/2), Merbau Mataram (1/2).
- e. Rayon Natar melayani Natar, Tegineneng, Jati Agung, Negeri Katon.
- f. Rayon Sidomulyo melayani Sidomulyo, Katibung, Penengahan, Merbau Mataram (1/2).
- g. Rayon Kalianda melayani Bakauheni, Candipuro, Kalianda, Ketapang, Palas, Rajabasa, Sragi.

Berikut ini adalah Rayon dibawah Area Metro :

- a. Rayon Kota Metro melayani Metro Barat, Metro Pusat (1/2), Metro Timur, Trimurjo, Batanghari, Batanghari Nuban, Metro Kibang, Pekalongan (1/2), Raman Utara, Sekampung, Sekampung Udik, Sukadana (1/2).
- b. Rayon Bandarjaya melayani Bandar Mataram, Bandar Surabaya, Bangunrejo, Bekri, Bumi Nabung, Bumi Ratu Nuban, Gunung Sugih (1/2), Selagai Lingga, Terbanggi Besar, Terusan Nunyai, Way Pengubuan, Way Seputih.
- c. Rayon Pringsewu melayani Adi Luwih, Ambarawa, Banyumas, Gading Rejo, Pagelaran, Pringsewu, Sukoharjo, Gedong Tataan, Kedondong, Way Lima.
- d. Rayon Kalirejo melayani Anak Tuha, Kalirejo, Sendang Agung, Padang Ratu, Pubian.
- e. Rayon Kota Agung melayani Bulok, Kota Agung Barat, Kota Agung Pusat, Kota Agung Timur, Limau, Pematang Sawa, Wonosobo, Pardasuka.

- f. Rayon Talang Padang melayani Air Naningan, Bandar Negeri Semuong, Cukuh Balak, Gisting, Pugung, Pulau Panggung, Semaka, Sumberejo, Talang Padang, Ulubelu.
- g. Rayon Rumbia melayani Rumbia, Seputih Agung, Seputih Banyak, Seputih Surabaya.
- h. Rayon Sribawono melayani Bandar Sribawono, Braja Slebah, Bumi Agung, Gunung Pelindung, Jabung, Labuhan Maringgai , Labuhan Ratu, Margatiga, Mataram Baru, Melinting, Pasir Sakti, Way Bungur, Way Jepara, Waway Karya (1/2).
- i. Rayon Sukadana melayani Pekalongan (1/2), Raman Utara, Sukadana, Punggur, Probolinggo, Gunung Sugih, Kota Gajah, Seputih Raman, Seputih Mataram.

Berikut ini adalah Rayon dibawah Area Kotabumi :

- a. Rayon Bumi Abung melayani Abung Barat, Abung Kunang, Abung Pekurun, Abung Selatan, Abung Semuli, Abung Surakarta, Abung Tengah, Abung Timur, Abung Tinggi, Blambangan Pagar, Bunga Mayang, Hulu Sungai, Kotabumi Kota, Kotabumi Selatan, Kotabumi Utara, Muara Sungkai, Sungkai Barat, Sungkai Jaya, Sungkai Selatan, Sungkai Tengah, Sungkai Utara, Negara Batin, Negeri Agung, Negeri Besar, Pakuan Ratu.
- b. Rayon Menggala melayani Banjar Agung, Banjar Margo, Gedung Aji, Gedung Meneng, Menggala, Penawar Aji, Penawar Tama, Rawajitu Selatan, Rawa Jitu Timur, Rawa Pitu Mesuji, Mesuji Timur, Panca Jaya, Rawa Jitu Utara, Simpang Pematang, Tanjung Raya, Way Serdang Gunung Agung,

Gunung Terang, Lambu Kibang, Pagar Dewa, Tulang Bawang Tengah, Tulang Bawang Udik, Tumi Jajar, Way Kenanga.

- c. Rayon Bukit Kemuning melayani Bukit Kemuning, Tanjung Raja.
- d. Rayon Blambangan Umpu melayani Bahuga, Banjit, Baradatu, Blambangan Umpu, Buay Bahuga, Bumi Agung, Gunung Labuhan, Kasui, Rebang Tangkas, Way Tuba.
- e. Rayon Liwa melayani Balik Bukit, Batu Brak, Belalau, Bengkunt, Bengkunt Belimbing, Gedung Surian, Karya Penggawa, Lemong, Ngambur, Pesisir Selatan, Pesisir Tengah, Pesisir Utara, Sekincau, Sukau, Sumber Jaya, Suoh, Way Krui, Way Saral, Way Tenong.

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji t dan uji chi-square, diketahui terdapat perbedaan tingkat kepuasan antara pelanggan listrik Prabayar dan Pascabayar di PLN Rayon Bumi Abung area Kotabumi. Tingkat kepuasan pelanggan listrik Prabayar lebih tinggi daripada pelanggan listrik Pascabayar. Meski terdapat perbedaan tingkat kepuasan pada kedua jenis pelanggan listrik tersebut akan tetapi nilainya tidak terlalu signifikan.
  
2. Faktor yang menyebabkan adanya perbedaan tingkat kepuasan dapat dilihat dari aspek reliability yang nilainya paling signifikan. Ada beberapa faktor, pertama adalah pelanggan listrik Pascabaya menilai dalam hal pencatatan meteran listrik petugas PLN Rayon Bumi Abung Kotabumi kurang teliti sehingga pelanggan merasa jumlah yang mereka bayar tidak sesuai dengan pemakaian. Kedua, pelanggan listrik Pascabaya menilai PLN Rayon Bumi Abung Kotabumi kurang transparan dalam hal memberikan informasi mengenai penggunaan daya listrik



dan denda keterlambatan yang dikenakan. Ketiga, pelanggan listrik pascabayar merasa produk yang di berikan oleh PLN Rayon Bumi Abung Kotabumi tidak variatif sehingga pelanggan merasa di batasi untuk memilih kategori pelanggan listrik menurut besar daya yang diterima.

## **B. Saran**

Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan PT. PLN Rayon Bumi Abung Kotabumi, Lampung Utara, maka disarankan:

1. Memperhatikan aspek *reliability* seperti ketelitian petugas pencatat meteran, transparansi jumlah tagihan, dan juga kesesuaian produk dengan kebutuhan. PT. PLN Rayon Bumi Abung Kotabumi, Lampung Utara diharapkan lebih memperhatikan petugas pencatat meteran pelanggan agar tidak melakukan kesalahan dalam mencatat, mampu menjalain komunikasi dengan pelanggan terkait informasi yang dibutuhkan dan memperbaiki kualitas produk layanan yang diberikan.
2. Karena listrik Prabayar lebih menguntungkan dari sisi pelanggan dan perusahaan, PT. PLN Rayon Bumi Abung Kotabumi, Lampung Utara harus lebih giat mensosialisasikan listrik Prabayar kepada pelanggan pascabayar agar mau beralih dan mendapat pelayanan yang lebih baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azra. 2014. *Metode Penelitian Survei Bogor:In Media*
- Supranto. 2006. *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan Jakarta:PT Rineka Cipta*
- Saiful.dkk. 2008. “Reformasi Pelayanan Publik, Malang”, Everroes Press
- Moenir.A.S. 2010.*ManajemenPelayananUmum Di Indonesia*. Jakarta: BumiAksara
- Tjiptono.Fandy. 2006. *ManajemenJasa*. Yogyakarta: ANDI.
- Singarimbun. Irawati. 1995. Teknik Wawancara. dalam Singarimbun,M dan Sofian Effendi (Editor). *Metode Penelitian Survei*. LP3ES, Jakarta.
- Kotler. Philip. 2002. *ManajemenPemasaran*, EdisiMilenium 1. Jakarta: Prenhalindo.
- Sinambela. Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. BumiAksara
- Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. RefikaAditama. Bandung
- Riduwan. 2012. *Dasar-dasar statistika*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono.2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta
- Ratminto&Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: PustakaPelajar.
- Istijanto. 2005. *Aplikasi Praktis: RisetPemasaran*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Nazir. Moh. (2009). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

### **Skripsi dan Jurnal**

Zahra.Amelia.2015. *Analisis Kualitas Pelayanan Kepesertaan JKN di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kota Metro*. Bandar Lampung: Fisip Universitas Lampung

Anindita, Bernadetta Dwiyani. 2012. *Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Alfamart Tembalang Dari Dimensi Pelayanan*. Skripsi.Universitas Diponegoro

Jurnal Pendayagunaan Aparatur Negara. 2012. *Birokrasi Bersih, Kompeten, dan Melayani*. Edisi 2 Tahun 2012. Jakarta.

### **Keputusan Menteri**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004

### **Website**

website :[www.pln.co.id/%3Fp%3D102](http://www.pln.co.id/%3Fp%3D102), diakses pada 23 September 2015, pukul 23:00 WIB

Sumber: [www.pln.co.id](http://www.pln.co.id), [liputan6.com](http://liputan6.com), [m.detik.com](http://m.detik.com), [listrikdirumah.com](http://listrikdirumah.com) diakses tanggal 25 Mei 2016, Pukul 11.39 WIB.

<https://download.docslide.net/documents/cross-sectional-5627b9729573a.html>

<http://myirfanberbagi.blogspot.co.id/2016/10/teori-kualitas-pelayanan-pencatatan.html>

<https://pustakapuskinfo.wordpress.com/2010/09/03/servqual-metode-tepat-meningkatkan-kualitas-layanan-perpustakaan/>

<http://adeliemyanto.blogspot.co.id/2012/02/proposal-lengkap.html>

<https://teorionline.wordpress.com/2010/01/24/populasi-dan-sampel/comment-page-6/>

<http://fardinl.blogspot.co.id/>

<http://hariyatierd.blogspot.co.id/2014/10/makalah-kondisi-dan-permasalahan.html>