

## **I. PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) adalah perusahaan pemerintah yang bergerak di bidang pengadaan listrik nasional. Hingga saat ini, Perusahaan Listrik Negara (PLN) masih merupakan satu-satunya perusahaan listrik sekaligus pendistribusiannya, sehingga PLN sudah seharusnya dapat memenuhi kebutuhan listrik bagi masyarakat dan mendistribusikannya secara merata. Dari pernyataan tersebut permasalahan utama yang dikaji pada penelitian ini adalah mengenai kualitas pelayanan pelanggan pada sektor kelistrikan yang diberikan oleh PLN.

Kualitas pelayanan pelanggan dilihat berdasarkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan menggunakan indikator Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) menurut Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 9 Tahun 2011. Tingkat Mutu Pelayanan lebih berkaitan dengan sesuatu yang dijual oleh PLN kepada pelanggannya. Secara periodik PLN wajib menyusunnya dan mempublikasikannya melalui media informasi yang mudah diketahui masyarakat. Penetapan TMP ini dimaksudkan agar PLN dapat memberikan gambaran seberapa baik mutu pelayanan listrik, seberapa besar tantangan dalam upaya peningkatan pelayanan, seberapa mendesaknya dana yang dibutuhkan untuk perbaikan mutu

pelayanan dan seberapa jauh keberhasilan PLN dalam peningkatan pelayanan pada pelanggannya.

Dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggannya maka target rasio elektrifikasi PT. PLN (Persero) dalam pembangunan infrastruktur listrik termasuk subsidi listrik harus dihubungkan dengan target kinerja perseroan. Subsidi listrik yang menjadi salah satu sumber pendapatan bagi PT. PLN (Persero) terus mengalami peningkatan akibat kebijakan subsidi yang tidak tepat sasaran sehingga perseroan tergantung pada APBN untuk mendanai kegiatan operasi dan investasi. Permasalahan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan listrik disebabkan oleh adanya kesenjangan (gap) antara pelayanan yang diberikan saat ini dengan standar pelayanan yang ditentukan (*Local Governance Support Program*, 2007). Zhethaml dalam Pasolong (2010:135) mengemukakan keputusan seorang konsumen untuk mengonsumsi atau tidak mengonsumsi suatu barang atau jasa dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain adalah persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Dengan kata lain, baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan provider (penyedia layanan) tergantung persepsi konsumen atau pelayanan yang diberikan. Pernyataan ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara “kepuasan konsumen” dengan kualitas pelayanan.

Menurut Utoyo dan Tresiana dalam Hartami (2009 : 8) kualitas jasa (pelayanan publik) berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan dan memuaskan pelanggan. Beberapa hal yang perlu diperhatikan

berkaitan dengan pelayanan publik yang bermutu yakni untuk instansi yang sudah memiliki standar pelayanan publik, maka pelayanan bermutu adalah pelayanan yang sesuai dengan standarnya. Berdasarkan pendapat tersebut, maka kualitas pelayanan pelanggan PT.PLN (Persero) diharapkan sesuai dengan standar atau melebihi standar yang telah ditetapkan.

PT PLN (Persero) Distribusi Lampung adalah perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan pendistribusian tenaga listrik memiliki tiga cabang yang membawahi 17 ranting dan dua rayon. Diantaranya adalah Cabang Tanjung Karang yang membawahi dua rayon dan lima ranting, Cabang Metro yang membawahi tujuh Ranting dan Cabang Kotabumi yang membawahi lima ranting. Pembagian ini bertujuan untuk mempermudah PT. PLN (Persero) dalam menjangkau dan melayani pelanggan dimanapun di Lampung.

PT. PLN (Persero) Rayon Way Halim merupakan Ranting di bawah PLN Cabang Tanjung Karang, dimana PLN (Persero) Rayon Way Halim saat ini mengalami pertumbuhan pelanggan yang cukup pesat. Kondisi jumlah pelanggan saat ini per Oktober 2013 mencapai 86.053 pelanggan. Peluang ini tentunya menjadi suatu nilai positif bagi PLN Way Halim untuk bisa menjadi motivasi dalam memenuhi kebutuhan listrik masyarakat sebagai pengguna layanan PLN. Akan tetapi, hal ini tentunya harus disikapi dengan langkah strategis untuk bisa mengoptimalkan peluang yang dimiliki tersebut.

Untuk memenuhi kebutuhan listrik masyarakat sebagai pengguna layanan PT. PLN (Persero) Rayon Way Halim telah melaksanakan sistem penggunaan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T). Dengan sistem layanan ini baik

pemasangan baru, perubahan daya, gangguan pemadaman, catat meter, dan info tagihan listrik para pelanggan dapat menghubungi PLN lewat saluran salah satu *Contact Center* 123 dan akan dilayani oleh para petugas tanpa harus datang ke kantor PLN. Setelah melakukan registrasi, transaksi pembayaran dilakukan lewat bank atau ATM bank.

Jenis layanan yang diperoleh pelanggan untuk pembayaran rekening listrik yaitu dengan sistem pascabayar dan Prabayar. Listrik pascabayar menyajikan listrik yang dihitung lewat *stand meter* dan akan ditagihkan tiap bulannya. Pembayaran rekening listrikpun dapat dilakukan di tempat pembayaran rekening yang ditunjuk seperti POS, *payment point*, dan *bank*, baik melalui *teller*, *autodebit* maupun ATM. Listrik pintar atau yang lebih dikenal dengan listrik prabayar/listrik isi ulang adalah pemakaian energi listrik dengan menggunakan meter prabayar (MPB). Seperti cara berlangganan listrik dengan sistem isi ulang pada ponsel. Listrik pintar menggunakan alat meteran khusus yang berbeda dengan sistem listrik berlangganan konvensional. Pulsa listrik dapat dibeli di lebih dari 30.000 jaringan ATM di seluruh Indonesia, *Short Message Service (SMS) Banking*, loket pembayaran rekening listrik *online*, gerai Alfamart dan Indomaret.

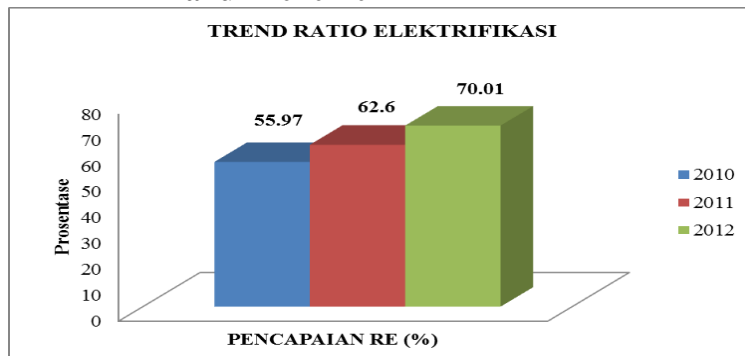
Selain pembayaran rekening listrik, terdapat pula pelayanan pelanggan oleh PLN Rayon Way Halim yaitu Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL). Dalam banyak kasus pemakaian tenaga listrik, tidak jarang ditemukan adanya pelanggaran dengan cara menabrak aturan yang sah. Tim P2TL merupakan petugas konsuil swasta yang bekerjasama dengan PLN dan mempunyai tugas melakukan pemeriksaan terhadap pelanggan PLN. Pemeriksaan dimaksudkan

untuk lebih memastikan bahwa listrik yang disediakan PLN digunakan secara tepat dengan prosedur yang benar oleh pemakai tenaga listrik sehingga diperoleh kepastian penjaminan akan keamanan, keselamatan serta kenyamanan bersama dalam menggunakan listrik.

Pelayanan pelanggan oleh PLN mencakup kemudahan mendapatkan listrik atau *access in getting electricity* yang disampaikan oleh *International Finance Corporation* (IFC), anak usaha Bank Dunia mengalami kenaikan dari posisi 158 di tahun 2012 menjadi posisi 147 di 2013. Perubahan pelayanan yang dilakukan PT PLN (Persero) melalui program Pasang Baru/Perubahan Daya secara *online* melalui *website* dan *Call Center 123* (CC 123) dinilai sebagai perubahan besar yang sangat membantu dan memberikan kemudahan bagi calon pelanggan PLN untuk mendapatkan layanan kelistrikan dari PLN. Kemudahan mendapatkan listrik ini sebagai pendorong untuk peningkatan rasio elektrifikasi.

Lampung merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang sedang berkembang pesat, baik dari segi pembangunan, pemerintahan, maupun perekonomian. Hal ini dikarenakan Lampung sebagai pintu gerbang Pulau Sumatera, karena letaknya yang strategis sebagai penghubung antara Sumatera dengan Jawa. Pesatnya perkembangan Provinsi Lampung salah satunya didukung oleh pertumbuhan penduduk yang kian pesat, serta sebarannya yang kian merata, dari pedesaan hingga ke perkotaan. Hal inilah yang menjadi peluang bagi Pemerintah Daerah Lampung untuk dapat mendorong pertumbuhan wilayahnya, sehingga tentunya Pemerintah Daerah perlu memberikan dukungan berupa sarana dan prasarana yang salah satunya adalah sarana ketenagalistrikan.

**Gambar 1. Trend Rasio Elektrifikasi PT. PLN Persero Distribusi Lampung Tahun 2010-2012**

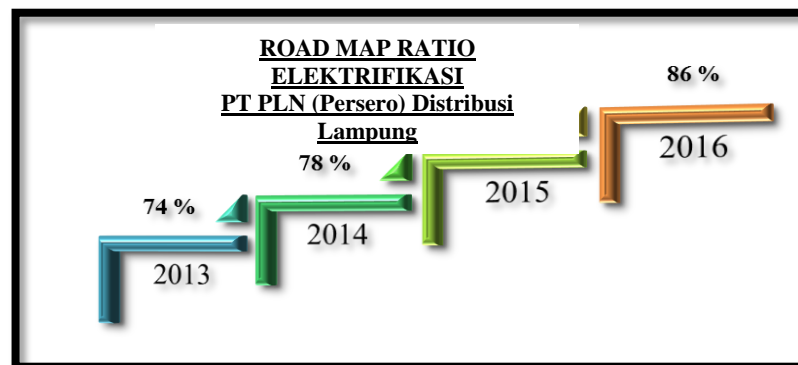


Sumber : [pdj.pln-pusdiklat.co.id](http://pdj.pln-pusdiklat.co.id)

Pada akhir tahun 2012 rasio elektrifikasi di Lampung baru mencapai 70,01%. Sedangkan rasio elektrifikasi hingga september 2013 relatif masih rendah hanya 72%, masih di bawah rata-rata nasional yakni sebesar 78%. Rasio elektrifikasi yang masih relatif rendah ini menjadi *concern* bagi PT. PLN (Persero). Hal ini dikarenakan bahwa rasio elektrifikasi menjadi salah satu tolak ukur dalam kemajuan pembangunan suatu daerah. Untuk dapat menjalankan amanat dan tanggung jawab yang dibebankan oleh Direksi PT PLN (Persero), maka manajemen PT.PLN (Persero) Distribusi Lampung memerlukan terobosan untuk dapat meningkatkan rasio elektrifikasi agar sejalan dengan *road map* (target) rasio elektrifikasi yang telah dicanangkan dan utamanya untuk memenuhi kebutuhan listrik di Provinsi Lampung.

**Gambar 2. Road Map Rasio Elektrifikasi PT PLN (Persero) Distribusi**

**Lampung**



Sumber : [pdj.pln-pusdiklat.co.id](http://pdj.pln-pusdiklat.co.id)

Menurut Direktur Perencanaan dan Pembinaan Afiliasi PT PLN (Persero), Murtaqi Syamsudin dalam harian *online* Warta Ekonomi tanggal 20 september 2013 sistem kelistrikan di Provinsi Lampung saat ini masih dalam kondisi defisit sekitar 100-150 MegaWatt, maka untuk memenuhinya harus disuplai dari jalur utara yakni dari Baturaja menuju Kota Bumi, Lampung Utara. Jika transmisi dari jalur utara tersebut bermasalah maka akan berdampak pada pemadaman di wilayah Lampung karena PLTU Tarahan tidak mencukupi untuk memenuhi kebutuhan listrik seluruh penduduk. Saat ini daerah Lampung mendapatkan dukungan daya listrik dari Baturaja sebesar 100 MW. Sejalan dengan pertumbuhan elektrisasi ke depan, pertumbuhan industrialisasi di Lampung dan seiring masyarakat yang kian maju maka permintaan daya listrik akan makin bertambah dan memerlukan ketersediaan kapasitas yang lebih besar lagi.

Kondisi sistem pembangkit yang mensuplai kebutuhan energi listrik di Provinsi Lampung tahun 2013 mempunyai cadangan energi yang masih terbatas, sehingga diperlukan upaya penambahan kapasitas pembangkit melalui percepatan pengoperasian PLTU Sebalang Unit 2. Bila PLTU Sebalang Unit 2 ini tidak dapat

beroperasi sesuai jadwal pada tahun 2013, maka perlu adanya rencana dalam mensiasati pertumbuhan permintaan energi listrik di Provinsi Lampung antara lain melakukan sewa pembangkit PLTG 2 X 50 MW pada tahun 2014. Saat ini terdapat beberapa rencana pengembangan pembangkit yang diharapkan dapat membantu menambah pasokan energi listrik yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan listrik di provinsi Lampung. Berikut merupakan tabel Rencana Pengembangan Pembangkit PT PLN (Persero) Distribusi Lampung

**Tabel 1. Rencana Pengembangan Pembangkit PT PLN (Persero) Distribusi Lampung**

NO	PROYEK	ASUMSI PENGEMBANG	KAPASITAS (MW)	RENCANA COD
1	PLTU Sebalang	PLN	200	2013/2014
2	PLTU Lampung Tengah	Swasta	14	2013
3	PLTGMGLampung Peaker	PLN	200	2015
4	PLTU Tarahan #5,6	Swasta	240	2015
5	PLTP Ulubelu #3,4	Swasta	110	2016/2017
6	PLTA Semangka	Swasta	56	2016
7	PLTP Rajabasa	Swasta	220	2017
8	PLTP Suoh Sekincau	Swasta	220	2018/2019
9	PLTP Way Ratai	Swasta	55	2019
<b>TOTAL KAPASITAS</b>			<b>1,315 MW</b>	

Sumber : *pdj.pln-pusdiklat.co.id*

Menurut riset yayasan lembaga konsumen indonesia (YLKI), keluhan utama konsumen terhadap PLN sepanjang tahun 2012 masih tinggi terkait dengan pelaksanaan penertiban pemakaian tenaga listrik, pemadaman, pelayanan sambung baru, listrik Prabayar dan tegangan turun. Oleh karena itu, penulis ingin mengkaji tingkat pelayanan yang diberikan oleh PLN kepada pelanggannya. Berdasarkan hasil observasi tanggal 20-31 maret 2014 yang peneliti lakukan di PT.PLN (Persero) Rayon Way Halim bahwa sebagian besar keluhan pelanggan yang datang adalah mengenai kesalahan pembacaan catat meter yang



mengakibatkan ketidaksesuaian antara daya pemakaian dengan jumlah pembayaran rekening listrik. Selain itu keluhan yang dialami pelanggan yaitu mengenai gangguan pada instalasi listrik, serta kecepatan pihak PLN yang dinilai kurang tanggap dalam merespon keluhan dari masyarakat.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan yang akan dikaji oleh penulis dalam penelitian ini adalah meliputi :

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan pelanggan yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) Rayon Way Halim berdasarkan Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) ?
2. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) Rayon Way Halim dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini memiliki tujuan-tujuan diantaranya sebagai berikut :

1. Mengetahui kualitas pelayanan pelanggan yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) Rayon Way Halim berdasarkan Tingkat Mutu Pelayanan (TMP).
2. Menganalisis upaya yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) Rayon Way Halim dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan Penelitian ini dapat dilihat dari dua aspek secara teoritis dan secara praktis

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan penelitian dalam kajian Ilmu Administrasi Negara khususnya mengenai pelayanan publik.
2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan mampu menjadi acuan dan referensi di PT. PLN (Persero) Rayon Way Halim untuk meningkatkan mutu pelayanannya dan sebagai salah satu bahan acuan untuk referensi penelitian lebih lanjut bagi pengembangan ide para peneliti dalam melakukan penelitian dengan tema atau masalah serupa.