

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Tentang Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara. Berikut ini adalah beberapa pengertian tentang pelayanan dari para ahli :

- a. Pasolong (2010:128) mendefinisikan pelayanan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.
- b. Menurut Albrecht dalam Sedarmayanti (2009:243), pelayanan merupakan suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis.
- c. Kotler dalam Sinambela (2006:4) mengemukakan pelayanan sebagai setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya menurut Lukman dalam Sinambela (2006:5) berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan

orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sedangkan pengertian pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

- d. Menurut Kottler dalam Tjiptono (2002:6) pelayanan merupakan setiap tindakan/unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip *intangible* (tidak berwujud) dan tidak menyebabkan kepemilikan apapun. Pelayanan merupakan aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual.
- e. Pelayanan masyarakat menurut Thoha dalam Sedarmayanti (2009:243) adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan.
- f. Menurut Warella dalam Pasolong (2010:132), pada dasarnya pelayanan (*service*) oleh beberapa penulis mendefinisikan pelayanan sebagai suatu perbuatan (*deed*), suatu kinerja (*performance*) atau suatu usaha (*effort*).

Dari definisi beberapa ahli di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah upaya pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara dalam bentuk barang atau jasa untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat.

2. Prinsip Kualitas Pelayanan

Menurut Sulistio dan Budi (2009:39) pelayanan publik yang diberikan oleh Birokrasi hendaknya berdasarkan prinsip-prinsip dasar berikut ini :

1. Rasional, efektif, efisien yang dilakukan melalui manajemen terbuka
2. Ilmiah, berdasarkan kajian dan penelitian serta didukung oleh cabang-cabang ilmu pengetahuan lainnya
3. Inovatif, pembaruan yang dilakukan terus menerus untuk menghadapi lingkungan yang dinamis, berubah, dan berkembang
4. Produktif, berorientasi kepada hasil kerja yang optimal
5. Profesionalisme, penggunaan tenaga kerja professional, terampil dalam istilah "*The Right Man In The Right Place*"
6. Penggunaan teknologi modern yang tepat guna

Prinsip menyiapkan kualitas pelayanan menurut Lovelock dalam Sedarmayanti (2009:253), yaitu :

1. Terjamah : penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan komunikasi material.
2. Handal : kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki ketergantungan.
3. Pertanggungjawaban : rasa tanggung jawab terhadap mutu layanan.
4. Jaminan : pengetahuan, perilaku, dan kemampuan pegawai.
5. Empati : perhatian perorangan pada pelanggan.

Islamy dalam Sulistio dan Budi (2009:41) menyatakan bahwa pelayanan publik harus dilaksanakan oleh Birokrasi Pemerintah berdasarkan kepada prinsip-prinsip pelayanan prima berikut ini :

- 1) *Appropriateness*
- 2) *Accessibility*
- 3) *Continuity*
- 4) *Technically*
- 5) *Profitability*
- 6) *Equitability*
- 7) *Transparency*
- 8) *Accountability*
- 9) *Effectiveness And Efficiency*

Prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik menurut Surjadi (2009 : 65) yaitu :

- a. Kesederhanaan : prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan
- b. Kejelasan :
 - 1) Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik
 - 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengekta dalam pelaksanaan pelayanan publik
 - 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran
- c. Kepastian dan tepat waktu : Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan

- d. Akurasi : produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah
- e. Tidak diskriminatif : tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi
- f. Bertanggung jawab : pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana : tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi komunikasi dan informatika
- h. Kemudahan akses : tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi
- i. Kejujuran : cukup jelas
- j. Kecermatan : hati-hati, teliti, dan telaten
- k. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan : aparat penyelenggara pelayanan harus disiplin, sopan dan ramah dan memberikan pelayanan dengan ikhlas sehingga penerima layanan merasa dihargai hak-haknya
- l. Keamanan dan kenyamanan : proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman, nyaman, dan kepastian hukum

Sedangkan menurut pendapat Batinggi (2004:43) prinsip layanan berkualitas adalah sebagai berikut :

- 1) Sebelum segala sesuatu dimulai maka proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.

- 2) Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat. Proses dan prosedur itu tidak boleh membingungkan dan mengundang interpretasi ganda.
- 3) Kualitas muncul dari orang-orang yang bekerja dalam sistem, artinya orang-orang bekerja mengikuti suatu sistem, satu mata rantai, yang akhirnya membuahkan hasil. Apabila sistem itu baik, maka kecil kemungkinan kesalahan akan terjadi.
- 4) Peninjauan kualitas oleh para eksekutif, perlu dilakukan secara periodik, dalam arti perlu diadakan penyempurnaan dari prosedur jika dipandang perlu dengan memperhatikan selera pihak yang dilayani.
- 5) Kualitas pelayanan dapat dicapai hanya apabila para pemimpin organisasi menciptakan suatu iklim budaya organisasi yang memusatkan perhatian secara konsisten pada peningkatan kualitas dan kemudian menyempurnakannya secara berkala.
- 6) Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan, dan selera konsumen.
- 7) Kualitas menuntut kerjasama yang erat. Setiap orang dalam organisasi hendaknya memandang orang lain sebagai *partnernya*, yang dapat dilihat dan dihargai sebagai bagian dari penentu berhasilnya ia melaksanakan suatu kewajiban.

3. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Gerson dalam Pasolong (2010:134), pengukuran kualitas internal memang penting. Tetapi semua itu tidak ada artinya jika pelanggan tidak puas dengan yang diberikan. Untuk membuat pengukuran kualitas lebih berarti dan sesuai, “tanyakan” kepada pelanggan apa yang mereka inginkan, yang bisa

memuaskan mereka. Zeithaml 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.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi *servqual* yang dikemukakan oleh Zeithaml dalam Pasolong (2010:135) ,yaitu:

1. *Tangibles*, kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. *Reliability*, kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. *Responsiveness*, kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance*, kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Emphaty* ,sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Pendapat lainnya tentang dimensi tolak ukur kualitas pelayanan menurut Zhetaml dalam Sulistio dan Budi (2009:40), yaitu :

- a. *Tangible*, terdiri dari atas fasilitas peralatan, personil dan komunikasi
- b. *Realiabile*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- c. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
- d. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
- e. *Courtesey*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat yang tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
- f. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- g. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
- h. *Accesibility*, tempat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
- i. *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.

Dimensi kualitas pelayanan lainnya menurut Fitzsimmons dalam Sedarmayanti (2009:254) ,yaitu :

1. *Reliability* (handal), kemauan untuk memberi secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen/pelanggan.

2. *Responsiveness* (pertanggungjawaban), kesadaran/keinginan membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.
3. *Assurance* (jaminan), pengetahuan/wawasan, kesopan santunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, respek terhadap konsumen.
4. *Emphaty* (empati), kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, berusaha mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.
5. *Tangibles* (terjamah), penampilan pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti : peralatan/perengkapan yang menunjang pelayanan.

Elemen kualitas pelayanan (jasa) menurut fandy Tjiptono (2006 : 70) terdiri dari :

1. Bukti Fisik

Bukti fisik (*tangible*) merupakan meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Hal ini bisa berarti penampilan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan *front office*, tersedianya tempat parkir, keberhasilan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan karyawan. Prasarana yang berkaitan dengan layanan pelanggan juga harus diperhatikan oleh manajemen perusahaan. Gedung yang megah dengan fasilitas pendingin (AC), alat telekomunikasi yang canggih atau perabot kantor yang berkualitas, dan lain-lain menjadipertimbangan pelanggan dalam memilih suatu produk / jasa.

2. Keandalan

Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right*

the first time). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.

Dalam unsur ini, pemasar dituntut untuk menyediakan produk / jasa yang handal. Produk / jasa jangan sampai mengalami kerusakan / kegagalan. Dengan kata lain, produk / jasa tersebut harus selalu baik. Para anggota perusahaan juga harus jujur dalam menyelesaikan masalah sehingga pelanggan tidak merasa ditipu. Selain itu, pemasar harus tepat janji bila menjanjikan sesuatu kepada pelanggan. Sekali lagi perlu diperhatikan bahwa janji bukan sekedar janji, namun janji harus ditepati. Oleh karena itu, *time schedule* perlu disusun dengan teliti.

3. Daya Tanggap

Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Daya tanggap dapat berarti respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan. Para anggota perusahaan harus memperhatikan janji spesifik kepada pelanggan. Unsur lain yang juga penting dalam elemen cepat tanggap ini adalah anggota perusahaan selalu siap membantu pelanggan. Apa pun posisi seseorang di perusahaan hendaknya selalu memperhatikan pelanggan yang menghubungi perusahaan.

4. Jaminan

Jaminan (*assurance*) merupakan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Pada saat persaingan sangat kompetitif, anggota perusahaan harus tampil lebih kompeten, artinya memiliki pengetahuan dan keahlian di bidang masing-masing.

5. Empati

Empati (*empathy*) merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen. Setiap anggota perusahaan hendaknya dapat mengelola waktu agar mudah dihubungi, baik melalui telepon ataupun bertemu langsung. Dering telepon usahakan maksimal tiga kali, lalu segera dijawab. Ingat, waktu yang dimiliki pelanggan sangat terbatas sehingga tidak mungkin menunggu terlalu lama. Usahakan pula untuk melakukan komunikasi individu agar hubungan dengan pelanggan lebih akrab. Anggota perusahaan juga harus memahami pelanggan, artinya pelanggan terkadang seperti anak kecil yang menginginkan segala sesuatu atau pelanggan terkadang seperti orang tua yang cerewet. Dengan memahami pelanggan, bukan berarti anggota perusahaan merasa “kalah” dan harus “mengiyakan” pendapat pelanggan, tetapi paling tidak mencoba untuk melakukan kompromi bukan melakukan perlawanan.

4. Kualitas Pelayanan

Definisi kualitas menurut Sedarmayanti (2009:253) adalah :

1. Kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan.
2. Kecocokan untuk pemakaian
3. Perbaikan/penyempurnaan berkelanjutan
4. Bebas dari kerusakan/cacat
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan awal dan setiap saat
6. Melakukan sesuatu secara benar awal
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

Jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi Konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti :

- 1) Kinerja (*performance*)
- 2) Keandalan (*reliability*)
- 3) Mudah dalam penggunaan (*ease of use*)
- 4) Estetika (*esthetics*), dan sebagainya

Adapun dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Sedangkan Gasperz dalam Sinambela (2006:7) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu pada pengertian pokok :

1. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk;
2. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Pada dasarnya definisi kualitas jasa (pelayanan publik) berfokus pada upaya pemenuhan dan kebutuhan 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 antara lain :

- a. Pelayanan publik bermutu baru ada apabila ada standar pelayanan
- b. Pelayanan publik bermutu adalah pelayanan yang memuaskan pelanggan
- c. Untuk instansi yang sudah memiliki standar pelayanan publik, maka pelayanan bermutu adalah pelayanan yang sesuai dengan standarnya.
- d. Untuk instansi yang belum memiliki standar pelayanan publik , maka pelayanan bermutu adalah pelayanan yang dianggap terbaik oleh instansi yang bersangkutan, tetapi harus dilanjutkan dengan menyusun standar pelayanan. Utoyo dan Tresiana dalam Hartami (2009 : 8).

Menurut Ratminto dan Winarsih (2012 : 24) setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepatian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh

pemberi dan atau penerima layanan. Standar pelayanan menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, meliputi :

- a. Prosedur pelayanan : prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan termasuk pengaduan
- b. Waktu penyelesaian : waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat mengajukan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan
- c. Biaya pelayanan : biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan
- d. Produk pelayanan : hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- e. Sarana dan prasarana : penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik
- f. Kompetensi petugas pemberi layanan : kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan

Sendi pelayanan prima menurut Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Nomor 63 tahun 2003 dalam Sedarmayanti (2009 : 249-250) yaitu :

- a. Prosedur pelayanan : kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan
- b. Prasyarat pelayanan : prasyarat teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan

- c. Kejelasan petugas pelayanan : keberadaan dan kepastian tugas yang memberikan pelayanan (nama , jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya)
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan : kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan : kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan
- f. Kemampuan petugas pelayanan : tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat
- g. Kecepatan pelayanan : target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan : pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani
- i. Kesopanan dan kermahana petugas : sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati
- j. Kewajaran biaya pelayanan : keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan
- k. Kepastian biaya pelayanan : kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan
- l. Kepastian jadwal pelayanan : pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

- m. Kenyamanan lingkungan : kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima layanan
- n. Keamanan pelayanan : terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelayanan

Kasmir dalam Pasolong (2010 : 134), mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. Menurut Sinambela (2006 : 29) agar terdapat kepastian pelayanan publik segera disusun standar pelayanan yang jelas. Standar demikian diperlukan bukan hanya untuk kepastian pelayanan, tetapi juga dapat digunakan untuk menilai kompetensi aparatur dan usaha untuk pertanggungjawaban publik. Hak-hak masyarakat dalam pelayanan publik perlu diekspose untuk diketahui oleh masyarakat, demikian pula kewajiban aparatur dalam memberikan pelayanan. Mekanisme penyampaian complain, keluhan dan berbagai ketidakpuasan kepada lembaga terkait perlu dipermudah, untuk meningkatkan kontrol masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan menjadi berkualitas apabila sesuai dengan standar pelayanan serta dapat memuaskan pelanggan. Dengan demikian berdasarkan konsep tentang kualitas pelayanan maka definisi dari kualitas pelayanan pelanggan oleh PT.PLN (Persero) Rayon Way Halim yang diharapkan sesuai dengan standar atau melebihi standar yang

telah ditetapkan yaitu indikator tingkat mutu pelayanan oleh Peraturan Menteri ESDM Nomor 9 Tahun 2011 sehingga dapat menimbulkan kepuasan.

5. Pengukuran Kualitas Pelayanan

Menurut Widodo Joko dalam Hartami (2009 : 14), setidaknya terdapat tiga kunci untuk melakukan pengukuran kualitas pelayanan yaitu

- a. Bagaimana untuk mengukur kualitas pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan
- b. Bagaimana untuk menentukan besarnya pengaruh program suatu lembaga pelayanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
- c. Bagaimana untuk menetapkan pengukuran suatu pelayanan baik atau buruk.

Lebih lanjut Widodo menjelaskan setidaknya terdapat tiga macam sumber data utama untuk mengukur kualitas pelayanan publik yaitu :

1. Use of government Record

Tersedianya catatan data tentang kualitas pelayanan oleh birokrasi publik mulai dari prosedur biaya rendah, kerugian, program-program publik yang sering kali atau mungkin jarang. Catatan-catatan birokrasi publik berkaitan dengan informasi tentang kualitas pelayanan. Tersedianya catatan pemerintah tentang informasi berikut :

a. Service response time

Mencatat tanggal permohonan pelayanan pada saat diterima dan selanjutnya mencatat tanggal ketika pelayanan selesai. Informasi ini dapat diolah dan ditabulasi untuk memberikan indikator dari *respon time*, seperti

rata-rata waktu pelayanan, persentase permohonan pelayanan yang telah selesai dilayani dalam kurun waktu periode tertentu.

b. *Complaint counts*

Banyak agensi birokrasi publik yang mencatat keluhan-keluhan yang mereka terima, namun sering tidak mentabulasikan dalam bentuk yang bermanfaat. Komplain seharusnya ditabulasikan dalam tipe complain, kemungkinan pemerintah untuk mencatat kecendrungan dalam beberapa complain berdasarkan karakteristik dari pelayanan tertentu.

2. *Rating by trained observers*

Agen pemerintah dapat melatih staf atau sukarelawan untuk jadi peneliti atau pengawas yang secara periodik menilai kondisi fisik tertentu dengan menggunakan skala rata-rata dan prosedur latihan dikembangkan dengan cepat, pengawas berbeda yang mengawasi kondisi yang sama, seharusnya memberikan rata-rata (standar) yang sama terhadap kondisi tersebut.

3. *Surveys of customers*

Hampir setiap pelayanan pasti memiliki pelanggan langsung. Mereka dapat ditanya tentang rata-rata pelayanan dan memberikan informasi faktual yang dapat digunakan sebagai basis untuk indikator-indikator pelayanan publik.

Alat Pemastian Mutu Pelanggan menurut Osborne dan Plastrik (2001 : 185) yaitu:

a) *Standar Pelayanan Pelanggan*

Adalah standar mutu misalnya “pelanggan akan menunggu tidak lebih dari lima menit dalam antrian “ yang menjadi komitmen organisasi pemerintah dan mempublikasikannya.

b) Pengembalian Pelanggan

Memberi beberapa bentuk kompensasi kepada pelanggan-biasanya uang- ketika organisasi gagal memenuhi standar pelayanan pelanggan.

c) Jaminan Mutu

Komitmen organisasi untuk mengembalikan seluruh uang yang dikeluarkan pelanggan atau member pelayanan pengganti gratis jika pelanggan tidak puas terhadap pelayanan yang diterimanya.

d) Inspeksi Mutu

Biasanya bekerja dalam tim yang mencakup professional dan nonprofessional, menginspeksi pelayanan pemerintah dan menilai mutunya. Terkadang mereka melakukannya dengan sistem diam-diam, seperti “pura-pura menjadi pembeli” dalam sektor swasta.

e) Sistem Keluhan Pelanggan

Menelusuri dan menganalisis keluhan pelanggan memastikan respon segera, dan menciptakan metode dimana organisasi bisa belajar dari kesalahan tersebut untuk memperbaiki pelayanan mereka.

f) Ombudsmen

Membantu pelanggan untuk memecahkan permasalahan atau persengketaan dan mendapatkan pelayanan atau informasi yang mereka butuhkan ketika mereka tidak puas dengan sistem penanganan keluhan.

Pelajaran pemastian mutu pelanggan menurut Osborne dan Plastrik (2001 : 186) adalah sebagai berikut :

- a. Jika pelayanan pelanggan menjadi alat yang ampuh, gunakan pengembalian dan jaminan untuk membuat mereka menanggung

konsekuensinya. Strategi pelanggan membutuhkan konsekuensi untuk mencapai kekuatan yang sesungguhnya. Standar pelayanan pelanggan akan membantu manajer dan karyawan memahami apa yang diharapkan pelanggan, tetapi konsekuensi akan memberi urgensi terhadap kewajiban mengubah cara melakukan bisnis.

- b. Bersiaplah untuk berinvestasi dalam mengembangkan kapasitas untuk memperbaiki pelayanan pelanggan. Ketika organisasi pemerintah untuk pertama kali mendengarkan pelanggannya, sering mereka menemukan bahwa ternyata pelanggannya tidak begitu memikirkan pelayanan yang diterimanya. Dengan demikian untuk memperbaiki kualitas, manajer dan pegawai harus mengembangkan serangkaian kapasitas baru seperti manajemen mutu terpadu dan rekayasa proses bisnis.
- c. Jangan berusaha menjual inovasi standar pelayanan pelanggan kepada publik sebelum organisasi berkomitmen untuk mencapai standar tinggi dan menyediakan pengembalian (*redress*) ketika gagal. Orang tidak akan terkesan oleh niat baik terutama niat baik dari politisi atau birokrat. Tetapi mereka kan terkesan oleh peningkatan mutu pelayanan yang nyata. Mereka bahkan lebih tertarik pada jaminan mutu atau pengembalian dana.
- d. Gunakan asosiasi pelanggan untuk mengarahkan upaya pemastian mutu, sehingga tercipta suatu urgensi dan kredibilitas untuk mendorong organisasi memenuhi standar tersebut. Asosiasi pengguna atau pelanggan bisa mendorong organisasi pemerintah menerapkan standar mutu pelayanan yang tinggi dan berusaha secepatnya untuk mewujudkannya

karena mereka memiliki kekuatan besar untuk memilih dan menekan organisasi pelayanan publik.

6. Pelayanan Pelanggan

Dalam melaksanakan tugasnya fungsi pelayanan pelanggan harus dapat memberikan informasi kepada pelanggan, calon pelanggan dan masyarakat umum lainnya tentang hal-hal yang berhubungan dengan penyambungan tenaga listrik.

Menurut informasi PT. PLN (Persero) Way Halim jenis pelayanan pelanggan yang diberikan yaitu :

1. Pelayanan Permintaan Penyambungan Baru

Adalah pelayanan permintaan penyambungan tenaga listrik. Pengajuan permohonan sambungan baru dapat dilakukan dengan tahapan sebagai berikut :

- a) Pengajuan permohonan sambungan baru juga dapat dilakukan melalui saluran telepon Call Center PLN 123
- b) Datang langsung ke Kantor Pelayanan PLN terdekat dengan domisili/lokasi bangunan yang akan disambung listriknya dengan membawa:
 - a. Fotocopy kartu identitas pemilik/pengguna bangunan (KTP/SIM) yang masih berlaku.
 - b. Denah/peta lokasi bangunan (diperlukan untuk memudahkan dalam proses survey lapangan)
 - c. Surat kuasa bila pengajuan permohonan diwakilkan
 - d. Membayar biaya penyambungan

2. Pelayanan Permintaan Perubahan Daya

Pelayanan perubahan daya meliputi : penambahan daya, penurunan daya dan penyesuaian daya. Penyesuaian daya dilakukan apabila terjadi keadaan dimana daya tersambung harus disesuaikan dengan daya menurut ketentuan Tarif Dasar Listrik (TDL) yang berlaku atau perubahan tegangan listrik.

3. Pelayanan Permintaan Perubahan Golongan Tarif

Permintaan perubahan tarif dengan daya tetap dapat dilakukan sebagai berikut:

- 1) Atas permintaan pelanggan.
- 2) Bukan atas permintaan pelanggan.

Permintaan perubahan tarif juga dapat dilakukan bersamaan pada saat perubahan daya, perubahan nama sehingga prosedur yang dilakukan dalam proses perubahan daya ditambah dengan berita acara perubahan tarif sesuai kondisi dilapangan dan berita acara tersebut ditanda tangani oleh kedua belah pihak yaitu pelanggan dan PLN.

4. Permintaan Pelayanan Perubahan Nama Pelanggan

Pelayanan permintaan Perubahan Nama Pelanggan terdiri dari :

- 1) Ganti nama pelanggan adalah perubahan nama pelanggan yang tidak berakibat adanya perpindahan atas hak sebagai pelanggan listrik.
- 2) Balik nama pelanggan adalah perubahan nama pelanggan yang berakibat adanya perpindahan atas hak sebagai pelanggan.

5. Pelayanan Permintaan Restitusi.

a. Restitusi Uang Jaminan Langgan (UJL)

Yang dimaksud pembayaran kembali (restitusi) adalah pengembalian uang

UJL kepada pelanggan karena hal- hal sebagai berikut :

- 1) Pelanggan berhenti menjadi pelanggan PLN dan telah diperhitungkan dengan seluruh tunggakan rekening.
- 2) Pelanggan menurunkan daya dimana UJL daya baru lebih kecil dari UJL daya lama.
- 3) Calon pelanggan yang karena sesuatu hal proses penyambungannya tidak dapat dilaksanakan.
- 4) Pelayanan permintaan restitusi Rekening Listrik.

Yang dimaksud pembayaran kembali (restitusi) adalah pengembalian uang rekening listrik kepada pelanggan karena hal-hal sebagai berikut :

- a. Pelanggan membayar dua kali pelunasan atau lebih akibat kesalahan sistem.
 - b. Pelanggan kelebihan membayar pelunasan rekening listrik.
6. Pelayanan Pengaduan Pelanggan.

Adapun jenis pengaduan antara lain meliputi :

Pengaduan gangguan, klaim rekening, klaim Alat Pembatas dan Alat Pengukur (APP), restitusi dobel bayar, dan pengaduan lain-lain.

- 1) Pengaduan Pelanggan.

Pengaduan gangguan adalah pengaduan pelanggan yang antara lain meliputi terputusnya aliran listrik ke pelanggan baik secara individual maupun terhadap sekelompok pelanggan, fluktuasi tegangan, terjadinya hubungan singkat pada sambungan listrik atau Jaringan Tegangan Rendah (JTR) yang menimbulkan percikan api.

2) Klaim rekening.

Klaim rekening adalah pengaduan pelanggan yang berkaitan dengan besarnya perhitungan rekening listrik baik yang sudah dilunasi maupun yang belum dilunasi.

3) Klaim APP

Klaim APP adalah pengaduan pelanggan yang berkaitan dengan kondisi APP yang terpasang atau disinyalir tidak berfungsi dengan baik.

7. Pelayanan Permintaan Perubahan Tempat Pembayaran Tagihan Listrik.

Pelayanan permintaan perubahan tempat pembayaran rekening listrik yakni dapat dilakukan atas permintaan pelanggan dan bukan atas permintaan pelanggan.

8. Pelayanan Penyelesaian Tagihan Susulan Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik

Kegiatan penertiban pemakaian tenaga listrik pada dasarnya merupakan kegiatan untuk meningkatkan disiplin dan tertib pemakaian aliran listrik serta mengurangi kehilangan energi (kwh) akibat pelanggaran yang dilakukan oleh masyarakat.

9. Pelayanan Permintaan Berhenti Sebagai Pelanggan.

Ada 2 jenis pelayanan permintaan berhenti sebagai pelanggan :

- 1) Permintaan berhenti sebagai pelanggan atas permintaan pelanggan dan
- 2) Permintaan berhenti sebagai pelanggan atas permintaan bukan pelanggan yang bersangkutan.

Yang dimaksud dengan berhenti sebagai pelanggan bukan kemauan pelanggan adalah pembongkaran sambungan tenaga listrik tanpa

penyambungan kembali karena tunggakan rekening dan peraturan pemerintah misalnya :

Perubahan peruntukan fungsi lahan, terkena proyek peremajaan wilayah dan bencana alam dan lain lain. Pelanggan tetap berkewajiban menyelesaikan tunggakan rekening bila ada pelanggan dapat meminta restitusi uang jaminan langganan bila dokumen pendukung lengkap dan tidak mempunyai tunggakan.

10. Pelayanan Permintaan Penyambungan Sementara

Adalah permintaan masyarakat atas kebutuhan energi guna keperluan tertentu dalam jangka waktu tertentu (sesaat) antara lain : Penerangan pesta, pasar malam dan lain-lain. Yang meminta kebutuhan energi tersebut diatas meliputi pelanggan yang sudah disambung dan bukan pelanggan PLN.

11. Pelayanan Permintaan Pemutusan Sementara dan Kemudian Meminta Dipasang Kembali

Waktu yang dianggap maksimal selama 12 bulan, jika waktu tersebut dilampaui maka akan dianggap sebagai penyambungan baru. Selama waktu pemutusan sementara rekening tetap terbit dengan perhitungan biaya beban dan wajib dilunasi oleh pelanggan.

12. Pelayanan Permintaan Angsuran.

Permintaan angsuran dari pelanggan/ yang mewakili dan atas persetujuan manajer yang dimaksud adalah angsuran terhadap biaya penyambungan, tagihan susulan P2TL, tunggakan rekening listrik.

13. Pelayanan Permintaan Reduksi.

Yang dimaksud pelayanan pemberian reduksi biaya beban atas penghentian sementara penyaluran tenaga listrik yang berlangsung terus menerus melebihi waktu 3 X 24 jam.

14. Pelayanan Pembayaran Dimuka Rekening Listrik.

Yang dimaksud pembayaran dimuka rekening listrik adalah pembayaran dimuka atas pemakaian tenaga listrik yang belum digunakan.

15. Pengawasan Peremajaan Data Induk Pelanggan.

Yang dimaksud dengan peremajaan data pelanggan adalah proses perubahan data pelanggan di komputer karena adanya mutasi/ koreksi yang dilakukan berdasarkan perubahan data langganan.

16. Pengawasan dan Pengendalian Administrasi Pelanggan

Pengawasan dan pengendalian administrasi pelanggan meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut :

- 1) Pelayanan pemberian informasi penyambungan tenaga listrik.
- 2) Pelayanan permintaan penyambungan baru
- 3) Pelayanan permintaan perubahan daya
- 4) Pelayanan berhenti sebagai pelanggan
- 5) Pelayanan permintaan perubahan nama pelanggan
- 6) Pelayanan permintaan perubahan golongan tarif
- 7) Pelayanan permintaan sambungan sementara
- 8) Pelayanan pembayaran tagihan susulan Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL)

- 9) Pelayanan permintaan pemutusan sementara dan kemudian minta disambung kembali
- 10) Pembongkaran sambungan tenaga listrik tanpa penyambungan kembali
- 11) Pelayanan pengaduan pelanggan
- 12) Pelayanan permintaan restitusi
- 13) Pelayanan permintaan angsuran
- 14) Pelayanan permintaan reduksi
- 15) Pelayanan pembayaran dimuka rekening listrik
- 16) Pengawasan peremajaan data Pelanggan
- 17) Pencatatan data pelanggan
- 18) Nomor pelanggan (Idpel).

B. Tinjauan Tentang Pelanggan

1. Identifikasi Pelanggan (*Customer*)

Identifikasi pelanggan menurut Gasperz dalam Pasolong (2010:131) yaitu berkaitan dengan mereka yang secara langsung maupun tidak langsung menggunakan jenis-jenis pelayanan publik atau mereka yang secara langsung maupun tidak langsung terkena dampak dari kebijakan-kebijakan organisasi publik. Organisasi publik memiliki pelanggan yang dapat dikategorikan sebagai pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Berikut ini adalah penjelasan mengenai kategori pelanggan :

- a. Pelanggan internal (*internal customer*) mencakup unit-unit atau pegawai dalam suatu organisasi publik yang bekerja tergantung pada unit atau pegawai yang lain dalam organisasi yang sama.

- b. Pelanggan eksternal (*external customer*) mencakup pengguna produk (barang dan/atau jasa) dari organisasi publik.

C. Tinjauan Tentang Kebijakan Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL)

Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) adalah pemeriksaan oleh PLN terhadap instalasi PLN dan instalasi pelanggan dalam rangka penertiban pemakaian/pemanfaatan tenaga listrik. Penertiban pemakaian tenaga listrik merupakan upaya PT PLN dalam mengamankan energi listrik dari pemakaian secara tidak sah. Hal ini dilakukan karena penggunaan listrik secara tidak sah dapat menyusutkan energi listrik yang dialirkan kepada konsumen sehingga mengurangi daya listrik yang dialiri PLN secara signifikan.

Menurut informasi pada PT.PLN Rayon Way Halim, P2TL merupakan pelanggaran oleh konsumen yang merugikan PLN, karena sisi penjualan tidak sesuai dengan apa yang dikeluarkan dengan apa yang didapat oleh PLN. Bentuk pelanggaran yakni tindakan yang mempengaruhi pengukuran energi listrik. Ada 4 jenis pelanggaran dalam pemakaian listrik yaitu :

- a) Pelanggaran pertama disebut P1, yaitu pelanggaran yang mempengaruhi batas daya. Contohnya segel alat pembatas hilang/rusak, alat pembatas rusak atau tak sesuai dengan aslinya, kemampuan alat pembatas lebih besar, alat pembatas terhubung langsung dengan kawat, terjadi hal-hal lainnya yang mempengaruhi batas daya
- b) Pelanggaran kedua disebut P2, yaitu pelanggaran yang mempengaruhi pengukuran energi. Pelanggaran yang biasa terjadi adalah segel alat pengukur atau perlengkapannya rusak/tidak sesuai aslinya, alat pengukur dan atau perlengkapannya tak berfungsi sebagaimana mestinya, terjadi hal-hal lainnya

yang mempengaruhi pengukuran energi c) Pelanggaran ketiga disebut P3 yaitu pelanggaran yang mempengaruhi batas daya dan pengukuran energi yang merupakan gabungan P1 dan P2. Contoh pelanggarannya antara lain melakukan sambungan langsung ke instalasi pelanggan dari instalasi PLN sebelum APP d) pelanggaran yang terakhir disebut P4 ialah pelanggaran yang dilakukan oleh non pelanggan PLN.

D. Kerangka Pemikiran

Dalam hal pelayanan publik, PT. PLN (Persero) Rayon Way Halim pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan yang berkualitas kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan. Pelayanan publik berkewajiban dan bertanggung jawab memberikan layanan yang baik dan professional. Pelayanan yang diberikan akan dikategorikan sesuai bila kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat lebih besar daripada harapan mereka. Untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik, maka tentunya pelayanan juga harus baik dan maksimal. Pengukuran tingkat kepuasan masyarakat dapat dilakukan dengan mencari tingkat kesesuaian antara nilai kinerja pelayanan yang diberikan dengan nilai kepentingan atau harapan masyarakat itu sendiri. PT. PLN (Persero) Rayon Way Halim harus mengetahui apa yang dianggap sangat penting oleh masyarakat sehingga mereka puas.

Kepuasan masyarakat banyak dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kualitas pelayanan. Sedangkan kualitas pelayanan terdiri dari 5 dimensi yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Bukti Fisik (*tangible*) merupakan bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, maupun representasi fisik dari jasa. Keandalan (*reliability*)

merupakan konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya. Daya Tanggap (*responsiveness*) merupakan kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan. Jaminan (*assurance*) merupakan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya, yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Empati (*Empathy*) merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Untuk mengukur berkualitas tidaknya suatu pelayanan yang diberikan kepada konsumen pengguna jasa, penulis menggunakan 2 dimensi kualitas pelayanan dari Fitzsimmons dalam Sedarmayanti (2009:254) yakni dimensi *reliability* dan dimensi *responsiveness*, dimana terdapat 11 indikator Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) dari Peraturan Menteri ESDM Nomor 9 Tahun 2011 yaitu:

- 1) Tegangan tinggi di titik pemakaian
- 2) Tegangan menengah di titik pemakaian
- 3) Tegangan rendah di titik pemakaian
- 4) Frekuensi di titik pemakaian
- 5) Kecepatan pelayanan sambungan baru
- 6) Kecepatan pelayanan perubahan daya
- 7) Kecepatan menanggapi pengaduan
- 8) Kesalahan pembacaan kWh meter
- 9) Waktu koreksi kesalahan rekening
- 10) Lama gangguan
- 11) Jumlah gangguan

Berdasarkan uraian di atas, maka dirumuskan kerangka konsep sebagai berikut :

Gambar 4. Model Kerangka Pemikiran

