

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN PT. PLN (PERSERO)  
RAYON NATAR LAMPUNG SELATAN**

**SKRIPSI**

Oleh

**NUR AZIZAH**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2019**

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN PT.PLN (PERSERO) RAYON NATAR LAMPUNG SELATAN**

**Oleh**

**NUR AZIZAH**

Penelitian ini membahas tentang pelayanan pelanggan pada sektor kelistrikan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) Rayon Natar Lampung Selatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan menggunakan indikator dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml. Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe survey dengan pendekatan penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, serta dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu data wawancara, observasi, dan dokumentasi diolah menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian menyatakan PT.PLN (Persero) Rayon Natar Lampung Selatan telah melakukan upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kualitas listrik pelanggan namun dalam pelaksanaannya masih belum maksimal. Upaya yang dilakukan yakni menyediakan sarana dan prasarana dalam proses penyediaan pelayanan pelanggan dan berusaha memberi pelayanan yang ramah, cepat dan tanggap. Selain itu, PT.PLN (Persero) Rayon Natar Lampung Selatan melakukan perbaikan administrasi berupa biaya operasional, jaringan operasional, transportasi, dan peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) melalui pelaksanaan diklat.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Pelanggan, Listrik.

## **ABSTRACT**

### **ANALYSIS OF CUSTOMER SERVICE QUALITY OF PT. PLN (PERSERO) RAYON NATAR LAMPUNG SELATAN**

**By**

**NUR AZIZAH**

This study discusses customer service in the electricity sector provided by PT. PLN (Persero) Rayon Natar Lampung Selatan. The purpose of this study was to determine the quality of service using indicators of service quality dimensions according to Zeithaml. The type of research used in this study is a type of survey with a qualitative research approach. The technique of collecting data through interviews, observation, and documentation. Data analysis techniques in this study are interview data, observation, and documentation processed using data reduction, data presentation, and conclusion drawing.

Based on the results of the study, PT PLN (Persero) Rayon Natar Lampung Selatan has made efforts to improve the quality of customer electricity quality services but in its implementation is still not optimal. Efforts are made to provide facilities and infrastructure in the process of providing customer service and strive to provide friendly, fast and responsive services. In addition, PT PLN (Persero) Rayon Natar Lampung Selatan has made administrative improvements in the form of operational costs, operational networks, transportation, and improving the quality of Human Resources (HR) through the implementation of training.

**Keywords:** Service Quality, Customers, Electricity.

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN PT. PLN (PERSERO)  
RAYON NATAR LAMPUNG SELATAN**

**Oleh**

**Nur Azizah**

**Skripsi**

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

Pada

Jurusan Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2019**

Judul Skripsi : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN  
PELANGGAN PT. PLN (PERSERO) RAYON  
NATAR LAMPUNG SELATAN**

Nama : **Nur Azizah**

Nomor Pokok Mahasiswa : **1216041075**

Jurusan : **Ilmu Administrasi Negara**

Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**MENYETUJUI**

**1. Komisi Pembimbing**

**Dr. Novita Tresiana, S.Sos., M.Si.**  
NIP. 19720918 200212 2 002

**2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara**

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

**MENGESAHKAN**

**1. Tim Penguji**

**Ketua : Dr. Novita Tresiana, S.Sos, M.Si.**

**Penguji Utama : Dra. Dian Kagungan, M.H.**

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



**Dr. Syarief Makhya**  
**NIP. 195908031986031003**

**Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 20 Maret 2019**

## 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 di 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,  
Yang membuat pernyataan



**Nur Azizah**  
NPM. 1216041075

## RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Terbanggi Subing pada tanggal 26 Juni 1994. Penulis merupakan putri pertama dari empat bersaudara pasangan Bapak Ikhsan dan Ibu Marsiati. Penulis menempuh pendidikan formal di SD Negeri 1 Terbanggi Subing menyelesaikan studinya pada tahun 2006. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang Sekolah Menengah Pertama yaitu SMPIT Bustanul ‘Ulum Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah yang diselesaikan pada tahun 2009 dan setelah itu melanjutkan pendidikan ke jenjang Sekolah Menengah Atas yaitu MAN 1 Metro Lampung Timur. Penulis terdaftar sebagai mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan ilmu Politik, Universitas Lampung. Pada Januari Tahun 2012.



## ***MOTTO***

*Dimana bumi di pijak, disitu langit di junjung*

*Sesungguh nya setelah kesulitan PASTI ada kemudahan  
(QS. 94:6)*

Atas rahmat Allah yang maha kuasa dan didorong oleh keinginan luhur , Skripsi  
ini ku persembahkan untuk mereka yang tersayang:

Ayahanda Ikhsan dan ibunda Marsiati

Suamiku Nafian Faiz

Adik-adikku Irfan, Radha, Amma, Nana

Bidadari kecilku Ufaira

Buah hatiku dimasa depan

Serta ayah dan ibu keduaku ayahanda Mulyani dan ibunda Siti Sholikhah

Segenap keluarga besar

Untuk sahabat dan teman

Serta Almamater Universitas Lampung

## SANWACANA

Bismillahirrohmanirohim.

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan di Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung yang diakhiri dengan penulisan skripsi. Skripsi yang berjudul “**Analisis Kualitas Pelayanan Pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Natar Lampung Selatan**” adalah salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Negara di Universitas Lampung.

Penulis menyadari banyak kesulitan yang dihadapi dari awal pengerjaan hingga penyelesaian skripsi ini, namun berkat bantuan, bimbingan dan saran dari berbagai pihak, terutama dosen pembimbing, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah S.W.T karena dengan akal dan ketabahan yang diberikan saya bisa mengerjakan skripsi ini hingga selesai.
2. Ibu Dr. Novita Tresiana, S.Sos., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi utama (tunggal) yang telah banyak membantu dan bersedia membimbing, mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, terimakasih banyak

bu, semoga keikhlasan dan ketulusan Ibu dalam mendidik mendapatkan keberkahan dari Allah SWT.

3. Ibu Dra. Dian Kagungan, M.H. selaku dosen penguji yang telah memberikan banyak masukan serta saran yang sangat berguna bagi penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Ibu Dewi Brima Atika selaku dosen pembimbing akademik yang selalu memberikan saran dan masukan selama menjalani masa perkuliahan.
5. Bapak Dr. Noverman Duaji selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung
6. Seluruh staf pengajar di Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Lampung yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu dan pengetahuan. Pak Bambang Utoyo, Pak Noverman Duadji, Pak Syamsul Maarif, Pak Izul, Bu Novita Tresiana, Bu Dewie Brima Atika, Bu Devi Yulianti, Bu Selvi, Bu Dian Kagungan, Bu Indriyanti, Bu Intan, Bu Ani Agus Puspawati, dan Bu Ita.
7. Pria tampanku Bapak Ikhsan dan Wanita cantikku Ibu Marsiati yang sangat saya cintai, malaikat penjagaku. Terimakasih untuk semua do'a dan pengorbanan selama ini. Ucapan terimakasih saja tidak akan cukup untuk mewakili perasaan saya. Semoga selalu dalam lindungan Allah SWT.
8. Suamiku tersayang Nafian Faiz, terima kasih atas do'a , dukungan juga kesabaran menemani penulis menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah menjadikan kita keluarga yang diridhoi dan selalu dilimpahkan kasih sayang-NYA. Aamiin. Terima kasih ya mas...

9. Adik-adikku yang kusayangi, Irfan, Radha, Amma, Nana serta bidadari kecilku Mpa. Terimakasih atas do'a dan dukungan yang selalu di berikan kepada penulis. Semoga Allah menjadikan kita keluarga yang selalu saling menyayangi.
10. Buah hatiku dimasa depan yang aku rindukan, yang jika aku membayangkan tentangmu bertambah pula semangatku untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada ayah dan ibu kedua ku Bapak Mulyani dan ibu Solekhah, terimakasih selalu memberi dukungan dan juga do'a dalam proses pembuatan skripsi ini. Semoga selalu dalam lindungan Allah.swt.
12. Sahabat rasa saudara Alkahfi ku: Aura, Ninik, Een, Mamak, Ecik, Orik, Itik, Iceng. Terimakasih sudah melukiskan banyak warna diatas kanvas kehidupanku. Semoga Allah selalu menjaga kita semua dalam keselarasan dan kerukunan.aamiin
13. A.H.A squad: Hanan, Gito, Rizal, Faiz, Bakpia, mb arruum, Badut terimakasih banyak atas pelajaran selama ini. Berjuang bersama kalian adalah pengalaman berharga dalam hidupku. Semoga Allah selalu menjaga kita dalam lindungan NYA, dan dipertemukan kembali di Syurga-NYA. aamiin
14. Seluruh Keluarga Administrasi Negara (012) kelas ganjil khususnya Kholifatul Munawaroh Mamak Mona sapi gelonggonganku terimakasih atas pelajaran sabar, ikhlas dan kelembutannya. Anggi Herliani, si Sitik yang alhamdulillah yang sebentar lagi menikah (aamiin) terimakasih atas dukungan dan masukan terhadap pembuatan skripsi ini. Ana Triatun si mamah muda jagain ponakan saya sehat selalu ya nel. Yuli Kurnia tuyul si pendekar

sebrang pulau mudah-mudahan cita-cita menikah diusia 27 tahunmu tidak terlaksana aamiin (lebih cepat) dan teman-teman yang lainnya, terimakasih atas bantuan, dukungan, dan kebersamaannya selama ini dari teman-teman semua, saya sangat bersyukur mengenal kalian semua. Semoga kesuksesan selalu bersama kita. Semangat terus Ampera.

15. Seluruh Pihak Informan yang Berada Di PT PLN (Persero) Natar Lampung Selatan telah memberikan izin penelitian sehingga penulis dapat melaksanakan penelitian dan menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT memberikan balasan yang lebih baik untuk Bapak, Ibu dan teman-teman semua. Hanya ucapan terimakasih dan doa yang bisa penulis berikan.

Karya tulis ini adalah karya terbaik yang pernah peneliti tulis dengan mencurahkan seluruh pemikiran, perasaan, dan tenaga. Namun sebagai peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna. Akan tetapi penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Bandar Lampung,  
Penulis

Nur Azizah

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Kegunaan Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
A. Tinjauan Tentang Pelayanan.....	8
1. Pengertian Pelayanan .....	8
2. Prinsip Kualitas Pelayanan .....	10
3. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	13
4. Kualitas Pelayanan.....	19
5. Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	24
6. Pelayanan Pelanggan .....	25
B. Tinjauan Tentang Pelanggan .....	32
1. Identifikasi Pelanggan ( <i>Customer</i> ) .....	32
2. Undang-undang Tentang Perlindungan Konsumen/Pelanggan .....	32
C. Ombudsman.....	33
D. Kerangka Pemikiran .....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>37</b>
A. Tipe dan Pendekatan Penelitian.....	37
B. Fokus Penelitian.....	38
C. Lokasi Penelitian .....	40
D. Sumber Data .....	40
1. Data Primer .....	40
2. Data Sekunder.....	41
E. Teknik Pengumpulan Data .....	41
1. Wawancara.....	41
2. Dokumentasi .....	42

3. Observasi.....	43
F. Teknik Analisis Data .....	43
1. Reduksi data ( <i>Reduction Data</i> ).....	44
2. Penyajian data ( <i>Data Display</i> ).....	44
3. Penarikan Kesimpulan ( <i>Concluting Drawing</i> ).....	44
G. Teknik Keabsahan Data.....	45
1. Derajat Kepercayaan ( <i>credibility</i> ).....	45
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>47</b>
A. Gambaran Umum PT PLN (Persero) Rayon Natar .....	47
B. Visi, Misi PT PLN (Persero) Rayon Natar .....	48
C. Struktur Organisasi PT PLN (Persero) Rayon Natar .....	48
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>53</b>
A. Hasil.....	53
1. Dimensi Kualitas Pelayanan Di PT. PLN (Persero) Rayon Natar .....	53
2. Upaya Yang Dilakukan Oleh PT. PLN (Persero) Rayon Natar Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	62
B. Pembahasan .....	64
1. Dimensi Kualitas Pelayanan Di PT. PLN (Persero) Rayon Natar .....	64
2. Upaya Yang Dilakukan Oleh PT. PLN (Persero) Rayon Natar Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	70
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>74</b>
A. Kesimpulan .....	74
B. Saran .....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>76</b>
A. Literatur .....	76
B. Website .....	77
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>78</b>



## **DAFTAR TABEL**

Tabel	Halaman
1. Daftar Informan.....	42

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Model Kerangka Pemikiran .....	36
2. Struktur Organisasi PT.PLN (Persero) Rayon Natar .....	50
3. Mobil pelayanan listrik pintar PT. PLN Rayon Natar.....	54
4. Ruang pelayanan PT PLN (Persero) Rayon Natar .....	54
5. Lahan parkir PT. PLN (Persero) Rayon Natar .....	55
6. Toilet PT PLN (Persero) Rayon Natar .....	55
7. Wawancara dengan kepala bagian SDM Teknik PT. PLN Rayon Natar .....	56
8. Wawancara dengan Supervisor Teknik PT. PLN Rayon Natar.....	58
9. Slogan PT PLN (Persero) Rayon Natar .....	59
10. Kegiatan pelayanan pelanggan PT.PLN Rayon Natar .....	60
11. Wawancara dengan Supervisor Teknik PT. PLN Rayon Natar.....	61
12. Wawancara dengan Supervisor Administrasi PT. PLN Rayon Natar.....	64

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

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.

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. Selain itu, PT PLN (Persero) memiliki SOP (Standar Operasional Prosedur) yang sudah baik maka seharusnya PT PLN (Persero) mampu memberikan pelayanan sesuai dengan

SOP yang ada. 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 Dimensi Kualitas Pelayanan menurut Zeithaml dalam Pasolong (2010:135) yakni ada lima dimensi dalam menilai kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Permasalahan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan listrik disebabkan oleh adanya kesenjangan antara pelayanan yang diberikan saat ini dengan standar pelayanan yang ditentukan (*Local Governance Support Program*, 2007).

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 pelanggan 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 Natar merupakan Ranting di bawah PT. PLN Cabang Tanjung Karang, dimana PT. PLN (Persero) Rayon Natar saat ini mengalami pertumbuhan pelanggan yang cukup pesat. Peluang ini tentunya menjadi suatu nilai positif bagi PT. PLN (Persero) Rayon Natar 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 Natar 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 PT. PLN (Persero) Rayon Natar Lampung Selatan 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.

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. General Manager PLN Distribusi Lampung, Julita Indah, menjelaskan, pada Selasa (25/9) malam, Provinsi Lampung mengalami defisit daya mencapai 181 MW. Namun, menurutnya, sejak Rabu (26/9) malam sekitar pukul 21.45 WIB, PLTU Sebalang mulai masuk ke sistem Lampung. Ditargetkan PLTU Sebalang unit satu mampu menyuplai 60 MW dan PLTU Tarahan unit empat juga masuk sistem sebesar 85 MW. ([www.republika.co.id](http://www.republika.co.id) , diakses tanggal 5 oktober 2018).

Deputi Manager Hukum dan Humas PT PLN Distribusi Lampung I Ketut Darpa juga enggan menanggapi laporan tersebut. Dia meminta untuk bertanya langsung ke bagian teknis PT PLN Rayon Natar mengatakan, pembengkakan tagihan listrik atas nama P Manalu terjadi karena adanya stan KWh yang menumpuk. Tagihan sebesar Rp25,5 juta adalah kewajiban yang mesti dibayar pelanggan. ([duajurai.com](http://duajurai.com) , diakses 5-10-2018).

Menurut riset yayasan lembaga konsumen indonesia (YLKI), keluhan utama konsumen terhadap PLN masih tinggi terkait dengan pelaksanaan penertiban pemakaian tenaga listrik, pemadaman, pelayanan sambung baru, listrik Prabayar, tegangan turun dan penanganan keluhan pelanggan yang kurang baik. Oleh karena

itu, penulis ingin mengkaji tingkat pelayanan yang diberikan oleh PLN kepada pelanggannya. Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di PT. PLN (Persero) Rayon Natar bahwa sebagian besar keluhan pelanggan yang datang adalah mengenai kecepatan pihak PLN yang dinilai kurang tanggap dalam merespon keluhan dari masyarakat. Dan pemberian pelayanan yang kurang maksimal kepada pelanggan.

### **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 Natar berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan ?
2. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) Rayon Natar 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 Natar berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan.
2. Menganalisis upaya yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) Rayon Natar 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 Natar 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.

## **BAB 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 :

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

- 1) Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat. Proses dan prosedur itu tidak boleh membingungkan dan mengundang interpretasi ganda.
- 2) 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.
- 3) 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.
- 4) 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.
- 5) Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan, dan selera konsumen.
- 6) 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. *Reliable*, 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. *Courtesy*, 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. *Accessibility*, 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/perlengkapan 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 Natar Lampung Selatan 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 kecenderungan 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.

## **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) Rayon Natar Lampung Selatan 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:
  - 1) Fotocopy kartu identitas pemilik/pengguna bangunan (KTP/SIM) yang masih berlaku.
  - 2) Denah/peta lokasi bangunan (diperlukan untuk memudahkan dalam proses survey lapangan)
  - 3) Surat kuasa bila pengajuan permohonan diwakilkan
  - 4) 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. 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.

### 3. Permintaan Pelayanan Perubahan Nama Pelanggan

Pelayanan permintaan Perubahan Nama Pelanggan terdiri dari :

- a. Ganti nama pelanggan adalah perubahan nama pelanggan yang tidak berakibat adanya perpindahan atas hak sebagai pelanggan listrik.
- b. Balik nama pelanggan adalah perubahan nama pelanggan yang berakibat adanya perpindahan atas hak sebagai pelanggan.

### 4. 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.

5. 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.

a. 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.

b. Klaim rekening.

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

c. Klaim APP

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

6. 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.
7. 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.
8. Pelayanan Permintaan Berhenti Sebagai Pelanggan.

Ada 2 jenis pelayanan permintaan berhenti sebagai pelanggan :

- a. Permintaan berhenti sebagai pelanggan atas permintaan pelanggan dan
- b. 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.

9. 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.

10. 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.

11. 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.

12. 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.

13. Pelayanan Pembayaran Dimuka Rekening Listrik.

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



#### 14. 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.

#### 15. Pengawasan dan Pengendalian Administrasi Pelanggan

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

- a. Pelayanan pemberian informasi penyambungan tenaga listrik.
- b. Pelayanan permintaan penyambungan baru
- c. Pelayanan permintaan perubahan daya
- d. Pelayanan berhenti sebagai pelanggan
- e. Pelayanan permintaan perubahan nama pelanggan
- f. Pelayanan permintaan perubahan golongan tarif
- g. Pelayanan permintaan sambungan sementara
- h. Pelayanan pembayaran tagihan susulan Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL)
- i. Pelayanan permintaan pemutusan sementara dan kemudian minta disambung kembali
- j. Pembongkaran sambungan tenaga listrik tanpa penyambungan kembali
- k. Pelayanan pengaduan pelanggan
- l. Pelayanan permintaan restitusi
- m. Pelayanan permintaan angsuran
- n. Pelayanan permintaan reduksi
- o. Pelayanan pembayaran dimuka rekening listrik

- p. Pengawasan peremajaan data Pelanggan
- q. Pencatatan data pelanggan
- r. 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.

### **2. Undang-undang Tentang Perlindungan Konsumen/Pelanggan**

Dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen tertulis pada pasal 4 yakni tentang hak konsumen yaitu:

- 1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;

2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

### **C. Ombudsman**

Ombudsman Republik Indonesia sebelumnya bernama Komisi Ombudsman Nasional adalah lembaga negara di Indonesia yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan

pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah. Lembaga ini dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang disahkan dalam Rapat Paripurna DPR RI pada tanggal 9 September 2008.

Penelitian ini merujuk pada penelitian sebelumnya yang berjudul Kualitas Pelayanan Pelanggan PT PLN (Persero) Rayon Way Halim dengan tipe penelitian kuantitatif yang hasilnya menurut indikator Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) PT.PLN (Persero) Rayon Way Halim dalam penelitian ini dengan menggunakan statistik deskriptif ditunjukkan dengan perolehan nilai *mean* (rata-rata) keseluruhan sebesar 3,2785 yang menunjukkan kondisi variabel dalam penelitian ini cukup baik. Hasil uji validitas dan realibilitas dinyatakan valid dan reliabel. Pernyataan kuisioner dikatakan valid dan reliabel pada keseluruhan pernyataan karena nilai *r* hitung lebih besar dibandingkan dengan *r* tabel (0,514). Untuk daya listrik yang diterima pelanggan terkait dengan tegangan tinggi, tegangan menengah, tegangan rendah dan frekuensi sudah sesuai dengan nilai yang ditetapkan, namun apabila terjadi gangguan pada sisi pembangkit akan menyebabkan pemadaman pada pelanggan.

PT.PLN (Persero) Rayon Way Halim telah melakukan upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan yakni dari sisi teknis maupun non teknis dalam pelayanan kualitas listrik pelanggan namun dalam pelaksanaannya masih belum maksimal. Pelayanan dari sisi teknis yaitu memaksimalkan pelayanan gangguan, perbaikan, maupun laporan gangguan. Dari sisi non teknis yaitu perbaikan administrasi berupa biaya operasional, jaringan.

Sedangkan pada penelitian ini hasil yang diharapkan adalah mengenai kualitas pelayanan pelanggan yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) Rayon Natar Lampung Selatan berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan dan menganalisis upaya yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) Rayon Natar Lampung Selatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

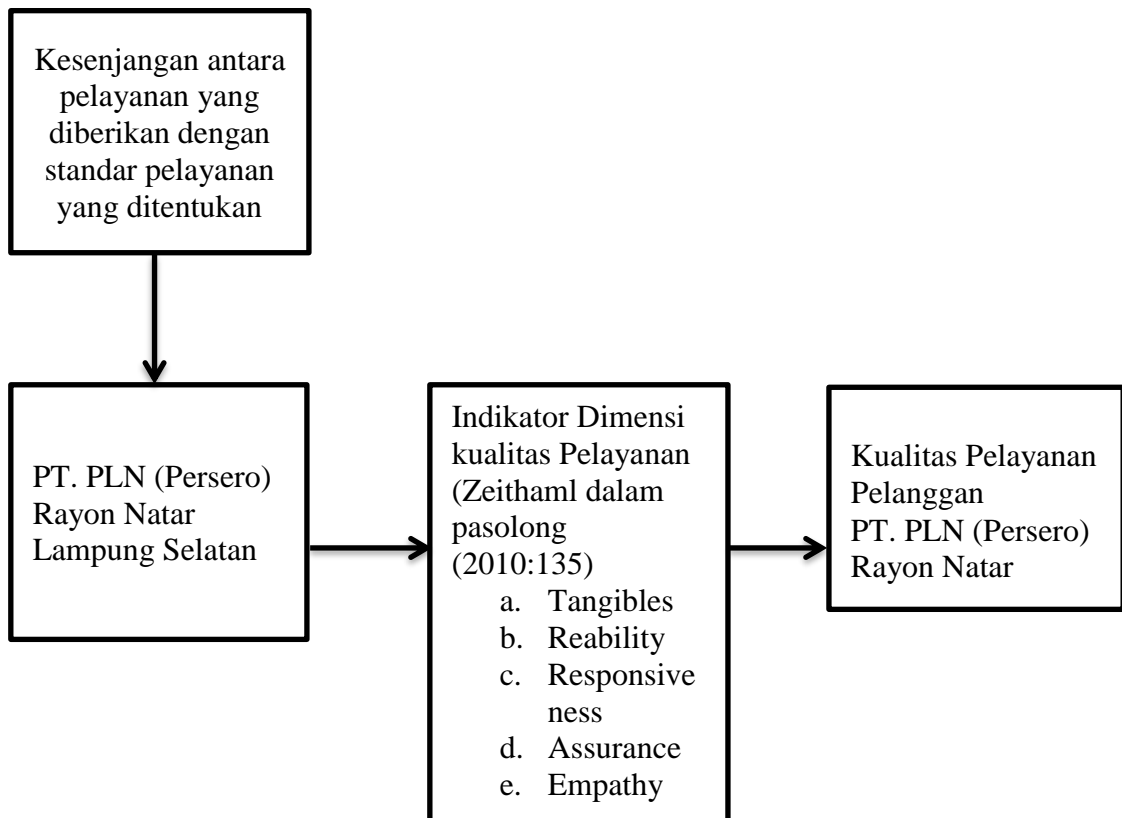
#### **D. Kerangka Pemikiran**

Dalam hal pelayanan publik, PT. PLN (Persero) Rayon Natar pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan yang berkualitas kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan. Pelayanan publik berkewajiban dan bertanggung jawab memberikan layanan yang baik dan profesional. 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 Natar Lampung Selatan harus mengetahui apa yang dianggap sangat penting oleh masyarakat sehingga mereka puas.

Kepuasan masyarakat banyak dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan terdiri dari 5 dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*. *Tangibles* merupakan bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, maupun representasi fisik dari jasa. *Reliability* merupakan konsistensi kerja dan

kemampuan untuk dipercaya (keandalan). *Responsiveness* merupakan daya tanggap atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan. *Assurance* merupakan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya, yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan. *Empathy* merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

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



**Gambar 1. Model Kerangka Pemikiran**

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **A. Tipe dan Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini tergolong pada tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Moleong (2011: 6) penelitian kualitatif bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya, perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll secara holistik, dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Dari uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dilakukan dalam kondisi objek alamiah, dimana antara individu dengan latar atau fokus penelitiannya tidak diisolasi kedalam bentuk variabel atau hipotesis, karena antara peneliti dengan tempat dimana dia melakukan penelitiannya merupakan satu kesatuan yang utuh. Selain itu, peneliti sendiri menjadi instrumen kunci dalam penelitiannya, karena penelitian itu sendiri bergantung pada pengamatan yang dilakukan peneliti dalam suatu kawasan tersendiri dan hanya peneliti yang mampu berinteraksi dengan orang-orang didalam kawasan tersebut, baik dalam bahasanya maupun didalam peristilahannya.

Pada metode penelitian deskriptif menurut Moleong (2011: 11), data yang dikumpulkan adalah berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Selain itu, semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti. Laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberikan gambaran penyajian laporan tersebut. Data tersebut berasal dari naskah wawancara, observasi, catatan lapangan, foto, *videotape*, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya.

Dari uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif dengan tipe deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengungkapkan data-data yang telah dihimpun yang berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka yang didapat dari fenomena lapangan yang bersifat empiris guna menggambarkan dan menafsirkan hasil penelitian.

Jenis penelitian ini berupaya menggambarkan kejadian atau fenomena sesuai dengan apa yang terjadi dilapangan. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan dan menganalisis kualitas pelayanan pelanggan PT PLN (Persero) rayon Natar Lampung Selatan yang masih berjalan hingga saat ini.

## **B. Fokus Penelitian**

Topik atau fokus menurut Creswell (2002) dalam (Tresiana, 2013: 39) merupakan konsep utama yang dibahas dalam suatu penelitian ilmiah. Topik/ fokus itu dapat saja muncul dari tinjauan literatur, dianjurkan oleh rekan, peneliti atau dikembangkan melalui pengalaman nyata.



Moleong (2011: 94) menjelaskan penetapan fokus ini berfungsi untuk memenuhi kriteria *inklusi-eksklusi* atau kriteria masuk-keluar suatu informasi yang baru diperoleh di lapangan. Dengan bimbingan dan arahan suatu fokus, seorang peneliti tahu persis data mana dan data tentang apa yang perlu dikumpulkan.

Penelitian ini akan mengkaji mengenai hal-hal sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pelanggan yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) Rayon Natar, hal ini ditinjau berdasarkan dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zethaml dalam Pasolong (2010:135) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yakni:
  - a. *Tangibles*, kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
  - b. *Reliability*, kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
  - c. *Responsiveness*, kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
  - d. *Assurance*, kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
  - e. *Emphaty* ,sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.
2. Upaya yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) Rayon Natar dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan ?

### **C. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian ini dilakukan agar peneliti dapat mengetahui bagaimana keadaan yang sebenarnya terhadap apa yang hendak diteliti. Dalam penelitian ini lokasi yang dipilih untuk penelitian adalah PT. PLN (Persero) rayon Natar. Adapun pertimbangan dalam pemilihan lokasi adalah dikarenakan banyaknya keluhan masyarakat wilayah Lampung Selatan terhadap PT PLN (Persero) rayon Natar Lampung Selatan, hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya berita mengenai keluhan pelanggan/masyarakat di wilayah tersebut.

### **D. Sumber Data**

Menurut Lofland dan Lofland dalam Moleong (2011: 157) sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen, dan lain-lain. Sumber data merupakan suatu benda, hal, atau orang maupun tempat yang dijadikan sebagai acuan peneliti untuk mengumpulkan data yang diinginkan sesuai dengan masalah dan fokus penelitian. Jenis data yang akan dikumpulkan melalui penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder.

#### **1. Data Primer**

Yaitu berupa kata-kata dan tindakan (informan) serta peristiwa-peristiwa tertentu yang berkaitan dengan permasalahan penelitian, dan merupakan hasil pengumpulan peneliti sendiri selama berada di lokasi penelitian. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari responden penelitian, baik wawancara maupun dokumentasi serta catatan lapangan peneliti yang relevan

dengan permasalahan yang diteliti yaitu mengenai analisis kualitas pelayanan pelanggan PT PLN (Persero) rayon Natar Lampung Selatan.

## **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Adapun data-data sekunder yang didapat peneliti adalah data-data dan dokumentasi yang ada hubungannya dengan analisis kualitas pelayanan pelanggan PT PLN (Persero) rayon Natar Lampung Selatan.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Lofland dalam Moleong (2011: 157) mengatakan bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Berkaitan dengan hal ini, jenis data dibagi ke dalam kata-kata, tindakan, sumber data tertulis, foto, dan lainnya. Data adalah bahan keterangan dalam suatu objek penelitian yang diperoleh. Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

### **1. Wawancara**

Menurut Stewart & Cash (2008) dalam Herdiansyah (2012: 118), wawancara diartikan sebagai sebuah interaksi yang didalamnya terdapat pertukaran atau berbagi aturan, tanggung jawab, perasaan, kepercayaan, motif, dan informasi. Wawancara bukanlah suatu kegiatan dengan kondisi satu orang melakukan/ memulai pembicaraan sementara yang lain hanya mendengarkan. Hasil yang diharapkan dari wawancara dengan para informan adalah mendapatkan data yang

akurat yang berkaitan erat dengan permasalahan dalam penelitian ini. Informan atau narasumber yang diwawancarai adalah sebagai berikut:

**Tabel 1. Daftar Informan**

NO	NAMA INFORMAN	SUBSTANSI	TANGGAL WAWANCARA
1	Sugiyono (kepala bagian humas PT PLN rayon Natar)	1. Emphaty : cara menanggapi konsumen PT. PLN (Persero) Rayon Natar Lampung Selatan yang tidak sabar atau permintaan terlalu banyak. 2. Upaya yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) Rayon Natar Lampung Selatan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan.	10 januari 2019
2.	Samudin (kepala bagian sumber daya manusia)	1. Reliability : cara merekrut pegawai. standar untuk menjadi pegawai upaya yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) Rayon Natar Lampung Selatan.  2. Responsiveness: SOP di upaya yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) Rayon Natar Lampung Selatan.  3. Assurance: slogan untuk memotivasi karyawan PT. PLN (Persero) Rayon Natar Lampung Selatan agar selalu bersikap ramah. teguran/hukuman untuk karyawan jika tidak bersikap ramah.	10 januari 2019
3.	Dedyanto selaku Supervisor Teknik PT. PLN (Persero) Rayon Natar	Upaya yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) Rayon Natar Lampung Selatan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan.	11 januari 2019

*Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2019*

## 2. Dokumentasi

Menurut Herdiansyah (2012: 143), dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek. Teknik

dokumentasi dilakukan untuk melengkapi data yang tidak didapatkan dari proses wawancara.

Data dalam penelitian kualitatif kebanyakan diperoleh dari sumber manusia atau *human resources*, melalui observasi dan wawancara. Akan tetapi ada pula sumber bukan manusia, *non human resources*, diantaranya dokumen berupa peraturan perundang-undangan, buku harian, laporan kegiatan, panduan pelaksanaan kegiatan, arsip-arsip, foto-foto, dokumen-dokumen lain yang berkaitan dengan penelitian.

Data yang dikumpulkan dari dokumentasi merupakan data yang mendukung data sekunder dengan cara mengumpulkan data yang bersumber pada data-data tertulis, arsip maupun gambar yang berkaitan dengan analisis kualitas pelayanan pelanggan PT PLN (Persero) rayon Natar Lampung Selatan.

### **3. Observasi**

Menurut Cartwright & Cartwright dalam Herdiansyah (2012: 131), observasi adalah suatu proses melihat, mengamati, dan mencermati serta “merekam” perilaku secara sistematis untuk suatu tujuan tertentu. Adapun observasi yang dilakukan oleh peneliti ialah mengamati secara langsung mengenai analisis kualitas pelayanan pelanggan PT PLN (Persero) rayon Natar Lampung Selatan.

### **F. Teknik Analisis Data**

Kegiatan berikutnya setelah terkumpulnya data adalah menganalisis data. Menurut Bogdan dan Biklen dalam (Moleong, 2011: 248), analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data,

memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, menyimpulkannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Dalam penelitian kualitatif, tahapan analisis data meliputi antara lain:

### **1. Reduksi data (*Reduction Data*)**

Diartikan sebagai proses pemilihan, pemisahan, perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan reduksi data dengan cara data yang diperoleh dari lokasi penelitian kemudian akan dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terinci. Laporan lapangan selanjutnya dirangkum, dipilih hal-hal pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting untuk menjawab permasalahan dalam penelitian.

### **2. Penyajian data (*Data Display*)**

Penyajian dilakukan untuk memudahkan bagi peneliti untuk melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian tertentu dari penelitian. Penyajian data dibatasi sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dalam penelitian ini penyajian data diwujudkan dalam bentuk uraian, dan foto atau gambar sejenisnya.

### **3. Penarikan Kesimpulan (*Concluting Drawing*)**

Dalam hal ini peneliti akan berusaha untuk menganalisis dan mencari pola, tema, hubungan persamaan, hal-hal yang sering timbul, hipotesis dan sebagainya yang dituangkan dalam kesimpulan yang tentatif. Akan tetapi dengan bertambahnya data melalui proses verifikasi secara terus-menerus maka akan diperoleh

kesimpulan yang bersifat “*grounded*”, dengan kata lain setiap kesimpulan senantiasa terus dilakukan verifikasi selama penelitian berlangsung.

Dalam penelitian ini penarikan kesimpulan dilakukan dengan pengambilan intisari dari rangkaian kategori hasil penelitian berdasarkan observasi, wawancara serta dokumentasi hasil penelitian.

### **G. Teknik Keabsahan Data**

Keabsahan data merupakan standar validitas dari data yang diperoleh. Untuk menentukan keabsahan data dalam penelitian kualitatif harus memenuhi beberapa persyaratan. Menurut Moleong (2011: 324) terdapat empat kriteria keabsahan data yaitu:

#### **1. Derajat Kepercayaan (*credibility*)**

Pada dasarnya derajat kepercayaan (*kredibilitas*) menggantikan konsep validitas internal dari nonkualitatif. Kriteria ini berfungsi pertama, melaksanakan inkuiri sedemikian rupa sehingga tingkat kepercayaan penemuannya dapat dicapai; kedua, mempertunjukkan derajat kepercayaan hasil-hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang sedang diteliti. Kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh peneliti untuk memeriksa kredibilitas atau derajat kepercayaan antara lain:

- a. Triangulasi, Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Teknik triangulasi yang paling banyak digunakan ialah pemeriksaan melalui sumber lainnya. Denzin dalam (Moleong, 2011: 330) membedakan empat macam triangulasi sebagai teknik

pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik, teori.

Dalam penelitian ini, peneliti ini melakukan pengecekan data melalui wawancara ke pihak PT. PLN (Persero) rayon Natar. Selain itu peneliti melakukan triangulasi dengan membandingkan data yang diperoleh melalui sumber wawancara, observasi di lapangan, dan dokumentasi.

- b. Kecukupan referensial. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan berbagai bahan-bahan, catatan, atau rekaman-rekaman yang dapat digunakan sebagai referensi dan patokan untuk menguji sewaktu diadakan analisis dan penafsiran data.



## **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum PT PLN (Persero) Rayon Natar**

Secara umum, kronologis proses pembentukan Unit Bisnis Lampung adalah mengantisipasi dan mengimbangi otonomi daerah serta mengusahakan bisnis kelistrikan agar lebih efisien. Untuk mempercepat proses pembentukan unit bisnis ini, pada tanggal 3 Januari 2002 telah dilaksanakan pelimpahan wewenang dan aset dari General Manajer (GM) PT. PLN (Persero) UB SB2JL kepada Manajer Wilayah Usaha Lampung. PLN Distribusi Lampung Cabang Tanjung Karang pun terus berbenah, antara lain dengan pengembangan organisasi melalui pembentukan unit-unit baru. Unit-unit tersebut diantaranya adalah Rayon Karang, Rayon Way Halim, Rayon Natar, Ranting Teluk Betung, Ranting Sutami, Ranting Sidomulyo, dan Ranting Kalianda.

PT. PLN Persero Natar merupakan Rayon dibawah PLN Cabang Tanjung Karang dan merupakan pecahan dari Rayon Karang. PLN Rayon Natar didirikan pada Oktober 2009. PLN Rayon Natar melayani pelanggan dengan daerah distribusi yakni Natar, Jati Agung, Negri Katon, Karang Anyar dan Tegineneng. PLN Rayon Natar saat ini mengalami pertumbuhan pelanggan yang cukup pesat.

## **B. Visi, Misi PT PLN (Persero) Rayon Natar**

Visi PT PLN (Persero) Rayon Natar adalah diakui sebagai perusahaan kelas dunia yang bertumbuh kembang, unggul dan terpercaya dengan bertumpu pada potensi insani. Misi PT PLN (Persero) Rayon Natar adalah :

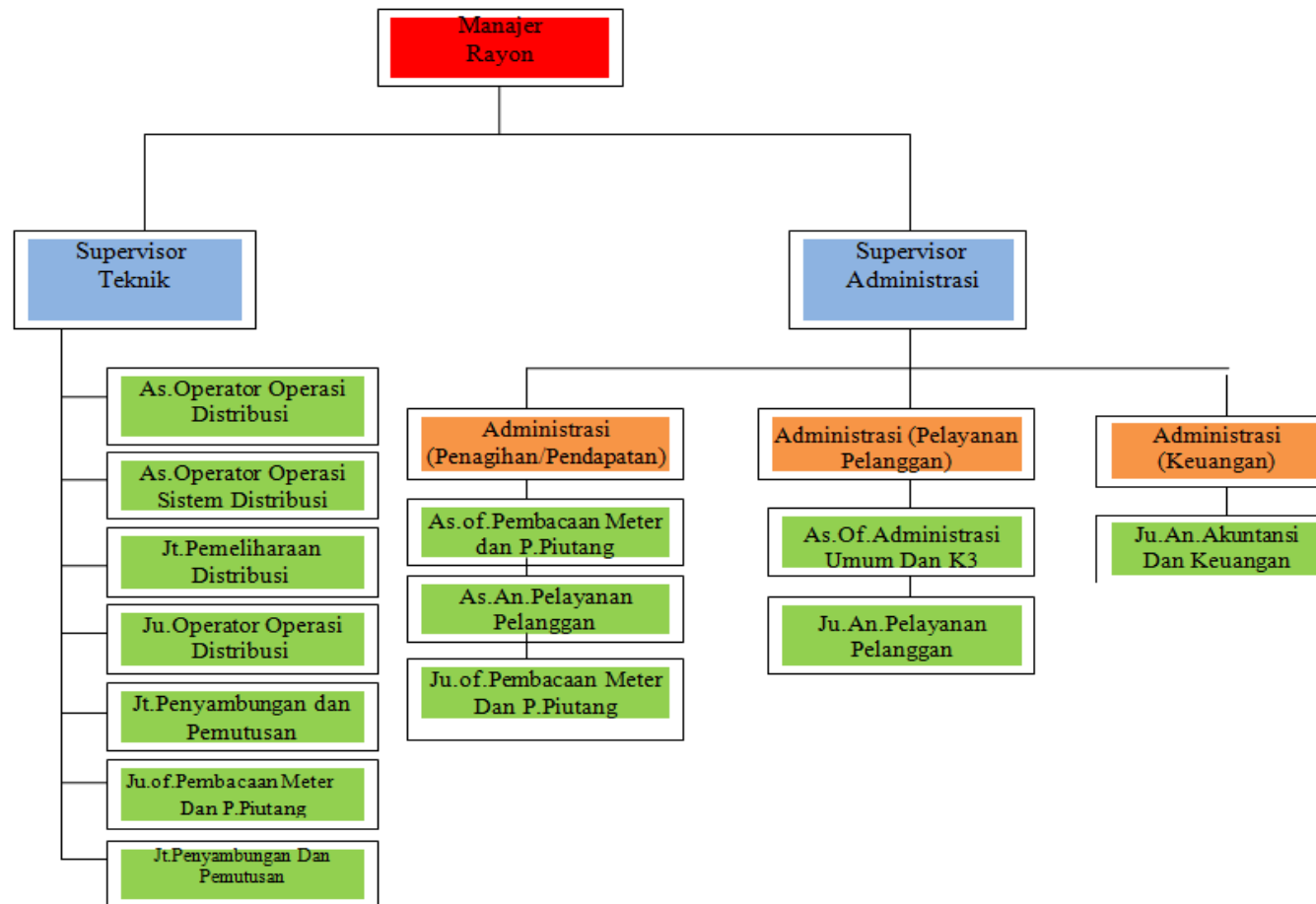
1. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham
2. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat
3. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi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

## **C. Struktur Organisasi PT PLN (Persero) Rayon Natar**

Struktur organisasi adalah susunan komponen-komponen (unit-unit kerja) dalam organisasi. Struktur organisasi menunjukkan adanya pembagian kerja dan fungsi-fungsi yang berbeda-beda melakukan suatu koordinasi. Pengertian lain dari struktur organisasi adalah menunjukkan spesialisasi-spesialisasi pekerjaan, saluran perintah dan penyampaian laporan.

Tujuan organisasi secara keseluruhan tidak mungkin dijalankan oleh seseorang tertentu saja. Struktur organisasi merupakan landasan yang sangat penting, terutama dalam rangka menjalankan tugas dan wewenang masing masing bagian agar tujuan yang diharapkan dapat tercapai. Struktur organisasi akan tampak jelas dan tegas jika dituangkan kedalam suatu bagan organisasi (*Organisation Chart*), bagaimana bagian organisasi dikoordinasikan bersama-sama melalui suatu jalur

wewenang dan tanggungjawab. Bagian organisasi adalah penggambaran secara grafik yang menggambarkan struktur kerja dari suatu organisasi. Wewenang dan tanggung jawab serta bentuk pekerjaan yang dilaksanakan dalam kesatuan yang teratur dengan adanya bentuk dan struktur organisasi, maka diharapkan para anggota organisasi mengetahui posisi dan kedudukannya agar dapat melaksanakan tugas dan kewajibannya sesuai dengan jabatan mereka dengan baik. Jadi struktur organisasi dapat diartikan sebagai cara dimana kegiatan orang dikoordinasikan untuk mencapai tujuan. Struktur organisasi PT. PLN (Persero) Rayon Natar Lampung Selatan dapat dilihat pada gambar berikut.



**Gambar 2. Struktur Organisasi PT.PLN (Persero) Rayon Natar**  
*Sumber : Dokumentasi PT.PLN (Persero) Rayon Natar*

Untuk memenuhi kebutuhan listrik masyarakat sebagai pengguna layanan PT. PLN (Persero) Rayon Natar 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.

Untuk memenuhi kebutuhan listrik masyarakat sebagai pengguna layanan PT. PLN (Persero) Rayon Natar 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.

## **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian kualitas pelayanan pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Natar Lampung Selatan, dapat disimpulkan bahwa PT.PLN (Persero) Rayon Natar Lampung Selatan telah melakukan upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kualitas listrik pelanggan namun dalam pelaksanaannya masih belum maksimal. Upaya yang dilakukan yakni menyediakan saran dan prasarana dalam proses pelayanan pelanggan dan berusaha memberi pelayanan yang ramah, cepat dan tanggap. Selain itu, PT.PLN (Persero) Rayon Natar Lampung Selatan melakukan perbaikan administrasi berupa biaya operasional, jaringan operasional, transportasi, dan peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) melalui pelaksanaan diklat.

### **B. Saran**

Dari hasil penelitian penelitian kualitas pelayanan pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Natar, terdapat beberapa saran yang ingin disampaikan yaitu:

1. PT. PLN (Persero) Rayon Natar Lampung Selatan sebaiknya melakukan evaluasi kinerja pegawai secara berkala untuk mengetahui kekurangan dari pegawai mereka.

2. PT. PLN (Persero) Rayon Natar Lampung Selatan sebaiknya melengkapi sarana fisik terkait pelayanan pelanggan. Perbaiki ataupun penambahan sarana fisik lainnya guna menunjang kualitas pelayanan yang lebih baik seperti pembaharuan komputer, telepon disetiap ruangan, loket informasi dan loket pengaduan sebaiknya dipisah, agar terciptanya kenyamanan dan kepuasan pelayanan.
3. PT. PLN (Persero) Rayon Natar Lampung Selatan seharusnya meningkatkan kecepatan dalam menanggapi pengaduan gangguan dari pelanggan.
4. PT. PLN (Persero) Rayon Natar Lampung Selatan perlu memperhatikan pegawainya. Sebaiknya berikan peringatan kepada pegawai yang tidak memberikan hak pelanggan dengan baik. Terutama dalam keramah tamahan. Jika masih melanggar perlu diberikan hukuman atau sanksi agar pegawai merubah sikapnya dan pelanggan pun merasa nyaman.
5. Apabila pengaduan dari pelanggan tidak ditanggapi atau direspon, maka pelanggan dapat mengadukan ke Ombudsman atau YLKI.



## DAFTAR PUSTAKA

### A. Literatur

- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta. PT. Rineka Cipta
- Batinggi, Achmad. 2004. *Materi Pokok Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta. Universitas Terbuka
- Nazir, Mohammad, Ph. D. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta. Ghalia Indonesia
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung. CV Alfabeta.
- Ratminto dan Winarsih, Apik Septi. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung. PT Refika Aditama.
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*. Bandung. PT Refika Aditama
- Singarimbun, Masri dan Effendi. 2001. *Metode Penelitian Survei*. Edisi Revisi. Jakarta: LP3S.
- Singarimbun, Masri dan Effendi. 2008. *Metode Penelitian Survei*. Edisi Revisi. Jakarta: LP3S.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Sulistio, Eko B dan Budi, Waspa Kusuma. 2009. *Birokrasi Publik (Perspektif Ilmu Administrasi Publik)*. Kota Metro, Lampung. CV. Badranaya. Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung. PT Refika Aditama

Tjiptono, Fandy. 2002. *Manajemen Jasa*, Edisi ketiga. Yogyakarta. Penerbit Andi. Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*, Edisi keempat. Yogyakarta. Penerbit Andi.

Umar, Husein. 2005. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada

Vicaksana, Aisyana Genia. 2009. *Analisis Upaya Peningkatan Manajemen Pelayanan Listrik di Unit Pelayanan Jaringan (UPJ) Semarang Selatan*. Semarang. Universitas Diponegoro.

## **B. Website**

[www.pln.co.id](http://www.pln.co.id) diakses tanggal 28 oktober 2018

[pdj.pln-pusdiklat.co.id](http://pdj.pln-pusdiklat.co.id) diakses tanggal 29 november 2018

[www.republika.co.id](http://www.republika.co.id) diakses tanggal 5 Oktober 2018

[duajurai.com](http://duajurai.com) diakses tanggal 5 Oktober 2018