

**PENYELESAIAN KELUHAN PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG
KETENAGALISTRIKAN
(Studi di PT. PLN (Persero) ULP Bukit Kemuning)**

Tesis

**Oleh
IMAM PRATAMA RIFKY
NPM 2022011026**



**PROGRAM PASCASARJANA ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2023**

Abstrak

PENYELESAIAN KELUHAN PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG KETENAGALISTRIKAN (Studi di PT. PLN (Persero) ULP Bukit Kemuning)

**Oleh:
IMAM PRATAMA RIFKY**

PT. PLN (Persero) wajib memberikan pelayanan publik di bidang ketenagalistrikan secara optimal serta menyelesaikan keluhan pelanggan atau masyarakat atas pelayanan yang diberikan. Pola pelayanan yang demikian itu juga berlaku bagi PT. PLN (Persero) ULP Bukit Kemuning, Lampung Utara. Meski demikian, didapati dalam pemberitaan pada media cetak maupun elektronik tentang pelanggan yang belum mendapatkan pelayanan publik optimal di PT. PLN (Persero) ULP Bukit Kemuning. Penelitian ini menganalisis pengaturan pelayanan publik di bidang ketenagalistrikan, upaya hukum yang dapat ditempuh pelanggan atas keluhan terhadap pelayanan publik di bidang ketenagalistrikan, dan menganalisis keterpenuhan standar pelayanan publik yang telah dilakukan PT PLN (Persero) ULP Bukit Kemuning atas keluhan pelanggannya. Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan kasus yang terjadi di PT.PLN (Persero) ULP Bukit Kemuning. Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hak-hak pelanggan di bidang ketenagalistrikan untuk dapat menerima pelayanan publik yang baik secara hukum telah dilindungi undang-undang, diantaranya UU Perlindungan Konsumen, UU Pelayanan Publik, dan UU Ketenagalistrikan. Masyarakat pelanggan bidang ketenagalistrikan berhak mengadukan keluhan penyelenggaraan pelayanan publik selain kepada penyelenggara pelayanan publik bidang ketenagalistrikan, juga kepada ombudsman, DPR, DPRD Provinsi, dan/atau DPRD Kabupaten/Kota. Ketiga, standar pelayanan publik di bidang ketenagalistrikan terkait pelayanan keluhan pelanggan di PT.PLN (Persero) ULP Bukit Kemuning sudah memenuhi standar pelayanan publik, dibuktikan dengan telah terpenuhinya asas-asas berikut: tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Ketenagalistrikan, Upaya Hukum.

SETTLEMENT OF PUBLIK SERVICE COMPLAINTS IN THE FIELD OF ELECTRICITY

(Study at PT. PLN (Persero) ULP Bukit Kemuning)

By:

IMAM PRATAMA RIFKY

PT. PLN (Persero) is providing publik services in the electricity sector and resolving customer or publik complaints about the services provided by PT. PLN (Persero) to customers or people who use electricity. Such a service pattern also applies to PT. PLN (Persero) ULP Bukit Kemuning, North Lampung. However, it is found in the news in print and electronic media about customers who have not received optimal publik services at PT. PLN (Persero) ULP Bukit Kemuning. This study analyzes publik service arrangements in the electricity sector, legal remedies that can be taken by customers for complaints about publik services in the electricity sector; and explaining the fulfillment of publik service standards that have been carried out by PT PLN (Persero) ULP Bukit Kemuning on customer complaints. This research is a normative legal research with a statutory approach and a case approach that occurred at PT.PLN (Persero) ULP Bukit Kemuning, the data obtained was analyzed descriptively qualitatively. The results of the research show that the rights of customers in the electricity sector to be able to receive good publik services are legally protected by law, including the Consumer Protection Law, the Publik Service Law, and the Electricity Law. Customers in the electricity sector have the right to complain about publik service delivery complaints not only to electricity publik service providers, but also to the ombudsman, DPR, Provincial DPRD, and/or Regency/City DPRD. Third, publik service standards in the electricity sector related to customer complaint services at PT PLN (Persero) ULP Bukit Kemuning have met publik service standards, as evidenced by the fulfillment of the following principles: tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy.

Keywords: Publik Service, Electricity, Legal Remedies.

**PENYELESAIAN KELUHAN PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG
KETENAGALISTRIKAN
(Studi PT. PLN (Persero) ULP Bukit Kemuning)**

Oleh
IMAM PRATAMA RIFKY
2022011026

Tesis
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar

MAGISTER HUKUM

Pada

Program Studi Magister Ilmu Hukum
Fakultas Hukum Universitas Lampung



**PROGRAM PASCASARJANA ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
TAHUN 2023**

Judul Tesis : **Penyelesaian Keluhan Pelayanan Publik di Bidang Ketenagalistrikan (Studi PT. PLN (Persero) ULP Bukit Kemuning**

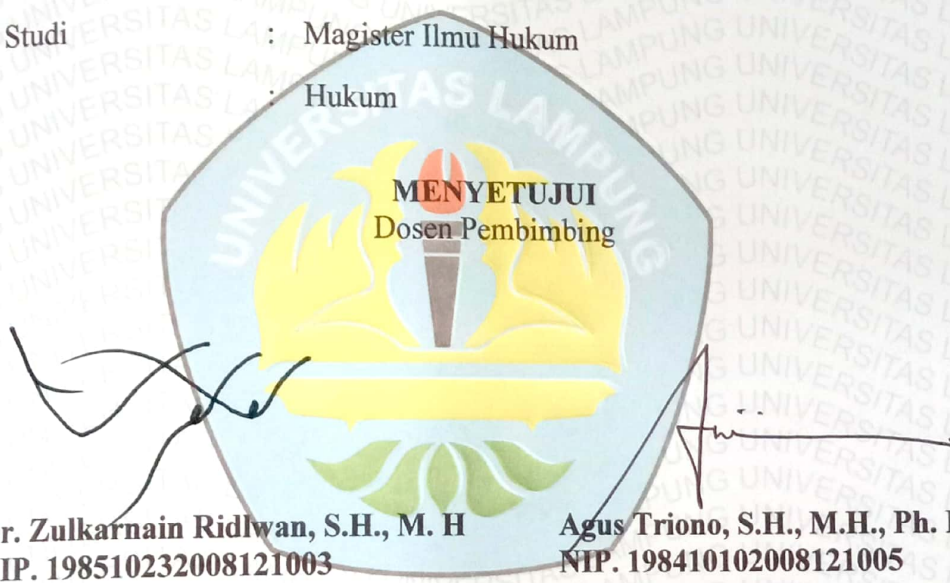
Nama Mahasiswa : **Imam Pratama Rifky**

Nomor Pokok Mahasiswa : **2022011026**

Program Kekhususan : **Hukum Kenegaraan**

Program Studi : **Magister Ilmu Hukum**

Fakultas : **Hukum**



Dr. Zulkarnain Ridlwan, S.H., M. H
NIP. 198510232008121003

Agus Triono, S.H., M.H., Ph. D
NIP. 198410102008121005

MENGETAHUI

Ketua Program Studi Magister Ilmu Hukum
Fakultas Hukum Universitas Lampung



Prof. Dr. Eddy Rifai, S.H., M.H
NIP. 196109121986031 003

MENGESAHKAN

1. Tim penguji

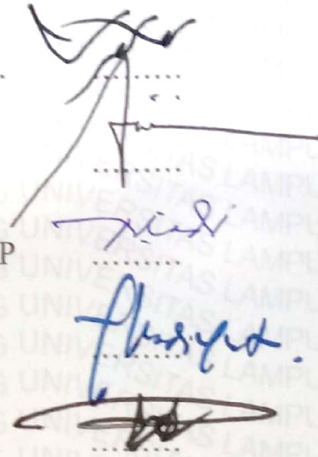
Ketua : Dr. Zulkarnain Ridlwan, S.H., M. H.

Sekretaris : Agus Triono, S.H., M.H., Ph. D

Anggota : Dr. Muhtadi, S.H., M.H., CRA., CRP

Anggota : Dr. Yusdianto, S.H., M.H

Anggota : Dr. Rudi Natamiharja, S.H., DEA



2. Dekan Fakultas Hukum



Dr. M. Fakhri, S.H., M.S.
NIP. 19641218 198803 1 002



3. Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Lampung



Prof. Dr. Ir. Murhadi, M. Si
NIP. 196403261989021001

4. Tanggal Lulus Ujian Tesis: 15 Agustus 2023

PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Imam Pratama Rifky

NPM : 2022011026

Alamat : Jalan Perintis Gang Merpati 6 No 248 RT 4 RW 1 Kelurahan
Tanjung Harapan, Kecamatan Kotabumi Selatan, Kabupaten
Lampung Utara, Provinsi Lampung.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Tesis dengan judul: “Penyelesaian Keluhan Pelayanan Publik di Bidang Ketenagalistrikan (Studi PT. PLN (Persero) ULP Bukit Kemuning” adalah karya sendiri dan tidak melakukan pengutipan atas karya orang lain dengan cara yang tidak sesuai dengan etika ilmiah yang berlaku dalam masyarakat akademik atau yang disebut plagiarisme.
2. Hak intelektual atas karya ini diserahkan sepenuhnya kepada Universitas Lampung.
3. Karya tulis ini adalah murni, gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing dan masukan pembahas.
4. Pernyataan ini, apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya ketidakbenaran, saya bersedia menanggung akibat dan sanksi yang diberikan kepada saya. Saya bersedia dan sanggup dituntut sesuai dengan hukum yang berlaku.

Bandar Lampung, 18 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan



Imam Pratama Rifky
NPM. 2022011026

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Imam Pratama Rifky. Penulis dilahirkan di Kotabumi, 04 Desember 1996. Penulis mengawali pendidikan di mulai dari Sekolah Dasar Negeri 4 Tanjung Aman Tahun 2003-2009. Kemudian melanjutkan Sekolah Menengah Pertama Negeri 3 Kotabumi Tahun 2009-2012. Kemudian melanjutkan Sekolah Menengah Kejuruan 3 Kotabumi 2012-2015.

Kemudian melanjutkan Kuliah di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Kotabumi 2015-2019. Pada tahun 2020, saya di terima pada Magister Hukum Universitas Lampung.

Semasa kuliah penulis telah menerbitkan beberapa karya tulis diantaranya Buku Implikasi Undang-Undang Cipta Kerja terhadap pengembangan hukum di Indonesia, Buku Masa Depan Konstitusionalisme Indonesia, Dampak Peraturan Klaster Lingkungan Hidup dalam Undang-Undang Cipta Kerja Terkait Kelestarian Hutan dan Satwa di Pulau Sangihe Sulewesi Utara, Legitimasi Pelayanan Publik Perangkat Kelurahan dalam Mewujudkan Kesejahteraan Masyarakat berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pada Jurnal Esensi Hukum, *Ultimum Remidium in Law Enforcement of Legal-Scale Social Restrictions in Indonesia During The Covid-19 Pandemic* pada *Jurnal Pancasila and Law Review*, *The Legitimacy of Presidential Treshold Towards Indonesian Citizens Democracy and Constitutional Rights* pada jurnal *Constitutionale*.

MOTTO

**“Tidak ada Ujian yang Tidak Bisa Diselesaikan. Tidak ada Kesulitan yang Melebihi Batas Kemampuan. Karena Allah Tidak Akan Membebani Seseorang Melainkan Sesuai Dengan Kadar Kemampuannya”
(QS. Al-Baqarah: 286)**

PERSEMBAHAN



Alhamdulillah dengan penuh rasa syukur dan atas ridho Allah SWT serta Sanjungan kepada Nabi Muhammad SAW. Dengan segala kerendahan hati penulis mempersembahkan tesis ini kepada:

Kedua Orangtua Tercinta

Istri Saya Tercinta

Serta Anak Saya Tercinta

SANWACANA

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul “Penyelesaian Keluhan Pelayanan Publik di Bidang Ketenagalistrikan (Studi PT. PLN (Persero) ULP Bukit Kemuning” adalah salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Hukum di Universitas Lampung. Penulis menyadari bahwa tesis ini tidak dapat terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan terimakasih kepada.

1. Prof. Dr. Ir. Lusmeilia Afriani, D.E.A., I.P.M., selaku Rektor Universitas Lampung.
2. Prof. Dr. Ir. Murhadi, M. Si. selaku Direktur Pascasarjana Universitas Lampung.
3. Dr. Candra Perbawati, S.H., M.H. selaku wakil Direktur Pascasarjana, bidang Akademik, Kemahasiswaan dan Alumni Universitas Lampung.
4. Dr. Fitra Dharma, S.E., M.Si., selaku Wakil Direktur Bidang Umum Universitas Lampung
5. Prof. Dr. Eddy Rifai, S.H., M.H., selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Hukum Universitas Lampung
6. Dr. Zulkarnain Ridlwan, S.H., M. H., selaku pembimbing utama penulis yang telah bersedia membimbing, mengarahkan, memberikan saran, masukan, waktu, serta tenaganya dalam proses menyelesaikan tesis ini.
7. Agus Triono, S.H., M.H., Ph. D selaku pembimbing kedua yang telah memberikan arahan, nasihat, dukungan, serta motivasi dalam penulisan tesis ini.
8. Dr. Muhtadi, S.H., M.H., CRA., CRP. selaku penguji telah bersedia membimbing, mengarahkan, memberikan saran, masukan, waktu, serta tenaganya dalam proses menyelesaikan tesis ini.

9. Dr. Yusdianto, S.H., M.H selaku penguji kedua yang memberikan arahan, masukan, saran membangun dalam menyempurnakan tesis ini.
10. Dr. Rudi Natamiharja, S.H., DEA. selaku penguji ketiga yang memberikan arahan, masukan, saran membangun dalam menyempurnakan tesis ini.
11. Ibu Kasmawati dan tim admin Magister Ilmu Hukum, atas arahan, bantuan, dan segala macam keperluan penulis selama menjalani perkuliahan hingga wisuda penulis.
12. Kedua orang tua saya yang selalu memberikan dukungan, semangat, doa, saran, materi, sehingganya penulis bisa menyelesaikan tesis.
13. Istri saya tercinta Yohana Aprilia, S. Pd. yang selalu memberikan dukungan, semangat, doa, saran, materi, sehingganya penulis bisa menyelesaikan tesis.
14. Anak saya tercinta Khalifah Jusuf Habibie yang selalu memberikan dukungan, semangat, doa, saran, materi, sehingganya penulis bisa menyelesaikan tesis.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis akan menerima saran dan kritik yang bersifat membangun agar tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak

Bandar Lampung, 18 Agustus 2023

Hormat Saya,

Imam Pratama Rifky

DAFTAR ISI

I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Permasalahan Dan Ruang Lingkup	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
D. Kerangka Pemikiran	8
E. Metode Penelitian	19
II. TINJAUAN PUSTAKA	25
A. Kualitas dan Standar Pelayanan Publik	25
B. Kebijakan Publik	44
C. Pelayanan Keluhan Pelanggan	45
D. Penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik	47
III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
A. Pengaturan Pelayanan Publik Terkait Keluhan Pelanggan Di Bidang Ketenagalistrikan	52
B. Upaya Hukum Pelanggan Yang Dirugikan Atas Pelayanan Publik Di Bidang Ketenagalistrikan	59
C. Pemenuhan Standar Pelayanan Publik Di Bidang Ketenagalistrikan Terkait Pelayanan Keluhan Pealanggan Pada PT.PLN (Persero) ULP Bukit Kemuning.	77
IV. PENUTUP	92
A. Simpulan	92
B. Saran	94

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dituntut agar dapat memberikan peningkatan layanan dengan profesional pada setiap bidangnya. BUMN memberikan pengaruh dalam pengembangan dunia berwirausaha serta masyarakat.¹ BUMN Sendiri diatur dan dikelola oleh Pemerintah.² Organisasi perusahaan dan organisasi publik harus menghasilkan sebuah produk berbentuk jasa ataupun barang yang memiliki kualitas pada harga yang terbilang minimal serta layanan maksimal. Kualitas pelayanan merupakan poin utama yang dijadikan pedoman untuk menilai bahwa jasa ataupun suatu barang yang dihadirkan baik ataupun tidak.

Sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal angka 1 mendefinisikan makna pelayanan publik menjadi aktivitas ataupun rangkaian dalam memenuhi keperluan layanan sejalan dengan aturan terhadap masing-masing warga negara serta pendudukan terhadap jasa dan barang ataupun layanan secara administrative yang dihadirkan oleh instansi yang menyelenggarakan layanan publik. Pelayanan publik yang berkualitas, mudah, terukur, cepat, serta memiliki jangkauan menjadi suatu kunci dalam memberikan pembangunan ikatan antara pemberi layanan serta pelanggan ataupun masyarakat

¹ Khairazi, Rifqon. "The Objectivity Of The Business Competition Supervisory Commission In Deciding Business Competition Cases In Indonesia." *Indonesia Private Law Review* 2, no. 1 (2021): 1-10.

²Rizuan Bin Rusman. "Penerapan Sistem Manajemen Mutu dalam pelaksanaan Pelayanan Publik" di tulis di *Jurnal Administrasi Publik, Volume 3 Nomor 1 April 2017*.

yang menerima pelayanan.³ Pelayanan yang paling baik agar dapat melakukan pencapaian suatu kepuasan pelanggan adalah nilai utama dari sebuah penyelenggaraan pelayanan publik. Perlu diperhatikan dalam memberikan layanan terhadap publik, paling sedikit wajib ada tiga beberapa hal pokok, yakni memiliki kepedulian terhadap pelanggan, melakukan pelayanan pada perbuatan yang paling baik, serta memberikan kepuasan pada pelanggan yang tujuannya terhadap standar pelayanan secara tertentu.⁴ Dengan adanya tiga hal pokok ini, maka menjadi harapan bagi para pelanggan akan memiliki kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh perusahaan BUMN.⁵

Salah satu perusahaan BUMN yang paling banyak berkaitan secara langsung dengan masyarakat serta membagikan layanan publik adalah Perusahaan Listrik Negara (PLN). PT PLN (Persero) yakni BUMN yang diadarkan sesuai pada Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 1994 tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum Menjadi Perusahaan (Persero). PT PLN (Persero) mempunyai peranan yang terbilang penting agar dapat melakukan pencapaian tujuan membangun negeri ini. Supaya dapat memberikan jaminan tersedianya tenaga listrik, memiliki kualitas, serta merata, PT PLN wajib memberikan perhatian dalam meningkatkan layanan sampai terbentuk rasa puas untuk masyarakat.⁶ Peningkatan keperluan listrik memberikan akibat dalam

³Veranita, Mira, and Dedeng Yusuf Maolani. (2018). "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Pencegahan Dan Penanggulangan Kebakaran Kota Bandung." *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* 8(2): 277–90.

⁴Muhammad Nur."Kualitas Pelayanan Prima" di tulis di *Jurnal Office*, Vol.3, No.1, 2017.

⁵ Khairazi, Rifqon. "The Objectivity Of The Business Competition Supervisory Commission In Deciding Business Competition Cases In Indonesia." *Indonesia Private Law Review* 2, no. 1 (2021): 1-10.

⁶Siregar, Widyana Verawaty, and Syarifah Muthia Putri.(2020). "Studi+Konsep Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT. PLN (Persero) Sebagai Perusahaan

meningkatkan kemakmuran masyarakat yang diiringi dalam pengembangan industri di negeri ini, PT.PLN mempunyai hal yang terbatas dalam melakukan pemenuhan peningkatan terhadap keperluan yang sedang memiliki peningkatan yang utamanya dalam menyediakan listrik.⁷Jika dilihat dari fungsinya, maka tenaga listrik saat ini menjadi sebuah tolak ukur maju ataupun tidak sebuah negara. Semua kegiatan dan perkembangan ekonomi masyarakat bergantung pada tenaga listrik, oleh karena itu PLN (Persero) membagikan layanan secara publik yang baik untuk masyarakat.

Esensi sebuah BUMNPT. PLN (Persero) selain bisnis adalah pelayanan kepada masyarakat terkendala gangguan kelistrikan. PT. PLN (Persero) diadakan untuk melayani masyarakat yang mengalami gangguan ketenagalistrikan serta menghadirkan keadaan yang memberikan kemungkinan pada masing-masing anggota dalam pengembangan kapasitas serta kreativitas untuk melakukan pencapaian tujuan secara bersamaan. Maka PT. PLN (Persero) juga sebagai fungsi pelayan masyarakat dalam hal ketenagalistrikan sudah selayaknya memberikan pelayanan berkualitas kepada masyarakat. Apalagi saat ini PLN tingkat pusat sangat berkomitmen untuk memberikan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk masyarakat.⁸ Oleh karna itu PLN di tingkat daerah harus juga mengimplementasikan layanan yang terbilang memiliki kualitas dan manfaat terhadap masyarakat juga memiliki dampak pada citra PT. PLN (Persero) itu sendiri. Seperti yang tercantum dalam bunyi dasar hukum ketenagalistrikan antara

Penyedia Energi Listrik Monopoli.” RELE (Rekayasa Elektrikal dan Energi):*Jurnal Teknik Elektro(1): 33–36.2020.*

⁷ Beatus M. Laka, Amelia Niwele. “ Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik” di tulis di *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*Volume: 4(2) 2019.

⁸ <https://www.cnbcindonesia.com/news/20210204122242-4-220995/dengan-cara-ini-pln-tingkatkan-kualitas-pelayanan-pelanggan> diakses pada tanggal 02 mei 2022

lain, dalam UU No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan Pasal 29 ayat 1, konsumen memiliki hak memperoleh layanan secara baik, memperoleh tenaga listrik secara terus bersamaan mutu serta suatu keandalan yang terbilang baik, mendapatkan tenaga listrik yang membuat suatu haknya dengan harga yang terbilang wajar, memperoleh layanan agar dapat memperbaiki ketika terdapat suatu gangguan pada tenaga listrik. Serta ditambah pada aturan Menteri Energi Serta Sumber Daya Mineral RI Nomor 18 Tahun 2019 tentang Tingkat Mutu layanan serta pembiayaan berkaitan pada penyaluran tenaga listrik oleh PT. PLN (Persero). Dengan adanya peraturan undang-undang dan peraturan menteri tersebut sangat jelas betapa pentingnya PT. PLN (Persero) harus memberikan pelayanan publik di bidang ketenagalistrikan secara optimal.

PT. PLN (Persero) ULP Bukit Kemuning dituntut untuk memberikan pelayanan publik secara optimal akan tetapi PT. PLN (Persero) ULP Bukit Kemuning belum secara optimal menjalankan sistem bisnis pelayanan publiknya. Banyaknya berita di media cetak ataupun elektronik seperti kenaikan tagihan listrik bulannya secara drastis dialami oleh masyarakat tanpa alasan yang jelas dari pihak PLN setempat.⁹Selain itu, sering juga terjadinya pemadaman listrik secara tiba – tiba dan dengan intensitas yang sering, tanpa adanya pemberitahuan di media maupun sosialisasi sebelumnya.¹⁰Berdasarkan data, permasalahan pelayanan publik yang sering dikeluhkan oleh masyarakat terkait kelistrikan adalah kenaikan biaya atau tarif tagihan listrik yang secara tiba -tiba tanpa adanya penjelasan dari pihak PLN sebelumnya, sehingga akhirnya karna masyarakat tidak sanggup untuk membayar

⁹<https://www.teraslampung.com/pelanggan-protes-tagihan-melonjak-ini-jawaban-pln/diakses> pada tanggal 4 mei 2022

¹⁰ <https://lintasdinamika.com/masyarakat-sesalkan-pemadaman-lampu-pt-pln-tanpa-keterangan-yang-jelas/> diakses pada tanggal 4 mei 2022

dan terjadilah Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL)¹¹. Pemadaman listrik secara mendadak serta estimasi waktu yang lama. Tentu merugikan masyarakat secara moril dan materil.¹²Setelah banyaknya kasus tersebut PLN UID Lampung telah membuka layanan pengaduan terkait keluhan pelanggan mengenai listrik, dan telah menerima 3.410 keluhan terkait pembayaran listrik yang melonjak secara signifikan dan seringnya terjadinya pemadaman listrik secara tiba-tiba. Dari data 3.410 tersebut, ada sekitar 624 keluhan yang masuk melalui call center PLN 123, dan kurang lebih 2.786 warga mendatangi langsung kantor kerja PLN terdekat untuk menyampaikan keluhannya.¹³ Dari data tersebut, pengaduan terkait keluhan ketenagalistrikan sebanyak 422 kali tercatat di ULP Bukit Kemuning.

Dengan dasar uraian diatas, diketahui bahwa masih banyak masyarakat masih belum puas dengan pelayanan publik tentang keluhan yang dialami pelanggan listrik PT PLN ULP Bukit Kemuning. Dengan begitu berdasarkan permasalahan yang telah disebutkan, penulis bermaksud untuk mengangkat permasalahan ini dengan melakukan penelitian dan hasilnya dituangkan dalam penulisan berupa tesis yang berjudul **“Penyelesaian Keluhan Pelayanan Publik dibidang Ketenaga Listrikan (Studi di PT. PLN (Persero) ULP Bukit Kemuning)”**.

¹¹<https://www.teraslampung.com/tak-terima-tagihannya-naik-drastis-para-pelanggan-datangi-kantor-pln> /diakses pada tanggal 4 mei 2022

¹²<https://ombudsman.go.id/news/r/ombudsman-ri-sarankan-pln-terapkan-asas-pelayanan-publik> diakses pada tanggal 3 mei 2022

¹³<https://www.teraslampung.com/tagihan-listrik-melonjak-pln-lampung-buka-posko-pengaduan/di-unduh> pada 14 April 2022

B. Permasalahan Dan Ruang Lingkup

1. Permasalahan

Berdasarkan uraian latar belakang, maka yang menjadi permasalahan dalam pembahasan ini adalah:

- a. Bagaimana Pengaturan Pelayanan publik terkait keluhan pelanggan di bidang ketenagalistrikan?
- b. Upaya Hukum apa yang dapat dilakukan pelanggan PT. PLN (Persero) atas pelayanan publik di bidang ketenagalistrikan?
- c. Apakah Pelayanan keluhan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Bukit Kemuning telah memenuhi standar pelayanan publik di bidang ketenagalistrikan?

2. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah hukum perdata dengan kajian mengenai Penyelesaian Keluhan Pelayanan Publik dibidang Ketenaga Listrikan (Studi di PT. PLN (Persero) ULP Bukit Kemuning).

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan adanya penelitian ini adalah:

- a. Untuk menganalisis pengaturan pelayanan publik terkait keluhan pelanggan di bidang ketenagalistrikan.
- b. Untuk menganalisis peraturan hukum yang dapat dilakukan pelanggan PT. PLN (Persero) atas pelayanan publik di bidang ketenagalistrikan.
- c. Untuk menganalisis Pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Bukit Kemuning yang telah memenuhi standar pelayanan publik di bidang ketenagalistrikan.

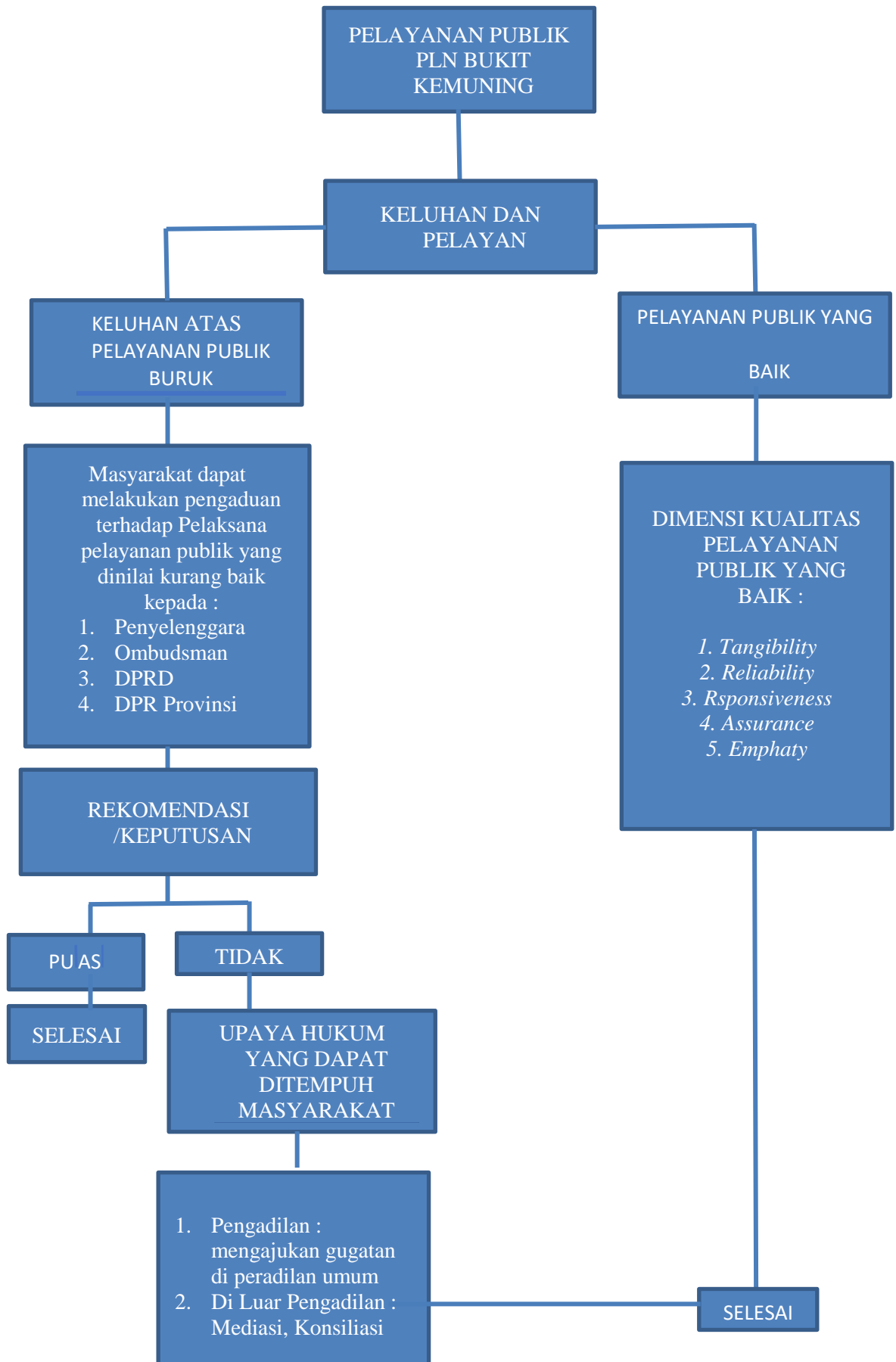
2. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini terdiri dari kegunaan secara teoritis dan kegunaan secara praktis yaitu sebagai berikut:

- a. Secara Teoritis untuk memberikan sumbangan dan pemikiran dan menjadi bahan kebijakan untuk pembahasan hukum perdata guna mendapatkan data secara obyektif melalui metode ilmiah dalam memecahkan setiap masalah yang ada khususnya masalah yang berkaitan dengan Penyelesaian Keluhan Pelayanan Publik dibidang Ketenaga Listrikan (Studi di PT. PLN (Persero) ULP Bukit Kemuning).
- b. Secara Praktis untuk menambah wawasan pengetahuan dan bahan tambahan bagi perpustakaan atau bahan informasi kepada seluruh pihak yang berkompeten terhadap penegakan Penyelesaian Keluhan Pelayanan Publik dibidang Ketenaga Listrikan (Studi di PT. PLN (Persero) ULP Bukit Kemuning).

D. Kerangka Pemikiran

1. Alur Pikir



2. Kerangka Teoritis

a. Teori Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah suatu upaya yang dilakukan secara sadar oleh setia lembaga pemerintah ataupun swasta yang bertujuan mengusahakan pengamanan dan pemenuhan kesejahteraan hidup sesuai dengan hak-hak asasi yang ada. Tiap hubungan hukum tentu menimbulkan hak dan kewajiban, selain itu masyarakat pasti memiliki kepentingan yang berbeda-beda. Roscou Pound membagi kepentingan manusia yang dilindungi hukum menjadi ada 3 (tiga) macam yaitu:¹⁴

- 1) Kepentingan umum (*Publikk interest*)
- 2) Kepentingan Masyarakat (*Social interest*)
- 3) Kepentingan Individual (*Privat Interest*)

Kepentingan manusia merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi manusia dalam bidang hukum. Ada tiga macam kepentingan individual yang harus dipenuhi yaitu meliputi:

- 1) Kepentingan kepribadian (*interest of personality*) meliputi perlindungan terhadap:
 - a) Integritas (keutuhan) fisik
 - b. Kemerdekaan kehendak
 - c. Reputasi (nama baik)
 - d. Terjaminnya rahasia-rahasia pribadi
 - e. Kemerdekaan untuk menjalankan agama yang dianutnya
 - f. Kemerdekaan mengemukakan pendapat
 - g. Kepentingan dalam hubungan rumah tangga (*interest domestik*), meliputi Perlindungan bagi tuntutan bagi pemeliharaan keluarga, tuntutan perkawinan, dan hubungan hukum antara orang tua dan anak-anak

¹⁴ Salim dan Septiana Nurbani, Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis Dan Disertasi, Pt Raja Gravindo Persada, Jakarta, 2013, hal. 266.

- 2) Kepentingan substansi (*interest of substance*) meliputi perlindungan terhadap:
 - a. Harta
 - b. Kemerdekaan dalam penyusunan testamen
 - c. Kemerdekaan industry dan kontrak
 - d. Pengharapan legal akan keuntungan-keuntungan yang diperoleh.

Menurut pendapat Sudikno Mertokusumo bahwa fungsi hukum dan perlindungan hukum “dalam fungsinya sebagai perlindungan hukum kepentingan manusia hukum mempunyai tujuan. hukum mempunyai sasaran yang hendak dicapai. Adapun tujuan pokok hukum adalah menciptakan tatanan masyarakat yang tertib, menciptakan ketertiban dan keseimbangan. Dengan tercapainya kepentingan dimasyarakat diharapkan kepentingan manusia dapat terlindungi dalam mencapai tujuan, hukum bertugas membagi hak dan kewajiban perorangan didalam masyarakat, membagi wewenang dan mengatur cara memecahkan masalah hukum serta memelihara kepastian hukum.¹⁵

b. Teori Penyelesaian Sengketa

Sengketa dapat terjadi pada siapa saja dan dimana saja. Sengketa dapat terjadi antara individu dengan individu, antara individu dengan kelompok, antara kelompok dengan kelompok, antara perusahaan dengan perusahaan, antara perusahaan dengan negara, antara negara satu dengan yang lainnya, dan sebagainya. Dengan kata lain, sengketa dapat bersifat publik maupun bersifat keperdataan dan dapat terjadi baik dalam lingkup lokal, nasional maupun internasional. Terdapat dua penyelesaian sengketa yaitu secara litigasi dan nonlitigasi.

¹⁵ Sudikto Mertokusumo, Mengenal Hukum Suatu Pengantar, Liberty, Yogyakarta, 1999, hal. 71.

1) Peyelesaian Sengketa Secara Litigasi

Proses penyelesaian sengketa yang dilaksanakan melalui pengadilan atau yang sering disebut dengan istilah “litigasi”, yaitu suatu penyelesaian sengketa yang dilaksanakan dengan proses beracara di pengadilan di mana kewenangan untuk mengatur dan memutuskannya dilaksanakan oleh hakim. Litigasi merupakan proses penyelesaian sengketa di pengadilan, di mana semua pihak yang bersengketa saling berhadapan satu sama lain untuk mempertahankan hak-haknya di muka pengadilan. Hasil akhir dari suatu penyelesaian sengketa melalui litigasi adalah putusan yang menyatakan *win-lose solution*.

Prosedur dalam jalur litigasi ini sifatnya lebih formal dan teknis, menghasilkan kesepakatan yang bersifat menang kalah, cenderung menimbulkan masalah baru, lambat dalam penyelesaiannya, membutuhkan biaya yang mahal, tidak responsif dan menimbulkan permusuhan diantara para pihak yang bersengketa. Kondisi ini menyebabkan masyarakat mencari alternatif lain yaitu penyelesaian sengketa di luar proses peradilan formal. Penyelesaian sengketa di luar proses peradilan formal ini lah yang disebut dengan “*Alternative Dispute Resolution*” atau ADR.

2) Penyelesaian Sengketa Melalui Jalur Non-litigasi

Dalam penyelesaian sengketa melalui non-litigasi, kita telah mengenal adanya penyelesaian sengketa alternatif atau *Alternative Dispute Resolution (ADR)*, yang dalam perspektif Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, *Alternative Dispute Resolution* adalah suatu pranata penyelesaian sengketa di luar pengadilan berdasarkan kesepakatan para pihak dengan mengesampingkan penyelesaian sengketa secara litigasi di pengadilan. pembahasan mengenai alternatif dalam penyelesaian sengketa

semakin ramai dibicarakan, bahkan perlu dikembangkan untuk mengatasi kemacetan dan penumpukan perkara di pengadilan maupun di Mahkamah Agung (Buku Tanya Jawab PERMA No.1 Tahun 2008 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan, 2008: 1). Alternatif dalam penyelesaian sengketa jumlahnya banyak diantaranya:

a) arbitrase

Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa menjelaskan bahwa arbitrase (wasit) adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar pengadilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.

b) Negosiasi

Negosiasi merupakan komunikasi dua arah yang dirancang untuk mencapai kesepakatan pada saat kedua belah pihak memiliki berbagai kepentingan yang sama maupun yang berbeda.

c) Mediasi

Mediasi pada dasarnya adalah negosiasi yang melibatkan pihak ketiga yang memiliki keahlian mengenai prosedur mediasi yang efektif, dapat membantu dalam situasi konflik untuk mengkoordinasikan aktivitas mereka sehingga dapat lebih efektif dalam proses tawar menawar.

d) Konsiliasi

Konsiliasi merupakan lanjutan dari mediasi. Mediator berubah fungsi menjadi konsiliator. Dalam hal ini konsiliator menjalankan fungsi yang lebih aktif dalam mencari bentuk-bentuk penyelesaian sengketa dan menawarkannya kepada para

pihak. Jika para pihak dapat menyetujui, solusi yang dibuat konsiliator akan menjadi *resolution*.

e) Penilaian Ahli

Penilaian ahli merupakan cara penyelesaian sengketa oleh para pihak dengan meminta pendapat atau penilaian ahli terhadap perselisihan yang sedang terjadi.

c. Teori Pelayanan Publik

Layanan publik yaitu seluruh kegiatan aktivitas yang dijalankan dari penyelenggara layanan publik untuk mencukupi kebutuhan publik atas barang ataupun jasa.¹⁶ Pelayanan umum Lembaga Administrasi Negara merupakan semua wujud aktivitas layanan secara umum yang dijalankan dari Instansi Pemerintah dari pusat, kemudian di daerah serta pada lingkungan BUMN/D yang berbentuk barang ataupun jasa secara baik yang bertujuan untuk usaha keperluan masyarakat ataupun yang bertujuan melaksanakan suatu ketentuan aturan yang berlaku.¹⁷ Layanan publik dengan dapat diartikan menjadi yang memberikan pelayanan kebutuhan orang ataupun masyarakat yang memiliki suatu kepentingan terhadap organisasi tersebut sejalan pada aturan secara pokok serta tata cara yang sudah ditentukan.

PT. PLN (Persero) memiliki peranan untuk mewujudkan pelayanan publik secara prima, dengan demikian layanan secara prima terhadap masyarakat akan tercipta jika dalam hal penanganan laporan gangguan kelistrikan dapat memberikan definisi secara ulang pada tugas serta fungsi mereka, dimana jawaban banyak

¹⁶Indriani, D., S. Rusmiwari, and A. Suprojo. (2017). "Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat: Studi Kasus Izin Produksi Pangan Industri Rumah Tangga Di Kantor Badan Penanaman Modal Kota Batu." *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tungadewi* 6(2): 137188.

¹⁷Shafrudin, Hadi. (2014). "Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di RSUD Jendral Ahmad Yani Kota Metro". Skripsi. Bandar Lampung, FISIP UNILA, p. 12.

karyawan yang tidak memiliki pemahaman dengan pasti ataupun tidak tahu filosofi layanan yang akan dibagikan, oleh karena itu layanan secara publik yang dicita-citakan jauh dari realitas yang dirasakan. Layanan publik melibatkan segenap karyawan PT. PLN (Persero), baik dari tingkatan yang pusat ataupun pada tingkatan Unit Pelayanan Pelanggan daerah, bahkan dapat sampai tingkatan Posko PT. PLN (Persero) yang tersebar di kecamatan ataupun desa. Komponen terhadap karyawan yang diartikan hendaknya mempunyai kapasitas secara maksimal dalam melaksanakan tugasnya.

Tercapainya layanan secara publik yang memiliki kualitas yakni sebuah ciri dari sebuah perusahaan yang menyelenggarakan layanan publik secara baik menjadi sebuah tujuan dari pendayagunaan karyawan perusahaan. Dalam hal tersebut maka dalam meningkatkan layanan publik yakni sebuah usaha yang wajib dilaksanakan dengan terus, berlanjut serta wajib dijalankan dari seluruh para karyawan PT. PLN (Persero). Ruang lingkup Pelayanan Publik menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pada Pasal 5 mencakup layanan barang secara publik serta jasa publik serta layanan secara administrasi yang mencakup Pendidikan, kemudian pengajaran, usaha, pekerjaan, kemudian lokasi tinggal, informasi serta komunikasi, dan beberapa lainnya.¹⁸

a. Kerangka Konseptual

1. Keluhan Publik

Keluhan merupakan hal yang biasa disampaikan atau diekspresikan oleh para konsumen setelah mereka mengalami ketidaksesuaian atas jasa yang telah diberikan. Keluhan pelanggan merupakan aspirasi pelanggan yang terjadi karena

¹⁸Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 5.

adanya ketidakpuasan suatu barang atau jasa. keluhan pelanggan merupakan ketidakpuasan yang didasarkan oleh pelanggan ketika membeli dan menggunakan barang, baik itu berupa bentuk produk fisik atau jasa pelayanan. Keluhan pelanggan tidak bisa diabaikan, karena mengakibatkan hal tersebut akan membuat pelanggan merasa tidak dihargai dan tidak diperhatikan sama sekali.

Keluhan bisa diartikan sebagai ungkapan ketidakpuasan atau kekecewaan. Organisasi bisa mengumpulkan keluhan pelanggan melalui sejumlah cara, di antaranya kotak saran, formulir keluhan pelanggan, website, kartu komentar, dan survei kepuasan pelanggan. penanganan keluhan merupakan pengekspresian perasaan tidak puas, protes, kejengkelan, ataupun penyesalan. Jadi penanganan keluhan merupakan strategi yang digunakan perusahaan untuk menyelesaikan dan belajar dari kegagalan jasa agar dapat mendirikan kembali kepercayaan di mata pelanggan.

2. Teori Ketenagalistrikan

Tenaga listrik sangat bermanfaat bagi masyarakat namun selain memberikan manfaat, tenaga listrik menjadi sesuatu hal yang bisa mengakibatkan bahaya keselamatan, untuk itu dalam proses pengadaan dan penggunaannya harus senantiasa memperhatikan aturan tentang keselamatan ketenagalistrikan, oleh karena itu perlu diatur pengelolaannya. Pemerintah sebagai regulator telah menerbitkan aturan keselamatan ketenagalistrikan ini yang dituangkan dalam “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan”. Adapun undang-undang ini diterbitkan bertujuan antara lain

untuk lebih memberikan jaminan perihal keselamatan secara umum, tentang keselamatan kerja, perihal instalasi yang aman, dan tentang kelestarian lingkungan pada pengadaan dan penggunaan energi listrik. Semua Instalasi energi listrik wajib memakai peralatan-peralatan, perlengkapan-perengkapan listrik yang sudah sesuai dengan kualitas standard peralatan pada bidang ketenagalistrikan. Dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan disebutkan bahwa Ketenagalistrikan adalah merupakan segala sesuatu yang terkait dengan penyediaan dan pemanfaatan tenaga listrik serta usaha pendukung tenaga listrik.

Peraturan yang berkaitan dengan Keselamatan Ketenagalistrikan juga diatur dengan penerbitan Peraturan Menteri ESDM dalam pelaksanaannya sesuai dengan ketentuan Pasal 48 ayat (5) Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Energi dan Sumber Daya Mineral. Supaya masyarakat dapat memahami terkait dengan keselamatan ketenagalistrikan ini maka pemerintah menyelenggarakan sertifikasi laik operasi dan dinilai banyak masyarakat yang belum atau tidak semua memahami sertifikasi laik operasi, sehingga sertifikasi ini sangat penting. Sertifikat laik operasi menjadi persyaratan yang sangat penting bagi suatu perusahaan dalam memberikan terpenuhinya jaminan dalam pada segi keamanan pada penggunaannya.

Dalam penerapan Peraturan Menteri ini, penulis menganalisa beberapa hal yang prinsip yang perlu di analisa secara hukum, dimana Peraturan Menteri ini dinilai belum sepenuhnya mengacu kepada acuan aturan yang lebih tinggi yaitu undang-undang terkait. Adapun analisa Hukum Peraturan Menteri ESDM No 12. Tahun

2019 tentang Kapasitas Pembangkit Tenaga Listrik untuk kepentingan Sendiri ini bertujuan untuk mengetahui penerapan Kewajiban Sertifikat Laik Operasi (SLO) untuk pembangkit untuk keperluan sendiri dengan jumlah kapasitas sampai dengan 500 kVA dalam 1 (satu) sistem instalasi tenaga listrik dari perspektif hukum. Adanya aturan yang mengharuskan setiap instalasi tenaga listrik yang beroperasi wajib mempunyai sertifikat laik operasi sesuai ketentuan dalam pasal 44 ayat (4) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan dan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Instalasi tenaga listrik termasuk instalasi Pembangkit energi listrik untuk keperluan sendiri yang beroperasi diwajibkan mempunyai sertifikat laik operasi dalam rangka memenuhi ketentuan keselamatan ketenagalistrikan sehingga mewujudkan kondisi aman, andal dan ramah lingkungan. Pada Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja, Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009, Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah tidak mengatur total kapasitas pembangkit yang diwajibkan memiliki SLO.

Salah satu kualifikasi kewajiban pada bidang ketenagalistrikan adalah mengoperasikan instalasi tenaga listrik diwajibkan mempunyai sertifikat laik operasi (SLO). Sertifikat Laik Operasi (SLO) merupakan suatu hal yang sangat penting untuk konsumen dan perusahaan yang memproduksi energi listrik dengan maksud memberikan jaminan dari aspek keamanan kelistrikan. Hal ini sesuai dalam Undang-Undang Negara Republik Indonesia No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan dengan norma bahwa jika instalasi ketenagalistrikan tidak memiliki SLO, maka dapat diasumsikan peralatan listrik tersebut tidak standar

sehingga dalam mengoperasikan peralatan listrik tersebut berpotensi mendatangkan ancaman keselamatan baik bagi pengguna maupun masyarakat.

3. Upaya Hukum

Upaya Hukum untuk menyelesaikan sengketa, secara garis besar terdapat dua model penyelesaian sengketa keperdataan, yaitu secara litigasi dan non-litigasi. kedua macam model penyelesaian sengketa ini sebagai antisipasi ketika sengketa tidak dapat diselesaikan hanya dengan satu model penyelesaian saja. Upaya Hukum litigasi adalah persiapan dan presentasi dari setiap kasus, termasuk juga memberikan informasi secara menyeluruh sebagaimana proses dan kerjasama untuk mengidentifikasi permasalahan dan menghindari permasalahan yang tak terduga. Sedangkan Jalur litigasi adalah penyelesaian masalah hukum melalui jalur pengadilan.¹⁹ Jalur non litigasi berarti menyelesaikan masalah hukum di luar pengadilan. Jalur non-litigasi ini dikenal dengan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Penyelesaian perkara diluar pengadilan Penyelesaian perkara di luar pengadilan, atas dasar perdamaian atau melalui wasit (arbitase) tetap diperbolehkan.

Salah satu upaya Hukum selain litigasi dalam lingkup Hukum Perdata adalah gugatan.²⁰ Gugatan adalah suatu tindakan sipil yang dibawa di pengadilan hukum di mana penggugat, pihak yang mengklaim telah mengalami kerugian sebagai akibat dari tindakan tergugat, menuntut upaya hukum untuk mendapat keadilan. Tergugat diperlukan untuk menanggapi keluhan penggugat. Jika penggugat

¹⁹ Amalia, Chairy Naima. "APPLICATION OF THE EXONERATION CLAUSULA IN THE CUSTOMER OPENING ACCOUNT FORM AGREEMENT IN CONVENTIONAL BANKS IN BANDAR LAMPUNG." *Indonesia Private Law Review* 1, no. 1 (2020): 1-10.

²⁰ Kusuma, Muhammad Trianda, Tariq Hidayat Pangestu, and Ricky Raytona. "ESTABLISHMENT OF A SOVEREIGN WEALTH FUND THROUGH INVESTMENT MANAGEMENT INSTITUTION IN REALISING OPTIMISATION OF FOREIGN INVESTMENT." *Indonesia Private Law Review* 2, no. 2 (2021): 125-136.

berhasil, penilaian akan diberikan dalam mendukung penggugat, dan berbagai perintah pengadilan mungkin dikeluarkan untuk menegakkan hak, kerusakan penghargaan, atau memberlakukan perintah sementara atau permanen untuk mencegah atau memaksa tindakan.

d. Metode Penelitian

Metode penelitian layanan sebuah cara ataupun beberapa Langkah secara tertentu yang dipakai agar dapat melakukan pemecahan serta analisis sebuah permasalahan dengan melaksanakan sebuah aktivitas yang memiliki rencana sesuai pada sebuah sistem agar dapat memperoleh sebuah simpulan. Dimana bahan hukum yang terhimpun lalu disediakan dalam beberapa bentuk tulisan secara ilmiah dengan deskriptif yakni menyajikan dengan gambaran yang lengkap berkaitan pada beberapa aspek secara tertentu yang berkaitan antara satu dengan lain terhadap permasalahan yang akan diuraikan, lalu dilakukan analisis agar dapat memperoleh suatu hal yang benar.

1. Pendekatan Masalah

Pendekatan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif dan pendekatan yuridis empiris.

- a. pendekatan yuridis normatif adalah pendekatan melalui studi kepustakaan (*library research*) dengan cara membaca, mengutip dan menganalisis teori-teori hukum dan peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan permasalahan dalam penelitian.
- b. Pendekatan yuridis empiris adalah upaya untuk memperoleh kejelasan dan pemahaman dari permasalahan berdasarkan realitas yang ada atau studi kasus.

2. Sumber dan Jenis Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang didapat dengan cara melakukan penelitian langsung terhadap objek penelitian dengan cara wawancara terhadap narasumber. Dalam hal tersebut bahwa peneliti memakai hasil feedback yang diberikan oleh pelanggan PLN melalui aplikasi PLN Mobile.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data tambahan yang diperoleh melalui studi kepustakaan (*library research*) dengan cara membaca, menelaah dan mengutip terhadap berbagai teori, asas dan peraturan yang berhubungan dengan permasalahan dalam penelitian.²¹

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan Hukum Tersier, merupakan bahan hukum tambahan dari berbagai sumber seperti literatur, arsip/dokumentasi, makalah atau jurnal penelitian yang sesuai dengan pembahasan dalam penelitian ini.

3. Penentuan Narasumber

- a. Karyawan PT PLN Bukit Kemuning : 2
- b. Masyarakat sekitar PT PLN Bukit Kemuning : 2

4. Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data dilakukan dengan teknik studi pustaka dan studi lapangan:

²¹Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat, Cetakan ke – 11. (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada,2009), Hlm. 13–14.

- a. Studi pustaka (*library research*), adalah pengumpulan data dengan menelaah dan mengutip dari bahan kepustakaan dan melakukan pengkajian peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan bahasan.
- b. Studi lapangan (*field research*), dilakukan sebagai usaha mengumpulkan data secara langsung di lapangan penelitian guna memperoleh data yang dibutuhkan. Studi lapangan dilaksanakan dengan wawancara (*interview*), kepada narasumber penelitian. Dalam hal ini melakukan pengamatan secara langsung terhadap proses pelayanan publik yang dilakukan PT. PLN Bukit Kemuning dan pengambilan kepuasan dari masyarakat atas proses-proses pelayanan publik yang dilakukan PT. PLN Bukit Kemuning.

Setelah melakukan pengumpulan data, selanjutnya dilakukan pengolahan data lapangan atau data empirik, sehingga data yang diperoleh dapat mempermudah permasalahan yang diteliti. Pengolahan data meliputi tahapan sebagai berikut:

- a. Seleksi Data. Data yang terkumpul kemudian diperiksa untuk mengetahui kelengkapan data selanjutnya data dipilih sesuai dengan permasalahan yang diteliti.
- b. Klasifikasi Data. Penempatan data menurut kelompok-kelompok yang telah ditetapkan dalam rangka memperoleh data yang benar-benar diperlukan dan akurat untuk kepentingan penelitian.
- c. Sistematisasi Data. Penempatan data yang saling berhubungan dan merupakan satu kesatuan yang bulat dan terpadu pada subpokok bahasan sesuai sistematika yang ditetapkan untuk mempermudah interpretasi data.

5. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif, yaitu dengan cara dideskripsikan dalam bentuk penjelasan dan uraian kalimat yang mudah dibaca dan dimengerti untuk diinterpretasikan dan ditarik kesimpulan guna menjawab permasalahan penelitian. Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif, artinya hasil penelitian ini dideskripsikan dalam bentuk penjelasan dan uraian kalimat yang mudah dibaca, dimengerti untuk diinterpretasikan dan ditarik kesimpulan sesuai dengan permasalahan yang dibahas.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Kualitas dan Standar Pelayanan Publik

1) Kualitas pada Suatu Layanan

Kualitas pada suatu pelayanan merupakan suatu pencukupan dari sebuah kebutuhan dan pemenuhan keinginan dari pelanggan ataupun konsumen yang dilakukakn oleh penyelenggara pelayanan publik.²²Kualitas layanan publik juga menjadi sebuah keadaan yang dinamis, di mana berkaitan pada sebuah produk, kemudian jasa, manusia, kemudian tahapan, serta lingkungan yang memenuhi ataupun melebihi suatu harapan pada layanan publik.²³Kualitas pelayanan publik dapat dipakai agar dapat memberikan penilaian ataupun penentuan tingkatan penyesuaian sebuah hal pada syarat ataupun spesifikasinya. Mutu yang sesungguhnya tidak dapat dilakukan pengukuran dikarenakan suatu hal yang maya jadi bukan sebuah besaran yang memiliki ukuran.

Tujuan layanan publik secara dasar yakni memberikan kepuasan pada masyarakat. Maka agar dapat melakukan pencapaian pada kepuasan tersebut ditekan kualitas layanan secara prima antara lain. Transparansi, yaitu layanan yang sifatnya terbuka, memiliki kemudahan serta dapat dilakukan akses dari seluruh pihak yang memerlukan serta disediakan dengan mamadai serta memiliki kemudahan untuk diketahui. Kemudian akuntabilitas yaitu pelayan yang dapat dilakukan tanggungjawab sejalan pada ketentuan aturan yang berlaku. Kemudian kondisional yaitu layanan yang sejalan pada keadaan serta kapasitas yang memberi serta yang menerima layanan dengan memiliki ketetapan dalam

²²Putra,DhionGama,Ratih Nur Pratiwi, and Trisnawati. (2015). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat.”*Jurnal Administrasi Publik(JAP)* 3(12): 2118–22.

²³Tjiptono, Fandy. (1997). *Prinsip-prinsip Total Quality (TQS)*. Yogyakarta Penerbit ANDI, p. 29.

berpegang terhadap prinsip efektivitas serta efisiensi. Lalu partisipatif yakni layanan yang dapat memberikan dorongan peranan utama serta masyarakat dalam menyelenggarakan layanan publik dengan memberikan perhatian aspirasi, keperluan, serta harapan masyarakat. Dimana kesamaan hak, yakni layanan yang tidak melaksanakan diskriminasi diperhatikan dari sisi apapun secara khusus yakni suku, kemudian ras, agama, kemudian golongan, status sosial, dan beberapa hal lain. Suatu hal yang seimbang hak serta kewajiban yakni layanan yang memberikan pertimbangan terhadap aspek keadilan antara yang memberi dan yang menerima layanan publik.²⁴

Adapun pengertian strategis yang diuraikan jika kualitas yakni semua hal yang memiliki kemampuan untuk memenuhi apa yang diinginkan atau keperluan dari pelanggan. Gaspersz menguraikan jika secara dasar bahwa kualitas memiliki acuan pada pengertian pokok antara lain, kualitas terdiri terhadap total keseluruhan keistimewaan pada sebuah produk, baik secara langsung atau atraktif yang memiliki pemenuhan terhadap keinginan pelanggan serta membagikan suatu rasa puas terhadap produk yang digunakan. Dimana kualitas meliputi atas semua hal yang bebas dari suatu kekurangan ataupun kerusakan. Kemudian konsep yang sifatnya relative, artinya menilai kualitas yang memiliki ketergantungan terhadap pandangan yang dipakai agar dapat menetapkan beberapa ciri layanan secara spesifik.²⁵

Dalam pandangan Trilestari, memiliki pendapat jika secara dasar ada tiga tujuan pada kualitas yang sebenarnya konsisten terhadap satu Bersama lainnya yakni

²⁴Sinambela, *Op. Cit.*, p. 35.

²⁵Gasperz, Vincent. (1997). *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka, p. 37

pandangan pelanggan, kemudian produk serta tahapan. Untuk sebuah produk jasa layanan, kemudian ketiga orientasi yang dimaksud dapat memberikan sumbangan keberhasilan organisasi yang dilakukan peninjauan dari rasa puas para pelanggan.²⁶Karakteristik yang dimaksud dapat menjadi dasar bagaimana dapat membagikan kualitas layanan secara baik. Dimana pengertian pada kualitas secara luas diartikan dari Daviddow serta Uttal “yakni upaya apa saja yang digunakan agar dapat mempertinggi kepuasan para pelanggan”.²⁷

Kotler memiliki pendapat jika kualitas yakni semua karakteristik serta sifat dari sebuah produk ataupun layanan yang memberikan pengaruh terhadap kapasitas agar dapat memberikan kepuasan keperluan yang dinyatakan ataupun tersira.²⁸Dalam pandangan Sinambela, dkk bahwa kualitas yakni semua yang memiliki kemampuan untuk melakukan pemenuhan keinginan pelanggan.²⁹Rasa puas dari pelanggan dalam pandangan Fitzimmons³⁰ adalah “*customer satisfaction is customers perception that a supplier has met or exceeded their expectation*”. Dari pengertian tersebut dapat dilakukan telaah jika rasa puas pelanggan dalam hal tersebut yakni pandangan masyarakat terhadap realitas yang terdapat, dimana dapat dilakukan perbandingan pada beberapa harapan yang ada. Adapun hadirnya suatu perbedaan antara sebuah harapan dari konsumen pada sebuah layanan yang dibagikan dari yang menyediakan layanan. Dalam pandangan Fitzimmons, supaya pandangan masyarakat pada pelayanan yang dibagikan dari pemerintah semakin

²⁶Trilestari, Endang Wirjatmi. (2004). “*Model Kinerja Pelayanan Publik dengan Pendekatan Systems Thinkings and System Dinamics*”. Disertasi. Depok: FISIP UI, p. 5.

²⁷Daviddow, William H. & Bro Uttal. (1989). *Total Customer Service*. New York: Harper & Row Publisher, p. 19.

²⁸Kotler, Philip. (2004). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks, p. 49.

²⁹Sinambela, Op. Cit., p. 6.

³⁰Fitzsimmons, James A and Mona J. Fitzsimmons. (2001). *Service Management: Operations, Strategy, and Information Technology*. Third Edition. Singapore: McGraw-Hill Book Co., p. 2.

tetap terjaga mutunya, butuh dilaksanakan suatu pengukuran rasa puas pada pelanggan melalui beberapa cara.

Diketahui seberapa jauh para pelanggan yang lari ataupun berpindah terhadap yang menyediakan layanan lain, untuk sebuah perusahaan yang dimaksud sesungguhnya yakni hal yang rugi terhadap perusahaan. Di konteks layanan publik dimana layanan dilaksanakan dengan monopolistic dimana seorang konsumen tidak dapat melakukan pemilihan, maka suatu kerugian bukan berganti pada pelanggan namun tidak pedulinya masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan. Kedua, diketahui kesenjangan layanan yakni kesenjangan antara sebuah harapan serta pengalaman yakni melalui memperhatikan kesenjangan antara layanan yang dibagikan ataupun yang menjadi harapan dengan layanan yang dialami dari yang menerima layanan.

Maka dari itu, butuh dihadirkan indikator yang menjadi besaran yang memiliki ukuran demi menetapkan sebuah kualitas, baik dari sebuah produk ataupun jasa. Beragam usaha dilaksanakan agar dapat menjadikan indikator yang memiliki ukuran serta memiliki kecocokan terhadap permasalahan dalam menentukan kualitas demikian rupa, oleh karena itu dalam membuat sebuah produk ataupun layanan pada jasa serta mengontrol suatu kualitas tidak terlaksananya. Dimana kualitas pada layanan sudah hampir menjadi sebuah faktor yang menetapkan dalam melakukan penjagaan berlangsungnya sebuah organisasi birokrasi dari pemerintah ataupun organisasi sebuah perusahaan. Kualitas layanan secara baik serta sejalan pada keperluan pada pengguna jasa publik, sangat penting dalam usaha memberikan perwujudan pengguna jasa publik.

Dalam buku *Delivering Quality Services* karangan Zeithaml, Valarie A. et.al, 1990,³¹ yang memberikan bahasan berkaitan pada bagaimana respon serta harapan masyarakat pada pelanggan pada layanan yang diterima, baik berbentuk sebuah jasa ataupun barang. Dalam pandangan Valarie bahwa beberapa hal yang butuh diberikan perhatian antara lain, menetapkan layanan publik yang tersedia, apa saja macamnya, melakukan perlakuan dalam menggunakan layanan, menjadi customers. Berupaya memberikan kepuasan dalam mempergunakan layanan sejalan pada yang diinginkan, melakukan pencarian penyampaian layanan yang terbaik serta memiliki kualitas. Memberikan kesediaan beberapa cara ketika pengguna layanan tidak terdapat sebuah pilihan yang lain. Menilai pada sebuah kualitas layanan serta yang menyediakan fasilitas secara fisik. Hal tersebut sejalan pada teorinya "*The triangle of balance in service quality*: dari Morgan dan Murgatroyd,³² jika butuh dilakukan pertahanan hal yang seimbang dari ketiga komponen yang bertujuan memberikan hasil layanan yang memiliki kualitas.

Pelayanan yang ketiga *responsiveness* yaitu keinginan agar dapat memberikan bantuan kepada para pelanggan dan membagikan layanan dengan cepat. Berikut indikator dari *responsiveness* :

- a. Petugas PLN terus cepat dalam melakukan pelayanan para pelanggan
- b. Petugas PLN memiliki kesiapan dalam mengatasi permasalahan pelanggan
- c. Petugas PLN memiliki kecepatan dalam menanggapi para pelanggan yang hadir

³¹Osborne, David dan Gaebler, Ted. 1995. *Mewirauahakan Birokrasi*. Jakarta: PPM, p. 225.

³²Morgan and Murgatroyd. (1994). *Total Quality Management in the Public Sector: An international perspective*. Philadelphia: Open University Press, p. 179.

d. Petugas PLN memiliki keinginan agar dapat memberikan bantuan pelanggan Keempat *assurance* yaitu kualitas layanan yang berhubungan terhadap wawasan serta sopan santun serta kapasitas membagikan rasa percaya serta keyakinan, kemudian memberikan jaminan kenyamanan serta rasa aman. Adapun indikatornya yakni:

- a. PLN membagikan jaminan keamanan dalam memakai listrik
- b. PLN membagikan suatu perlindungan terhadap pelanggan
- c. Petugas PLN memiliki kemampuan dalam melakukan penanaman rasa percaya terhadap pelanggan

Kelima *emphaty* yakni suatu perhatian yang paling dalam, dimana perhatian terhadap seseorang dari pihak hotel pelanggan, berikut kriteria dari *empathy* :

- a. Petugas PLN membagikan beberapa informasi yang diperlukan dari pelanggan
- b. Petugas PLN melakukan penerimaan panggilan ketika para pelanggan merasakan gangguan listrik
- c. Petugas dapat memberikan pemahaman terhadap keperluan secara spesifik pada pelanggan
- d. Petugas PLN memberikan perlakuan pada pelanggan secara penuh

Dalam pandangan Sinambela, bahwa kualitas layanan yakni semua yang memiliki kemampuan dalam melakukan pemenuhan keinginan atau keperluan pelanggan.³³

Kualitas layanan publik dapat dilakukan peningkatan ketika terdapat mekanisme "exit" dan "voice". Mekanisme "exit" artinya ketika layanan publik tidak memiliki kualitas maka seorang konsumen mempunyai suatu kesempatan agar dapat melakukan pemilihan dalam melayani publik wajib mempunyai sebuah

³³ Sinambela, 2011, *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta :Bumi Aksara, Hlm; 6

kesempatan agar dapat melakukan pemilihan terhadap yang menyelenggarakan layanan publik. Kemudian mekanisme pada “voice” artinya terdapat suatu kesempatan agar dapat memberikan ungkapan tidak puas terhadap Lembaga yang menyelenggarakan layanan publik. Dimana pendekatan layanan publik baru tersebut sejalan pada Teori “Exit” dan “Voice” yang lebih dahulu dilakukan pengembangan dari Albert Hirschman.³⁴ selanjutnya ada Teori menurut Fitzsimmons memberikan ungkapan jika kualitas layanan dapat diperhatikan terhadap lima dimensi, yakni:

- a. *Reliability*, kapasitas yang membagikan dengan tepat serta benar, kemudian jenis layanan yang sudah menjadi janji terhadap masyarakat.
- b. *Responsiveness*, suatu kesadaran agar dapat memberikan bantuan serta membagikan layanan secara cepat terhadap masyarakat
- c. *Assurance*, wawasan, kemudian santunan, sopan, kepercayaan diri dari pemerintah, kemudian sisi pada masyarakat.
- d. *Empathy*, kemauan dari pemerintah supaya dapat melaksanakan suatu pendekatan, membagikan perlindungan, serta berupaya agar dapat diketahui keinginan serta keperluan dari masyarakat.
- e. *Tangible*, suatu tampilan dari pegawai serta sebuah fasilitas fisik lain, misalnya alat atau perlengkapan yang memberikan tunjangan layanan.³⁵

Dalam pandangan Monang Sitorus agar dapat melakukan uji ukur layanan publik terdapat beberapa dimensi yang dapat menjadi indikator, yakni:

³⁴Ratminto, Atik Septi Winarsih. (2006). Manajemen Pelayanan: Pengembangan Modal Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, p. 71-72.

³⁵Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. Manajemen Pelayanan Publik. Bandung: CV. Pustaka Setia, 2015.

- a. Keadilan yakni layanan yang dibagikan pada aparat melalui sikap secara netral serta tidak mendiskriminasi, tidak memperhatikan personal, serta tidak memberikan perbedaan karena kapasitas ekonomi, satu kampung ataupun Bahasa secara lokal, masalah sosial.
- b. Kemudahan yakni semua hal yang memiliki kemudahan dipenuhi serta tidak melakukan penghadapan energi serta pembiayaan dipenuhi dari publik, baik dari sisi menemukan tempat kantor, syarat, serta akses informasi.
- c. Kepedulian yakni terdapat suatu perhatian dengan kondisi yang bersahabat, kemudian ceria, serta senyum, kemudian memiliki usaha diketahui keinginan publik serta mereka dihargai dan dilakukan penghormatan.
- d. Keandalan yakni kecepatan yang membagikan layanan sejalan terhadap apa yang dijanjikan terhadap konsumen ataupun pelanggan, dimana waktu yang diberikan janji tidak melenceng atau molor.
- e. Kenyamanan yakni terdapat suasana yang terbilang sejuk serta asri, mulai dari lokasi berparkira, kemudian suasana serta ruang tunggu yang terbilang sejuk, memiliki kebebasan dari polusi serta percaloan akan menjadikan publik merasa aman serta tidak ragu dalam melakukan penerimaan layanan.
- f. Kepercayaan nilai yang merekat, dimana dianut aparaturnya serta menjadi sebuah keyakinan yang abadi agar berbuat secara khas, dimana memberikan kemungkinan organisasi memiliki kepercayaan orang lain dalam melakukan pengorganisasian serta memakai sumber daya dengan efektif serta menghadirkan nilai tambahan terhadap seluruh umat.³⁶

³⁶Monang Sitorus, 2009. *Manajemen Publik*. Unpad Press, Bandung.

2) Standar Pelayanan

Istilah standar layanan yakni standar layanan yang dibagikan dari yang menyelenggarakan layanan publik kepada pelanggan maupun masyarakat dan wajib berorientasi kepada kepentingan publik, ada lima dimensi tolok ukur dalam membuat standar pelayanan antara lain, *tangibles, assurance, reliability, responsiveness dan empathy*.³⁷ Menurut Ridwan dan Sudrajat, masing-masing yang menyelenggarakan layanan publik wajib mempunyai standar layanan serta dilakukan publikasi menjadi jaminan hadirnya kepastian terhadap penerima layanan yang harus dari pemberi serta yang menerima layanan.³⁸

Adapun standar layanan mencakup:

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur layanan yakni sebuah standar layanan secara publik, dimana prosedur layanan wajib dilakukan pembakuan untuk yang memberikan serta menerima layanan publik, meliputi pengaduan, oleh karena itu tidak ada masalah dikemudian hari. Prosedur layanan wajib dilakukan penetapan dengan standar layanan secara minimal, oleh karena itu pihak yang menerima layanan dapat melakukan pemahaman secara mekanisme.

b. Waktu Penyelesaian

Waktu dalam menyelesaikan yakni sebuah standar layanan publik. Dimana waktu penyelesaian yang ditentukan ketika mengajukan permohonan hingga dengan menyelesaikan layanan mencakup pengaduan. Waktu penyelesaian layanan

³⁷Putra, Dhion Gama, Ratih Nur Pratiwi, and Trisnawati. (2015). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat." *Jurnal Administrasi Publik (JAP)* 3(12): 2118–22.

³⁸Ridwan dan Sudrajat, 2009, *Hukum administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Bandung: Nuansa

semakin cepat, maka kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan semakin meningkat.

c. Produk Pelayanan

Produk layanan sebuah dari standar layanan publik. Hasil layanan akan dilakukan penerimaan sejalan pada ketetapan yang sudah ditentukan. Produk layanan wajib dipahami dengan baik, oleh karena itu memang memerlukan sosialisasi terhadap masyarakat.

d. Biaya Pelayanan

Biaya layanan sebuah standar layanan publik. Pembiayaan layanan mencakup rincian wajib ditetapkan dengan konsisten serta tidak diperbolehkan terdapat suatu diskriminasi, dikarenakan akan menghadirkan suatu hal yang tidak percaya. Yang menerima layanan terhadap yang memberi layanan. Pembiayaan layanan tersebut wajib jelas terhadap masing-masing jasa layanan yang akan dibagikan terhadap masyarakat. Oleh karena itu tidak mengakibatkan hal yang cemas, terutama terhadap pihak ataupun masyarakat yang tidak memiliki kemampuan.

e. Sarana dan Prasarana

Sarana serta prasarana yakni sebuah standar layanan publik. Dimana yang menyediakan sarana serta prasarana layanan yang memadai dari yang menyelenggarakan layanan publik sangat menetapkan serta memberikan tunjangan berhasil atau tidaknya suatu penyelenggaraan layanan.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi seorang yang bertugas yakni sebuah standar layanan publik. Dimana yang menyediakan sarana serta prasarana layanan yang memadai dari yang

menyelenggarakan layanan publik sangat menerapkan serta memberikan tunjangan berhasil atau tidaknya yang menyelenggarakan layanan.³⁹

Dalam upaya mencapai kualitas layanan yang dijabarkan tersebut, dibutuhkan susunan standar layanan publik, yang menjadi suatu tolak pengukuran layanan yang memiliki kualitas. Dalam menetapkan layanan publik yakni peristiwa yang diberlakukan baik dari negara yang maju ataupun yang berkembang.

Dilakukan peninjauan dari keperluan masyarakat bahwa layanan publik memiliki peranan penting, baik yang berbentuk barang publik ataupun jasa publik. Layanan yang berbentuk barang publik dapat berwujud beberapa fasilitas yang memberikan tunjangan kehidupan masyarakat, misalnya listrik, jalan raya, kemudian air bersih, telepon umum serta lainnya. Ketika kualitas layanan yang berbentuk barang publik semakin tinggi, maka akan semakin membaik kehidupan masyarakat, maksudnya tidak terdapat permasalahan yang memberikan hambatan dalam menjalankan aktivitas sehari-hari.⁴⁰

Layanan agar dapat melakukan pemenuhan hak serta keperluan dasar dari warga negara serta negara wajib memberikan jaminan akses pada warganya pada layanan yang dimaksud. Dimana dalam peraturan layanan publik memberikan jaminan hal tersebut dikarenakan memiliki kesadaran betapa penting adanya serta peranan negara agar dapat memberikan perlindungan terhadap beberapa hak

³⁹<http://www.pengertianpakar.com/2015/05/pengertian-dan-standar-pelayanan-publik.html>, diakses pada tanggal 16 mei 2022

⁴⁰ Sinambela, Lijan Poltak, dkk, 2007, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, Hlm. 13

warga serta menempatkan mereka menjadi yang memangku suatu kepentingan secara utama dalam menyelenggarakan jasa publik serta layanan publik.⁴¹

Di buku administrasi publik yang dikarang oleh Harbani Pasolong jika istilah dari layanan memiliki asal dari kata “layani”, dimana maksudnya memberikan pertolongan dalam memberikan kesediaan semua yang dibutuhkan dari orang lain untuk Tindakan layanan. Secara dasar bahwa masing-masing manusia memerlukan layanan, bahkan dengan ekstern diartikan jika layanan tidak dapat dilakukan pemisahan pada kehidupan manusia.⁴² Kemudian layanan publik dalam pandangan Sinambela yakni menjadi aktivitas yang dilaksanakan dari pemerintah pada total keseluruhan manusia yang dipunyai masing-masing aktivitas yang menguntungkan di sebuah perkumpulan, serta memberikan penawaran kepuasan walaupun secara hasil tidak memiliki ikatan terhadap sebuah produk dengan fisik.⁴³

Definisi Pelayanan Publik menurut Kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah pada angka 1 huruf a nomor 4, yakni semua aktivitas layanan yang dijalankan dari yang menyelenggarakan layanan secara publik menjadi usaha dalam memenuhi keperluan penerimaan layanan.⁴⁴ Kemudian dalam pandangan Kepmenpan Nomor 58 Tahun 2002 tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima Sebagai Unit Pelayanan Percontohan

⁴¹Agus Dwiyanto, 2010, *Manajemen Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, Hlm. 62

⁴² Pasolong, 2008, *Kepemimpinan Birokrasi*, Bandung: AIFABETA

⁴³ Sinambela, Lijan P. Rochadi, Sigit. Ghazali, Rusman. Muksin, Akhmad. Setiabudi, Didit. Bima, Djohan. dan Syaifudin. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara, p. 34.

⁴⁴ Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah.

mengelompokkan pada tiga jenis layanan yang dimaksud berlandaskan dari ciri-ciri serta sifat aktivitas layanan yakni: Pertama, layanan secara administrasi, dimana jenis dari layanan tersebut merupakan jenis layanan yang dibagikan dari unit pelayanan berbentuk catatan penelitian maupun suatu pengambilan putusan, dokumentasi serta aktivitas tata usaha lain secara menyeluruh yang berkaitan pada keperluan masyarakat agar dapat melakukan pemenuhankeperluan kehidupan berjalan. Kedua, layanan barang, dimana layanan tersebut yakni jenis layanan yang dijalankan dari unit agar dapat memberikan kesediaan serta melakukan pengelolaan bahan yang memiliki wujud secara fisik mencakup distribusi di sebuah sistem. Ketiga, layanan jasa, dimana jenis tersebut yakni sebuah jenis layanan yang dibagikan dari unit pelayanan berbentuk sarana serta prasarana serta yang menunjangnya, mengoperasikan sesuai pada sebuah sistem pengoperasian secara tetrentu serta pasti. Jenis pada layanan tersebut agar dapat memberikan kedatangan kelengkapan bahan agar dapat melengkapi layanan lain, misalnya memberikan perlengkapan alat agar dapat menjalankan layanan.⁴⁵

Dalam pandangan Moenir, pelayanan yakni sebuah aktivitas yang dilaksanakan dari individu ataupun sebuah kelompok orang dengan berdasarkan faktor secara materi dengan sistem, kemudian suatu prosedur serta metode secara tertentu yang bertujuan agar kepentingan orang lain sejalan pada haknya dapat terpenuhi. Layanan secara hakikatnya yakni rangkaian aktivitas, maka layanan yakni sebuah tahapan. Sebuah tahapan, bahwa layanan secara langsung dengan rutin serta memiliki keterhubungan, mencakup semua kehidupan orang di masyarakat.⁴⁶

⁴⁵Kepmen PAN, Nomor 58 Tahun 2002 Tentang Pelayanan Publk, Pasal 3

⁴⁶Moenir,2010, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakrta : Bumi Aksara,Hlm. 190

Hadirnya usaha melakukan identifikasi pelanggan wajib dilakukan pelayanan dari instansi. Melakukan survey pelanggan agar dapat menetapkan jenis serta kualitas layanan yang diinginkan serta agar dapat menetapkan tingkatan rasa puas dari pelanggan dengan layanan yang sedang dilaksanakan, mencakup standar layanan pos serta melakukan pengukuran hasil yang paling baik, memberikan kesediaan beragam pilihan pada beberapa sumber layanan terhadap pelanggan serta sistem pengaduan yang memiliki kemudahan untuk diakses, serta memberikan sediaan sarana agar dapat memberikan tampungan serta melakukan penyelesaian keluhan.

Layanan yang memiliki kualitas tidak ditetapkan dari pihak yang melakukan pelayanan, namun juga ada dari pihak yang ingin dilakukan pemuasan atau dilakukan pemenuhan keperluan. Kemudian manfaat yang dapat didapat dengan hadirnya standar layanan dalam pandangan LAN, yakni:

- a. Membagikan penjaminan terhadap masyarakat jika mereka memperoleh layanan di kualitas yang dapat dipertanggung jawabkan, membagikan fokus layanan terhadap pelanggan, kemudian menjadi alat dalam melakukan komunikasi antara seorang pelanggan Bersama yang menyediakan layanan di usaha memberikan peningkatan layanan, menjadi suatu alat agar dapat melakukan pengukuran kinerja layanan serta menjadi alat dalam monitoring serta evaluasi kinerja layanan.
- b. Melaksanakan suatu perbaikan dari kinerja layanan publik. Dimana suatu perbaikan kinerja layanan publik secara mutlak wajib dilaksanakan, karena di kehidupan bernegara bahwa layanan publik berkaitan pada aspek kehidupan yang luas. Hal tersebut menjadi sebab bahwa tugas serta fungsi secara utama

pemerintah yakni membagikan serta memberikan fasilitas beragam layanan publik yang dibutuhkan dari masyarakat, mulai dari sisi layanan di bentuk pengaturan atau layanan-layanan lain yang bertujuan melakukan pemenuhan keperluan masyarakat di bidang Pendidikan, kemudian sosial, Kesehatan, serta beberapa hal lain.

- c. Memberikan peningkatan mutu layanan. Hadirnya standar layanan dapat memberikan bantuan beberapa unit yang menyediakan layanan agar dapat membagikan layanan yang paling baik terhadap masyarakat. Dimana standar layanan tersebut dapat diperhatikan secara jelas dasar hukum, syarat layanan, prosedur layanan, waktu layanan, kemudian pembiayaan serta tahapan dalam pengaduan, oleh karena itu yang bertugas melakukan layanan memiliki pemahaman apa yang sebenarnya mereka laksanakan ketika membagikan layanan. Masyarakat menjadi yang menggunakan jasa layanan juga dapat diketahui secara pasti hak serta kewajiban yang wajib diperoleh serta laksanakan agar dapat memperoleh sebuah jasa layanan. Kemudian standar layanan juga dapat memberikan bantuan melakukan peningkatan transparansi serta akuntabilitas kinerja sebuah unit layanan.

3. Manfaat Standar Pelayanan Publik

Standar layanan menjadi suatu faktor kunci di usaha memberikan peningkatan kualitas layanan publik. Dimana usaha layanan yang memiliki kualitas antara lain dapat dilaksanakan dengan memberikan perhatian pada beberapa ukuran apa saja yang menjadi klasifikasi dari kinerja layanan. Dalam pandangan Lembaga Administrasi Negara (2003), beberapa kriteria layanan yang dimaksud, yakni:

- a. Membagikan penjaminan terhadap masyarakat jika mereka mendapatkan layanan di kualitas yang dapat dipertanggungjawabkan, membagikan layanan terhadap masyarakat. Kemudian menjadi alat dalam melakukan komunikasi antara pelanggan Bersama yang menyediakan layanan di usaha meningkatkan layanan, menjadi suatu alat agar dapat melakukan ukuran kinerja layanan serta menjadi suatu alat monitoring serta evaluasi kinerja layanan.
- b. Menjalankan suatu perbaikan kinerja layanan publik. Dimana perbaikan tersebut wajib dilaksanakan, karena di kehidupan bernegara layanan publik berkaitan pada sisi kehidupan yang luas.
- c. Memberikan peningkatan mutu layanan. Terdapat standar layanan dapat memberikan bantuan unit yang menyediakan jasa layanan agar dapat membagikan layanan yang paling baik terhadap masyarakat. Di standar layanan tersebut dapat diperhatikan secara jelas landasan hukumnya, kemudian syarat layanan, serta prosedur layanan, waktu layanan, serta pembiayaan tahapan dalam pengaduan, oleh karena itu yang bertugas melayani memiliki pemahaman apa yang sebenarnya mereka laksanakan ketika membagikan layanan.⁴⁷

1) **Langkah-Langkah Penyusunan Standar Pelayanan Publik**

Sesuai dari aturan yang ada terhadap implementasi dalam memberikan peningkatan mutu layanan, maka masing-masing daerah memiliki hak agar dapat melakukan pengurusan serta melakukan pengaturan sendiri urusan pemerintahan sejalan pada aturan yang diberlakukan. Desentralisasi yakni suatu bentuk pergantian tanggungjawab, kemudian kewenangan, serta beberapa sumber daya

⁴⁷Lembaga Administrasi Negara (2003)

dari pemerintah pusat kemudian ke yang dibawah. Dalam Menyusun standar layanan secara minimal pada daerah ikut beberapa prinsip, yakni:

- a. Diaplikasikan terhadap wewenang daerah serta yang lainnya
- b. Di aplikasikan pemerintah serta diberlakukan untuk semua daerah dari Kabupaten/Kota
- c. Melakukan penjalinan hak seseorang serta akses masyarakat memperoleh layanan dasar dari pemerintah daerah
- d. Memiliki sifat dinamis sejalan pada suatu perubahan keperluan Nasional serta perkembangan kemampuan daerah.
- e. Memiliki perbedaan pada standar secara teknis yang menjadi sebuah faktor pendukung alat untuk melakukan pengukuran standar layanan minimal penyelenggaraan layanan publik wajib memberikan perhatian pada beberapa prinsip dalam menyelenggarakan layanan publik.⁴⁸

Dengan demikian penyusunan standar pelayanan publik harus dapat mengacu pada kepentingan bersama sebagai warga masyarakat, dan dapat mengakomodir sesuai kebutuhan pelayanan bagi masyarakat. Dengan adanya keserasian antara pemberi pelayanan serta yang menggunakan pelayanan, maka terlaksanalah sebuah layanan publik secara ideal. Adapun langkah-langkah dalam penyusunan tersebut antarlain:

- a. Menginventarisir tugas serta fungsi agar dapat diketahui jenis layanan yang butuh dilaksanakan inventarisir fungsi serta tugas masing-masing unit layanan

⁴⁸Ladzi Safrony, 2012, *Manajemen Dan Reformasi Pelayanan Publik Dalam Konteks Birokrasi Indonesia*, Yogyakarta: Aditya Media Publisng

baik yang memiliki sifat secara utama ataupun yang mendukung mencakup dasar hukum yang menyelenggarakan layanan publik.

- b. Mengidentifikasi jenis layanan, dimana jenis layanan yang dilaksanakan dari keterangan jenis layanan pada dasar hukum.
- c. Mengidentifikasi yang mempergunakan layanan siapa yang menjadi target layanan secara langsung mengalami layanan, kemudian siapa target layanan yang secara tidak langsung mengalami layanan instansi mana yang dapat menjadi pelanggan.
- d. Mengidentifikasi harapan dari pelanggan, dimana masyarakat agar dapat diketahui harapan serta keinginan dari masyarakat dilaksanakan dengan periodic 1x/tahun jenis layanan harapan pada kualitas, kemudian pembiayaan, serta waktu layanan dengan survey pada pelanggan serta pegawai yang terlibat.
- e. Rumusan visi, kemudian misi serta tupoksi layanan visi serta misi dilakukan rumusan dengan tahapan diskusi yang melibatkan semua elemen di unit layanan tupoksi dilakukan perumusan dengan tahapan diskusi yang melibatkan semua komponen di unit layanan.
- f. Mengidentifikasi tahapan serta prosedur, kemudian prasyarat, kemudian waktu serta pembiayaan layanan, dasar hukum penentuan pembiayaan.
- g. Mengidentifikasi tahapan serta prosedur identifikasi beberapa Langkah kegiatan dalam membagikan satu jenis layanan mulai dari awal hingga selesai ketika ada lebih dari satu jenis layanan, maka laksanakan identifikasi Langkah kegiatan agar masing-masing jenis layanan yang dimaksud.

- h. Mengidentifikasi syarat layanan identifikasi syarat yang diperlukan masing-masing tahapan kegiatan dalam memberikan layanan.
- i. Mengidentifikasi waktu serta pembiayaan layanan dengan landasan hasil identifikasi tahapan serta prosedur layanan, dapat dilaksanakan identifikasi waktu serta pembiayaan yang dibutuhkan.
- j. Mengidentifikasi landasan hukum dalam menentukan pembiayaan dasar hukum yang menjadi pegangan agar dapat menentukan pembiayaan pada sebuah layanan tertentu internet. Maka dari itu, tempat dari fasilitas operasi layanan juga wajib diberikan perhatian.
- k. Keramahan, mencakup kesabaran, kemudian perhatian, serta persahabatan di kontak antara yang bertugas layanan serta pelanggan. Dimana keramahan hanya dibutuhkan ketika pelanggan mencakup di konsumen secara konkret.
- l. Keterbukaan, yakni jika pelanggan dapat tahu semua informasi yang diperlukan dengan mudah serta gampang, mencakup beberapa informasi yang berkaitan pada tata cara, syarat, waktu dalam menyelesaikan, pembiayaan, serta beberapa hal lain.
- m. Komunikasi antara seorang petugas serta pelanggan, kemudian kredibilitas, mencakup terdapat saling percaya antara seorang pelanggan dengan yang menyediakan layanan.
- n. Suatu penjelasan serta kepastian yakni berkaitan pada tata cara, kemudian rincian pembiayaan, layanan serta tata cara bayar, jadwal waktu dalam menyelesaikan layanan yang dimaksud.
- o. Keamanan, yakni membagikan keamanan serta kebebasan terhadap pelanggan dari hadirnya bahaya, kemudian risiko, serta hal yang ragu.

- p. Tahu apa yang menjadi harapan dari pelanggan.
- q. Kenyataan mencakup beberapa bukti ataupun wujud nyata dari layanan berbentuk fasilitas secara fisik.
- r. Efisien yakni jika syarat layanan hanya dilakukan pembatasan di beberapa hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian target layanan, dimana tetap memberikan perhatian keterpaduan antara syarat terhadap produk layanan.
- s. Ekonomis yakni anggaran pengenaan pembiayaan layanan wajib ditentukan dengan wajar dengan memberikan perhatian pada nilai jasa atau barang serta kapasitas pelanggan agar dapat melakukan pembayaran.

B. Kebijakan Publik

Ada beberapa ahli yang sudah mendefinisikan kebijakan publik, diantaranya adalah menurut Eyeston membagikan definisi kebijakan publik menjadi kaitan sebuah unit pemerintah pada lingkungannya.⁴⁹ Kebijakan dapat diartikan menjadi rangkaian rencana program, kegiatan, kemudian aksi, putusan, kemudian sikap agar dapat berbuat atau tidak berbuat yang dilaksanakan dari pihak menjadi suatu Langkah agar dapat menyelesaikan permasalahan yang berhadapan. Penentuan kebijakan merupakan suatu faktor yang terbilang penting untuk organisasi agar tujuan dapat tercapai.⁵⁰

Lebih lanjut, kebijakan mempunyai beberapa aspek, yaitu:

1. Kebijakan yakni implementasi sosial, kemudian kebijakan bukanlah event secara tunggal. Maka kebijakan yakni suatu hal yang dihasilkan dari pemerintah, dimana dirumuskan sesuai pada semua kejadian yang ada di masyarakat. Kejadian yang dimaksud bertumbuh di praktik masyarakat, serta

⁴⁹<https://core.ac.uk/download/pdf/234687418.pdf> diunduh pada tanggal 22 Juni 2022

⁵⁰Iskandar, J. (2012). *Kapita Selekta teori Administrasi Negara*. Bandung: Puspa.

bukan menjadi fenomena yang independent, terisolasi, serta asing di masyarakat.

2. Kebijakan yakni sebuah tanggapan terhadap fenomena yang ada, baik agar menghadirkan harmoni dari beberapa pihak yang konflik, atau menghadirkan insentif terhadap perbuatan Bersama untuk pihak-pihak yang memperoleh perlakuan yang tidak rasional terhadap usaha Bersama yang dimaksud.⁵¹

Sesuai pada definisi kebijakan politik yang sudah disebutkan tersebut, dapat dikatakan jika kebijakan publik yakni suatu usaha untuk pemecahan dari masalah tertentu guna mencapai tujuan menggunakan sarana dan tahapan-tahapan tertentu. Butuh dilakukan penekanan jika sifat kebijakan publik butuh dimahtubkan pada beberapa peraturan yang sifatnya memaksa. Di perspektif tersebut dapat memiliki asumsi jika kebijakan publik merupakan suatu kebijakan yang dihadirkan dari pemeritan, dimana memiliki orientasi terhadap kesejahteraan masyarakat, yang dapat direpresentasikan berbentuk peraturan, dan kebijakan lainnya. Kebijakan publik memiliki sebuah sifat yang mengikat serta wajib dipatuhi dari semua anggota masyarakat tanpa kecuali. Dimana sebelum kebijakan publik yang dimaksud dihadirkan serta dijalankan, kebijakan yang dimaksud wajib ditentukan serta dilakukan pengesahan dari badan/Lembaga yang memiliki kewenangan.

C. Pelayanan Keluhan Pelanggan

Bagi sebuah perusahaan, keluhan dari pelanggan mengenai pelayanan yang diberikan oleh perusahaan adalah sebuah alat untuk mengevaluasi kinerja yang telah dilaksanakan dari sebuah perusahaan. Dengan hadirnya sebuah keluhan dari

⁵¹https://unihaz.ac.id/upload/all/1_Jurnal_Mimbar__Adi_Sutojo.pdf diunduh pada tanggal 22 Juni 2022

pelanggan tersebut bahwa suatu perusahaan akan tahu titik kekurangan dari perusahaan dan dapat menangani serta mencari solusi untuk menyelesaikan kelemahan tersebut. Ada beberapa ahli yang memberikan pandangan tentang pengertian dari keluhan pelanggan, diantaranya dalam pandangan Bell & Luddington: Keluhan pelanggan (*customer complaints*) merupakan sebuah umpan balik (*feedback*) dari seorang pelanggan yang diberikan petunjuk terhadap sebuah perusahaan yang memiliki kecenderungan yang sifatnya negatif. Umpan balik tersebut dapat dilaksanakan dengan tulisan atau lisan.

Definisi keluhan seorang pelanggan dalam pandangan Kotler bahwa keluhan pelanggan yakni wujud aspirasi dari pelanggan yang ada dikarenakan terdapat tidak puasnya pada sebuah barang ataupun jasa. Beberapa keluhan dari pelanggan secara dasar dilakukan pembagian menjadi 2 yakni sebuah keluhan yang dihadirkan secara lisan serta tulisan. Selanjutnya dalam pandangan Sangadji bahwa keluhan pelanggan yakni ungkapan secara emosional dari pelanggan dikarenakan terdapat suatu hal yang terbilang tidak dapat dilakukan penerimaan baik yang berhubungan pada sebuah produk yang dilakukan penawaran atau layanan. Masing-masing keluhan yang hadir dari calon seorang pelanggan atau pelanggan yang terbilang baru memiliki identifikasi sesuai pada jenis serta tingkatan dalam menyelesaikan, dimana tujuannya yakni agar dapat melakukan pencarian jalan keluar secara tepat dari keluhan yang dimaksud.⁵²

Dari ketiga ahli tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa pemaknaan dari keluhan yakni suatu Tindakan yang ada dikarenakan terdapat tidak puas dari seorang

⁵²Fika, Suci Widiana & Siti, May Nurjannah. 2018. Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan Pos Express Pada Kantor Pos Cimahi. Jurnal Bisnis dan Pemasaran. Vol.8No.1

pelanggan terhadap layanan yang dibagikan dari sebuah perusahaan, dimana keluhan tersebut dapat disampaikan dengan lisan dan tulisan.

D. Penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik

Kegiatan pelayanan publik telah diatur dalam regulasi yaitu Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang ditetapkan pada masa kepemimpinan Presiden Susilo Bambang Yudhoyono dengan tujuan utama memenuhi kebutuhan dasar sehingga tercapai kesejahteraan masyarakat Indonesia.⁵³ Pelayanan publik dalam Undang –Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memiliki pengertian sebagai kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ditujukan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administrasi yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik bisa dilakukan oleh Ombudsman.

Berdasarkan Pasal 1 ayat 1 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia selanjutnya disingkat UU No. 37 Tahun 2008, disebutkan Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara yang mempunyai wewenang mengawasi pelaksanaan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pelaksana 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

⁵³ Panjaitan, Debora S., and Puryanto Puryanto. "Penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik Oleh Lembaga Ombudsman Republik Indonesia." *Jurnal Ilmiah Ekotrans & Erudisi* 2, no. 1 (2022): 88-96.

dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah. Pasal 1 ayat 3 UU No. 37 Tahun 2008, menjelaskan bahwa maladministrasi merupakan tindakan/perbuatan melawan hukum, melebihi wewenang, memakai wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, dan kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum terkait pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan oleh pelaksana negara dan pemerintahan yang mengakibatkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi warga negara dan orang pribadi.⁵⁴

Penyelesaian sengketa yang dilakukan ombudsman adalah mediasi dan konsiliasi. Pelaksanaan mediasi dan konsiliasi merupakan cara penyelesaian masalah pelayanan publik yang diutamakan ombudsman. Ombudsman menyelesaikan permasalahan pelayanan publik dengan cara persuasif. Berikut penjelasan bagaimana sistem penyelesaian sengketa pelayanan publik dengan proses mediasi dan konsiliasi sesuai dengan peraturan undang-undang Nomor 2 Tahun 2009 tentang tata cara pemeriksaan dan penyelesaian laporan sedangkan ajudikasi khusus oleh ombudsman sesuai dengan peraturan Ombudsman Nomor 31 Tahun 2018.

1. Mediasi

Proses mediasi menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 poin 10 adalah penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak melalui bantuan ombudsman maupun mediator yang dibentuk oleh ombudsman. Sedangkan dalam Undang-

⁵⁴ Akim, Inggit, and Vanessa Eklesia. "TINJAUAN HUKUM TERHADAP REKOMENDASI OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA TERHADAP MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK." In *PROSIDING SEMINAR NASIONAL HUKUM DAN PEMBANGUNAN YANG BERKELANJUTAN*, pp. 91-117. 2021.

Undang Nomor 2 Tahun 2009 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan Pasal 1 poin 9 dijelaskan mengenai pengertian Mediasi yang merupakan proses penyelesaian keluhan masyarakat dengan pejabat badan publik, swasta maupun perseorangan yang dilakukan oleh mediator ombudsman dengan tujuan untuk memperoleh penyelesaian yang diterima oleh kedua belah pihak (*win-win solution*).

Dalam Pasal 47 dijelaskan bahwa mediasi dilakukan apabila para pihak sepakat melaksanakannya atas keputusan Ketua Ombudsman namun dalam keadaan tertentu dapat diputuskan dalam rapat anggota. Adapun tahapan mediasi dalam Pasal 50 adalah sebagai berikut.

- 1) Keputusan Ketua Ombudsman untuk melakukan mediasi
- 2) Penunjukkan mediator ombudsman
- 3) Penyusunan rencana pelaksanaan mediasi
- 4) Verifikasi para pihak yang akan hadir dalam mediasi
- 5) Pelaksanaan mediasi
- 6) Dokumentasi dan pelaporan hasil mediasi

Pelaksanaan mediasi dilakukan oleh mediator yang harus bersikap netral tidak memihak. Mediator harus memastikan bahwa kegiatan mediasi berjalan kondusif dan para pihak harus memberikan keterangan data yang benar dan para pihak diperbolehkan untuk mengajukan pertanyaan dan pendapat. Mediator dapat melakukan pertemuan terpisah dengan para pihak untuk mencari data namun tidak boleh keluar dari agenda mediasi. Jika dalam mediasi pertama belum menemukan titik terang permasalahan atau

mediasi pertama melampaui batas waktu maka mediator dapat melakukan mediasi lanjutan atas persetujuan para pihak. Mediasi berakhir dengan kesepakatan para pihak yang dituangkan dalam perjanjian tertulis berupa Berita Acara yang ditandatangani para pihak dan Mediator Ombudsman yang ditetapkan dalam Pasal 58-59. Perlu diketahui ombudsman tetap melakukan pemantauan terhadap hasil mediasi. Mediasi yang berakhir tanpa kesepakatan akan dilanjutkan ke tahap penyelesaian konsiliasi.

2. Konsiliasi

Selain dari mediasi ombudsman juga dapat melakukan konsiliasi dalam menyelesaikan pengaduan pelayanan publik sesuai dengan undang-undang tersebut. Konsiliasi dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2009 merupakan proses penyelesaian keluhan atau sengketa pelayanan publik antara masyarakat dengan pejabat badan publik, pejabat badan swastamaupun perseorangan yang dilakukan oleh konsiliator ombudsman dengan tujuan mencari penyelesaian yang dapat diterima oleh para pihak melalui usulan kerangka penyelesaian oleh konsiliator ombudsman.

Konsiliasi dilakukan oleh Konsiliator Ombudsman yang memenuhi kualifikasi (Pasal 62). Konsiliator bertugas membuat usulan penyelesaian secara tertulis kepada para pihak untuk mengakhiri perselisihan. Berbeda dengan mediasi, konsiliasi tidak mempertemukan kedua belah pihak secara langsung untuk itu Konsiliator harus bekerja aktif membantu para pihak untuk mencari, menawarkan dan mengusulkan kerangka penyelesaian atas permasalahan yang dikeluhkan para pihak. Konsiliasi berakhir dengan

keepakatan para pihak menerima usulan penyelesaian yang diberikan oleh Konsiliator yang kemudian dituangkan dalam perjanjian tertulis berupa berita acara yang ditandatangani oleh para pihak dan Konsiliator. Ombudsman akan melakukan pemantauan terhadap para pihak untuk memastikan apakah para pihak mematuhi hasil kesepakatan dari Konsiliasi. Apabila konsiliasi tidak menghasilkan penyelesaian maka ombudsman menyusun rekomendasi untuk para pihak.

3. Ajudikasi Khusus

Ombudsman juga berhak melakukan ajudikasi dalam menyelesaikan pengaduan pelayanan publik yang disengketakan. Ajudikasi dalam Undang-Undang Pelayanan Publik Pasal 1 angka 10 memiliki pengertian sebagai proses penyelesaian sengketa pelayanan publik antar pihak yang diputus oleh ombudsman. Peraturan Ombudsman Nomor 31 Tahun 2018 tentang Mekanisme dan Tata Cara Ajudikasi Khusus mengatur tentang Ajudikasi Khusus secara terperinci. Ajudikasi Khusus merupakan ajudikasi yang hanya terkait dengan penyelesaian ganti rugi apabila tidak dapat diselesaikan dengan mediasi dan konsiliasi.

Persidangan Ajudikasi khusus dalam Peraturan Ombudsman Nomor 31 Tahun 2018 tentang Mekanisme dan Tata Cara Ajudikasi Khusus Pasal 3 dilakukan dengan tujuan bahwa pelayanan publik bertanggung jawab, dan menjamin hak masyarakat dan mengajukan penyelesaian ganti rugi. Penyelesaian sengketa pelayanan publik dengan Ajudikasi Khusus mirip dengan mekanisme persidangan lembaga peradilan dimana putusan merupakan hasil akhir penyelesaian sengketa

IV. PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Hak pelanggan PLN secara hukum telah dilindungi menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 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. Selanjutnya Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan yang berkaitan dengan pelayanan publik bagian penangan keluhan pelanggan di bidang ketenagalistrikan telah menjamin bahwasannya konsumen atau pelanggan berhak untuk mendapat pelayanan yang baik, mendapat tenaga listrik secara terus-menerus dengan kualitas dan keadaan yang baik, mendapatkan tenaga listrik yang menjadi haknya dengan harga yang rendah, mendapatkan pelayanan untuk perbaikan jika ada gangguan tenaga listrik, dan mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan dan/atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik sesuai syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik. Perlindungan Konsumen Listrik sudah dilakukan perlindungan dari pemerintah yang ada di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam UU Perlindungan Konsumen diuraikan jika seorang konsumen mempunyai sebuah hak terhadap

kenyamanan, kemudian keamanan, serta keselamatan dalam melakukan konsumsi pada barang ataupun jasa.

2. Upaya Hukum Pelanggan yang dirugikan oleh pelayanan publik telah di atur di dalam Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu Masyarakat berhak mengadakan penyelenggaraan pelayanan publik kepada penyelenggara, ombudsman, dan/atau Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota. Masyarakat yang melakukan pengaduan sebagaimana dijamin hak-haknya oleh peraturan perundang-undangan, Pengaduan sebagaimana dimaksud dilakukan terhadap penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan dan pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan. Selanjutnya Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan dapat diartikan jika seorang konsumen memiliki hak memperoleh tenaga listrik dengan terus melalui mutu serta keandalan secara baik. Maka telah menjadi suatu keharusan dari perusahaan menjadi pemegang perizinan usaha dalam menyediakan tenaga listrik agar dapat memberikan kesediaan tenaga listrik dalam memenuhi standar mutu serta suatu keandalan yang diberlakukan. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam UU Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa terdapat tiga cara upaya hukum perlinudungan konsumen Mediasi, Konsiliasi dan Arbitrase.
3. Pemenuhan standar pelayanan publik di bidang ketenagalistrikan terkait pelayanan keluhan pelanggan di PT.PLN (Persero) ULP Bukit Kemuning sudah memenuhi standar pelayanan publik. Dalam pemenuhan pelayanan

publik, PT.PLN (Persero) ULP Bukit Kemuning telah memenuhi asas-asas yang disebutkan seperti: *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*. PLN benar benar mengutamakan kenyamanan dan kebutuhan pelanggan seperti komunikasi dijalin dengan baik, disediakannya kotak saran ataupun dapat menuliskan saran pada aplikasi pelayanan PLN Mobile, serta pelayanan publik di bidang ketenagalistrikan bagi seluruh pelanggan listrik PLN yang mengalami gangguan listrik tersedia selama 24 jam full tanpa henti dan gratis. Bahwa adanya isu hukum yang beredar di media cetak maupun elektronik terkait penyelesaian keluhan pelayanan keluhan publik pelanggan PT PLN ULP Bukit Kemuning tidak benar adanya. PT PLN ULP bukit kemuning telah memenuhi asas pemenuhan standar pelayanan publik yang baik dalam hal pemenuhan pelayanan publik serta pemenuhan penyelesaian keluhan pelayanan publik di bidang ketenagalistrikan, sekaligus terpenuhinya perlindungan hukum dan upaya hukum terhadap pelanggan PLN terkait penyelesaian keluhan pelayanan publik di bidang ketenagalistrikan. Kewajiban PT PLN sebagaimana disebutkan pada Pasal 28 Undang-Undang Ketenagalistrikan.

B. Saran

Untuk Memberikan perlindungan hukum dan upaya hukum pelanggan PT.PLN (Persero) ULP Bukit Kemuning terhadap penyelesaian keluhan pelayanan publik di bidang ketenagalistrikan, hendaknya penyelenggara pelayanan publik PT.PLN (Persero) ULP Bukit Kemuning melakukan pengawasan yang lebih ketat internal maupun external sesuai dengan peraturan Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik

dan juga Undang-Undang nomor 30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan, hal tersebut diperlukan agar dalam pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan dapat penyelenggara dapat dilakukan dengan baik tanpa adanya keluhan dari pelanggan PT.PLN (Persero) ULP Bukit Kemuning terkait pelayanan publik di bidang ketenagalistrikan selain itu memberikan sanksi yang paling maksimal dan tegas terhadap penyelenggara pelayanan publik yang tidak memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggan masyarakat pengguna listrik di PT.PLN (Persero) ULP Bukit Kemuning. Serta untuk masyarakat Untuk mengoptimalkan penyelesaian keluhan pelayanan publik di bidang ketenaga listrikan di PT.PLN (Persero) ULP Bukit Kemuning, keluhan dan saran atas pelayanan publik yang diterima diharapkan Pelanggan PT.PLN (Persero) ULP Bukit Kemuning untuk mengetahui hak – hak serta kewajiban sebagai pelanggan PLN yang telah diatur oleh undang – undang, Pelanggan yang dirugikan oleh pelayanan publik yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) ULP Bukit Kemuning dapat melakukan pengaduan keluhan pelayanan publik di bidang ketenagalistrikan sebagaimana dijamin hak- hak, upaya hukum dan perlindungan hukum oleh peraturan perundang-undangan.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Agus Dwiyanto, 2010, *Manajemen Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Az. Nasution, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta.
- Davidow, William H. & Bro Uttal. (1989). *Total Customer Service*. New York: Harper & Row Publisher.
- Eko, S. (2015) *Menyusun Proposal Penilaian Kualitatif Skripsi dan Tesis*. Yogyakarta: Suaka Media.
- Fitzsimmons, James A and Mona J. Fitzsimmons. (2001). *Service Management: Operations, Strategy, and Information Technology*. Third Edition. Singapore: McGraw-Hill Book Co.
- Gasparz, Vincent. (1997). *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- H. Juhaya S. Praja, *Teori Hukum dan Aplikasinya*, Bandung, CV Pustaka Setia, Cetakan kedua, 2014.
- Hans Kelsen, *Pengantar Teori Hukum Murni*, Bandung, Nusa Media, 2010.
- Iskandar, J. (2012). *Kapita Selekta teori Administrasi Negara*. Bandung: Puspaga.
- Johnson, D., Hu, Y., & Maltz, D. (2007). The dynamic source routing protocol (DSR) formobile ad hoc networks for IPv4.
- Kotler, Philip. (2004). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks.
- Ladzi Safrony, 2012, *Manajemen Dan Reformasi Pelayanan Publik Dalam Konteks Birokrasi Indonesia*, Yogyakarta: Aditya Media Publisng.
- Miles, M.B. dan Huberman AM, *An Expenden Source Book Qualitative Data Analysis* (London: Sege Publikation, 2000.
- Moenir,2010, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakrta : Bumi Aksara.

- Monang Sitorus, 2009. *Manajemen Publik*. Unpad Press, Bandung.
- Morgan and Murgatroyd. (1994). *Total Quality Management in the Publik Sector: An international perspective*. Philadelphia: Open University Press,
- Morgan and Murgatroyd. (1994). *Total Quality Management in the Publik Sector: An international perspective*. Philadelphia: Open University Press
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV. Pustaka Setia
- Osborne, David dan Gaebler, Ted. 1995. *Mewirauahakan Birokrasi*. Jakarta: PPM
- Parasuraman, A., Zeithaml, A. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of ServiceQuality and Its Implications for Future Research.pdf. *Journal of Marketing*
- Pasolong, 2008, *Kepemimpinan Birokrasi*, Bandung:ALFABETA
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. (2006). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Modal Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ridwan dan Sudrajat, 2009, *Hukum administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Bandung: Nuansa.
- Salim dan Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis Dan Disertasi*, Pt Raja Gravindo Persada, Jakarta.
- Salvador Ferrer, C. M. (2005). *La percepción del cliente de los elementos determinantes de lacialidad del servicio universitario: características del servicio y habilidades profesionales*. Papeles Del Psicólogo
- Sinambela, 2011, *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta :Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan P. Rochadi, Sigit. Ghazali, Rusman. Muksin, Akhmad. Setiabudi, Didit. Bima, Djohan. dan Syaifudin. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan P. Rochadi, Sigit. Ghazali, Rusman. Muksin, Akhmad. Setiabudi, Didit. Bima, Djohan. dan Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Cetakan ke – 11. (Jakarta:PTRajaGrafindoPersada,2009).

- Sinambela, Lijan Poltak, dkk, 2007, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sudikto Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Liberty, Yogyakarta, 1999.
- Syaifudin. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjetjep RR, *Analisa Data Kualitatif* (Jakarta: Universitas Indonesia, 1992).
- Tjiptono, Fandy 2005. *Pemasaran Jasa. Jawa Timur: Bayumedia Publishing*.
- Tjiptono, Fandy. (1997). *Prinsip-prinsip Total Quality (TQS)*. Yogyakarta Penerbit ANDI.
- Tjiptono, Fandy. (1997). *Prinsip-prinsip Total Quality (TQS)*. Yogyakarta Penerbit ANDI.
- Trilestari, Endang Wirjatmi. (2004). "*Model Kinerja Pelayanan Publik dengan Pendekatan Systems Thinkings and System Dynamics*". Disertasi. Depok: FISIP UI.

B. Jurnal

- Agus Triono, Staf Pengajar Bagian Hukum Administrasi Negara, Fakultas Hukum, Universitas Lampung "Eksistensi lembaga pengawasan ombudsman dalam penyelenggaraan pelayanan publik di daerah" di tulis di *Jurnal Sosiologi, Vol. 17, No. 1: 65-76 2015*.
- Akim, Inggit, and Vanessa Eklesia. "TINJAUAN HUKUM TERHADAP REKOMENDASI OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA TERHADAP MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK." In *PROSIDING SEMINAR NASIONAL HUKUM DAN PEMBANGUNAN YANG BERKELANJUTAN*, pp. 91-117. 2021.
- Amalia, Chairy Naima. "APPLICATION OF THE EXONERATION CLAUSULA IN THE CUSTOMER OPENING ACCOUNT FORM AGREEMENT IN CONVENTIONAL BANKS IN BANDAR LAMPUNG." *Indonesia Private Law Review* 1, no. 1 (2020): 1-10.
- Azhari, Arfi. "Legal review of consumer law protection on personal data on digital platform." *Indonesia Private Law Review* 2, no. 1 (2021): 59-72.
- Beatus M. Laka, Amelia Niwele. "Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik" di tulis di *Jurnal Ilmu Administrasi Publik* Volume: 4(2) 2019.

-
- Fika, Suci Widyana & Siti, May Nurjannah. 2018. Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan Pos Express Pada Kantor Pos Cimahi. *Jurnal Bisnis dan Pemasaran*. Vol.8No.1.
- Indriani, D., S. Rusmiwari, and A. Suprojo. (2017). "Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat: Studi Kasus Izin Produksi Pangan Industri Rumah Tangga Di Kantor Badan Penanaman Modal Kota Batu." *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tungadewi* 6(2): 137188.
- Khairazi, Rifqon. "The Objectivity Of The Business Competition Supervisory Commission In Deciding Business Competition Cases In Indonesia." *Indonesia Private Law Review* 2, no. 1 (2021): 1-10.
- Khairazi, Rifqon. "The Objectivity Of The Business Competition Supervisory Commission In Deciding Business Competition Cases In Indonesia." *Indonesia Private Law Review* 2, no. 1 (2021): 1-10.
- Kusuma, Muhammad Trianda, Tariq Hidayat Pangestu, and Ricky Raytona. "ESTABLISHMENT OF A SOVEREIGN WEALTH FUND THROUGH INVESTMENT MANAGEMENT INSTITUTION IN REALISING OPTIMISATION OF FOREIGN INVESTMENT." *Indonesia Private Law Review* 2, no. 2 (2021): 125-136.
- Muhammad Nur. "Kualitas Pelayanan Prima" di tulis di *Jurnal Office*, Vol.3, No.1, 2017.
- Panjaitan, Debora S., and Puryanto Puryanto. "Penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik Oleh Lembaga Ombudsman Republik Indonesia." *Jurnal Ilmiah Ekotrans & Erudisi* 2, no. 1 (2022): 88-96.
- Putra, Dhion Gama, Ratih Nur Pratiwi, and Trisnawati. (2015). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat." *Jurnal Administrasi Publik (JAP)* 3(12): 2118-22.
- Putra, Dhion Gama, Ratih Nur Pratiwi, and Trisnawati. (2015). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat." *Jurnal Administrasi Publik (JAP)* 3(12): 2118-22.
- Rizuan Bin Rusman. "Penerapan Sistem Manajemen Mutu dalam pelaksanaan Pelayanan Publik" di tulis di *Jurnal Administrasi Publik*, Volume 3 Nomor 1 April 2017.
- Shafrudin, Hadi. (2014). "Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di RSUD Jendral Ahmad Yani Kota Metro". Skripsi. Bandar Lampung, FISIP UNILA.

Siregar, Widyana Verawaty, and Syarifah Muthia Putri.(2020).“Studi+Konsep Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT. PLN (Persero) Sebagai Perusahaan Penyedia Energi Listrik Monopoli.” RELE (Rekayasa Elektrikal dan Energi):*Jurnal Teknik Elektro(1): 33–36.2020.*

Veranita, Mira, and Dedeng Yusuf Maolani. (2018). “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Pencegahan Dan Penanggulangan Kebakaran Kota Bandung.” *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik 8(2): 277–90.I*

C. Website

[https://www.teraslampung.com/tagihan-listrik-melonjak-pln-lampung-buka-posko-pengaduan/di-unduh-pada-14-April-2022.](https://www.teraslampung.com/tagihan-listrik-melonjak-pln-lampung-buka-posko-pengaduan/di-unduh-pada-14-April-2022)

<https://www.cnbcindonesia.com/news/20210204122242-4-220995/dengan-cara-ini-pln-tingkatkan-kualitas-pelayanan-pelanggan> diakses pada tanggal 02 mei 2022.

<https://ombudsman.go.id/news/r/ombudsman-ri-sarankan-pln-terapkan-asas-pelayanan-publik> diakses pada tanggal 3 mei 2022.

[https://www.teraslampung.com/pelanggan-protes-tagihan-melonjak-ini-jawaban-pln/diakses-pada-tanggal-4-mei-2022.](https://www.teraslampung.com/pelanggan-protes-tagihan-melonjak-ini-jawaban-pln/diakses-pada-tanggal-4-mei-2022)

<https://lintasdinamika.com/masyarakat-sesalkan-pemadaman-lampu-pt-pln-tanpa-keterangan-yang-jelas/> diakses pada tanggal 4 mei 2022.

<https://www.teraslampung.com/tak-terima-tagihannya-naik-drastis-para-pelanggan-datangi-kantor-pln/> diakses pada tanggal 4 mei 2022.

<http://www.pengertianpakar.com/2015/05/pengertian-dan-standar-pelayanan-publik.html>, diakses pada tanggal 16 mei 2022.

<https://core.ac.uk/download/pdf/234687418.pdf> diunduh pada tanggal 22 Juni 2022

https://unihaz.ac.id/upload/all/1_Jurnal_Mimbar__Adi_Sutojo.pdf diunduh pada tanggal 22 Juni 2022.

D. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan.

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanainstansi pemerintah.

Kepmen PAN, Nomor 58 Tahun 2002 Tentang Pelayanan Publik.

Putusan Direksi PLN NO.1336.K/DIR/2011 tentang Pedoman Proses Pelayanan Pelanggan, SOP, TMP dan Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik yang disetujui oleh perusahaan dan pelanggan listrik.

Surat Perintah Kerja Nomor 1352.PJ/HKM.00.01/UID-LAMPUNG/2019.

E. Wawancara

wawancara tanggal 28 September 2022, Manajer PT. PLN (Persero) ULP Bukit Kemuning bapak hafidz.

wawancara tanggal 01 Desember 2022 bapak Herry yang memiliki jabatan Spv. Layanan serta Administrasi PT. PLN (Persero) ULP Bukit Kemuning.

wawancara tanggal 05 Desember 2022 bapak Herry yang memiliki jabatan Spv. Layanan serta Administrasi PT. PLN (Persero) ULP Bukit Kemuning.

wawancara tanggal 03 Januari 2023, Manajer PT. PLN (Persero) ULP Bukit Kemuning bapak hafidz.