

# KUALITAS PELAYANAN PASANG BARU LISTRIK PRABAYAR PADA PT. PLN (PERSERO) RAYON DARMO PERMAI SURABAYA

Umu Bariroh<sup>1</sup> dan Tri Yuliyanti<sup>2</sup>

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945, Surabaya  
umu.bariroh12@gmail.com

## *Abstract*

*Quality of New Possible Service Proportar at PT. PLN (Persero) Rayon Darmo Permai Surabaya. One of the main tasks of the government is to provide services, including in terms of electrical services. PLN is the only BUMN appointed as a provider of electric power to meet the electricity needs of the people of Indonesia. So this study aims to determine and value the quality of public services at PT. PLN (Persero) area Darmo Permai Surabaya necessary of electric power can be seen from the increasing demand for electricity supply in each region. This becomes the trigger of PT. PLN (Persero) to make innovations in the form of products to help meet the electricity needs of consumers. PLN continues to improve its service productivity with Prepaid Electricity. The method used in this research is qualitative research method with descriptive type. The data were collected by interview, questioner and observation. Data analysis techniques conducted in this study is data reduction by selecting data according to research, also presenting data by presenting data that has been reduced and obtained from PT. PLN (Persero) Darmo Permai area of Surabaya, and also using data analysis techniques draw conclusions by deducing data that has been reduced and presented. Based on the results of research can be concluded that the quality of electricity service prepaid in PT. PLN (Persero) Darmo Permai Surabaya area can be said is good enough. But on the other hand, there needs to be improvements made. Lack of adequate parking facilities, but also the number of booths available, indirectly this will affect the quality of service itself.*

**Keywords:** *Quality of service, public service, electricity prepaid*

## **Pendahuluan**

Dalam menghadapi era globalisasi Negara diharapkan mengalami perubahan ke arah yang lebih baik. Salah satunya dalam hal pelayanan pasang baru listrik prabayar. Pegawai PLN dituntut untuk memberikan pelayanan pasang baru listrik prabayar yang lebih baik dari sebelumnya. Dalam mewujudkan perubahan tersebut aparatur PLN dituntut hendaknya memperhatikan dimensi-dimensi dari kualitas pelayanan yang berorientasi kepada pemenuhan kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam pemberian pelayanan barang dan jasa.

Dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang baik dari aparatur negara, pemerintah membuat peraturan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Maksud diterapkannya undang-undang tersebut adalah untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Sementara tujuan ditetapkannya petunjuk teknis ini adalah agar terwujudnya batasan dan hubungan antara masyarakat dengan penyelenggara pelayanan publik, memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat, dan untuk terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan peraturan perundang-undang.

PT PLN (Persero) rayon Darmo Permai Surabaya banyak memberikan jasa pelayanan diantaranya pemasangan listrik baru, penambahan daya listrik, pemasangan listrik sementara, dan layanan gangguan. PT PLN (Persero) harus mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat karena akan menciptakan kepuasan

---

<sup>1</sup> penulis pertama

<sup>2</sup> penulis kedua

bagi masyarakat dan terciptanya pencitraan yang baik bagi perusahaan serta hubungan yang harmonis bagi perusahaan dan masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan ukuran keberhasilan perusahaan. Semakin tinggi kualitas pelayanan maka akan semakin bagus citra perusahaan dimata para pelanggan, karena menciptakan kepuasan pelanggan merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi oleh setiap perusahaan untuk bertahan. Namun dalam operasional pelayanan tidak dapat dihindari terjadinya kesalahan administrasi maupun gangguan teknis. Hal semacam inilah yang dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat sehingga perlunya untuk meningkatkan pelayanan PLN khususnya pelayanan pasang baru listrik Prabayar. sebagian dari pelanggan PT. PLN (Persero) rayon Darmo Permai Surabaya menggunakan layanan listrik pascabayar, yaitu Pelanggan menggunakan energi listrik lebih dulu dan membayar belakangan pada bulan berikutnya. Setiap bulan PT. PLN (Persero) rayon Darmo Permai Surabaya harus mencatat meter, menghitung dan menerbitkan rekening yang harus dibayar Pelanggan, melakukan penagihan kepada Pelanggan yang terlambat atau tidak membayar, sesuai jangka waktu batas pembayaran tagihan listrik.

Mekanisme yang dilaksanakan diatas sangat berdampak pada semua pelanggan karena banyak sekali kejadian salah baca meter, tunggakan rekening, dan salah pemutusan. Karena pembayaran dilakukan setelah pemakaian, tak jarang pelanggan terpaksa menunggak pembayaran hingga akhirnya terjadi pemutusan sambungan listrik, selain itu sering terjadi juga kesalahan pembacaan listrik pada pelanggan. Dampaknya juga bukan hanya dirasakan oleh masyarakat, tapi PT. PLN (Persero) pun ikut merugi. Keadaan seperti ini membuat pelanggan merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan PLN. Melihat banyaknya keluhan-keluhan dari pelanggan tersebut akhirnya PLN menyarankan adanya Listrik Prabayar.

Layanan Listrik Prabayar (LPB) merupakan bentuk pelayanan PLN dalam menjual energi listrik dengan cara pelanggan membayar dimuka. Sebelum menggunakan listrik pelanggan terlebih dahulu membeli sejumlah nominal energi listrik, kemudian pelanggan dapat mengelola dan mengendalikan sendiri dalam mengkonsumsi listrik. Pelanggan dapat mengendalikan sesuai kebutuhan dan keinginannya melalui meter elektronik Prabayar yang terpasang. Dengan cara ini, kendali pengguna listrik sepenuhnya ada pada diri pelanggan. Kekhawatiran tagihan listrik membengkak tak perlu lagi terjadi. Baik yang disebabkan oleh penggunaan listrik yang tak terkontrol maupun karena kesalahan baca meter kWh listrik.

Namun, selama ini masih terdapat masyarakat yang kurang puas dalam mendapatkan pelayanan pasang baru listrik Prabayar yang berdampak pada kualitas pelayanan PT. PLN (persero) rayon Dramo Permai Surabaya. Karena disebabkan institusi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih belum maksimal. Secara tidak langsung kondisi diatas akan mempengaruhi kualitas pelayanan itu sendiri. Berdasarkan uraian pada latar belakang tersebut maka perumusan masalah yang sesuai dengan judul penelitian penulis adalah sebagai berikut : Bagaimana kualitas pelayanan pasang baru listrik Prabayar pada PT. PLN (persero) Rayon Darmo Permai Surabaya ? tujuan dari Penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana kualitas pelayanan pasang baru listrik Prabayar pada PT. PLN (persero) Rayon Darmo Permai Surabaya

## **Kajian Teori**

Teori Pelayanan berarti memenuhi kebutuhan. Melayani publik, berarti melayani kebutuhan orang banyak. Menurut Moenir (2002 : 6) “pelayanan publik adalah kegiatan yang diteruskan oleh organisasi atau perseorangan kepada konsumen yang bersifat tidak

berwujud dan tidak dapat dimiliki, konsumen yaitu masyarakat yang mendapat manfaat dan aktivitas yang dilakukan oleh organisasi yang memberikan pelayanan”. Ada beberapa prinsip pelayanan publik antara lain: (Moenir, Manajemen Pelayanan Umum, 2001)

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan
3. Kepastian Waktu
4. Akurasi
5. Keamanan
6. Tanggung Jawab
7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana
8. Kemudahan Akses
9. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan
10. Kenyamanan

Teori Kualitas Pelayanan Publik Menilai kualitas pelayanan bukanlah kegiatan yang sangat mudah khususnya pemberian pelayanan yang bersifat jasa maupun administratif, Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan karena pemberian pelayanan pada saat ini menjadi tolak ukur suatu organisasi dikatakan gagal atau baik, untuk mengukur kualitas pelayanan ada kalanya peneliti memaparkan penjelasan mengenai pengertian kualitas pelayanan dari berbagai pakar.

Menurut Brady dan Conin dijelaskan bahwa “kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang ingin diterima”. Sedangkan ditambahkan oleh Parasuraman, Zeithmal, dan Berry dalam Samosir (2005 : 28) “kualitas pelayanan adalah perbandingan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya”. Dari pengertian dari berbagai pakar tersebut dapat dipahami bahwa masyarakat dalam memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan berdasarkan perbandingan pengalaman yang pernah dirasakan dengan apa yang diharapkan atas pelayanan tersebut. (Parasurahman, 2005)

Seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa di dalam suatu organisasi, konsep kualitas pelayanan menjadi ukuran keberhasilan organisasi, keberhasilan organisasi yang dimaksud baik itu pada organisasi bisnis maupun juga pada organisasi yang bertugas untuk menyediakan pelayanan publik. Pelayanan merupakan bagian yang paling penting dari kegiatan suatu organisasi. Kualitas pelayanan yang memuaskan adalah suatu pelayanan yang diberikan melebihi dari apa yang diharapkan pelanggan. Hal ini merupakan sarana untuk mencapai kepuasan dan kesetiaan. Oleh karena itu memberikan pelayanan dengan kualitas yang tinggi dan mewujudkan pelayanan yang prima adalah suatu keharusan apabila ingin mencapai tujuan pelanggan yang puas dan setia. Menurut Parasuraman et. al terdapat lima dimensi kualitas pelayanan (Tjiptono dan Tjandra, 2005, h.133-135) kelima dimensi itu mencakup :

1. Bukti Fisik (*Tangibles*), yaitu kemampuan dalam perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud adalah penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan.
2. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

3. Ketanggapan (*Responsiveness*), yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. Jaminan (*Assurance*), yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
5. Kepedulian (*Empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan". (Riawan, Peningkatan Kapasitas pemda dalam pelayanan publik, 2005

Adapun faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik menurut Dwiyanto (2008) antara lain : (Dwiyanto, Mewujudkan *Good Governance* melalui Pelayanan Publik, 2008)

1. Struktur organisasi
2. Kemampuan aparat
3. Sistem pelayanan).

Pasang baru adalah penyambungan daya listrik untuk pelanggan yang akan menggunakan listrik pada suatu lokasi dan telah memenuhi persyaratan permintaan penyambungan baru. Adapun Macam-macam Calon Pelanggan atau pelanggan Pasang Baru antara lain:

1. Pelanggan Sosial  
Pelanggan yang tenaga listriknya digunakan untuk berbagai kegiatan misalnya, sarana pendidikan, sarana ibadah, dan lain-lainnya. Contoh: sekolah, masjid, gereja, panti asuhan, yayasan dan lain-lainnya.
2. Rumah Tangga  
Pelanggan perseorangan yang tenaga listriknya digunakan untuk kebutuhan rumah tangga. Contoh: rumah untuk tempat tinggal, rumah kontrakan, dan rumah susun milik perseorangan.
3. Bisnis  
Pelanggan yang sebagian atau seluruh tenaga listrik dari digunakan untuk berbagai kegiatan bisnis. Contoh: usaha jual beli barang seperti ruko-ruko, jasa perbankan, kantor CV, PT dan usaha-usaha lainnya.
4. Industri  
Pelanggan yang tenaga listriknya digunakan untuk kegiatan pengelolaan bahan industri yaitu bahan bakar mentah atau barang setengah jadi sehingga menjadi barang jadi, contohnya: industri dibidang pertanian, perkebunan, perhutanan, perikanan, peternakan, pertambangan, dan lain sebagainya.
5. Kantor pemerintahan dan PJU ( Penerangan Jalan Umum )  
Pelanggan yang tenaga listriknya digunakan untuk kegiatan dan kepentingan umum, kepentingan pemerintah, fasilitas kantor, penerangan jalan umum, lampu penerangan jalan tol ataupun tempat rekreasi tertentu yang tidak bersifat komersial. Contoh : gedung pemerintahan, gedung MPR / DPR / DPRD, istana Presiden, kantor kelurahan, kecamatan, kabupaten, gubernur, dan lain sebagainya.

Listrik Prabayar merupakan produk layanan baru dari PLN untuk masyarakat dalam mengelola konsumsi listrik melalui meter elektronik prabayar. Dengan listrik prabayar pelanggan bisa lebih mudah mengoptimalkan konsumsi listrik, disamping itu, pelanggan tidak perlu berurusan dengan pencatatan meter setiap bulan, dan tidak perlu terikat

dengan jadwal pembayaran listrik bulanan. Karena persediaan kwh dapat ditambah berapa saja dan kapan saja sesuai kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Adapun kelebihan dan kekurangan menggunakan listrik Prabayar antara lain Kelebihan :

- a. Tidak dikenakan denda keterlambatan karena pembayaran dilakukan sebelum energi listrik dikonsumsi.
- b. Kontrol pemakaian ada di tangan pelanggan, Jika ingin bayar murah maka pemakaian sehemat mungkin
- c. pelanggan dapat membeli token ( isi ulang energi listrik ) di *payment point*, ATM dengan jaringan yang luas dan *outlet-outlet PPBO*.
- d. Tidak ada petugas pencatat meteran yang mendatangi rumah, jadi privasi lebih terjaga.
- e. Tidak ada lagi kesalahan dalam pencatatan meter atau ketidaksesuaian antara pemakaian dan pembayaran

Kekurangan :

Bila pemakaian sudah melebihi jumlah *voucher* ( token ) yang telah dibeli jauh-jauh hari. waspada, maka pulsa listrik dapat habis tiba - tiba diwaktu yang tidak diinginkan, misalnya ditengah malam, sebaiknya persiapkan jauh-jauh hari agar listrik tidak terputus. Prosedur Proses Pasang Baru Listrik Prabayar Adapun prosedur pemasangan baru listrik Prabayar antara lain :

1. Calon pelanggan mendaftar melalui loket PLN, *website pln (www.pln.co.id)*, atau melalui *call center* PLN 123
2. Calon pelanggan melakukan pembayaran sesuai dengan biaya pasang baru dan biaya tarif daya
3. Calon pelanggan akan menerima nomor registrasi
4. PLN akan mengadakan survei di tempat lokasi yang sudah ditentukan (layak teknik/tidak)
5. Jika layak Penerbitan surat persetujuan oleh PLN dan ditandatangani oleh calon pelanggan sekaligus pemasangan listrik.
6. Jika tidak layak PLN akan memproses ulang dan menerbitkan surat pemberitahuan restitusi untuk calon pelanggan
7. PLN mulai melakukan pemasangan IML dan uji laik operasi (Sesuai dengan ketentuan UU No. 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan Pasal 44 Ayat 4: "Setiap instalasi tenaga listrik yang beroperasi wajib memiliki Sertifikasi Laik Operasi")
8. Permohonan pasang baru listrik yang masuk telah selesai, kemudian ditindaklanjuti oleh bagian Asisten Teknik (AT) Penyambungan dan Pemutusan. AT Penyambungan dan Pemutusan akan mencetak perintah kerja dan berita acara. Setelah itu, instalatir listrik melaksanakan penyambungan listrik di rumah calon pelanggan baru.

Alur pasang listrik tersebut menunjukkan bahwa instalatir listrik menurut ketentuan normatif PLN hanya akan melaksanakan tugasnya setelah mendapat perintah dari AT teknik penyambungan. ([www.pln.co.id](http://www.pln.co.id)).

### **Metode Penelitian**

Lokasi penelitian yang dijadikan tempat penelitian adalah PT. PLN (persero) Rayon Darmo Permai Surabaya yang terletak di jalan Darmo Permai Utara No. 5 Surabaya. Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Karena penelitian bertipe deskriptif kualitatif berupaya

memberikan gambaran mengenai fenomena tertentu secara terinci, sehingga dapat diperoleh pemahaman yang jelas tanpa menggunakan uji statistika. Informan penelitian ini adalah calon pelanggan maupun pelanggan PT. PLN (persero) rayon Darmo Permai Surabaya yang telah menerima pelayanan publik. Karena, calon pelanggan dan pelanggan PT. PLN (persero) rayon Darmo Permai Surabaya yang dapat merasakan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pelanggan PT. PLN (persero) rayon Darmo Permai Surabaya. Fokus penelitian ini berdasarkan teori Parasuraman, Zeithmal, dan Berry dalam Samosir (2005 : 28) yaitu:

1. *Tangible* ( bukti fisik )
2. *Reliability* ( kehandalan )
3. *Responsiveness* (daya tangap)
4. *Assurance* (jaminan)
5. *Empathy* (kepedulian)

Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan wawancara dan observasi. Sumber data dalam penelitian ini antara lain :

1. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan atau data yang bersumber dari informan yang diperoleh melalui wawancara dengan para responden dan pengamatan langsung di lokasi penelitian sehubungan dengan permasalahan yang diteliti
2. Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui buku-buku, catatan dan dokumen atau literatur, serta bacaan lain yang dijadikan teori dalam menganalisa data yang ditentukan.

Di tentukan dengan teknis Analisa data antara lain:

- a. Reduksi data Merupakan proses merangkum atau menyeleksi data dari catatan lapangan yang kemudian dimasukkan dalam kategori tema yang mana, fokus atau permasalahan yang mana sesuai dengan fokus penelitian.
- b. Penyajian Data Merupakan proses penyajian data kedalam sejumlah matrik yang sesuai untuk memudahkan mengkonstruksikan di dalam rangka menuturkan, menyimpulkan dan menginterpretasikan data.
- c. Menarik Kesimpulan Dapat dijadikan sebagai suatu pembekalan dalam melaksanakan penelitian untuk memberikan penafsiran dari data yang diperoleh terutama data yang berhubungan dengan fokus penelitian. (Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, 2011).

Penyajian Data Lapangan

1. *Tangible* ( Bukti Langsung )*Tangibles* adalah yaitu kemampuan dalam perusahaan dalam menunjukkan penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik serta keadaan lingkungan sekitarnya yang merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil wawancara dilapangan dengan Ibu Anis yang memberikan pernyataan sebagai berikut:  
“Sarana dan prasarana memang lengkap akan tetapi kurang nyaman seperti tempat parkir yang kurang memadai karena tempatnya sangat kecil dan terbatas selain itu juga bagian keamanan kurang membantu dalam penataan parkir”  
Berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa tempat parkir yang disediakan di PT. PLN (persero) kurang memadai karena tempat parkir yang tersedia sangat kecil ditambah lagi dengan petugas keamanan yang kurang

membantu dalam hal penataan parkir. Hal ini juga disampaikan oleh Bapak Anang yang memberikan pernyataan seperti berikut:

“Dilihat dari fasilitas seperti tempat parkir sebenarnya cukup kalau petugas mau membantu dalam penataan parkir sehingga pengguna layanan yang ingin parkir tidak bingung harus parkir disebelah mana, dan juga ruang tunggu cukup sedikit tapi jika tidak ramai tidak masalah”

Menurut Bapak Huda yang memberikan pernyataan sebagai berikut :

“Saat saya mengunjungi kantor PLN kebersihan lingkungannya kurang bersih seperti lingkungan sekitar kantor pln, toilet, dan kebersihan ruang tunggu juga dirasa masih kurang. Sehingga saya kurang nyaman berada di kantor PLN Rayon Darmo Permai Surabaya “Sedangkan menurut Bapak Wahyudi memberi pernyataan sebagai berikut :“ Ketika saya mengunjungi kantor PLN, saya melihat petugas/pegawainya berpenampilan rapi dan berpakaian sopan akan tetapi saya lihat banyak petugas PLN Darmo Perami Surabaya yang tidak memakai atribut atau seragam PLN “.

Mengenai kerapian petugas di kantor PLN ini berbanding terbalik dengan atribut yang digunakan oleh petugas. Sesekali terlihat staf pelayanan yang pada jam – jam kerja tidak menggunakan atribut atau seragam PLN.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dan pengamatan dilapangan dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik di PT. PLN (persero) Rayon Darmo Permai Surabaya pada dimensi Tangible ( Bukti Langsung ) kurang baik. Hal ini disebabkan karena tempat parkir dan ruang tunggu kurang memadai sehingga membuat masyarakat kurang nyaman, kebersihan lingkungannya juga dirasa kurang nyaman. Petugas/pegawainya juga terdapat beberapa yang tidak memakai seragam/atribut PLN. Selebihnya fasilitas sudah lengkap seperti tempat parkir, toilet, musholla, ruang tunggu dan AC. Hal ini terbukti bahwa kualitas pelayanan pada dimensi tangible ( Bukti Langsung ) kurang dapat membuat masyarakat merasa puas.

## 2. Dimensi *Reliability* ( Kehandalan )

Kehandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kehandalan dibangun atas dasar kemampuan dari suatu perusahaan tersebut dalam memberikan rasa puas berupa kemampuan memberikan pelayanan terbaik sesuai yang dijanjikan oleh perusahaan itu. Berdasarkan hasil wawancara dilapangan dengan Bapak Iwan yang mengatakan bahwa:

“prosedur pelayanan pasang baru listrik Prabayar di PT. PLN (persero) Rayon Darmo Permai Surabaya sangatlah mudah dan cepat, kemampuan dan kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan juga lumayan cepat. “Berdasarkan pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan di PT. PLN (persero) Rayon Darmo Permai Surabaya prosedurnya mudah selain itu juga petugas mempunyai kemampuan dan kehandalan dalam memberikan pelayanan yang cepat. Hal tersebut juga diperkuat dengan pernyataan dari Ibu Frela yang memberi pernyataan sebagai berikut:

“ketika saya mengurus pasang baru listrik Prabayar di kantor PT. PLN (persero) Rayon Darmo Permai Surabaya berkas saya langsung diterima dengan baik dan dilayani dengan cepat oleh petugasnya, sehingga tidak membutuhkan waktu berjam-jam untuk mengurus pasang baru listrik Prabayar, pemasangannya pun juga tidak terlalu lama”. Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Frela dapat

diketahui bahwa pelayanan pasang baru listrik Prabayar di kantor PT. PLN (persero) Rayon Darmo Permai Surabaya tidak membutuhkan waktu yang lama hal ini dikarenakan kemampuan dan kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan pasang baru listrik Prabayar.

Menurut Bapak Rizal juga memberi pernyataan sebagai berikut :

“ prosedur pelayanannya cukup mudah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan tanpa ada pungli dari pihak manapun biayanya pun juga sesuai dengan syarat dan ketentuan PT.PLN (persero) “

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Ridwan yang memberikan pernyataan sebagai berikut: “ prosedur pelayanan sudah sesuai dengan peraturan yang ditetapkan asal membawa persyaratan yang diperlukan oleh PT. PLN (persero) rayon Darmo Permai Surabaya “

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat diketahui bahwa pelayanan di PT.PLN (persero) dalam dimensi ini sudah cukup baik dan masyarakat merasa cukup puas. Kemudahan prosedur dalam pengurusan pasang baru listrik Prabayar sudah cukup mudah, petugas juga mampu memberi pelayanan yang baik dan cepat, mampu mengoperasikan komputer serta kecepatan pelayanan dan ketepatan waktu sesuai yang dijanjikan

### 3. Dimensi *Responsiveness* ( Daya Tanggap )

Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Daya Tanggap dibangun atas dasar kemampuan lembaga pemerintah dalam memberikan rasa puas berupa kemampuan memberikan pelayanan terbaik yang cepat dan tepat. Berdasarkan hasil wawancara dilapangan informan memberikan beberapa pernyataan sebagai berikut:

Seperti yang dijelaskan oleh responden dalam wawancara dengan Bapak Rizal yang memberi pernyataan sebagai berikut: “petugas di kantor PT. PLN (persero) Rayon Darmo Permai Surabaya rata-rata sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan dan dalam menanggapi keluhan maupun pertanyaan sudah cepat tanggap “.Pernyataan diatas juga diperkuat dengan penjelasan dari Bu Himmah sebagai berikut :

“ketika saya menyampaikan keluhan mengenai gangguan pendaftaran pasang baru listrik Prabayar secara online, petugas langsung menanggapi dan menjelaskan penyebabnya. Saya juga diberi alternatif untuk bisa mengurus pasang baru listrik Prabayar yang paling efektif dan efisien “

Berdasarkan pernyataan diatas dapat diketahui bahwa petugas cepat tanggap dalam menanggapi keluhan dari setiap calon pelanggan maupun pelanggannya. Setiap keluhan maupun pertanyaan yang diberikan oleh masyarakat dapat dijelaskan dengan baik oleh petugas PT. PLN (persero) Rayon Darmo Permai Surabaya. Petugas tidak hanya memberikan penjelasan tetapi juga memberikan alternatif yang efektif dan efisien kepada calon pelanggan maupun pelanggan. Menurut salah satu calon pelanggan yaitu Bapak Huda memberi pernyataan sebagai berikut :

“ketika saya mengajukan setiap pertanyaan yang saya tidak ketahui tentang listrik Prabayar, petugas dapat menanggapi dan menjawab pertanyaan dengan baik sehingga membuat saya tidak kebingungan”



Hal ini juga diperkuat dengan pernyataan yang diberikan oleh Bapak Wahyudi sebagai berikut :

“ Saya sangat senang sekali ketika berkomunikasi dengan petugas PLN, karena setiap saya mengalami kesulitan saya selalu dibantu dan diarahkan dengan baik oleh petugasnya “Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa petugas dapat menanggapi dengan cepat baik itu keluhan maupun setiap pertanyaan yang diajukan oleh calon

pelanggan maupun pelanggan. Petugas juga sangat membantu bila calon pelanggan atau pelanggan mengalami kesulitan.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa terkait dengan daya tanggap petugas pelayanan di kantor PLN terkesan baik dimata masyarakat. Hal ini terbukti dengan adanya petugas bertanggungjawab dalam menangani keluhan dan berusaha memberi penjelasan yang baik kepada masyarakat, menanggapi dengan cepat setiap pertanyaan yang diberikan oleh masyarakat, sehingga masyarakat merasa puas. Artinya, bahwa dalam penelitian ini responden dalam memberikan nilai kualitas pelayanan dari dimensi responsiveness (Daya Tanggap) dalam pelayanan pasang baru listrik prabayar pada PT. PLN (persero) Rayon Darmo Permai Surabaya adalah Cukup Baik.

#### 4. Dimensi *Assurance*

Jaminan kepastian (*Assurance*), yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Jaminan dibangun atas dasar kemampuan lembaga pemerintah dalam memberikan rasa puas berupa kemampuan petugas terhadap pengetahuan dalam memberikan pelayanan dan kesopanan santunan petugas dalam melayani masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dilapangan, ibu aimmah memberikan pernyataan seperti berikut : “ petugas PT. PLN (persero) Rayon Darmo Permai Surabaya yang saat tu bertugas dengan ramah menyambut setiap calon pelanggan yang datang “ Perihal tersebut senada dengan petnyataan yang diberikan oelhe ibu Mona sebaai berikut : “ petugas PT. PLN (persero) Rayon Darmo Permai Surabaya sangat ramah dan sopan ketika memberikan pelayanan, selain itu petugas juga mengetahui dan memahami betul mengenai listrik prabayar, sehingga saya dari tidak tahu menjadi tahu “ Berdasarkan pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa petugas belum bisa memberikan pelayanan yang ramah dan sopan, menyambut dengan baik setiap pengguna layanan. Sehingga masyarakat merasa senang akan pelayanan PT. PLN (persero) Rayon Darmo Permai Surabaya. Menurut salah satu responden yaitu Bapak Anang yang memberikan pernyataan sebagai berikut : “ Alhamdulillah, petugas disini ramah – ramah dan sopan – sopan petugas juga mampu menjawab pertanyaan yang saya ajukan dan menjelaskan persyaratan apa saja yang harus saya penuhi “

Hal ini juga senada dengan pernyataan Bapak Ridwan yang memberikan pernyataan sebagai berikut : “ petugas di PT. PLN (persero) Rayon Darmo Permai Surabaya ramah dan sopan mereka juga jujur dan tidak ada pungutan liar (pungli) dalam jenis apapun, saya juga merasa aman melakukan suatu urusan di PT. PLN (persero) Rayon Darmo Permai Surabaya karena di kantor tersebut dipenuhi dengan CCTV dan sistem PLN yang tidak mudah ditiru atau dibuat buat oleh oknum lain “.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dan pengamatan dilapangan dapat disimpulkan bahwa pada dimensi ini pelayanan di PT. PLN (persero) Rayon Darmo Permai Surabaya sudah cukup baik. Sehingga masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini terbukti dengan adanya pendapat dari beberapa responden yang menyatakan bahwa petugas PT. PLN (persero) Rayon Darmo Permai Surabaya sangat ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan, merasa aman dalam melakukan segala urusan di kantor PT. PLN (persero) Rayon Darmo Permai Surabaya karena kantor tersebut dipenuhi dengan CCTV dan sistemnya juga aman tidak mudah ditiru atau dibuat buat oleh oknum yang tidak bertanggung jawab, selain itu juga petugas sangat menguasai tentang listrik prabayar dan bisa menjelaskan dengan baik kepada masyarakat.

#### 5. Dimensi Empati (Empati)

Empati (*Empathy*) atau kepedulian, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Empati dibangun atas dasar kemampuan lembaga pemerintah dalam memberikan rasa puas berupa kemampuan petugas dalam memberikan perhatian dan memahami keinginan kebutuhan masyarakat Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Aimmah yang memberi pernyataan sebagai berikut : “para petugas PT. PLN (persero) rayon Darmo Permai Surabaya dalam memberikan pelayanan pasang baru listrik prabayar terkesan baik petugas juga memberi tahu persyaratan apa saja yang harus dibawa dan diarahkan harus kemana jadi tidak seberapa bingung” Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa petugas sangat memberi perhatian kepada calon pelanggan maupun pelanggan yang sedang mengurus pasang baru listrik prabayar, selain itu Petugas juga bisa mengarahkan dengan baik agar tidak kebingungan. Ibu Mona juga memberikan pernyataan sebagai berikut : “ petugas memberikan perhatian penuh kepada saya selaku calon pelanggan baru, sehingga saya merasa benar-benar diperhatikan oleh petugas selain itu juga petugas mendahulukan kepentingan saya daripada kepentingan pribadinya ”.

Hal ini juga senada dengan pernyataan salah satu calon pelanggan yaitu Bu Anis seperti berikut : “ ketika saya sedang mengurus pasang baru listrik prabayar di kantor PT. PLN (persero) Rayon Darmo Permai Surabaya petugas sangat memberikan perhatiannya kepada saya. Tahu apa yang saya butuhkan. Tetapi sesekali saya melihat petugas terutama petugas pelayanan berlalu lalang pada saat jam kerja, tidak tepat *standby* berada di loket masing – masing

“Dari pernyataan diatas dapat diketahui bahwa petugas sangat memberikan perhatian penuh kepada pengguna layanan, mengetahui apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Akan tetapi sesekali petugas ada yang berlalu lalang pada saat jam masuk atau jam kerja. Tetapi meski begitu petugas sering mendahulukan kepentingan masyarakat dibandingkan dengan kepentingan pribadinya.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dan pengamatan dilapangan dapat disimpulkan bahwa pelayanan pasang baru listrik prabayar di PT. PLN (persero) Rayon Darmo Permai Surabaya dalam dimensi ini sudah cukup baik. Hal ini terbukti dengan adanya petugas yang mcurahkan perhatiannya kepada masyarakat atau pengguna layanan, selalu siap melayani masyarakat, meski ada petugas yang berlalu lalang pada saat jam kerja tetapi tidak mendahuluan

kepentingan pribadinya, sehingga memberikan rasa puas kepada masyarakat atau pengguna layanan.

### **Hasil Penelitian**

Kualitas Pelayanan pasang baru listrik prabayar PT. PLN ( persero ) merupakan perusahaan milik negara yang berfungsi memberikan pelayanan kepada masyarakat yang kegiatannya bersifat operasional. PT. PLN (persero) memberikan pelayanan langsung maupun tidak langsung seperti pasang baru listrik prabayar, perubahan daya listrik, tambah daya dan lain-lain. Namun, dalam penelitian ini peneliti ingin menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan pegawai PT. PLN ( persero ) rayon Darmo Permai Surabaya yaitu mengenai pelayanan pasang baru listrik prabayar. Dalam pelayanan pengurusan pasang baru listrik prabayar membutuhkan waktu maksimal 5 hari kerja. Proses tersebut sampai dengan pemasangan listrik di rumah pelanggan. Adapun sering kali pelayanan yang diberikan oleh petugas/pegawai PT. PLN ( persero ) rayon Darmo Permai Surabaya kurang maksimal, hal ini sekaligus dapat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan.

Dalam menganalisis tingkat Kualitas pelayanan khususnya pelayanan pasang baru listrik prabayar pada PT PLN (persero) rayon Darmo Permai Surabaya, terdiri dari beberapa dimensi kualitas pelayanan yang digunakan sebagai tolak ukur sesuai dengan teori. Berdasarkan dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) berupa bentuk fisik yang dapat kita lihat langsung meliputi kebersihan dan kenyamanan serta penampilan petugas masih harus ditingkatkan terutama bagi petugas pelayanan yang masih sering menggunakan pakaian biasa tidak ada tanda pengenal sehingga tidak terlihat seperti petugas PLN. Untuk kondisi gedung yang tidak terlalu besar dan dilengkapi beberapa sarana dan prasarana terlihat masih kurang bagus dan tidak nyaman, Terutama tempat parkir yang kecil dan ruang tunggu juga terlihat kurang bersih.

Berdasarkan dimensi *Reliability* (Kehandalan) yang meliputi pemasangan listrik prabayar yang tepat waktu sudah cukup baik, petugas juga cukup handal dalam melayani calon pelanggan. Serta prosedur yang diberikan juga cukup mudah tidak berbelit-belit. Namun perlu ditingkatkan lagi dalam pemasangan listrik prabayar agar masyarakat dapat menggunakan layanan listrik prabayar.

Berdasarkan dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) yang meliputi kesigapan dan kemauan petugas dalam melayani masyarakat sudah cukup baik. Terlihat dari kecepatan petugas dalam merespon masyarakat dan memberikan informasi yang baik. Berdasarkan dimensi *Assurance* (Jaminan) yang meliputi kesopanan atau keramahan petugas sudah cukup baik, terlihat dari petugas yang menyambut calon pelanggan dengan sopan dan ramah. Pengetahuan dan pemahaman petugas terkait listrik prabayar juga sudah cukup baik. Serta para pelanggan yang datang ke kantor PLN merasa aman dalam mendapatkan informasi maupun transaksi.

Berdasarkan dimensi *Empathy* (Kepedulian) yang meliputi kemampuan petugas dalam memperlakukan pelanggan dengan penuh perhatian harus tetap dipertahankan agar tidak ada pendapat dari pelanggan yang menyatakan sikap acuh tak acuh dari petugas saat pelanggan datang ke kantor PLN. Dalam hal memberikan pelayanan petugas juga mampu mengutamakan kepentingan pelanggan dan tidak membedakan status sosial. Namun ada hal yang perlu diperbaiki seperti beberapa dari petugas yang dianggap tidak tepat waktu ketika berada di loket masing-masing pada saat jam kerja. Hal ini sekaligus menimbulkan citra yang buruk bagi petugas PLN. Karena pada saat jam kerja masih ada petugas yang tidak berada di loket.

Berdasarkan pernyataan diatas dan hasil pengamatan di lapangan, tingkat kualitas pelayanan di PT. PLN (persero) rayon Darmo Permai Surabaya yang disajikan dengan akurat sesuai dengan data yang diolah sebelumnya. Dari hasil pengumpulan data tersebut, peneliti menilai bahwa tingkat kualitas pelayanan pasang baru listrik Prabayar pada PT. PLN (persero) rayon Darmo Permai Surabaya sudah di kategorikan Cukup Baik. Meskipun juga masih tetap harus ditingkatkan karena masih ada pelanggan yang menyatakan pelayanan kurang baik. Untuk itu PLN diharapkan mampu memperbaiki serta meningkatkan mutu pelayanannya agar menjadi lebih baik bahkan yang terbaik. Dari segi pelayanan, PLN selama ini mampu memberikan jasa pelayanan yang cukup baik namun belum memuaskan bagi masyarakat, sehingga perlu ditingkatkan terutama pada dimensi yang paling dominan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pasang baru listrik Prabayar adalah dimensi Tangible (Bukti Fisik). Diperkuat dengan hasil data yang diolah peneliti dari masing-masing dimensi kualitas pelayanan. Terkait indikator tersebut pihak PT. PLN masih terus berusaha meningkatkan kualitas para staff dan petugas, adapun dari salah satu petugas PT. PLN yaitu bagian supervisor administrasi pelayanan memberikan pernyataan sebagai berikut

“sebagai perusahaan pemasok listrik satu-satunya, kami menyadari bahwa sekecil apapun kesalahan dalam pelayanan teknis ataupun non teknis yang kami lakukan akan menjadi titik pusat perhatian masyarakat, oleh karena itu kita terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanan terutama sarana dan prasarana yang saat ini masih dalam proses perbaikan”. Didalam suatu dinas atau instansi pemerintahan tingkat kualitas pelayanan sebagai tolak ukur untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sangat perlu ditingkatkan kualitas pelayanan di dinas atau instansi pemerintahan agar masyarakat merasakan kepuasan karena apabila kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan masyarakat akan juga meningkat. Termasuk di PT. PLN (persero) rayon Darmo Permai Surabaya sangat perlu meningkatkan kualitas dalam memberikan pelayanan pasang baru listrik Prabayar agar masyarakat dalam menilai pelayanan pasang baru listrik Prabayar di PT. PLN (persero) rayon Darmo Permai Surabaya sangat baik

## **Kesimpulan**

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut. Kualitas pelayanan pasang baru listrik Prabayar pada PT. PLN (persero) rayon Darmo Permai Surabaya dapat dinilai cukup baik. Sesuai dengan analisis yang sudah dilakukan peneliti sebelumnya dari kelima dimensi kualitas pelayanan diantaranya dimensi Tangible (Bukti Fisik), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan) dan Empathy (Kepedulian). Berdasarkan penelitian terdapat dimensi yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pasang baru listrik Prabayar yaitu dimensi Tangible (Bukti Fisik) terbukti dari penilaian masyarakat mengenai sarana dan prasarana yang diberikan oleh PT. PLN (persero) rayon Darmo Permai Surabaya kurang memadai terutama tempat parkir yang tidak berfungsi maksimal dan kebersihan lingkungan kantor sehingga kondisi ini sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pasang baru listrik Prabayar pada PT. PLN (persero) rayon Darmo Permai Surabaya.

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pasang baru listrik Prabayar pada PT. PLN (persero) Rayon Darmo Permai Surabaya antara lain :

1. Sebaiknya PT. PLN (persero) Rayon Darmo Permai Surabaya sebagai pemberi layanan pasang baru listrik Prabayar harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan agar masyarakat sebagai pengguna layanan merasa puas
2. Temuan dalam penelitian ini mendapatkan bahwa dimensi yang paling dominan terhadap tingkat kualitas pelayanan pasang baru listrik Prabayar adalah dimensi *Tangible* ( Bukti Langsung ). Sehingga diharapkan pihak PT. PLN (persero) Rayon Darmo Permai Surabaya bisa meningkatkan kualitas pelayanan dengan lebih memperbaiki fasilitas sarana dan prasarana, kemudian menjaga kebersihan lingkungan perusahaan agar terlihat bersih serta memperketat pengawasan terhadap petugas pemberi pelayanan.

### **Daftar Pustaka**

- Agus Dwiyanto. (2008). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*.
- AS. Moenir. (2001). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara Dalam Wikipedia Pelayanan Publik Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.
- Parasurahman, dkk. (2005) .E-S-Qual Amultiple Item Scale for Assesing Elektronik Service Quality In france. *Vol. 7 No. X hal 1-21*
- Riawan Tjandra, W. (2005). *Peningkatan Kapasitas pemda dalam pelayanan publik*. Yogyakarta : Pembaruan
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Jakarta: Alfabeta.
- Undang-Undang tentang Pelayanan Publik. (2009). Undang-Undang No.30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.