

**KUALITAS PELAYANAN  
DI PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PT.PLN)  
KANTOR PELAYANAN CABANG PETIR  
KABUPATEN SERANG**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana  
Ilmu Sosial Program Studi Ilmu Administrasi Negara



Oleh:

**SYAIFUL ANWAR  
NIM. 072747**

**PRODI ILMUADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA  
2011**

## ABSTRAK

Syaiful Anwar, 072747, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Ilmu Administrasi Negara, “Kualitas Pelayanan Di PT.PLN Kantor Pelayanan Petir Kabupaten Serang”, Pembimbing I Drs. H. Oman Supriadi, S.Sos., M.Si, Pembimbing II Riswanda, S.Sos, MPA.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan

Pelayanan Penyambungan baru, penambahan daya, penanganan gangguan, pembacaan meter dan pembayaran rekening listrik yang diberikan oleh PT.PLN Kantor Pelayanan Petir Kabupaten Serang sebagai satu-satunya perusahaan listrik yang menyediakan pelayanan kelistrikan kepada masyarakat yang berada pada wilayah area pelayanan PT.PLN Kantor Pelayanan Petir yaitu kecamatan petir, tunjung teja, curug, dan cikesal. Diharapkan dengan adanya produk-produk pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap listrik untuk melakukan aktivitas kegiatan sehari-hari dan menempatkan para pelanggan PT.PLN sebagai pihak yang harus dilayani dengan sebaik-baiknya. Fokus penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Di PT.PLN Kantor Pelayanan Petir Kabupaten Serang . Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan di PT.PLN Kantor Pelayanan Petir Kabupaten Serang. Metode penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan teknik sampling yaitu simple random sampling dengan populasi sekitar 20.392 pelanggan PT.PLN Kantor Pelayanan Petir sehingga menghasilkan jumlah sample 267 responden. Instrumen penelitian yang digunakan yaitu angket/kusioner, observasi, studi pustaka, dan wawancara tidak terstruktur. Indikator yang digunakan adalah berdasarkan teori Zeithaml, Parasuraman, Berry, yaitu berwujud/bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan/kepastian, dan empati. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas PT.PLN Kantor Pelayanan Petir Kabupaten serang masih kurang maksimal. Hasil perhitungan dicapai 63,77 persen . Kualitas pelayan PT.PLN Kantor Pelayanan Petir yang kurang maksimal dikarenakan oleh ketidaktepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan penanganan gangguan dan penyambungan baru, pengetahuan pegawai terhadap tugasnya, kurangnya fasilitas untuk masyarakat memberikan kritik, fasilitas penunjang kegiatan seperti komputer dan mobil kurang memadai, dan kurangnya sosialisasi mengenai prasyarat terhadap pelayanan-pelayanan PT.PLN Kantor Pelayanan Petir.

## ABSTRACT

Syaiful Anwar, 072747, Sultan Ageng Tirtayasa University, Faculty of Social and Political Science Political Science Program Administration, “Service of Quality in PT.PLN Office Services Petir Kabupaten Serang”, Advisor I Drs. H. Oman Supriadi, S.Sos., M.Si, Advisor II Riswanda, S.Sos, MPA.

Keywords : Service of Quality

The new connection service, adding power, handling disturbances, meter reading, and payment of electricity accounts provided by PT.PLN Service Offices Petir Kabupaten Serang as the only power company that provides electrical service to the people who are at the service area of PT.PLN Service Office Petir Kabupaten Serang namely kecamatan petir, tunjung teja, curug, and cikesal. Expected by the products of these services can meet the public demand for electricity to perform activities of daily activities and put the PT PLN customers as those who have served with the best. The focus of this research is Quality Service At PT PLN Service Offices Petir Kabupaten Serang. The purpose of this study was to determine how the quality of service at PT PLN Service Offices Petir Kabupaten Serang. This research method is descriptive method with quantitative approach. This study uses a sampling technique that is simple random sampling with a population of about 20,392 customers so that PT PLN Service Offices Petir Kabupaten Serang resulting sample size 267 respondents. Research instrument used is a questionnaire, observation, and unstructured interviews. The indicator used is based on the theory of Zeithaml, Parasuraman, Berry, that is tangible / physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Based on results showed that the quality of PT PLN Service Offices Petir Kabupaten Serang strike is still less than the maximum. The calculation result is achieved 63.77 percent. PT PLN Service Offices Petir Kabupaten Serang is less than the maximum due to inaccuracies in the completion time of service interruption and connection handling new employee knowledge of job, lack of facilities for public criticism, activities supporting facilities such as computers and cars are less adequate, and lack of socialization of prerequisite to these PT.PLN Service Offices Petir Kabupaten Serang

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur selalu peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, atas berkat rahmat dan hidayah-Nya yang telah diberikan kepada kita semua. Shalawat serta salam senantiasa selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, beserta keluarga, para sahabat, dan para pengikutnya sampai akhir zaman. Dan atas berkat rahmat, karunia, dan ridho-Nya serta dengan semangat dan diiringi do'a, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Sosial pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa dengan judul” KUALITAS PELAYANAN DI PT.PLN KANTOR PELAYANAN PETIR KABUPATEN SERANG”. Hasil penelitian ini tentunya tidak lepas dari bantuan banyak pihak yang selalu mendukung peneliti secara moriil dan materiil. Maka dengan ketulusan dan kerendahan hati, peneliti ingin mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Rahman Abdullah, M.Sc, selaku Rektor Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
2. Prof. Dr. H. Ahmad Sihabudin, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
3. Dr. Agus Sjafari, S.Sos., M.Si, selaku Pembantu Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

4. Dra. Rahmi Winangsih, M.Si, selaku Pembantu Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
5. Idi Dimyati, M.Ikom, selaku Pembantu Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
6. Kandung Sapto Nugroho, S.Sos., M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
7. Rina Yulianti, S.IP., M.Si, selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
8. Drs. H. Oman Supriadi, S.Sos., M.Si, selaku Dosen Pembimbing I skripsi yang senantiasa membimbing dan memberikan saran kepada peneliti dalam setiap bimbingan yang telah dilakukan.
9. Riswanda S.Sos, MPA selaku Dosen Pembimbing II skripsi yang senantiasa sabar dalam membimbing dan selalu memberikan saran kepada peneliti dalam setiap bimbingan yang telah dilakukan.
10. Kandung Sapto Nugroho, S.Sos., M.Si, selaku dosen pembimbing akademik yang senantiasa memberikan motivasi, bimbingan, dan arahan kepada peneliti selama menjalani perkuliahan sampai selesai.
11. Seluruh Dosen dan Staff Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membekali peneliti dengan ilmu pengetahuan selama perkuliahan.

12. Terima kasih kepada Indra Prayoga sebagai pegawai PT.PLN Kantor Pelayanan Petir yang telah membantu mendapatkan informasi-informasi mengenai PT.PLN Kantor Pelayanan Petir
13. Terima kasih kepada supervisor PT.PLN Kantor Pelayanan Petir Bpk Ujang Mina yang telah memberikan saya kebebasan untuk mencari data-data, dan menerima segala macam keluhan tentang PLN dari masyarakat.
14. Tentunya seluruh staff PT.PLN Kantor Pelayanan Petir yang membantu saya untuk mendapatka informasi dan data hingga rangkum nya penelitian ini.
15. Kedua Orangtuaku yang tecinta dan terkasih Mulyono dan Jubaedah (Alm)selalu memberikan do'a,kasih sayang, serta pengorbanan di sepanjang hidupku ini, sehingga aku bisa menjadi seseorang yang dapat menyelesaikan skripsi ini untuk mendapatkan gelar sarjana. Terima kasih atas semua pengorbanan yang telah meraka berika kepadaku dari sejak lahir hingga beranjak dewasa. Aku sayang kalian.
16. Kakak ku tersayang Imro Atuh Soleha, Nimatul Ulfah, Nurul Habibah yang selalu memberikan dukungan dalam hidupku, terutama untuk kaka ku imro yang telah banyak memberikan dukungan baik materi dan moril dalam hidup saya.Terima kasih telah menjadi kaka yang menyenangkan sekaligus mengesalkan disetiap hari-hariku, semoga kehidupan kaka ku bahagia dalam kehidupan rumah tangganya.

17. Terima kasih juga untuk kaka ipar suami dari kaka ku Imro, Dharsyi Akib SH, MA yang telah banyak membantu dan mendukung dalam menyelesaikan sekolah saya di universitas ini.
18. Saudari, sahabat, serta saudara sepupu yulyini yang selalu memberi keceriaan dalam hidupku, yang selalu membagi cerita baik senang maupun duka, memberikan motivasi serta dorongan kepadaku.
19. Sahabat-sahabatku chip, aman, ditya, ling-ling, awan, roy, erwin, ervan, ian, sugi, desi, fitra, eri, dan ardhie yang sudah menemaniku, mengajarkan, membantu sejak berada di serang dan di bekasi rumahku, terima kasih telah memberikan banyak pengalaman dan keceriaan selama kita bersama-sama.
20. Sahabat-sahabatku semasa kuliah, The Mot-Mot Family., Senja Gita Tirani (Temot), Rizka Gracia (Kumot), Sofiana (Pitmot) terima kasih kepada kalian sahabatku tersayang yang selalu memberikan canda dan tawa, memberikan motivasi serta kebahagiaan yang tak terhingga kepadaku semasa kuliah. Lanjutkan perjuanganmu untuk menggapai cita-cita, do'aku selalu menyertai kalian. Aku akan rindu kepada kalian, sahabat.
21. Teman dekatku yang selalu menemani dan mengisi hariku dengan kedewasaan, keceriaan, kekonyolan, maupun kesedihan. Terima kasih telah memotivasi, serta membantuku dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.

22. Teman-teman Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara angkatan 2007 Reguler kelas C yang tidak disebutkan satu persatu. Terima kasih telah memberikan warna dalam hidupku selama di bangku kuliah.
23. Teman-teman KKM kelompok 58 Desa Sangkanmanik Kecamatan Cimarga, terima kasih atas kebersamaannya selamam mengikuti kegiatan pengabdian kepada masyarakat, lanjutkan perjuanganmu teman raihlah cita-citamu.
24. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, peneliti ucapkan terima kasih sedalam-dalamnya.

Tidak lupa juga peneliti memohon maaf atas semua kesalahan yang terdapat dalam skripsi ini. Peneliti mohon kritik dan saran yang sifatnya membangun sehingga menjadi skripsi yang lebih baik.

Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya dan bagi perkembangan keilmuan khususnya tentang pelayanan publik dan Ilmu Administrasi.

Serang, September 2011

Syaiful Anwar

Nim : 072747

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	
KATA PENGANTAR.....	i
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	10
1.3 Pembatasan Masalah.....	10
1.4 Perumusan Masalah.....	11
1.5 Tujuan Penelitian.....	11
1.6 Manfaat Penelitian.....	11
1.7 Sistematika Penulisan Skripsi .....	12
<b>BAB II DESKRIPSI TEORI DAN HIPOTESIS PENELITIAN</b>	
2.1 Deskripsi Teori .....	17
2.1.1 Pengertian Pelayanan .....	17
2.1.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan.....	22
2.1.3 Pengertian Pelayanan Publik.....	23
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	29
2.1.5 Model Kualitas Pelayanan .....	35
2.2 Operasional Variabel .....	46
2.3 Kerangka Berfikir .....	54

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metodologi Penelitian.....	60
3.2 Instrumen Penelitian .....	60
3.3 Populasi dan Sample Penelitian .....	67
3.4 Tehnik Pengolahan dan Analisis Data.....	68
3.5 Tempat dan Waktu Penelitian .....	72

### BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitan .....	73
4.1.1 Gambaran Umum Kantor Pelayanan Petir PT.PLN Kabupaten Serang .....	73
4.1.2 Tugas Pokok Dan Fungsi Karyawan .....	74
4.1.3 Visi dan Misi .....	77
4.1.4 Struktur Organisasi .....	78
4.2 Pengujian Persyaratan Statistik .....	79
4.1.1 Uji Validitas Instrument .....	79
4.1.2 Uji Reliabilitas Instrument .....	80
4.1.3 Uji Frekuensi Dan Normalisasi Data .....	82
4.3 Deskripsi Data .....	85
4.3.1 Identitas Responden .....	85
4.3.2 Analisis Data .....	88
4.4 Interpretasi Hasil Penelitian .....	129

4.5 Pembahasan .....	130
----------------------	-----

## BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan .....	138
----------------------	-----

5.2 Saran .....	139
-----------------	-----

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Karakteristik Produk (Barang) Dan Pelayanan	21
Tabel 3.1 Distribusi Nilai Angket Kualitas Pelayanan	61
Tabel 3.2 Operasional Variabel, Dimensi, Dan Indikator	62
Tabel 3.3 Daftar Populasi	65
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas	79
Tabel 4.2 Reliability Statistik	81
Tabel 4.3 Standar Deviasi Kualitas Pelayanan PT.PLN Kantor Pelayanan Petir	82
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan PT.PLN Kantor Pelayanan Petir	83
Tabel 4.5 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	85
Tabel 4.6 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Usia	86
Tabel 4.7 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	87
Tabel 4.8 Jawaban Responden Mengenai Fasilitas Fisik PT.PLN Kantor Pelayanan Petir Sudah Baik	90
Tabel 4.9 Jawaban Responden Mengenai Penampilan Fisik PT.PLN Kantor Pelayanan Petir Sesuai Dengan Jenis Jasa Yang Disediakan	91

Tabel 4.10 Jawaban Responden Mengenai Jumlah Komputer di PT.PLN

Kantor Pelayanan Petir Memadai 92

Tabel 4.11 Jawaban Responden Mengenai Jumlah Ruangtunggu di PT.PLN

Kantor Pelayanan Petir Sudah Memadai 93

Tabel 4.12 Jawaban Responden Mengenai Kenyamanan Ruangtunggu

di PT.PLN Kantor Pelayanan Petir 94

Tabel 4.13 Jawaban Responden Mengenai Kebersihan dan Kerapihan Kantor

PT.PLN Kantor Pelayanan Petir Secara Keseluruhan

Sudah Baik 95

Tabel 4.14 Jawaban Responden Mengenai Lahan Parkir Di PT.PLN

Kantor Pelayanan Petir Sudah Memadai 96

Tabel 4.15 Jawaban Responden Mengenai Pegawai Berpakaian Dinas

Sesuai Dengan Peraturan Yang Berlaku 97

Tabel 4.16 Jawaban Responden Mengenai Pegawai Berpakaian

Rapi Dan Sopan 98

Tabel 4.17	Jawaban Responden Mengenai Pegawai Memberikan Pelayanan	
	Dengan Segera	99
Tabel 4.18	Jawaban Responden Mengenai Pegawai Memberikan Pelayanan	
	Dengan Akuntabilitas	100
Tabel 4.19	Jawaban Responden Mengenai Prosedur Pelayanan Sesuai	
	Dengan Peraturan Yang Berlaku Di PT PLN	
	Kantor Pelayanan Petir	101
Tabel 4.20	Jawaban Responden Mengenai Penyusunan Kriteria Persyaratan	
	Pelayanan Listrik Sudah Baik	102
Tabel 4.21	Jawaban Responden Mengenai Biaya Pelayanan Sesuai Dengan	
	Peraturan Yang Berlaku	103
Tabel 4.22	Jawaban Responden Mengenai Pegawai PT.PLN Kantor Pelayanan	
	Petir Sudah Memuaskan Dari Segi Biaya	104
Tabel 4.23	Jawaban Responden Mengenai Pegawai PT.PLN Kantor Pelayanan	
	Petir Sudah Memuaskan Dari Segi Waktu Penyelesaian	105
Tabel 4.24	Jawaban Responden Mengenai Sikap Pegawai Baik Untuk	
	Membantu Pelayanan Kelistrikan Kepada Pelanggan	106

Tabel 4.25	Jawaban Responden Mengenai Pegawai PT.PLN Kantor Pelayanan Petir Cepat Tanggap Dalam Memberikan Pelayanan	107
Tabel 4.26	Jawaban Responden Mengenai Kedisiplinan Pegawai PT.PLN Kantor Pelayanan Petir Dalam memberikan Pelayanan	108
Tabel 4.27	Jawaban Responden Mengenai Pegawai PT.PLN Kantor Pelayanan Petir Cukup Baik Untuk Membantu Pelayanan Kelistrikan	109
Tabel 4.28	Jawaban Responden Mengenai Pengetahuan Pegawai Sudai Baik Dalam Memberikan Informasi Mengenai Prosedur Pelayanan	110
Tabel 4.29	Jawaban Responden Mengenai Pengetahuan Pegawai Sudah Baik Dalam Memberikan Informasi Mengenai Persyaratan Pelayanan	111
Tabel 4.30	Jawaban Responden Mengenai Kemampuan Pegawai Mudah Dimengerti Dalam Menjelaskan Prosedur Pelayanan	112
Tabel 4.31	Jawaban Responden Mengenai Kemampuan Pegawai Mudah Mengerti Dalam Memberikan Persyaratan Pelayanan	113
Tabel 4.32	Jawaban Responden Tanggung Jawab Pegawai Terhadap Janjinya Kepada Pelanggan	114

Tabel 4.33	Jawaban Responden Mengenai Tanggung Jawab Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Sudah Memperhatikan Aspek Kualitas Pelayanan	115
Tabel 4.34	Jawaban Responden Mengenai Pegawai PT PLN Kantor Pelayanan Petir Bersikap Sopan Santun Dalam Memberikan Pelayanan	116
Tabel 4.35	Jawaban Responden Mengenai Pegawai PT.PLN Kantor Pelayanan Petir Bersikap Ramah Dalam Memberikan Pelayanan	117
Tabel 4.36	Jawaban Responden Mengenai Tingkat Keamanan Dari Gangguan Secara Fisik Di PT.PLN Kantor Pelayanan Petir Sudah Baik	118
Tabel 4.37	Jawaban Responden Mengenai Tingkat Keamanan Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Pegawai Sudah Baik	119
Tabel 4.38	Jawaban Responden Mengenai Pegawai PT.PLN Kantor Pelayanan Petir Melakukan Hubungan Yang Baik Secara Personal Dengan Pelanggan	120
Tabel 4.39	Jawaban Responden Mengenai Pegawai PT.PLN Kantor Pelayanan Petir Memahami Keinginan Dan Kebutuhan Pelanggan	121
Tabel 4.40	Jawaban Responden Mengenai Tingkat Perhatian Yang Baik Dari Pegawai PT.PLN Kantor Pelayanan Petir Kepada Pelanggan	122

Tabel 4.41	Jawaban Responden Mengenai Komunikasi Yang Baik Antara Pelanggan Dengan Pegawai PT.PLN Kantor Pelayanan Petir	123
Tabel 4.42	Jawaban Responden Mengenai Pegawai Selalu Mendengarkan Setiap Keluhan Dari Pelanggan	124
Tabel 4.43	Jawaban Responden Mengenai Pelanggan PT.PLN Kantor Pelayanan Petir Harus Membawa Kartu Pembayaran Listrik Ketika Melakukan Pembayaran Rekening Listrik	125
Tabel 4.44	Jawaban Responden Mengenai Pelanggan Diwajibkan Membayar Tagihan Listrik Dengan Batas Akhir Tanggal 20 Setiap Bulan	126
Tabel 4.45	Jawaban Responden Mengenai Pelanggan Dapat Melakukan Pembayaran Rekening Listrik Secara Online	127
Tabel 4.46	Jawaban Responden Mengenai Pelanggan PT.PLN Kantor Pelayanan Petir Sering Mengalami Kekhawatiran Terhadap Bahaya Arus Pendek Listrik	128
Tabel 4.47	Jawaban Responden Mengenai Daya Listrik Pada Kebutuhan Pelanggan PT.PLN Kantor Pelayanan Petir Sudah mencukupi Aktivitas	129

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Model Segitiga Pelayanan	37
Gambar 2.2 Konseptual Model Kualitas Pelayanan	38
Gambar 2.3 Kerangka Berfikir	58

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Listrik sebagai sumber kehidupan makhluk hidup terutama manusia yang berkembang dengan berbagai macam kebutuhan dasar manusia (*basic human need*). Listrik menjadi kebutuhan primer yang diperlukan untuk kebutuhan sehari-hari seperti masak, mencuci, setrika, sampai kebutuhan pengolahan industri, sehingga fungsi listrik tidak hanya terbatas untuk menjalankan fungsi ekonomi saja, namun juga sebagai fungsi sosial. Fungsi sosial ini erat berkaitan dengan kondisi listrik yang semakin ke depan ini dalam hal pemasokan listrik sampai pada proses pelayanannya yang semakin kurang efektif.

Fungsi sosial maupun fungsi ekonomi yang dimiliki listrik dalam rangka memenuhi kebutuhan sehari-hari merupakan hal yang penting untuk diperhatikan, karena seiring dengan penambahan penduduk maka kebutuhan listrik tidak dapat dipungkiri akan semakin meningkat. Maka dalam menyikapi hal tersebut pemerintah mengelola sebuah perusahaan milik Negara sesuai dengan undang-undang nomor 18 tahun 1999 tentang Undang-undang No. 18 tahun 1999 tentang Jasa Konstruksi, Pekerjaan Jasa Konstruksi Bidang Elektrikal (pekerjaan pembangunan dan pemasangan instalasi ketenagalistrikan) di lingkungan PT PLN

(Persero) Distribusi Jawa Barat. Oleh karena wilayah kerjanya tidak hanya menjangkau Jawa Barat saja, tetapi juga Propinsi Banten, maka sejak 27 Agustus 2002 hingga saat ini nama PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dilengkapi menjadi PT.PLN (persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten. Selain itu PLN tersebar diseluruh daerah dan kota di Indonesia termasuk Kabupaten Serang yang merupakan satu-satunya perusahaan milik pemerintah Kabupaten Serang dengan mengemban tugas sebagai pengelola kelistrikan dan mendistribusikan listrik bagi masyarakat Kabupaten Serang serta perusahaan- perusahaan daerah yang diharapkan mampu memberikan tambahan pendapatan anggaran daerah.

Layaknya perusahaan yang memiliki pasar kompetitif, sekarang ini banyak perusahaan BUMN yang berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka. Adanya fasilitas *call center* atau *hotline service*, layanan satu atap *handing complaint*, kecepatan dalam melayani dan sikap ramah adalah bentuk upaya mereka dalam rangka meningkatkan kualitas layanan pelanggan. Harapannya, tentu saja supaya pelanggan puas. Mereka sadar bahwa di tengah pasar yang semakin terbuka, memuaskan pelanggan merupakan salah satu kunci untuk sukses. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, karena tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang sangat penting dalam mengembangkan suatu sistem layanan yang tanggap terhadap konsumen.

Perusahaan Listrik Negara atau PT. PLN (Persero) saat ini adalah BUMN milik pemerintah yang diberi hak monopoli (sesuai dengan UUD 1945 pasal 33) untuk memasok listrik kepada masyarakat (konsumen). Lembaga ini tidak hanya

berwenang dalam mengatur distribusi maupun sumber pemasokannya, akan tetapi juga mengambil bagian dalam mengatur jalur administrasi pelayanan publik. Sekalipun statusnya saat ini sudah menjadi swasta, akan tetapi profesionalitasnya terlihat tidak konsisten hingga saat ini. Di beberapa masyarakat tertentu, listrik mempunyai peran yang sangat penting yaitu sebagai penggerak aktivitas ekonomi. PLN seharusnya menyadari posisi dari masyarakat sebagai konsumen, bukan sekedar pengguna yang berkewajiban membayar atau melunasi kewajibannya. Sebagai satu-satunya badan usaha atau institusi yang bertanggungjawab terhadap pasokan energi listrik nasional, PLN masih belum mampu menyediakan listrik yang murah bagi rakyat bahkan bisa dibilang bahwa PLN sering rugi, ada saja alasan yang hingga saat ini masih mengambang solusinya seperti harga BBM (termasuk harga minyak dunia) dan keterbatasan pasokan daya pembangkit listrik yang kemudian PLN kewalahan dalam mensuplai kebutuhan listrik untuk rakyat, hal ini disebabkan karena banyaknya pencurian listrik yang sebagian besar tidak dapat diantisipasi oleh PLN karena adanya keterlibatan “orang dalam”. Kemudian harga listrik yang terus melambung (meningkat) setiap tahunnya, sementara itu dari sisi kinerja pelayanan publik tidak pernah mengalami peningkatan.

.Harapan PLN untuk memenuhi kebutuhan masyarakat ternyata tidak sejalan dengan kenyataan yang ada pada perilaku pelanggan dalam menyikapi kinerja PLN setelah menggunakan produk atau jasa dari PLN. Setiap hari banyak pengaduan dari pelanggan mengenai keburukan kinerja PLN dalam keseriusannya mengelola listrik Hal ini terbukti dari banyaknya keluhan pelanggan yang tercatat pada situs [www.pln-jabar.co.id](http://www.pln-jabar.co.id) , rata-rata keluhan itu berisi tentang beban biaya

listrik yg tiap bulan naik, pemadaman listrik bergilir,system pencatatan meteran listrik yang kurang baik sehingga jumlah biaya listrik suka tidak menentu.Berikut adalah beberapa contoh keluhan masyarakat pengguna PLN dari situs [www.pln-jabar.co.id](http://www.pln-jabar.co.id):

Tanggal: 2011-01-01 11:03

Pinner Daud: *“saya telah melakukan perubahan daya untuk ID tersebut diatas dan telah menyelesaikan biaya administrasi seperti yang diminta pada 13 desember 2010 dan saya diminta menunggu paling lambat sampai 14 hari kerja terhitung hari itu.tgl 30 desember 2010 adalah hari ke 14 tepi mana petugas PLN yang akan melakukan pekerjaan itu,sudah ditunggu sengaja selama 14 hari tidak kemana-mana, kapan!!! Apakah selalu begini kirim keluhan... ayo PLN...”*

Tanggal :2011-11-04 11:23

Perum Perumnas: *“sudah 2 bulan terakhir ini tagihan rekening diatas rata-rata, dan selisihnya bisa sampai 50persen setealah cross cek ke orang dirumah dan tetangga, ternyata memang sudah 3 bulan terakhir tidak ada petugas pencatat meter yang datang, bahkan tetangga ada yang naik hingga 100persen untuk itu saya mohon kepedulian dari PLN untuk menindaklanjuti hal tsb.”*

Sumber : [www.pln-jabar.co.id](http://www.pln-jabar.co.id)

Selain dua contoh kasus diatas masih banyak lagi keluhan-keluhan masyarakat terhadap berbagai permasalahan pelayanan PLN, maka diperlukan perbaikan kinerja dan kualitas pelayanan PLN. . Ternyata hal-hal yang terjadi pada PT.PLN pada umumnya terjadi jg pada PT.PLN Kantor Pelayanan Petir seperti tanggapan Sudjoko, seorang pelanggan PLN bertempat tinggal di kecamatan petir yang ditemui peneliti saat membayar rekening listrik menceritakan bahwa “Listrik sering terjadi pematian pergilir sampai berjam-jam, atau bahkan pemadaman hampir di setiap hujan turun”.( Wawancara dilakukan di Kantor PT.PLN Kantor Pelayanan Petir, Senin, Pukul 11.00 WIB, 2011)

Keluhan-keluhan yang terjadi pada PT.PLN diatas ternyata sama seperti yang terjadi di PT.PLN Kantor Pelayanan Petir Kabupaten Serang. Kantor Pelayanan PLN Cabang Petir ini yang terletak di Jl Baros- Petir kp. Cicongkok Kecamatan Petir Kabupaten Serang memilih beberapa keluhan terhadap para pelanggannya mengenai berbagai produk yang telah mereka gunakan. PLN Kantor Pelayanan Petir memiliki 8 karyawan tehnik dibagi 4 grup 3shift,tiap-tiap shift di isi oleh 2 orang dengan waktu pagi, siang, malam, dan 2 orang lainnya libur,dan terdapat 1 supervisor yang bekerja dari senin sampai jumat dari pukul 07.00-16.00 sebagai pengawas. Berdasarkan wawancara pada para pegawai menurut mereka jumlah tersebut tidak mencukupi untuk membuat kualitas pelayan PLN Kantor Pelayanan Petir maksimal, mengingat area dan berbagai permasalahan-permasalahan kelistrikan yang terjadi pada pada 4 kecamatan area yg dicangkup oleh PLN Kantor Pelayanan Petir, sseharusnya perlu penambahan 4 orang lagi, sehingga setiaap shift terbagi menjadi 3 orang, sehingga ketika ada permasalahan tehnik ada yang bertugas membetulkan dan berjaga di kantor.

PLN Kantor Pelayanan Petir ini, memberikan pelayanan kelistrikan mulai dari pelayanan penyambungan baru, penambahan daya, penanganan gangguan, pembacaan meter, dan pembayaran rekening listrik, pada 4 kecamatan yaitu kecamatan petir, kecamatan tunjung teja, kecamatan cikeusal, dan kecamatan curug yang kesemuanya terdiri 28 desa. Melihat cakupan area yang cukup besar pada PLN Kantor Pelayanan Petir ini menuntut mereka untuk bisa melayani pelanggan dengan maksimal agar kualitas produk pelayanan kelistrikan yang diberikan oleh PLN Kantor Pelayanan Petir tersebut menjadi bagus di mata

pelanggan PLN Kantor Pelayanan Petir. Tapi ternyata terlihat kenyataannya bahwa masyarakat sekitar mengeluhkan terhadap pelayanan PLN Kantor Pelayanan Petir, beberapa desa seperti desa sukamanik, dadakan mengeluhkan masalah mengenai listrik padam yang terjadi sering kali dan cukup lama, yang tentu saja hal ini sangat merugikan masyarakat apalagi pada kecamatan cikeusal yang beberapa warganya menggunakan listrik sebagai usaha mereka. Memang tidak memungkiri bahwa seharusnya dengan jumlah wilayah yang cukup besar seharusnya tersedia fasilitas untuk para pegawai agar kinerja mereka menjadi maksimal, untuk mengatasi permasalahan gangguan hanya tersedia 1 mobil operasional penanganan gangguan untuk 4 kecamatan dan hanya tersedia 2 HT untuk berkomunikasi antara pihak pusat PLN dengan kantor-kantor pelayanannya. Dikantor sendiri pun hanya tersedia 1 unit komputer, dan 1 unit mesin ketik dan printer namun ketika peneliti mendatangi PLN kantor pelayanan petir komputer tersebut sudah mengalami kerusakan selama 2 bulan dan tidak ada yang memperbaiki, sehingga segala bentuk pencatatan dilakukan secara manual, atau pada warnet jika memerlukan kegiatan penyuratan. Lemari-lemari penyimpanan datapun seperti seperti tidak terawat dan dokumen tersusun tidak rapi mengingat lemari penyimpanan yang sudah tua dan kotor, sehingga untuk mencari sebuah dokumen memerlukan waktu yang lama. Proses pencatatan beberapa hal pun dilakukan secara manual termasuk data mengenai jumlah pelanggan setiap bulannya hanya di catat pada papan tulis yang tersedia. Fasilitas-fasilitas tersebut seharusnya bisa di perbaiki lagi oleh pihak PLN Kantor Pelayanan Petir mengingat cakupan wilayah pelayanan yang cukup besar, sehingga dapat

memaksimalkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat pelanggan PLN Kantor Pelayanan Petir.

Sama seperti halnya PLN yang lainnya pada PLN Kantor Pelayanan Petir juga memberikan produk-produk pelayanan kelistrikan mulai dari penyambungan baru, penambahan daya, penanganan gangguan, pembacaan meter dan pembayaran rekening listrik. Produk-produk tersebut tidak jauh beda dengan PLN yang lain ternyata di PLN Kantor Pelayanan Petir mengalami keluhan-keluhan yang sama. Penyambungan baru, masyarakat di 4 kecamatan area pelayanan PLN Kantor Pelayanan Petir, sering kali mengeluhkan proses yang berbelit-belit secara administrasi dan proses yang cukup lama, seperti setiap penyambung baru harus membawa dokumen-dokumen ia berada dan anggota masyarakat setempat, alasannya apabila prosedur tersebut tidak terpenuhi takut bahwa pelanggan akan kabur terhadap pembayaran listrik yang menunggak. Waktu yang lama pun terjadi di karenakan petugas yang tidak segera melayani dikarenakan sibuk, pegawai sedang cuti, dan berbagai hal lainnya yang membuat masyarakat pun harus bersabar menunggu untuk melakukan proses penyambungan baru.

Penambahan daya, tidak berbeda dengan produk pelayanan PLN sebelumnya, penambahan daya sering di keluhakan karena penanganan pelayanan yang membutuhkan waktu yang cukup lama, menurut hasil wawancara sementara bisa sampai 2 minggu bahkan lebih untuk penyelesaian pelayanan. PLN Kantor Pelayanan Petir pun tidak memungkiri hal tersebut terkadang mereka tidak bisa langsung mengerjakan proses pelayanan karena ada kesibukan lainnya ataupun *human error* mereka lupa mencatat ada penambahan daya pada pelanggan

tersebut. Keluhan-keluhan terhadap proses penambahan daya yang memerlukan waktu cukup lama juga menjadi salah satu keluhan masyarakat pelanggan PLN Kantor Pelayanan Petir.

Pelayanan penanganan gangguan, gangguan-gangguan seperti listrik padam, pohon tumbang akibat hujan yang mengenai kabel-kabel listrik, konsleting. Gangguan-gangguan seperti di atas sering sekali hadir di masyarakat pelanggan PLN Kantor Pelayanan Petir, padam listrik yang terjadi karena kesalahan konsleting pihak setempat, karena hujan di ikuti petir, tumbangan pohon mengenai kabel listrik atau dari pihak PLN sendiri yang mengalami perbaikan, maka memerlukan penanganan yang cepat dari petugas PLN Kantor Pelayanan Petir terhadap permasalahan gangguan yang ada. Keluhan masyarakat terhadap padam listrik ketika hujan pun banyak di keluhkan oleh desa sukamenak, sukaratu, yang hampir setiap hujan daerahnya mengalami padam listrik, ketika di tanyakna pada pihak PLN Kantor Pelayanan Petir, hal tersebut terjadi karena kabel-kabel listrik tidak tertata rapi seperti ranting-ranting pohon yang mengenai kabel listrik atau kurang perawatan terhadap kabel-kabel listrik setempat, tapi mereka berpendapat bahwa untuk daerah PLN Kantor Pelayanan Petir hal tersebut sudah tidak menjadi masalah lagi karena petugas-petugasnya yang sudah melakukan perawatan terhadap kabel-kabel tersebut. Untuk pohon tumbang pun penanganan gangguan sering sekali tidak secepat itu di betulkan, karena fasilitas mobil yang kurang sehingga harus membagi-bagi area yang mengalami tumbang lebih awal lapor, keluhan-keluhan terhadap padamnya listrik menjadi keluhan yang paling banyak di keluhkan oleh masyarakat pelanggan PLN Kantor Pelayanan Petir, karena

padamnya listrik bisa memakan waktu yang cukup lama sehingga masyarakat banyak mengalami kerugian dari gangguan tersebut.

Keluhan terakhir adalah terhadap dua produk pelayanan kelistrikan yang saling terkait yaitu pembacaan meter dan pembayaran rekening listrik. Pembacaan meter yang dilakukan oleh petugas PLN sering kali melakukan kesalahan pencatatan meteran listrik, yang menyebabkan para pelanggan listrik PLN Kantor Pelayanan Petir memiliki jumlah tagihan yang berbeda-beda bahkan cenderung naik hingga rata-rata 40%. Hal ini terjadi karena *human error* dari pegawai pencatat meteran listrik, padahal menurut iklan yang beredar bahwa proses pencatatan meteran dengan cara foto dan alat yang lebih canggih namun hal tersebut belum di laksanakan, lagi-lagi pelanggan di rugikan karena tagihan listrik yang tidak menentu. Ketika di konfirmasi pada PLN Kantor Pelayanan Petir hal tersebut memang sering menjadi keluhan masyarakat sekitar, namun apabila pelanggan merasa bahwa tagihan listrik tidak normal mereka bisa melakukan pelaporan kesalahan pencatatan meteran ke kantor setempat, lalu di lakukan pengecekan kerumah pelapor untuk akurasi angka stand meter hasil pencatatan petugas dengan stand meter sekarang yang ada di rumah. Jika ditemukan kesalahan pencatatan maka akan di koreksi selama 3 hari dan tagihan rekening akan berubah jelas petugas PLN Kantor Pelayanan Petir, namun hal tersebut tidak di sosialisasikan dengan baik oleh petugas, sehingga pelanggan apabila mengalami kenaikan listrik hanya bisa mengeluh dan tidak tahu bagaimana harus bertindak. Keluhan-keluhan yang terjadi di PLN Kantor Pelayanan Petir ternyata tidak jauh berbeda dengan apa yang terjadi pada PLN pada umumnya, keluhan-keluhan

tersebut seharusnya menjadi pemacu para petugas PLN untuk segera memperbaiki terhadap produk-produk pelayanannya, terutama pada PLN Kantor Pelayanan Petir dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan pada 4 kecamatan.

Harapan terhadap kualitas pelayanan biasanya bertumpu pada sebuah citra dari produk atau jasa pada sebuah perusahaan, bila suatu perusahaan bisa mempertahankan citranya serta memberikan harapan yang dibutuhkan pelanggan dalam rangka menjaga kepuasan pelanggan maka tidak menutup kemungkinan perusahaan tersebut mendekati keuntungan yang setinggi-tingginya. Sebaliknya bila hasil akhir yang diberikan pada pelanggan tidak sesuai dengan harapan pelanggan, diduga akan terjadi ketidakpuasan pelanggan. Dampak dari hal tersebut citra perusahaan menjadi negatif. Citra negatif yang melekat pada suatu produk membawa pengaruh negatif bagi pelanggan dan sebaliknya apabila citra positif melekat pada suatu produk akan membawa pengaruh positif bagi pelanggan. Pelanggan yang mengkonsumsi suatu produk dengan citra tertentu secara otomatis akan melekat citra produk tersebut pada diri pelanggan.

Citra produk yang baik dapat dibangun melalui pelayanan yang baik pula dari produsen sehingga akan menjadikan pelanggan enggan untuk mengkonsumsi produk atau jasa yang ditawarkan dari produsen lain. Nasution (2004:114) menyatakan apabila citra produk yang disampaikan oleh pelanggan berkaitan dengan pembelian barang atau jasa yang dibeli, maka pelanggan biasanya melakukan tindakan-tindakan *voice action* (mengkritik) atau *public action* (melakukan tindakan). Sedangkan Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan

dimana keinginan, harapan dan keperluan pelanggan dipenuhi. Hal ini dipertegas oleh Engel (1994:409) yang menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan dapat dinilai dari hasil pembelian apakah memenuhi harapan.

Sedangkan berdasarkan hasil pengamatan sementara menyatakan bahwa ada perbedaan antara harapan masyarakat Kabupaten Serang terutama sekitar Kantor Pelayanan Petir yang mengkonsumsi produk dan jasa dari PLN dengan kenyataan yang diterima dilapangan. Misalnya biaya tarif listrik yang terus naik, pemadaman bergilir, mati listrik ketika hujan, dan lain sebagainya. Bila kualitas pelayanan PLN tidak segera dibenahi maka diduga banyak pelanggan PLN yang kecewa dan bermunculan perusahaan penyedia Listrik dari swasta. Sehingga masyarakat akan cenderung berpaling ke perusahaan tersebut. Kesenjangan yang terjadi di PLN sebagai perusahaan Negara yang seharusnya mengutamakan pelayanan bagi masyarakat, oleh karena itu penulis tertarik untuk mengambil judul : **“Kualitas Pelayanan di Perusahaan Listrik Negara (PT.PLN) Kantor Pelayanan Cabang Petir Kabupaten Serang”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang tersebut, terdapat beberapa permasalahan yang mempengaruhi kualitas pelayanan khususnya pelanggan Perusahaan Listrik Negara (PT.PLN) di Kantor Pelayanan Petir Kabupaten Serang, diantaranya sebagai berikut:

1. Waktu penyelesaian proses pelayanan kelistrikan yang tidak sesuai dengan aturan yang ada
2. Jumlah SDM (petugas PLN) yang jumlahnya kurang memadai dengan jumlah pelanggan PT.PLN Kantor Pelayanan Petir
3. Pengetahuan petugas PT.PLN masih terbatas dalam melakukan pelayanan kelistrikan
4. Kurang diberikan sosialisasi maksimal kepada pelanggan PT.PLN Kantor Pelayanan Petir mengenai persyaratan penyambungan baru, pemasangan listrik dan layanan-layanan terbaru dari PT.PLN Kantor Pelayanan Petir

## **1.2 Pembatasan Masalah**

Penelitian ini akan dilakukan pada kantor pelayanan PT.PLN cabang Petir yang memberikan pelayanan kelistrikan kepada masyarakat khususnya para pelanggan PT.PLN di 4 kecamatan. Kemudian pembahasan penelitian difokuskan pada PT.PLN kantor pelayanan petir kabupaten serang dalam proses melayani pelanggan untuk memperoleh produk atau jasa PT.PLN di kantor pelayanan

Petir. Oleh karena itu, masalah penelitian dibatasi pada “ Kualitas Pelayanan di Perusahaan Listrik Negara (PT.PLN) Kantor Pelayanan Petir Kabupaten Serang”

### **1.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, untuk mengetahui lebih dalam tentang Kualitas Pelayanan di PT.PLN Kantor Peayanan Cabang Petir maka penelitian ini akan mengkaji :

“Kualitas pelayanan di PT.PLN Kantor Pelayanan Cabang Petir Kabupaten Serang”

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk :

Untuk mengetahui kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan PT.PLN Cabang Petir Kabupaten Serang

### **1.6 Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam pengembangan ilmu Administrasi Negara khususnya Pelayanan Publik dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan

#### **2. Manfaat Praktis**

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah untuk :

- a. Bagi perusahaan khususnya PLN, penelitian ini diharapkan memberikan masukan yang berarti tentang kualitas pelayanan PT.PLN kantor pelayanan petir sehingga diharapkan mampu untuk meningkatkan kualitas pelayanan PT.PLN
- b. Bagi Mahasiswa, penelitian ini bisa dijadikan untuk penelitian lanjutan tentang kualitas pelayanan, serta perusahaan badan milik Negara lainnya

### **1.7. Sistematika Penulisan Skripsi**

Sistematika skripsi bertujuan untuk memberikan gambaran secara umum mengenai isi skripsi ini agar jelas dan terstruktur, maka dibawah ini disajikan secara garis besar sistematika skripsi yaitu:

#### **BAB I            PENDAHULUAN**

##### **A. Latar Belakang Masalah**

Latar belakang masalah berisikan tentang latar belakang atau alasan mengapa peneliti mengambil permasalahan tersebut sekaligus menjabarkan fakta-fakta yang ada dari focus penelitian.

##### **B. Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah menyebutkan permasalahan yang muncul dari focus penelitian yang kita teliti. Identifikasi masalah biasanya diketahui melalui studi pendahuluan ke focus masalah, observasi

### C. Batasan Masalah

Untuk mempermudah, menghemat waktu dan lebih memfokuskan diri terhadap focus masalah yang diteliti, maka peneliti melakukan pembatasan masalah. Pembatasan masalah mencakup pembatasan lokus (tempat) dan focus penelitian.

### D. Rumusan Masalah

Perumusan masalah adalah mendefinisikan permasalahan yang telah kita tetapkan berdasarkan desain penelitian yang disusun dengan memperhatikan maksud dan tujuan penelitian.

### E. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian mengungkapkan tentang sasaran yang ingin di capai dengan dilaksanakannya penelitian terhadap masalah yang telah dirumuskan. Isi dan rumusan tujuan penelitian sejalan dengan isi dan rumusan penelitian.

### F. Manfaat Penelitian

Bagian ini menjelaskan manfaat yang akan didapatkan baik secara teoritis maupun praktis. Secara teoritis dapat memberikan pengetahuan baru tentang yang berkenaan dengan mata kuliah yang kita pelajari, sedangkan manfaat praktis lebih kepada hal-hal teknis yang kita dapatkan ketika kita meneliti permasalahan tersebut

sekaligus memberikun sedikit referensi dalam pemecahan permasalahan yang ada.

#### G. Sistematika Penulisan

Sub bab ini merupakan yang terakhir dalam bab pendahuluan dimana menjelaskan bab per bab tentang sistematika penulisan laporan secara singkat dan jelas

## BAB II        DESKRIPSI TEORI DAN HIPOTESIS PENELITIAN

### A. Deskripsi Teori

Deskripsi teori memuat hasil kajian terhadap sejumlah teori yang relevan dengan permasalahan dan variable penelitian sehingga akan memperoleh konsep penelitian yang jelas.

### B. Kerangka Berfikir

Menggambarkan alur berfikir dari penelitian sebagai kelanjutan dari deskripsi teori yang telah di kemukakan dan memberikan penjelasan kepada pembaca tentang anggapan peneliti.

### C. Hipotesis Penelitian

Merupakan jawaban sementara dari peneliti terhadap permasalahan yang diteliti, yang akan diuji kebenarannya.

## BAB III        METODOLOGI PENELITIAN

### A. Metode Penelitian

Pada sub bab ini menjelaskan tentang metode penelitian yang dipergunakan oleh peneliti

### B. Instrumen Penelitian

Menjelaskan tentang proses penyusunan dan jenis alat pengumpul data yang digunakan, proses pengumpulan data serta teknis penentuan kualitas instrument (*validitas* dan *reliabilitasnya*)

### C. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi menjelaskan wilayah generalisasi dari proposal penelitian. Sedangkan sampel adalah bagian dari populasi yang diambil serta dapat mewakili populasi (*representative*)

### D. Teknik Pengolahan Dan Analisa Data

Menjelaskan teknik analisa beserta rasionalisasinya yang sesuai dengan sifat data yang diteliti.

### E. Tempat Dan Waktu Peneltian

Menjelaskan tentang lokasi dan lamanya waktu yang digunakan

## BAB IV HASIL PENELITIAN

### A. Deskripsi Objek Penelitian

Dalam sub bab ini, peneliti ingin menjelaskan tentang objek penelitian yang meliputi lokasi dimana dilakukan penelitian seara jelas, anggota populasi dan sampel yang telah ditentukan serta hala-hal lain yang berhubungan didalamnya.

### B. Deskripsi Data

Menjelaskan hasil penelitian yang telah diolah dengan menggunakan teknik analisis data yang relevan

### C. Pengujian Persyaratan Statistik

Dalam hal ini peneliti melakukan pengujian data yang diperoleh dengan menggunakan uji statistic tertentu

### D. Pengujian Hipotesis

Peneliti melakukan pengujian hipotesis guna mengetahui ada atau tidaknya pengaruh yang ditimbulkan dari focus penelitian yang peneliti ambil.

### E. Interpretasi Hasil Penelitian

Pada sub bab ini, peneliti melakukan penafsiran terhadap hasil dari pengujian hipotesis yang telah dilakukan sebelumnya.

### F. Pembahasan

Peneliti selanjutnya melakukan pembahasan seara lengkap dan terperinci terhadap analisis data yang telah dilakukan pada tahap sebelumnya.

## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Dalam sub bab ini, peneliti akhirnya menyimpulkan hasil penelitian yang diungkapkan secara singkat berdasarkan pada permasalahan dan hipotesis penelitian

### B. Saran

Berisi tindak lanjut dari proses penelitian terhadap bidang yang dikaji atau diteliti baik secara teoritis maupun secara praktis.

## **BAB II**

### **DESKRIPSI TEORI DAN HIPOTESIS PENELITIAN**

#### **2.1 Deskripsi Teori**

Membicarakan tentang pelayanan maka tidak terlepas dari administrasi public, istilah publik berasal dari bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Dan istilah administrasi diartikan sebagai pelaksanaan fungsi kegiatan kenegaraan. Kegiatan yang dilakukan umumnya bersifat pelayanan, sehingga muncul istilah pelayanan public .Dengan demikian administrasi public adalah pelaksanaan fungsi layanan kepada umum, masyarakat dan Negara yang dilakukan oleh sekumpulan orang di dalam suatu organisasi dengan tujuan utama memberikan kepuasan layanan kepada masyarakat.Pelayanan public yang menjadi focus ilmu Administrasi Publik masih menjadi persoalan yang perlu mendapat perhatian dan penyelesaian secara komprehensif.

##### **2.1.1 Pengertian Pelayanan**

Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa actual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah. Hal ini disebabkan oleh perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin maju dan kompetisi global yang sangat ketat.

Pelayanan adalah merupakan suatu tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggannya atau konsumennya (Kasmir 2005: 26). Secara umum pelayanan dapat diartikan dengan melakukan kegiatan atau perbuatan yang hasilnya ditunjukkan untuk orang lain. Moenir (1992 : 6) mengemukakan pelayanan timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi, baik organisasi pemerintah maupun organisasi swasta.

Selanjutnya, Valerie A. Zeithaml and Mary Jo Bitner (2002) dalam Arief (2007:12) memberikan batasan tentang arti pelayanan sebagai berikut:

*“ Service is all economic activities whose output is not a physical product or construction is generally consumed at that time it is produced, and provides added value in form (such as convenience, amusement, comfort or health)”.*

Menurut Kotler (2003) dalam Arief (2007:13) memberikan definisi pelayanan sebagai berikut:

*“ A service is any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. Its production may or may not be tied to a physical product”.*

Kemudian definisi yang sangat simple mengenai pelayanan diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby dalam Ratminto dan Atik (2009:2):“Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.”

Sedangkan definisi yang lebih rinci di berikan Gronroos (1990:27) :  
“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang di maksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan”

Dari dua definisi diatas dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan tidak kasat mata dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan. Ciri-ciri lain yang lebih lengkap yang dapat di pakai untuk memahami pengertian pelayanan telah diberikan oleh Zemke sebagaimana di kutip oleh Collins dan McLaughlin (1996:559) sebagaimana di lihat dalam table 2.1 dibawah ini.

Tabel 2.1

**Karakteristik produk (barang) dan pelayanan**

<b>Produk (Barang)</b>	<b>Jasa Pelayanan</b>
Konsumen memiliki objeknya	Konsumen memiliki kenangan, pengalaman atau memori tersebut tidak bisa di jual atau diberikan kepada orang lain
Tujuan pembuatan barang adalah keseragaman, semua barang adalah sama	Tujuan penyelenggaraan pelayanan adalah keunikan. Setiap konsumen dan setiap kontak adalah special
Suatu produk atau barang dapat disimpan di gudang, sampelnya dapat dikirimkan ke konsumen	Suatu pelayanan terjadi saat tertentu, ini tidak dapat disimpan di gudang atau dikirimkan contohnya
Konsumen adalah pengguna akhir yang tidak terlibat dalam proses produksi	Konsumen adalah 'rekanan' yang terlibat dalam proses produksi
Kontrol kualitas dilakukan dengan cara membandingkan output dengan spesifikasinya	Konsumen melakukan control kualitas dengan cara membandingkan harapannya dengan pengalamannya
Jika terjadi kesalahan produksi produk (barang) dapat ditarik kembali pada pasar	Jika terjadi kesalahan, satu-satunya cara yang bisa dilakukan untuk memperbaiki adalah meminta maaf
Model karyawan sangat penting	Moral karyawan berperan sangat menentukan

Sumber : Zemke (dalam Ratminto dan Atik ,2009:3)

Pelayanan menurut Kotler (2007:4) adalah: “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Pengertian pelayanan sebagaimana disebutkan oleh H.A.S moenir, bahwa :

“Aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, pancaindra dan anggota seluruh badan atau tanpa Bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan (2002:16-17).”

Pelayanan merupakan tombak pemerintah dalam memenuhi kebutuhan rakyatnya. Dari pelayanan inilah masyarakat dapat memberikan penilaian mengenai kinerja pemerintah. Definisi pelayanan diberikan oleh Sugiarto (1999:36) bahwa :Pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (consumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hany dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun dilayani.

Sedangkan Lukman dalam Sinambela (2006:5) berpendapat bahwa pelayanan adalah:“suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang tertuju dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”.

Pendapat lain mengenai pelayanan dikemukakan Tangkilisan (2005:208) mendefinisikan arti pelayanan ialah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Sedangkan Rambat (2001) dalam Arief (2007:12) mendefinisikan arti pelayanan ialah dari pelayanan personal (*personal service*) sampai pelayanan sebagai suatu produk.

Menurut Lehtinen (1983) dalam Arief (2007:12) mendefinisikan arti pelayanan adalah sebagai berikut: *“A service is an activity or series of activities which take place interactions with a contact person or physical machine and which provides consumer satisfactions”*.

Menurut William J. Staton (1991) dalam Arief (2007:12) mendefinisikan arti pelayanan adalah sebagai berikut:

*“Service Are those separately identifiable, essentially intangible activities that provide want-satisfaction, and that are not necessarily tied to the sale of a product or another service. To produce a service may or may not require the use of tangible goods. However, when such use required, there is no transfer of the title (permanent ownership) to these tangible goods”*.

### **2.1.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan**

Menurut Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003, prinsip-prinsip pelayanan antara lain:

1. Kesederhanaan  
Prosedur pelayanan public tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
2. Kejelasan  
Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:
  - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan public
  - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan public
  - c. Rincian biaya pelayanan public dan tata cara pembayaran
3. Kepastian Waktu  
Pelaksanaan pelayanan public dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
4. Akurasi  
Produk pelayanan public diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan  
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum

#### 6. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan public atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan public

#### 7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)

#### 8. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

#### 9. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

#### 10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Pedoman untuk mencapai kesuksesan dalam memperkenalkan inisitif pelayanan dengan menggunakan indicator pelayanan seperti diuraikan diatas memerlukan komitmen dari semua komponen / aparaturn birokrasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dukungan dan komitmen yang dimaksudkan disini adalah: kejelasan, konsistensi, komunikasi dan komitmen dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

### **2.1.3 Pengertian Pelayanan Publik**

Ratminto dan Atik (2009:6) mendefinisikan pelayanan public adalah:

Segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang public maupun jasa public yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan dipusat, didaerah, dan di lingkungan badan usaha milik Negara, atau badan usaha milik daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dan rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan

Menurut Batinggi (1992) pelayanan publik dapat diartikan sebagai perbuatan/kegiatan yang dilakukan pemerintah untuk mengurus hal-hal yang diperlukan masyarakat atau khalayak umum.

Pelayanan publik menurut Sinambela (2006:4) adalah :

”Pemecahan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara”.

Pendapat lain mengenai pelayanan umum dikemukakan oleh Moenir (2006:26) adalah:

”kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material, melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Maksud dalam pengertian ini bahwa pemerintah harus bisa memenuhi kebutuhan orang lain dan masyarakat dengan haknya dalam suatu kegiatan.

Pelayanan publik (Mahmudi, 2005:112) adalah:

“segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan pemerintah”.

Menurut Moenir (1995:41) bahwa “tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai akan menyebabkan pekerjaan menjadi lamban, waktu banyak yang hilang dan penyelesaian masalah terlambat”. Selain itu Maiz dalam Moenir (1995:205) dalam buku yang sama menyatakan bahwa “ sasaran Manajemen Pelayanan adalah bersifat tunggal, yaitu kepuasan penerima layanan”. Dari pernyataan tersebut tergambar bahwa kualitas pelayanan berperan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati dan dipatuhi oleh pemberi dan penerima pelayanan. Menurut Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2004, standar pelayanan meliputi:

1. Prosedur pelayanan  
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu pelayanan  
Waktu pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan  
Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan  
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan Prasarana  
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan  
Kompetensi. petugas pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Dalam kondisi demikian hanya organisasi yang mampu memberikan pelayanan berkualitas akan merebut konsumen potensial, seperti halnya lembaga pemerintah semakin dituntut untuk menciptakan kualitas pelayanan yang dapat mendorong dan meningkatkan kegiatan ekonomi. Oleh karena itu, pelayanan aparatur harus lebih produktif dalam mencermati paradigma baru global agar pelayanannya mempunyai daya saing yang tinggi dalam berbagai aktivitas publik. Untuk itu birokrasi seharusnya menjadi *center of excellence*, pusat keunggulan pemerintahan.

Ada 7 hal yang perlu diperhatikan dalam pemberian pelayanan, namun yang paling signifikan untuk diterapkan dalam lembaga pemerintah adalah :

1. *Function* : kinerja primer yang dituntut.
2. *Cofirmance* : kepuasan yang didasarkan pada pemenuhan persyaratan yang telah ditetapkan.
3. *Realibility* : kepercayaan terhadap jasa dalam kaitannya dengan waktu.
4. *Serviceability* : kemampuan untuk melakukan perbaikan apabila terjadi kekeliruan.
5. Adanya *assurance* yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

Pelayanan publik memiliki ciri-ciri yang sama dengan pelayanan oleh dunia usaha antara lain yaitu:

1. Berusaha memenuhi harapan pelanggan, dan merebut kepercayaannya.
2. Kepercayaan pelanggan adalah jaminan atas kelangsungan hidup organisasi.

Selain memiliki kesamaan, pelayanan publik memiliki ciri-ciri khusus yang membedakannya dari pelayanan oleh swasta, yaitu;

1. Sebagian besar layanan pemerintah berupa jasa, dan barang tak nyata. sebagai contoh : perijinan, sertifikat, jaringan komunikasi, informasi, peraturan, keamanan, ketertiban, kebersihan, transformasi, infrastruktur, kredit lapangan kerja, santunan dan lain-lain.
2. Selalu terkait dengan pelayanan-pelayanan lain, dan membentuk sebuah jalinan system pelayanan yang berskala regional, atau bahkan nasional.

Berdasarkan fungsi pemerintah dalam melakukan pelayanan umum terdapat tiga fungsi pelayanan yaitu, *environmental service*, *development service*, *protectif service*. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah juga dapat dibedakan berdasarkan siapa yang dapat menikmati atau memperoleh dampak dari suatu layanan, baik seseorang secara individu maupun kelompok atau kolektif. Untuk itu perlu disampaikan bahwa konsep barang layanan pada dasarnya terdiri dari jenis barang layanan privat dan barang layanan yang dinikmati secara kolektif.

Pelayanan PLN termasuk ke dalam pelayanan publik, berikut adalah beberapa produk dari pelayanan kelistrikan PLN

1. Penyambungan baru

2. Penambahan daya
3. Penanganan gangguan
4. Pembacaan meter
5. Pembayaran rekening listrik

Sumber : (PT.PLN Kantor Pelayanan Petir, 2011)

Dan layanan kelistrikan lainnya yang dibutuhkan masyarakat

Kesemua produk layanan kelistrikan tersebut dihadirkan oleh PLN untuk menjadikannya sebagai perusahaan listrik di Negara ini. Berbagai produk-produk kelistrikan disediakan oleh PLN dimaksudkan untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh dan menikmati pelayanan kelistrikan, namun sayangnya yang terjadi di lapangan adalah produk-produk pelayanan kelistrikan tidak berjalan baik bahkan mengeewakan masyarakat karena berbagai permasalahan. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya keluhan-keluhan masyarakat yang telah menggunakan produk kelistrikan PLN mulai dari masalah biaya sampai pada masalah lambatnya penanganan permasalahan kelistrikan, dll. Berikut akan dibahas fakta-fakta dari ketidakpuasan masyarakat sesuai dengan produknya:

1. Penyambungan baru, proses administrasi yang berbelit-belit serta proses penyambungan baru yang memakan waktu cukup lama menjadi salah satu tuntutan masyarakat terhadap produk kelistrikan ini
2. Penambahan daya, iklan yang diberikan kepada masyarakat tentang kemudahan untuk menambah daya ternyata tidak semanis iklannya, penambahan daya dilakukan melalui proses yang lama, bahkan terkesan tidak terlayani dengan lamanya proses penambahan daya hingga dua minggu lebih terbengkalai
3. Penanganan gangguan, gangguan-gangguan seperti lampu padam, korsleting, pohon tumbang yang mengenai kabel-kabel listrik, dll yang penanganannya tidak cepat ditangani dan banyak masyarakat yang mengalami kerugian akibat masalah tersebut yang tidak tertangani dengan cepat
4. Pembacaan meter, kesalahan-kesalahan pegawai PLN dalam mencatat meter listrik menyebabkan tagihan listrik masyarakat yang berubah-ubah dan mengalami kenaikan beban biaya listrik
5. Pembayaran rekening listrik, pembayaran online yang dimaksudkan untuk mempermudah malah justru malah membuat bingung masyarakat, bagaimana tidak kejadian pelanggan yang sudah membayar rekening tetapi belum tercatat bayar di server pusatnya, dan banyak hal lainnya.

Sumber : (PT.PLN Kantor Pelayanan Petir, 2011)

### 2.1.4 Kualitas Pelayanan

Secara teoritis, tujuan pelayanan public pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas prima yang tercermin dari (Lijan 2010:6):

1. Transparasi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi,kebutuhan, dan harapan masyarakat
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status social,dll
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanana publik

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti (Lijan 2010 :6) :

1. Kinerja (*performance*)
2. Keandalan (*reliability*)
3. Mudah dalam penggunaan (*ease of use*)
4. Estetika (*esthetics*)

Adapun dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*the needs of custemers*) Lijan (2010 ;6).

Berdasarkan pengertian kualitas, baik yang konvensional maupun yang lebih strategis oleh Gaspersz dalam sambaran Lukman mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok:

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

Kualitas menurut Goetsch & Davis (1994) dalam Tangkilisan (2005:209) merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Dari pengertian tersebut, kualitas mengandung elemen-elemen yang meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, yang mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan serta merupakan kondisi yang selalu berubah.

Menurut Tjiptono (1996) dalam Tangkilisan (2005:209) menyatakan konsep kualitas memiliki dua dimensi, yaitu dimensi produk dan dimensi hubungan antara produk dan pemakai. Dimensi produk memandang kualitas barang dan jasa dari perspektif derajat konformitas dengan spesifikasinya, yaitu perspektif yang memandang kualitas dari sosok yang dapat dilihat kasat mata dan dapat diidentifikasi melalui pemeriksaan dan pengamatan. Sedangkan perspektif hubungan antara produk dan pemakai merupakan suatu karakteristik lingkungan dimana kualitas produk adalah dinamis, sehingga produk harus disesuaikan dengan tuntutan perubahan dari pemakai produk. Untuk menjamin kualitas, barang

dan jasa yang cacat tidak dijual, namun kalau masih memungkinkan akan dilakukan perbaikan.

Kualitas pelayanan adalah :”persepsi pelanggan mengenai superioritas jasa yang merupakan akumulasi kepuasan bagi banyak pelanggan atas banyak pengalaman jasa (Tangkilisan, 2005:215)”.

Sementara Wyckof dalam (Lovelock, 1988; Tjiptono, 2004:59) kualitas pelayanan adalah:”tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.

Menurut Hill (1992) dalam Tangkilisan (2005:215) penyedia layanan yang berkualitas adalah :”penyedia yang mampu terus-menerus menyediakan pengalaman pelayanan yang memuaskan selama periode waktu yang lama”.

Menurut Hart *et al.* (1990) dalam Tangkilisan (2005:215), kualitas suatu pelayanan adalah: ”perbedaan antara pelayanan yang disediakan dan yang diharapkan oleh pelanggan”.

Sedangkan Lehtinen dan Lehtinen (1982) dalam Tjiptono (2004:97) mengemukakan dua dimensi kualitas pelayanan, yaitu: “*process quality* (yang dievaluasi pelanggan selama pelayanan diberikan) dan *output quality* (yang dievaluasi setelah pelayanan diberikan)”.

Sementara itu Gronroos (1983) dalam Tjiptono (2004:98) memaparkan tiga dimensi kualitas pelayanan lainnya yang hampir serupa, yaitu:

“*technical quality* (berkaitan dengan apa yang diterima pelanggan), *functional quality* (berkaitan dengan cara pelayanan diberikan), dan *corporate quality* (berhubungan dengan citra perusahaan atau organisasi)”.

Jika Lehtinen (1982) dan Gronroos (1983) menjelaskan dimensi kualitas jasa dari aspek output, proses, dan citra (*result and process oriented*), maka Gummesson (1987) dalam Tjiptono (2004:98) memfokuskan pada sumber-sumber kualitasnya saja, pendekatannya lebih bersifat *customer and process oriented*. Gummesson (1987) menyebutkan ada empat sumber kualitas yang menentukan kualitas pelayanan, yaitu :

1. *Design quality* yaitu menjelaskan bahwa kualitas pelayanan ditentukan pada waktu pertama pelayanan didesain untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.
2. *Production quality* yaitu menjelaskan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh kerja sama departemen manufaktur dan departemen pemasaran.
3. *Delivery quality* yaitu menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat ditentukan oleh janji perusahaan atau organisasi penyediaan jasa kepada pelanggan
4. *Relationship quality* yaitu menjelaskan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh hubungan profesional dan sosial antara perusahaan dengan stakeholder (pihak-pihak yang berkepentingan dalam kegiatan pelayanan).

Gasfer (1997) menyatakan bahwa ada beberapa dimensi yang harus diperhatikan untuk meningkatkan mutu pelayanan yaitu :

1. Ketepatan waktu pelayanan  
Hal-hal yang harus diperhatikan disini terkait dengan waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi pelayanan  
Berkaitan dengan reabilitas pelayanan dan bebas dari kesalahan pelayanan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan. Terutama bagi mereka yang berinteraksi dengan pelanggan eksternal seperti operator telepon, petugas keamanan, staf administrasi, dan lain-lain.
4. Tanggung jawab berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan eksternal.
5. Kelengkapan berkaitan dengan lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung.
6. Kemudahan mendapatkan pelayanan.

Stamatis dalam Tjiptono (1996) dalam (Tangkilisan,2005:216) memodifikasi delapan dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Garvin *et al.* (1990),

menjadi tujuh dimensi yang bisa diterapkan dalam organisasi penyedia pelayanan baik organisasi pemerintah maupun organisasi swasta diantaranya;

1. Kinerja yang baik hal utama yang dituntut dari suatu pelayanan.
2. Karakteristik atau ciri tambahan (*features*) kinerja yang diharapkan.
3. Kesesuaian (*conformance*), yaitu kepuasan pada pemenuhan persyaratan yang diterapkan.
4. Keandalan (*reliability*), yaitu kepercayaan terhadap pelayanan dalam kaitannya dengan waktu.
5. Kemampuan untuk melakukan perbaikan (*Serviceability*).
6. Estetika (*aesthetics*), yaitu pengalaman pelanggan yang berkaitan dengan perasaan dan pancaindra.
7. Persepsi, yaitu reputasi kualitas.

Menurut Juran (1992) dalam Arief (2007:122), unsur-unsur dari kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

1. *Features* (keistimewaan pelayanan).
2. *Performance* (kinerja pelayanan).
3. *Competitiveness* (daya saing).
4. *Promptness* (ketepatan waktu).
5. *Courtesy* (kesopanan).
6. *Process capability* (kemampuan proses).
7. *Freedoms from errors* (bebas dari kesalahan/kekurangan).
8. *Coformance to standards, procedures* (kesesuaian dengan standar, prosedur).

Selanjutnya Parasuraman *et al.* (1988) dalam Tjiptono (2004:70) mengatakan bahwa dalam menentukan dimensi kualitas pelayanan yang baik ada lima dimensi pokok yaitu:

1. Bukti langsung (*tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*Reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu keinginan para pegawai untuk membantu pengguna layanan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*Assurance*), yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dipercaya yang dimiliki oleh pegawai sebagai pemberi layanan.
5. Perhatian (*Emphaty*), yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Pendapat lain lagi dikemukakan oleh Johnston dan Silvestro (1990) dalam Tjiptono (2004:98) yang mengidentifikasi 15 dimensi kualitas pelayanan yang dapat dikelompokkan menjadi 3, yaitu:

1. *Hygiene factors*, yaitu faktor-faktor yang diharapkan pelanggan. Tidak adanya atau ketidaktepatan pemberian faktor ini akan menimbulkan ketidakpuasan.
2. *Enhancing factors*, yaitu faktor-faktor yang menyebabkan pelanggan puas, namun tidak adanya atau ketidaktepatan pemberian faktor ini tidak menyebabkan pelanggan tidak puas.
3. *Dual threshold factors*, yaitu faktor-faktor yang bila tidak ada atau tidak tepat penyampaiannya akan membuat pelanggan tidak puas, namun bila penyampaiannya mencapai tingkat tertentu yang bisa diterima, maka akan menyebabkan pelanggan puas dan persepsinya terhadap pelayanan menjadi baik

### **2.1.5 Model Kualitas Pelayanan**

Ada banyak model yang dapat dipergunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan. Pemilihan terhadap suatu model tergantung pada tujuan analisis, jenis organisasi, dan situasi kegiatan pelayanan. Dalam pembahasan disini hanya akan dikemukakan model segitiga pelayanan oleh Albert dan Zemke dalam Rtaminto dan Atik (2009:79) serta model gap yang dikembangkan oleh Parasuraman, et al (1990)

#### **a. Model Segitiga Pelayanan**

Albert dan zemke mengemukakan bahwa organisasi-organisasi yang bergerak di bidang pelayanan yang sangat berhasil memiliki tiga kesamaan, yaitu:

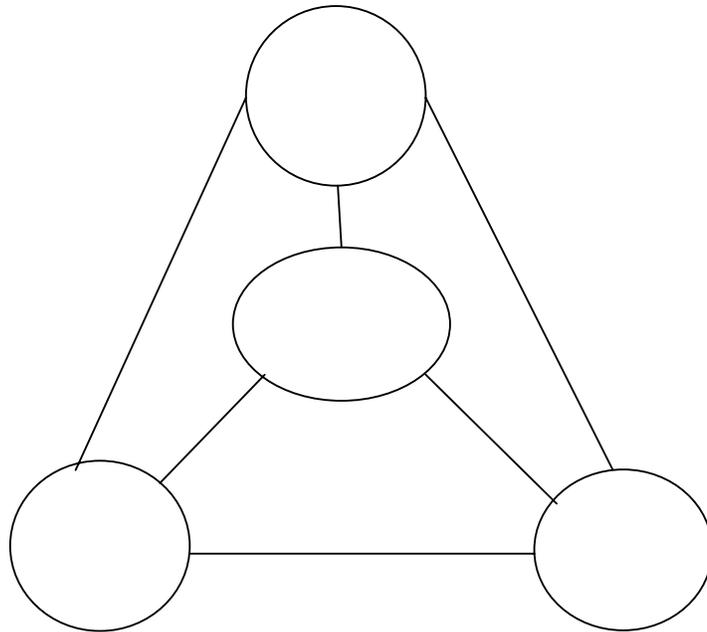
1. Disusunnya strategi pelayanan yang baik
2. Orang digaris depan yang berorientasi pada pelanggan /konsumen
3. Sistem pelanggan yang ramah

Setiap organisasi harus mempunyai tiga factor tersebut untuk mewujudkan kepuasan pelanggan. Interaksi diantara strategi, system, dan orang di garis depan

serta pelanggan akan menentukan keberhasilan manajemen dan kinerja pelayanan organisasi tersebut.

Interaksi diantara empat factor tersebut dikonsepsikan Albert dan Zemke sebagai *The Service Triangle*, sebagaimana dapat dilihat modelnya dalam gambar 2.1 di bawah ini

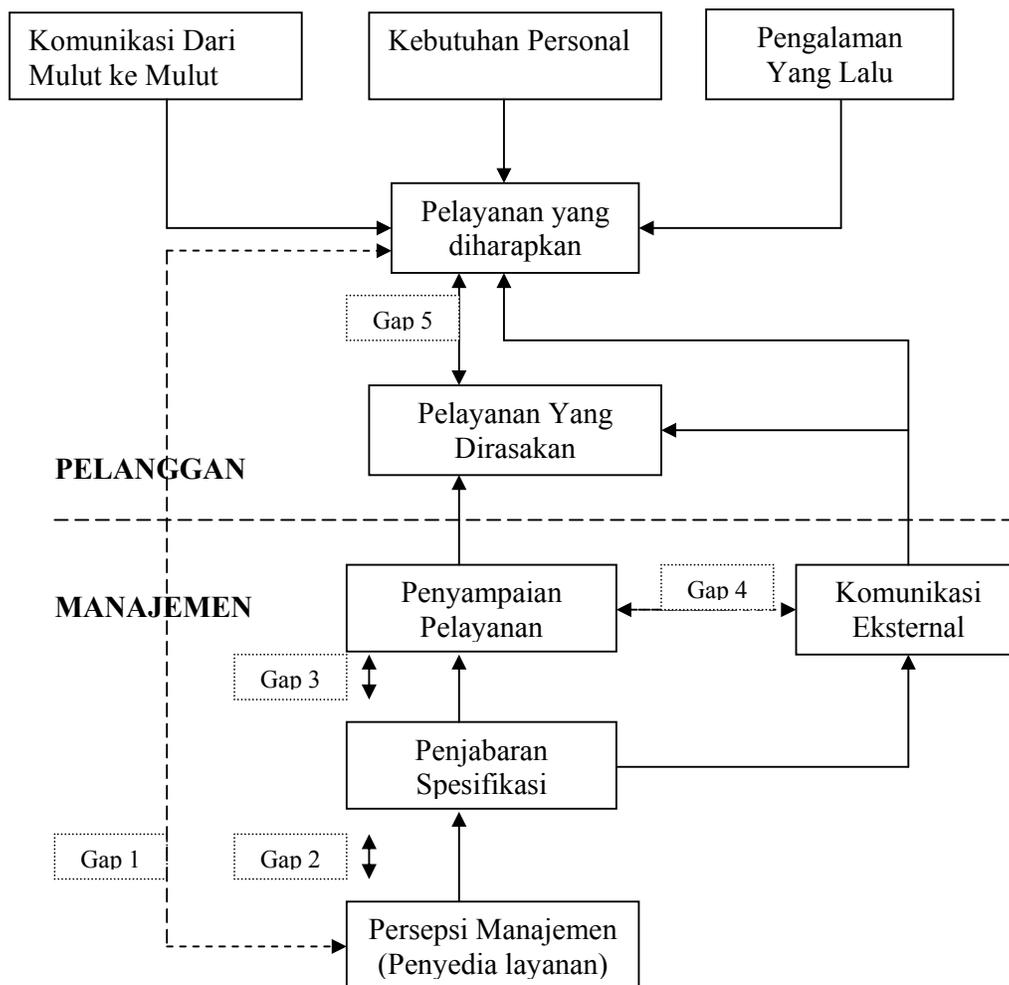
Gambar 2.1  
Model Segitiga Pelayanan



Sumber : Alberecht dan Bradford (1990:27); Albercht (1992;31)

## b. Model Gap

**Gambar 2.2**  
**Konseptual Model Kualitas Pelayanan**  
*(The Conceptual Model of Service Quality)*



Sumber: Parasuraman *et al.*(1985) "The Conceptual Model of Service Quality".

Parasuraman dan kawan-kawan pada tahun 1985 melakukan penelitian mengenai *customer perceived quality* pada empat industri jasa (pelayanan), yaitu

*retail banking, credit card, securities brokerage, dan product repair and maintenance* (Tjiptono,2004:80), atau yang lebih dikenal dengan “konseptual model kualitas pelayanan”. Dalam penelitian tersebut, mereka mengidentifikasi 5 (lima) gap yang menyebabkan kegagalan penyampaian pelayanan, kelima gap tersebut adalah:

a. *Between management perceptions of customer expectations and customers actual expectations* (Gap antara harapan pengguna layanan dengan persepsi manajemen/ penyedia layanan).

Pada kenyataannya pihak penyedia layanan (Manajemen) suatu instansi pemerintah ataupun perusahaan swasta, tidak selalu dapat merasakan atau memahami apa yang diinginkan para pengguna layanan (Pelanggan) secara tepat, akibatnya pihak manajemen tidak mengetahui bagaimana suatu pelayanan seharusnya didesain, dan pelayanan tambahan apa saja yang diinginkan pengguna layanan (Pelanggan). Inti masalahnya adalah penyedia layanan (Manajemen) tidak mengetahui apa yang diharapkan oleh para pengguna layanan (Pelanggan).

b. *Between management perceptions of customer expectations and the by the company stated service standard specification* (Gap antara persepsi manajemen terhadap harapan pengguna layanan dan spesifikasi kualitas pelayanan).

Kadangkala pihak penyedia layanan (Manajemen) mampu memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh pengguna layanan (Pelanggan), tetapi mereka tidak menyusun suatu standar kinerja tertentu yang jelas. Hal ini bisa dikarenakan tiga factor, yaitu tidak adanya komitmen total manajemen terhadap kualitas pelayanan, kekurangan sumberdaya, atau karena adanya kelebihan permintaan. Inti masalahnya adalah pihak penyedia layanan (Manajemen) kurang teliti terhadap detail pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan (Pelanggan).

c. *Between the by the company stated service standard specification and the actual service delivery* (Gap antara spesifikasi kualitas pelayanan dan penyampaian pelayanan).

Ada beberapa penyebab terjadinya gap ini, misalnya pegawai kurang terlatih (belum menguasai tugasnya/pekerjaannya), beban kerja melampaui batas, tidak dapat memenuhi standar kinerja, atau bahkan tidak mau memenuhi standar kinerja yang ditetapkan. Selain itu mungkin pula pegawai dihadapkan pada standar-standar yang kadangkala saling bertentangan satu sama lain. Inti masalahnya adalah pihak penyedia layanan (Manajemen) tidak sanggup menyampaikan pelayanan secara memuaskan kepada pengguna layanan (Pelanggan).

d. *Between the by the company stated service standard specification and the company's external communication* (Gap antara penyampaian pelayanan dan komunikasi eksternal).

Seringkali harapan pelanggan dipengaruhi oleh iklan dan pernyataan atau janji yang dibuat oleh penyedia layanan (Manajemen). Risiko yang dihadapi perusahaan penyedia layanan adalah apabila janji yang diberikan ternyata tidak

dapat dipenuhi. Jika janji yang dibuat oleh penyedia layanan (Manajemen) ternyata tidak dapat dipenuhi akan mengakibatkan persepsi pengguna layanan (Pelanggan) menilai negatif terhadap kualitas pelayanan lembaga tersebut. Inti masalahnya adalah media seperti iklan, promosi lainnya terlalu berlebihan tidak sesuai dengan kenyataan.

e. *Between the customer's expectations regarding the service delivered and the customer's actual service experience* (Gap antara pelayanan yang dirasakan dan pelayanan yang diharapkan).

Gap ini terjadi apabila pengguna layanan (Pelanggan) mengukur kinerja/prestasi perusahaan dengan cara yang berlainan, atau bisa juga keliru mempersepsikan kualitas pelayanan tersebut. Inti masalahnya adalah pelayanan yang diharapkan oleh pengguna layanan (Pelanggan) tidak sesuai dengan harapan, hal ini disebabkan banyaknya masalah-masalah yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan.

Hal-hal pokok yang perlu diperhatikan dalam model gap kualitas pelayanan:

1. Identifikasi atribut kunci kualitas pelayanan dari sudut pandang manajemen dan pelanggan.
2. Penekanan pada kesenjangan (gap) antara pelanggan dan manajemen (penyedia layanan) terutama pada persepsi dan harapan.
3. Pemahaman tentang implikasi teratasinya kesenjangan yang ada terhadap pengelolaan pelayanan.

Selanjutnya Parasuraman *et al.* (1990) dalam (Ratminto&Atik, 2009:83) mengidentifikasi sebab-sebab terjadinya kelima gap tersebut, diantaranya;

a. Gap 1 (gap persepsi manajemen) atau adanya perbedaan antara harapan-harapan pelanggan (pengguna layanan) dengan persepsi manajemen, terjadi karena faktor-faktor sebagai berikut:

1. Kurangnya riset pemasaran dan tidak dimanfaatkannya riset pemasaran.
2. Kurang efektifnya komunikasi ke atas di dalam organisasi penyelenggara pelayanan.
3. Terlalu banyaknya tingkatan manajemen.

b. Gap 2 (gap persepsi kualitas) atau perbedaan antara persepsi manajemen tentang harapan-harapan pelanggan (pengguna layanan) dengan spesifikasi kualitas pelayanan yang dirumuskan, disebabkan oleh faktor-faktor berikut ini:

1. Lemahnya komitmen manajemen (pihak penyedia layanan) terhadap kualitas pelayanan.
2. Tidak tepatnya persepsi tentang feasibilitas.
3. Tidak tepatnya standarisasi tugas.
4. Kurang tepatnya perumusan tujuan.

c. Gap 3 (gap penyelenggara pelayanan) yaitu perbedaan pelayanan yang diberikan dengan spesifikasi kualitas pelayanan yang telah dirumuskan, timbul karena:

1. Adanya ketidakjelasan peran.
2. Adanya konflik peran.
3. Tidak cocoknya karakteristik pegawai dengan pekerjaannya atau tidak sesuai dengan keahliannya.
4. Tidak cocoknya teknologi dengan karakteristik pekerjaan.

5. Tidak tepatnya sistem pengawasan.
  6. Lemahnya kontrol.
  7. Lemahnya kerjasama organisasi.
- d. Gap 4 (gap komunikasi eksternal) atau adanya perbedaan antara pelayanan yang diberikan dengan komunikasi eksternal terhadap pelanggan (pengguna layanan) terjadi karena faktor-faktor:
1. Kurangnya komunikasi horizontal.
  2. Adanya kecenderungan mengobral janji.
- e. Sedangkan gap 5 (gap kualitas pelayanan) atau perbedaan pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan (pengguna layanan) dengan pelayanan yang senyatanya diterima atau dirasakan oleh pelanggan (pengguna layanan), terjadi sebagai akibat dari akumulasi empat macam gap tersebut diatas.

Kesimpulan dari teori model gap kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman *et al* (1985; 1990) tersebut meliputi:

1. Penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan adalah hasil dari perbandingan antara harapan (sebelum menerima pelayanan) dan pengalaman mereka (setelah menerima pelayanan). Jika harapannya terpenuhi, maka pelanggan akan puas dan persepsinya positif, dan sebaliknya jika tidak terpenuhi maka tidak puas dan persepsinya negatif. Sedangkan bila kinerja pelayanan melebihi harapan pelanggan, tentu pelanggan bahagia (lebih dari sekadar puas).
  2. Penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan dipengaruhi oleh proses penyampaian pelayanan dan output dari pelayanan.
  3. Kualitas pelayanan ada dua macam, yaitu kualitas dari pelayanan yang normal dan kualitas dari deviasi (penyimpangan) pelayanan yang normal
- Berdasarkan pada paparan mengenai model gap diatas maka PLN masuk ke dalam % gap tersebut, berikut adalah paparan kenapa PLN masuk ke dalam 5 gap:

- a. *Gap Between management perceptions of customer expectations and customers actual expectations*

PLN mengalami gap yang pertama ini karena manajemen PLN yang tidak terlalu awas, tidak mengetahui, tidak mengetahui sepenuhnya apa keinginan konsumen. Misalnya: pelanggan PLN mendatangi kantor pelayanan PLN tidak hanya ingin mendapatkan layanan kelistrikan saja tetapi juga menginginkan jangka waktu pelayanan yang tidak lama dan ingin mendapatkan informasi secara detail mengenai produk layanan seperti penambahan daya listrik dengan waktu yang lebih cepat, dll.

- b. *Gap between management perception and service-quality specifications*

Produk-produk layanan kelistrikan PLN hadir karena pihak manajemen sudah mengerti bahwa produk-produk tersebut adalah apa yang menjadi kebutuhan masyarakat terhadap listrik, tetapi yang terjadi adalah PLN tidak sanggup dan tidak sepenuhnya melakukan keinginan konsumen

tersebut, intinya adalah pihak PLN kurang teliti terhadap produk yang ditawarkan

c. *Gap between service-quality specifications and service delivery*

Hal ini terjadi ketika para pegawai PLN yang melayani kurang terlatih, masih baru, kaku maka cara penyampaian dan pelaksanaannya kurang baik dan tidak sempurna. Misal: pencatat meteran listrik yang sering sekali mengalami kesalahan dalam membaca meteran yang menyebabkan jumlah tagihan listrik pelanggan tidak menentu.

d. *Gap between service delivery and external communications*

PLN mengalami ini ketika kesenjangan penyampaian jasa dengan komunikasi eksternal dapat terjadi akibat perbedaan antara produk/jasa yang diberikan dan janji-janji yang diobral dalam iklan, brosur, atau media promosi lainnya. Misal : iklan PLN yang menyebutkan :” Layanan berbasis kemajuan teknologi” nyatanya di lapangan seperti mter digital dilapangan belum teralisasi, dan program pembayaran online yang servernya suka mengalami error.

e. *Gap between perceived service and expected service*

Pada tahap ini kesalahan PLN adalah produk jasa yang diterima oleh pelanggan tidak sesuai dengan apa yang dibayangkan/harapkan. Seorang pelanggan PLN mengharapkan bahwa pelayanan kelistrikan PLN bisa memberika yang terbaik seperti tidak pernah mengalami pemdaman atau pananganan maslaha kelistrikan dengan cepat dan biaya tariff listrik yang hemat justru selama ini adalah kebalikan yang dirasakan para pelanggan PLN.

## 2.2 Operasional variable

Variabel dalam penelitian ini merupakan variable mandiri (tunggal) yaitu variable kualitas pelayanan PT.PLN di Kantor pelayanan Petir Kabupaten Serang tahun 2010.

### *Kualitas Pelayanan*

**Definisi Teori** : kualitas pelayanan adalah membandingkan persepsi atas pelayanan yang diterima dengan harapan dari pelayanan yang diinginkan

**Definisi Operasional** : kualitas pelayanan PT.PLN di Kantor Pelayanan Petir Kabupaten Serang adalah membandingkan persepsi pelanggan pengguna listrik atas pelayanan PLN yang di terima dengan harapan pelanggan PLN terhadap pelayanan penyambungan baru, penambahan daya, penanganan gangguan,pembacaan meter, dan pembayaran rekening listrik PLN yang diinginkan.

### Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan

#### 1. *Tangibles*

**Definisi Teori** : Tampilan dari fisikk, perlengkapan serta tampilan atribut pegawai

**Definis Operasional** : tampilan fisik kantor pelayanan PT.PLN cabang petir kabupaten serang sbagai pusat pelayanan penyambungan baru, penambahan daya, penanganan gangguan,pembacaan meter, dan pembayaran rekening listrik di petir berbentuk seperti rumah yang di

jadikan kantor PLN dan di tambah sarana penunjang yaitu lahan parker, ruang tunggu, dan tempat ibadah. Perlengkapan dan peralatan Kantor untuk mendukung jalanya kegiatan pelayanan penyambungan baru, penambahan daya, penanganan gangguan, pembacaan meter, dan pembayaran rekening listrik diantaranya : lemari untuk tempat penyimpanan arsip, berkas, dokumen kantor, alat tulis kantor, computer, mesin tik, telepon, HT, dan mobil untuk membenarkan kabel-kabel listrik dan melakukan berbagai kegiatan listrik yang berjarak jauh. Penampilan atribut pegawai PT.PLN kantor pelayanan petir kabupaten serang dalam melayani pelanggan yang ingin mendapatkan berbagai pelayanan PLN memakai pakaian dinas yang diatur sesuai aturan.

**Indikator :**

- a. Penampilan fisik kantor pelayanan PLN cabang petir sesuai dengan jenis jasa yang ditawarkan
- b. Peralatan dan perlengkapan kantor seperti computer, mesin tik, lemari untuk tempat penyimpanan dokumen, alat tulis kantor, yang ada di kantor pelayanan PT.PLN cabang petir
- c. Ruangtunggu pelayanan pembayaran listrik dan pelayanan PLN lainnya di kantor pelayanan PT.PLN cabang petir
- d. Keadaan ruang kantor pelayanan PT.PLN cabang petir
- e. Adanya mobil sebagai fasilitas untuk memperbaiki kerusakan-kerusakan kabel listrik dll.

- f. Pegawai PLN di kantor pelayanan petir dalam memberikan pelayanan kelistrikan berpakaian dinas sesuai dengan peraturan yang berlaku
- g. Pegawai PLN di kantor pelayanan petir dalam memberikan pelayanan kelistrikan kepada pelanggan berpakaian rapi dan sopan

## 2. *Reliability*

**Definisi Teori :** kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan

**Definisi Operasional :** kemampuan pegawai PT.PLN kantor pelayanan petir dalam memberikan pelayanan penyambungan baru, penambahan daya, penanganan gangguan, pembacaan meter, dan pembayaran rekening listrik , yang dijanjikan dengan segera sesuai standar operasional prosedur dan peraturan yang berlaku di PT.PLN , memberikan berbagai pelayanan penyambungan baru, penambahan daya, penanganan gangguan, pembacaan meter, dan pembayaran rekening listrik PLN seakurat mungkin sesuai dengan peraturan yang berlaku dan pelanggan PLN mendapatkan rasa puas dari pelayanan yang diterima dari pegawai.

### **Indikator:**

- a. Pegawai PT.PLN kantor pelayanan petir dalam memberikan pelayanan kelistrikan dengan segera melayani pelanggan yang ingin mendapatkan berbagai produk kelistrikan dari PT.PLN

- b. Pegawai dalam memberikan informasi pelayanan kelistrikan PLN denan akurat sesuai dengan peraturan yang berlaku di PT. PLN kantor pelayanan petir
- c. Prosedur pelayanan penyambungan baru, penambahan daya, penanganan gangguan,pembacaan meter, dan pembayaran rekening listrik PLN yang di jalankan oleh pegawai sesuai dengan peraturan yang berlaku di kantor pelayanan PT.PLN cabang petir.
- d. Penyusunan kriteria persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh pelayanan kelistrikan PLN sesuai dengan peraturan yang berlaku
- e. Biaya pelayanan penyambungan baru, penambahan daya, penanganan gangguan,pembacaan meter, dan pembayaran rekening listrik yang dikenai oleh pegawai kepada pelanggan harus sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- f. Pegawai PT.PLN kantor pelayanan petir dalam memberikan pelayanan penyambungan baru, penambahan daya, penanganan gangguan,pembacaan meter, dan pembayaran rekening listrik harus memuaskan pelanggan dari segi waktu penyelesaian pelayanan kelistrikan

### 3. *Responsiveness*

**Definisi Teori** : kecepatan pegawai dalam membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang dijanjikan

**Definisi Operasional** : kecepatan pegawai PT.PLN kantor pelayanan petir dalam menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan ,serta membantu pelanggan sebagai pengguna pelayanan penyambungan baru, penambahan daya, penanganan gangguan,pembacaan meter, dan pembayaran rekening listrik PLN untuk di mudahkan dalam proses penyelesaian pelayanan sesuai dengan janji pelayanan yang berlaku.

**Indikator:**

- a. Pegawai PT.PLN kantor pelayanan petir dalam memberikan pelayanan penyambungan baru, penambahan daya, penanganan gangguan,pembacaan meter, dan pembayaran rekening listrik selalu ingin membantu pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan kelistrikan.
- b. Tingkat kedisiplinan pegawai PT.PLN kantor pelayanan petir dalam memberikan pelayanan penyambungan baru, penambahan daya, penanganan gangguan,pembacaan meter, dan pembayaran rekening listrik di ukur dari aspek waktu
- c. Tingkat keepatan pegawai PT.PLN kantor pelayanan petir untuk menyelesaikan segala bentuk pelayanan penyambungan baru, penambahan daya, penanganan gangguan,pembacaan meter, dan pembayaran rekening listrik sesuai dengan janji pelayanan

4. *Assurance*

**Definisi teori** : menakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dipercaya yang dimiliki oleh pegawai sebagai pemberi layanan.

**Definisi Operasional** : kemampuan teknis pegawai PT.PLN kantor pelayanan petir dalam melakukan pekerjaan dalam pelayanan penyambungan baru, penambahan daya, penanganan gangguan,pembacaan meter, dan pembayaran rekening listrik, serta kesopanan yang di tunjukan pegawai dalam melayani setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan listrik PLN .Dalam memberikan pelayanan penyambungan baru, penambahan daya, penanganan gangguan,pembacaan meter, dan pembayaran rekening listrik pegawai harus baik dan maksimal agar tumbuh kepercayaan dari masyarakat sebagai pengguna layanan kelistrikan PT.PLN.

**Indikator :**

- a. Tingkat pengetahuan pegawai dalam mmberikan informasi mengenai prosedur pelayanan penyambungan baru, penambahan daya, penanganan gangguan,pembacaan meter, dan pembayaran rekening listrik PT.PLN kepada pelanggan PT.PLN
- b. Tingkat pengetahuan pegawai dalam memberikan informasi mengenai persyaratan pelayanan penyambungan baru, penambahan daya, penanganan gangguan,pembacaan meter, dan pembayaran rekening listrik PT.PLN kepada pelanggan PT.PLN
- c. Kemampuan pegawai dalam melakukan pekerjaan pelayanan penyambungan baru, penambahan daya, penanganan

gangguan, pembacaan meter, dan pembayaran rekening listrik PT.PLN

- d. Tingkat tanggung jawab pegawai terhadap janjinya kepada pelanggan PT.PLN dalam waktu penyelesaian pelayanan
- e. Tanggung jawab pegawai dalam memberikan pelayanan penyambungan baru, penambahan daya, penanganan gangguan, pembacaan meter, dan pembayaran rekening listrik memperhatikan aspek kualitas pelayanan
- f. Pegawai PT.PLN kantor pelayanan petir harus bersikap sopan santun dalam memberikan pelayanan penyambungan baru, penambahan daya, penanganan gangguan, pembacaan meter, dan pembayaran rekening listrik PLN kepada pelanggan PLN di kantor pelayanan petir
- g. Pegawai PT.PLN kantor pelayanan petir harus ramah dalam memberikan pelayanan penyambungan baru, penambahan daya, penanganan gangguan, pembacaan meter, dan pembayaran rekening listrik PLN kepada pelanggan PLN

##### 5. *Emphaty*

**Definisi teori :** meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

**Definisi operasional:** Pegawai PT.PLN kantor pelayanan petir memberikan perhatian dengan mendengarkan setiap keluhan yang

disampaikan pelanggan PLN serta menampung dan mencatat langsung apa yang menjadi keluhan pelanggan PT.PLN kantor pelayanan petir. Melakukan komunikasi yang baik dengan pelanggan PT.PLN saat berlangsungnya pelayanan penyambungan baru, penambahan daya, penanganan gangguan, pembacaan meter, dan pembayaran rekening listrik.

**Indikator:**

- a. Pegawai selalu melakukan hubungan baik secara personal kepada setiap pelanggan PT.PLN kantor pelayanan petir
- b. Pegawai selalu memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan PT.PLN dalam memberikan penyambungan baru, penambahan daya, penanganan gangguan, pembacaan meter, dan pembayaran rekening listrik
- c. Pegawai mendengarkan setiap keluhan yang disampaikan pelanggan PT.PLN sebagai pengguna layanan PT.PLN
- d. Pegawai menampung setiap keluhan yang disampaikan pelanggan PT.PLN sebagai pengguna layanan PT.PLN
- e. Pegawai mencatat langsung apa yang menjadi keluhan pelanggan PT.PLN sebagai pengguna layanan PT.PLN
- f. Tingkat perhatian pegawai kepada setiap pelanggan PT.PLN yang ingin melakukan pelayanan penyambungan baru, penambahan

daya, penanganan gangguan, pembacaan meter, dan pembayaran rekening listrik

- g. Melakukan komunikasi yang baik antara pegawai dengan pelanggan PT.PLN dalam melakukan kegiatan pelayanan penyambungan baru, penambahan daya, penanganan gangguan, pembacaan meter, dan pembayaran rekening listrik.

### **2.3 Kerangka Berfikir**

Dalam penelitian ini peneliti membahas tentang pelayanan publik yakni pelayanan PT.PLN di PT.PLN Kantor Pelayanan Petir Kabupaten Serang, setelah peneliti melakukan observasi di lapangan dan melakukan wawancara, serta mendapatkan informasi dan data dari berbagai sumber, bahwa PT.PLN kantor pelayanan petir kabupaten serang, terdapat masalah dan kendala dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pelanggan PT.PLN seperti penyambungan baru, penambahan daya, penanganan gangguan, pembacaan meter, dan pembayaran rekening listrik

Beberapa masalah yang ditemukan di PT.PLN Kantor Pelayanan Petir Kabupaten Serang, diantaranya penyambungan baru dengan proses yang berbelit-belit, penambahan daya yang memerlukan waktu yang lama, gangguan padamnya listrik ketika hujan akibat kabel-kabel listrik yang di lakukan perbaikan, gangguan padam listrik yang lama sehingga merugikan masyarakat, kesalahan pembacaan meter yang menyebabkan jumlah tagihan listrik berbeda dan naik dari harga tarif normal yang mereka gunakan, tidak adanya kepastian waktu pada penambahan

daya yang memakan waktu hingga 2 minggu lebih, fasilitas kendaraan di PT.PLN kantor pelayanan petir hanya tersedia 1 unit sehingga proses pekerjaan tidak dapat dilakukan secara cepat, serta pembangian jam kerja yang kurang bisa memaksimalkan pelayanan kelistrikan kepada pelanggan.

Persepsi masyarakat tentang pelayanan yang baik kebanyakan lebih tertuju kepada pelayanan yang diberikan oleh pihak swasta. Sedangkan pelayanan yang diberikan oleh organisasi public, penilaian masyarakat cenderung buruk. Seperti kita ketahui, antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi public dengan swasta masih sangat jauh berbeda. Pelayanan yang diberikan pihak swasta sudah lebih baik, profesional dan lebih bisa memberikan kepuasan kepada masyarakat. Sedangkan pelayanan yang diberikan oleh organisasi public masih cenderung sangat berbelit-belit serta kurang efektif dan efisien. Hal tersebut dikarenakan masih banyaknya factor penghambat, diantaranya sumber daya manusia yang masih rendah baik dari segi kualitas maupun kuantitas, sarana dan prasarana yang belum memadai hingga kepada system pelayanan yang digunakan. Sehingga hal ini sudah menjadi sesuatu yang tidak aneh lagi di masyarakat dan sangatlah wajar apabila timbul persepsi yang demikian memang kenyataan di lapangan mengatakan seperti itu. Selain factor penghambat ada dua factor yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu *expected service* dan *perceive service* (Parasuraman, et al., 1985). Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas jasa yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang

diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Seperti yang di gambarkan berikut:

#### Alur Tingkat Kepuasan Pelanggan

***Perceived Service Quality:***

1. *Expectations exceeded*

$ES < PS$  (*Quality Service*)

2. *Expectations Net*

$ES = PS$  (*Satisfactory quality*)

3. *Expetations not met*

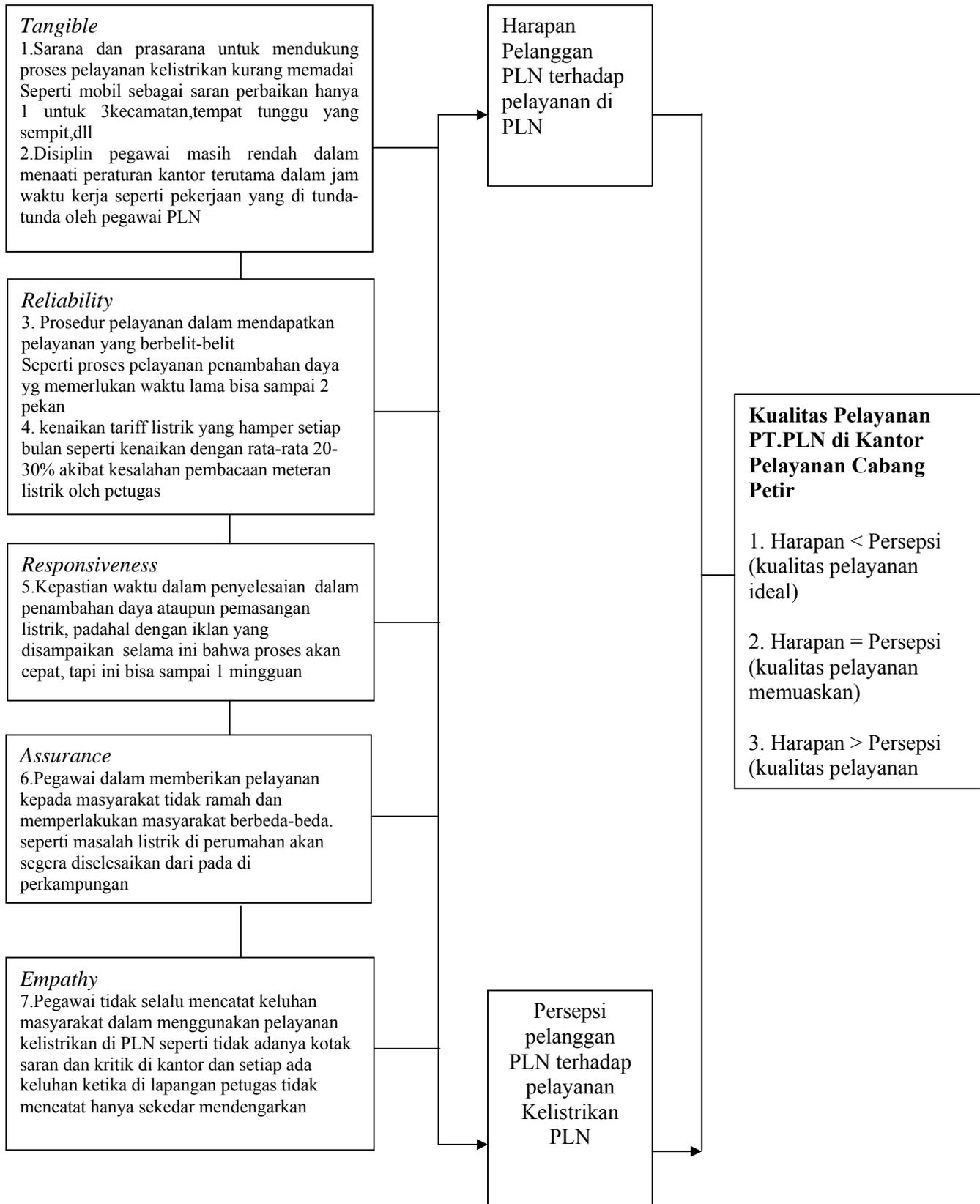
**Sumber: Parasuraman et al (1990)**

Oleh karena itu, para aparatur pemerintah menyadari bahwa pada hakikatnya tugas mereka adalah sebagai salah satu sumber daya manusia bagi pembangunan nasional yang mempunyai kedudukan ganda yaitu sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat yang hidup di tengah-tengah masyarakat dan bekerja untuk kepentingan masyarakat bukan malah sebaliknya, ingin dilayani oleh masyarakat.

Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti memilih teori dari Parasuraman *et al.* (1985) untuk menjawab permasalahan di atas. Bahwa permasalahan tersebut dapat ditangani jika PT.PLN kantor pelayanan petir Kabupaten Serang menerapkan lima dimensi kualitas pelayanan (Dimension Service Quality) yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (perhatian),

serta menggunakan analisis model konseptual kualitas pelayanan (*The Conceptual Model of Service Quality*) untuk menganalisis penyebab terjadinya masalah-masalah kualitas pelayanan untuk dicarikan suatu solusi dari permasalahan yang terjadi. Jika lima dimensi kualitas pelayanan (Dimension Service Quality) serta analisis model konseptual kualitas pelayanan (*The Conceptual Model of Service Quality*) dapat dilaksanakan dengan baik maka kualitas pelayanan kelistrikan PLN akan mendapat penilaian baik, begitu juga sebaliknya.

**Gambar 2.4**  
**Kerangka Berfikir**



## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Metode Penelitian**

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif deskriptif. Oleh Azwar (2003:5) dinyatakan sebagai prosedur penelitian yang menekankan pada data-data numerikal (angka) yang diolah dengan metode statistik. Pada dasarnya penelitian deskriptif kuantitatif ini bertujuan untuk menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala atau kelompok tertentu, atau untuk menentukan frekuensi atau penyebaran suatu gejala atau frekuensi adanya hubungan tertentu antara suatu gejala dengan gejala lain dalam masyarakat

Penelitian deskriptif pada umumnya merupakan penelitian non hipotesis sehingga dalam langkah penelitiannya tidak perlu merumuskan hipotesis. Pada proses sifat dan analisa datanya penelitian ini termasuk riset deskriptif yang bersifat evaluatif sebab dalam penelitian ini menggambarkan keadaan yang sebenarnya tentang Kualitas Pelayanan di PT.PLN Cabang Kantor Pelayanan Petir.

#### **3.2 Instrumen Penelitian**

Instrumen merupakan alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatan pengumpulan data, agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan mudah diolah. Instrument penelitian bertujuan untuk menjelaskan tentang proses penyusunan dan jenis alat pengumpul data yang digunakan.

### 1. Angket Kualitas Pelayanan

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket atau bisa disebut kuesioner tentang Kualitas Pelayanan. Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden yang berupa laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang diketahui Arikunto (2002:128). Kualitas Pelayanan adalah data dan informasi tentang kualitas pelayanan yang diperoleh dari hasil secara kuantitatif atas pendapat pelanggan dalam memperoleh pelayanan atau kinerja aktual PLN. Ada pun angket Kualitas Pelayanan dalam penelitian ini disusun berdasarkan teori parasuraman yang terdiri dari beberapa faktor yaitu. *tangible, reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty.*

Pernyataan disusun berdasarkan empat respon kualitas pada kinerja yaitu Sangat Sesuai (SS), Sesuai (S), Kurang Sesuai (KS) dan Tidak Sesuai (TS). Sistem kategori empat alternatif jawaban tanpa mencantumkan alternatif jawaban netral bertujuan untuk menghindari *Central tendency effect* atau kecenderungan subjek untuk memilih alternatif jawaban netral jika subjek ragu-ragu untuk memberikan jawaban dan melihat pada PLN sebagai penyedia pelayanan listrik yang merupakan kebutuhan pokok setiap masyarakat, maka responden tidak akan menjawab ragu-ragu terhadap kebutuhan utama mereka.

Berikut ini merupakan kisi-kisi instrument yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan di PT PLN kantor pelayanan petir kabupaten serang.

**Tabel 3.1.**  
**Distribusi nilai angket Kualitas Pelayanan**

<b>No</b>	<b>Jawaban untuk kualitas pelayanan</b>	<b>Favorabel</b>
<b>1</b>	Sangat Sesuai (SS)	4
<b>2</b>	Sesuai (S)	3
<b>3</b>	Kurang Sesuai (KS)	2
<b>4</b>	Tidak Sesuai (TS)	1

Sumber : Sugiyono ( 2010:92)

2. Observasi

Dalam metode ini, peneliti mengadakan pengamatan secara langsung pada unit Kantor Pelayanan PT.PLN Cabang Petir.

3. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi dimaksudkan untuk memperoleh dokumen-dokumen, peraturan perundang-undangan dan ketentuan lainnya yang berkaitan dengan masalah yang hendak diteliti

**Tabel 3.2**  
**Operasional Variabel, Dimensi, dan Indikator**

Variabel	Dimensi	Indikator	Butir	Skala
Kualitas Penelitian (Zeithaml, Parasuraman, Berry)	1. Tangibles	1. Penampilan fisik kantor PLN 2. Peralatan dan perlengkapan kantor seperti komputer, lemari dll 3. Ruangtunggu pelayanan PLN 4. Keadaan ruang kantor 5. Sarana penunjang seperti mobil,dan HT 6. Pegawai berpakaian dinas sesuai dengan peraturan yang berlaku 7. Pegawai berpakaian rapi dan sopan	1,2,3,4,5, 6,7,8,9.	Like rt
	2. Realibility	1. Pegawai melayani dengan segera ketika ada pembayaran listrik, kerusakan sarana listrik,dll 2. Pegawai melayani dengan akurat, misal ketika perpanjangan daya di akuratkan kapan selesainya 3. Prosedur pelayanan kualitas pelayanan penyambungan baru,penambahan daya,penanganan gangguan,pembacaan meter,pembayaran rekening listrik. sesuai dengan peraturan	10,11,12, 13,14,15, 16	

		<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Penyusunan kriteria persyaratan sesuai dengan peraturan</li> <li>5. Biaya pelayanan yang di kenai harus akurat terutama tagihan listrik</li> <li>6. Memberikan pelayanan kualitas pelayanan penyambungan baru,penambahan daya,penanganan gangguan,pembacaan meter,pembayaran rekening listrik yang memuaskan</li> </ol>		
	3. Responsivenes	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai memberikan pelayanan ingin membantu pelnaggan</li> <li>2. Tingkat disiplin pegawai dalam memberikan pelayanan kualitas pelayanan penyambungan baru,penambahan daya,penanganan gangguan,pembacaan meter,pembayaran rekening listrik.</li> <li>3. Tingkatan kecepatan dalam pemasangan listrik, pembetulan kerusakan, dan penambahan daya listrik</li> </ol>	17,18,19, 20	
	4. Assurance	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengetahuan pegawai menjelaskan prosedur pembayaran,pemasangan, perbaikan layanan kelistrikan</li> <li>2. Pengetahuan pegawai menjelakan pesyaratan pemasangan dan penambahan daya listrik</li> <li>3. kemampuan pegawai dalam melakukan pekerjaan yang berkaitan dengan tugasnya</li> </ol>	21,22,23, 24,25,26, 27.28	

		<p>4. Tanggung jawab pegawai terhadap kualitas pelayanan penyambungan baru, penambahan daya, penanganan gangguan, pembacaan meter, pembayaran rekening listrik.</p> <p>5. Pegawai bersikap sopan santun, ramah dengan pelanggan</p> <p>6. Pegawai menghormati pelanggan</p> <p>7. Bisa di percaya mengenai berbagai informasi pelayanan kelistrikan PLN</p>		
	5. Emphaty	<p>1. Pegawai melakukan hubungan baik secara personal kepada pelanggan</p> <p>2. Pegawai memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan</p> <p>3. Pegawai mendengarkan menampung serta mencatat keluhan mengenai kenaikan listrik dan berbagai permasalahan kelistrikan lainnya</p> <p>4. Tingkat perhatian kepada pelanggan</p> <p>5. Menjalni komunikasi yang baik dengan pelanggan</p>	29,30,31, 32,33,34, 35	
	6. Customer Error	<p>1. Membawa kartu pembayaran listrik</p> <p>2. Tagihan listrik hingga tgl 20</p> <p>3. Pembayaran listrik online</p> <p>4. Bahaya arus pendek</p> <p>5. Daya listrik berlebih</p>	36,37,38, 39,40	

Sumber : Hasil Penelitian 2011

**Tabel 3.3****Daftar Populasi**

Jumlah seluruh pelanggan PT.PLN : 20.392  
 Di lingkungan : Kecamatan Petir Kabupaten Serang  
 Unit Kerja : Kantor Pelayanan PT.PLN Petir  
 Keadaan/ periode : Januari-Desember 2010

<b>No</b>	<b>Nama Bulan</b>	<b>Jumlah Pelanggan</b>
1.	Januari	19.054
2.	Februari	19.131
3.	Maret	19.200
4.	April	19.369
5.	Mei	19.418
6.	Juni	19.511
7.	Juli	19.702
8.	Agustus	19.882
9.	September	19.980
10.	Oktober	20.103
11.	November	20.298
12.	Desember	20.392

**Sumber : Data Pelanggan PT.PLN Kantor Pelayanan Petir**

### **3.3 Populasi dan Sampel Penelitian**

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/suybyek yang mempunyai karakteristik tertentu dan mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel (Umar, 2005:77). Dengan demikian, mengingat penelitian ini dilakukan di wilayah Kecamatan Petir, Kecamatan Tujung Teja, Kecamatan Curug dan Kecamatan Cikeasal yang mana berfokus pada PT.PLN Kantor Pelayanan Petir, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna / pelanggan PLN yang ada di wilayah petir pada tahun terakhir yang berjumlah 20.392 orang, jumlah inilah yang akan di jadikan sample karena memiliki kenaikan jumlah pelanggan paling besar yaitu pada bulan desember.

Sementara itu, teknik sampling yang digunakan adalah simple random sampling. Dikatakan simple random sampling karena pengambilan anggota sample dari populasi dilakukan seara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono, 2010:82). Penggunaan random sampling ini I gunakan karena instansi public seperti PLN memiliki data pelanggan yang tetap sehingga pengambilan sample berdasarkan data pelanggan yang telah ada pada instansi tersebut.

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2010:91). Untuk menentukan besarnya sampel dalam

penelitian ini, peneliti menggunakan rumus Isaac Michael, dengan tingkat kesalahan 10% .Berdasarkan rumus tersebut, dapat diketahui jumlah sampel yang dibutuhkan adalah 267, karena mengikuti jumlah populasi yang berjumlah 20.000 maka di tentukan dengan taraf kesalahan 10% sampel berjumlah 267 mengikuti table pada rumus Isaac Michael.

### **3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data**

Teknik pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian ini dilakukan melalui tahapan berikut ini:

- 1) Editing, yaitu proses penelitian kembali terhadap catatan, berkas-berkas dan informasi yang dikumpulkan oleh peneliti dan yang dilakukan terhadap angket agar dapat meningkatkan mutu reliabilitas (kehandalan) data.

Adapun proses editing yang dilakukan adalah:

- a. Kelengkapan pengisian terhadap semua pertanyaan dalam angket
- b. Tulisan yang tertera harus dapat dibaca
- c. Kalimatnya harus jelas maknanya sehingga tidak menyebabkan kesalahan dalam menafsirkan.
- d. Apakah jawaban-jawaban responden cukup logis dan terdapat kesesuaian antara jawaban yang satu dengan yang lainnya.
- e. Jawaban harus relevan dengan pertanyaan.

Jika ada kecacatan dalam angket, maka akan dilakukan wawancara ulang khusus terhadap responden yang memberikan jawaban pada angket cacat tersebut agar analisis data dapat dilakukan dengan baik.

- 2) Setelah melakukan editing, tahap selanjutnya adalah melakukan pemberian kode (coding), yaitu dengan mengklasifikasikan jawaban responden berdasarkan macamnya dengan memberikan kode terhadap jawaban responden sesuai dengan kategori masing-masing. Dalam mengkategorikan jawaban responden, maka peneliti memerlukan kecermatan dalam melakukannya.
- 3) Tahap selanjutnya adalah tabulasi data. Pada tahap tabulasi data ini, data yang telah diproses dapat dibaca.

Analisis data merupakan upaya untuk menyederhanakan dan menyajikan data dengan mengelompokkannya dalam suatu bentuk agar mudah dipahami dan selanjutnya untuk dipresentasikan. Pada penelitian kali ini, analisis data yang dipakai adalah analisis data-data kuantitatif yang diperlukan adanya perhitungan matematis atau teknik statistic sebagai alat bantu analisis sebagai berikut:

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Kevaliditasan instrumen menggambarkan bahwa suatu instrumen benar-benar mampu mengukur variabel-variabel yang akan diukur dalam penelitian serta

mampu menunjukkan tingkat kesesuaian antar konsep dan hasil pengukuran.

Rumus Korelasi Product Moment.

$$r_{xy} = \frac{n\sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{\{n\sum X_i^2 - (\sum X_i)^2\}\{n\sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2\}}}$$

Dimana :

r = Koefisien Korelasi Product Moment

$\sum X$  = Jumlah skor dalam sebaran X

$\sum Y$  = Jumlah skor dalam sebaran Y

$\sum XY$  = Jumlah hasil kali skor X dan Y yang berpasangan

$\sum X^2$  = Jumlah skor yang dikuadratkan dalam sebaran X

$\sum Y^2$  = Jumlah skor yang dikuadratkan dalam sebaran Y

n = Jumlah sampel

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas berasal dari kata dalam *bahasa inggris rely*, yang berarti percaya, dan *reliable* yang artinya dapat dipercaya. Dengan demikian reliabilitas dapat diartikan sebagai keterpercayaan. Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan dengan internal konsistensi dengan menggunakan teknik *Alpha Cronbach* yaitu penghitungan yang dilakukan dengan menghitung rata-rata interkolerasi di antara butir-butir pertanyaan dalam kuesioner, variabel di katakan reliabel jika nilai

alphanya lebih dari 0.30. Dengan dilakukan uji reliabilitas maka akan menghasilkan suatu instrumen yang benar-benar tepat atau akurat dan mantap. Apabila koefisien reliabilitas instrumen yang dihasilkan lebih besar berarti instrumen tersebut memiliki reliabilitas yang cukup baik.

Rumus Alpha Cronbach adalah sebagai berikut :

$$r_{11} = \left( \frac{n}{n-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum S_i^2}{\sum S_t^2} \right)$$

Dimana :

n = jumlah butir

$S_i^2$  = variasi butir

$S_t^2$  = variasi total

### 3.5 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian ini dilakukan di PT. PLN Kantor Pelayanan Petir kabupaten Serang yang mana menyediakan pelayanan penyambungan baru, pelayanan gangguan, penambahan daya, pembacaan meter dan pembayaran listrik.. PT. PLN Kantor Pelayanan Petir ini berada di Jl Baros- Petir kp. Cicongkok Kecamatan Petir Kabupaten Serang



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **4.1 Deskripsi Objek Penelitian**

##### **4.1.1 Gambaran Umum Kantor Pelayanan Petir PT.PLN Kabupaten Serang**

Kabupaten Serang adalah 1.467,35 km<sup>2</sup>. Secara geografis terletak posisi koordinat antara 105°7' - 105°22' Bujur Timur dan 5°50' - 6°21' Lintang Selatan. Sebelah utara : berbatasan dengan Laut Jawa Sebelah selatan : berbatasan dengan Kabupaten Lebak dan Pandeglang Sebelah barat : berbatasan dengan Kota Cilegon dan Selat Sunda Sebelah : berbatasan dengan Kabupaten Tangerang

**TOPOGRAFI**

Secara topografi, Kabupaten Serang merupakan wilayah dataran rendah dan pegunungan dengan ketinggian antara 0 sampai 1.778 m di atas permukaan laut. Fisiografi Kabupaten Serang dari arah utara ke selatan terdiri dari wilayah rawa pasang surut, rawa musiman, dataran, perbukitan dan pegunungan. Bagian utara merupakan wilayah yang datar dan tersebar luas sampai ke pantai, kecuali sekitar Gunung Sawi, Gunung Terbang dan Gunung Batusipat. Dibagian selatan sampai ke barat, Kabupaten Serang berbukit dan bergunung antara lain sekitar Gunung Kencana, Gurung Karang dan Gunung Gede. Daerah yang bergelombang tersebar di antara kedua bentuk wilayah tersebut. Hampir seluruh daratan Kabupaten Serang merupakan daerah subur karena tanahnya sebagian besar tertutup oleh tanah endapan Alluvial dan batu vulkanis kuarter. Potensi tersebut ditambah

banyak terdapat pula sungai-sungai yang besar dan penting yaitu Sungai Ciujung, Cidurian, Cibanten, Cipaseuran, Cipasang dan Anyar yang mendukung kesuburan daerah-daerah pertanian di Kabupaten Serang.

Wilayah Kabupaten Serang sebagian besar adalah dataran rendah yang memiliki ketinggian kurang dari 500 meter dan beriklim tropis dengan curah hujan dan hari hujan banyak. Ukuran dalam sebulan rata-rata 39 mm dan rata-rata 14 hari hujan. Sekitar 74 persen dari luas wilayah keseluruhan Kabupaten Serang digunakan untuk lahan pertanian. Pada sekitar akhir tahun 2008, sebanyak 6 kecamatan memisahkan diri dari Kabupaten Serang dan mendeklarasikan terbentuknya Kota Serang, yaitu Kecamatan Curug, Serang, Cipocok, Taktakan, Kasemen, Tunjung Teja, Cikeusal dan Walantaka

Penelitian ini bertempat pada PT.PLN Kantor Pelayanan Petir Kabupaten Serang, jalan Baros Petir km satu desa petir, Kecamatan Petir, Kabupaten Serang. Telpon (0254) 7001465. Kantor Pelayanan Petir ini melayani empat area kecamatan yaitu kecamatan petir, kecamatan tunjung teja, kecamatan curug dan kecamatan cikeusal. Jumlah penduduk darim empat kecamatan tersebut adalah sebanyak 30.9224 jiwa, dengan jumlah pelanggan PT.PLN Kantor Pelayanan Petir sebesar 20.392. Melayani pelayanan penanganan gangguan, penambahan daya, pembacaan meter, pemasangan listrik dan pembayaran rekening litrik. Panjang jaringan Saluran Udara Tegangan Menengah (20 Kilo Volt)  $\pm$  733 Kilo meter yang terdiri dari 46 Gardu Distribusi khusus dan 105 Gardu Distribusi umum. Panjang jaringan Saluran Udara Tegangan Rendah (220-240 Volt)  $\pm$  2.206 Kilo meter.

Total jumlah pelanggan 20.392 pelanggan dengan daya terpasang 37.676.500 Volt Ampere.

#### **4.1.2 Tugas Pokok dan Fungsi Karyawan**

PT.PLN kantor pelayanan petir kabupaten serang berjumlah karyawan orang, terdiri dari 8 orang sebagai Pelayanan Teknik, dan 1 orang Supervisor Korektif. Berikut adalah tugas dan fungsi masing-masing tenaga kerja :

##### **a. Pelayanan Teknik**

Pelayanan Teknik adalah penyelenggara tugas operasi pendistribusian tenaga listrik pada Area Pelayanan Jaringan, Unit Pelayanan Pemeliharaan, dan Kantor Pelayanan untuk mengendalikan operasi dan memelihara asset jaringan distribusi sesuai dengan area kerja. Pelayanan Teknik adalah salah satu prioritas meningkatkan kinerja dan mempercepat implementasi serta membuat sasaran dan aturan main lebih jelas pada sistem distribusi PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten. Tugas pokok Pelayanan Teknik yaitu :

##### **1) *Maintenance* (Pemeliharaan)**

Pemeliharaan yang dilakukan dengan cara memprediksi kondisi suatu peralatan listrik, apakah dan kapan kemungkinannya peralatan listrik tersebut menuju kegagalan. Dengan memprediksi kondisi tersebut dapat diketahui gejala kerusakan secara dini. Cara yang biasa dipakai adalah memonitor kondisi secara *online* baik pada saat peralatan beroperasi atau tidak beroperasi. Untuk ini diperlukan peralatan dan personil khusus untuk analisa. Pemeliharaan ini disebut juga *Condition Base Maintenance* (Pemeliharaan berdasarkan kondisi).

## **2) *Preventive Maintenance* (Pemeliharaan Pencegahan)**

Kegiatan pemeliharaan yang dilaksanakan untuk mencegah terjadinya kerusakan peralatan secara tiba-tiba dan untuk mempertahankan unjuk kerja peralatan yang optimum sesuai umur teknisnya. Kegiatan ini dilaksanakan secara berkala dengan berpedoman kepada *Standard Operating Procedure* (Prosedur standar pengoperasian) manual dari pabrik, standar-standar yang ada, dan pengalaman operasi di lapangan. Pemeliharaan ini disebut juga dengan *Time Base Maintenance* (pemeliharaan berdasarkan waktu).

## **3) *Corrective Maintenance* (Pemeliharaan Perbaikan)**

Pemeliharaan yang dilakukan dengan berencana pada waktu-waktu tertentu ketika peralatan listrik mengalami kelainan atau unjuk kerja rendah pada saat menjalankan fungsinya dengan tujuan untuk mengembalikan pada kondisi semula disertai perbaikan dan penyempurnaan instalasi. Pemeliharaan ini disebut juga *Curative Maintenance*, yang bisa berupa *Trouble Shooting* atau penggantian part/bagian yang rusak atau kurang berfungsi yang dilaksanakan dengan terencana.

## **4) *Breakdown Maintenance* (Pemeliharaan Kerusakan)**

Pemeliharaan dan perbaikan yang dilakukan setelah terjadi kerusakan mendadak yang waktunya tidak tertentu dan bersifat darurat.

### **b. Kordinator Pelayanan Teknik**

Kordinator Pelayanan Teknik bertugas mengawasi pelaksanaan Pelayanan Teknik pada setiap pekerjaannya. Kordinator juga bertugas mengevaluasi pekerjaan Pelayanan Teknik setiap minggu.

### c. Supervisor Korektif

Tugas dan fungsi Supervisor Korektif secara detailnya yaitu sebagai berikut :

#### 1) *Controlling* (Pengawasan)

Mengawasi pekerjaan Pelayanan Teknik di sisi *Corrective Maintenance* (Pemeliharaan Perbaikan) dan *Breakdown Maintenance* (Pemeliharaan Kerusakan). Pekerjaan ini dilakukan untuk mencegah terjadinya kesalahan teknik pada saat pengoperasian peralatan karena tidak berpedoman kepada *Standard Operating Procedure* manual dari pabrik serta standar-standar yang ada.

#### 2) *Cheklis* (Pengecekan)

Pengecekan jaringan Saluran Udara Tegangan Menengah dan Saluran Udara Tegangan Rendah yang terdapat di area kerja terkait yang dikhawatirkan terdapat kerusakan yang tidak terpantau dan penyebab gangguan yang selanjutnya dilaporkan kepada petugas Pelayanan Teknik untuk ditindak lanjuti.

### 4.1.3 Visi dan Misi

PT.PLN Kantor Pelayanan Petir mempunyai visi dan misi sebagai berikut :

VISI : “ Di akui sebagai perusahaan kelas dunia yang tumbuh berkembang, unggul, dan terpercaya dengan bertumpu pada potensi insani”

MISI : 1.Melakukan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi kepada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham

2. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat
3. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi
4. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan

#### **4.1.4 Struktur Organisasi**

Struktur organisasi menunjukkan adanya jenjang kewenangan dalam suatu organisasi. Sehingga pegawai PT.PLN mengetahui alur kerja/ pembagian kerja sesuai dengan tupoksi masing-masing. Berikut adalah struktur organisasi PT.PLN Kantor Pelayanan Petir:

## 4.2 Pengujian Persyaratan Statistik

### 4.2.1 Uji Validitas Instrument

Dalam penelitian ini, hal yang dilakukan pertama kali adalah melakukan uji validitas instrument, karena hal tersebut dimaksudkan untuk kecermatan dan ketepatan suatu alat ukur dalam melakukan suatu fungsi alat ukurnya serta digunakan untuk valid tidaknya suatu kusioner. Kevaliditasan instrument dapat menggambarkan bahwa suatu instrument benar-benar mampu mengukur variabel-variabel yang akan diukur dalam penelitian serta mampu menunjukkan tingkat kesesuaian antar konsep dengan hasil pengukuran. Adapun rumus yang digunakan adalah menggunakan statistik korelasi *product moment* dengan bantuan SPSS statistics 13.0 dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 4.1

Hasil Uji Validitas Instrumen (Uji Butir Pertanyaan)

No	Butir Pertanyaan	Koefisien Korelasi	r tabel	Keterangan
1	1	0,181	0,133	Valid
2	2	0,265	0,133	Valid
3	3	0,215	0,133	Valid
4	4	0,181	0,133	Valid
5	5	0,156	0,133	Valid
6	6	0,129	0,133	Valid
7	7	0,270	0,133	Valid
8	8	0,139	0,133	Valid
9	9	0,194	0,133	Valid
10	10	0,292	0,133	Valid
11	11	0,303	0,133	Valid
12	12	0,151	0,133	Valid
13	13	0,201	0,133	Valid
14	14	0,229	0,133	Valid
15	15	0,301	0,133	Valid
16	16	0,242	0,133	Valid
17	17	0,257	0,133	Valid

18	18	0,240	0,133	Valid
19	19	0,195	0,133	Valid
20	20	0,165	0,133	Valid
21	21	0,173	0,133	Valid
22	22	0,165	0,133	Valid
23	23	0,253	0,133	Valid
24	24	0,139	0,133	Valid
25	25	0,204	0,133	Valid
26	26	0,175	0,133	Valid
27	27	0,316	0,133	Valid
28	28	0,262	0,133	Valid
29	29	0,250	0,133	Valid
30	30	0,257	0,133	Valid
31	31	0,207	0,133	Valid
32	32	0,190	0,133	Valid
33	33	0,150	0,133	Valid
34	34	0,164	0,133	Valid
35	35	0,203	0,133	Valid
36	36	0,191	0,133	Valid
37	37	0,185	0,133	Valid
38	38	0,217	0,133	Valid
39	39	0,147	0,133	Valid
40	40	0,178	0,133	Valid

Sumber : Hasil Penelitian, 2011

Adapun kriteria item/butir instrument yang digunakan adalah apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  table, berarti item/butir instrument dinyatakan valid, dan jika  $r$  hitung  $\leq$   $r$  table, berarti item/butir instrument dinyatakan tidak valid. Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa semua instrument adalah valid dengan dibuktikan dari nilai  $r$  hitung  $\leq$   $r$  tabel pada taraf signifikansi 90 persen atau dengan kata lain memiliki tingkat kesalahan sebesar 10 persen. Artinya semua instrument dipakai karena indicator sudah terukur pula dari instrument lainnya.

#### 4.2.2 Uji Reliabilitas Instrument

Untuk menjaga kehandalan dari sebuah instrument atau alat ukur maka peneliti melakukan uji reliabilitas, dimana instrument yang dilakukan uji reliabilitas adalah instrument yang dinyatakan valid, sedangkan instrument yang

dinyatakan tidak valid maka tidak bisa dilakukan uji reliabilitas. Dalam pengukuran reliabilitas menggunakan rumus Alpha Cronbach dengan bantuan SPSS Statistic 13.0. Adapun hasil dari uji reliabilitas yang telah dilakukan dalam penelitian ini adalah Alpha Cronbach sebesar 0,621. Jika kita mengacu pada siegle yang menggunakan pedoman reliability instrument adalah sebesar 0.3 artinya  $0,621 > 0,3$  sehingga instrument yang diuji dapat reliabel

Tabel 4.2

## Reliability Statistics

<b>Reliability Statistics</b>		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.621	.543	41

Sumber : Hasil Penelitian, 2011

#### 4.2.3 Uji Frekuensi dan Normalisasi Data

Untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas tentang data hasil penelitian ini maka peneliti mencoba untuk melakukan mean, median, dan modus dan normalitas data guna menjaga ketepatan metode statistik yang digunakan, karena apabila data yang dihasilkan tidak normal maka statistik yang digunakan adalah statistik yang digunakan adalah statistik non parametric sedangkan apabila data yang dihasilkan adalah normal maka statistik yang digunakan adalah statistik parametric. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan bantuan SPSS statistics 13.0 SPSS merupakan program aplikasi yang digunakan untuk

melakukan perhitungan statistik dengan menggunakan komputer. Agar lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah in :

Tabel 4.3

## Standar Deviasi Kualitas Pelayanan PT PLN Kantor Pelayanan Petir

	Valid	Missing
Mean	102.04	
Std. error of Mean	561	
Median	101.00	
Mode	94	
Std. Deviation	9.174	

Sumber: Hasil Penelitian 2011

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa rata-rata atau mean dari nilai Kualitas Pelayanan PT. PLN Kantor Pelayanan Petir diketahui sebesar 102,04 dengan standar error of mean 0.561. Dengan demikian rata-rata Kualitas Pelayanan PT. PLN Kantor Pelayanan Petir populasi penelitian adalah berkisar antara  $\text{mean} \pm (2 \times 0,561)$  atau berkisar 102,04. Standar deviasi Kualitas Pelayanan PT.PLN Kantor Pelayanan Petir sebesar 9,174 artinya sebaran data berkisar antara 9,174 dibawah rata-rata (92,866) hingga 9,174 diatas rata-rata (111,214)

Tabel 4.4

## Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan PT.PLN Kantor Pelayanan Petir

TOTAL					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	76	1	.4	.4	.4
	82	1	.4	.4	.7
	85	2	.7	.7	1.5
	86	1	.4	.4	1.9
	87	3	1.1	1.1	3.0
	88	4	1.5	1.5	4.5
	89	3	1.1	1.1	5.6
	90	1	.4	.4	6.0
	91	9	3.4	3.4	9.4
	92	9	3.4	3.4	12.7
	93	8	3.0	3.0	15.7
	94	17	6.4	6.4	22.1
	95	8	3.0	3.0	25.1
	96	12	4.5	4.5	29.6
	97	10	3.7	3.7	33.3
	98	14	5.2	5.2	38.6
	99	15	5.6	5.6	44.2
	100	11	4.1	4.1	48.3
	101	15	5.6	5.6	53.9
	102	7	2.6	2.6	56.6
	103	6	2.2	2.2	58.8
	104	10	3.7	3.7	62.5
	105	12	4.5	4.5	67.0
	106	14	5.2	5.2	72.3
	107	12	4.5	4.5	76.8
	108	6	2.2	2.2	79.0
	109	11	4.1	4.1	83.1
	110	5	1.9	1.9	85.0
	111	4	1.5	1.5	86.5
	112	3	1.1	1.1	87.6
	113	4	1.5	1.5	89.1
	114	5	1.9	1.9	91.0
	116	1	.4	.4	91.4
	117	2	.7	.7	92.1
	118	4	1.5	1.5	93.6
	119	4	1.5	1.5	95.1
	121	1	.4	.4	95.5
	122	2	.7	.7	96.3
	123	2	.7	.7	97.0
	124	3	1.1	1.1	98.1
	125	1	.4	.4	98.5
	126	1	.4	.4	98.9
	127	1	.4	.4	99.3
	128	1	.4	.4	99.6
	131	1	.4	.4	100.0
	Total	267	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi kualitas pelayanan PT.PLN kantor pelayanan petir menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PT.PLN kantor pelayanan

petir tersebut cukup bervariasi, dimana nilai terendah adalah 76 dan nilai tertinggi adalah 131. Demikian halnya dengan jumlah responden yang memperoleh nilai-nilai tersebut, dimana dari 267 responden yang memperoleh nilai 76, 82, 86, 90, 116, 121, 125, 126, 127, 128, 131 masing-masing hanya satu orang atau 0,4 persen. Nilai 85, 117, 122, 123 masing-masing terdiri dari dua orang atau 0,8 persen. Nilai 87, 89, 112, 124 masing-masing terdiri dari tiga orang atau 1,2 persen. Nilai 88, 111, 118, 119 masing-masing terdiri dari 4 orang atau 1,5 persen. Nilai 110 dan 114 hanya lima orang atau 1,9 persen. Nilai 103 dan 108 hanya enam orang atau 2,2 persen. Nilai 102 hanya tujuh orang atau 2,6 persen. Nilai 95 hanya delapan orang atau 3,0 persen. Nilai 97 dan 105 hanya 10 orang atau 3,7 persen. Nilai 100 dan 109 hanya 11 orang atau 4,1 persen. Nilai 96, 105, dan 107 masing-masing terdiri dari 12 orang atau 4,5 persen. Nilai 98 hanya 14 orang atau 5,2 persen. Nilai 99 dan 101 hanya 15 orang atau 5,6 persen. Nilai 94 hanya 17 orang atau 6,4 persen. Nilai 94 menunjukkan mode atau modus untuk kualitas pelayanan PT.PLN kantor pelayanan petir. Apabila dibandingkan dengan nilai tengah dari top score atau (target maksimum) kualitas pelayanan PT.PLN kantor pelayanan petir sebesar 102,04.

### **4.3 Deskripsi Data**

#### **4.3.1 Identitas Responden**

Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan PT.PLN di kantor pelayanan petir yang melakukan pelayanan penyambungan baru, penambahan daya, penanganan gangguan, pembacaan meter, dan pembayaran rekening listrik di PT PLN Kantor Pelayanan Petir Kabupaten Serang. Sampel adalah bagian dari

jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pada penelitian ini peneliti menggunakan simple random sampling karena pengambilan anggota sample dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono, 2010:82). Penggunaan random sampling ini digunakan karena instansi publik seperti PLN memiliki data pelanggan yang tetap sehingga pengambilan sample berdasarkan data pelanggan yang telah ada pada instansi tersebut. Jumlah yang seluruhnya dijadikan sampel adalah sebanyak 267 dari populasi sebesar 20.392 pelanggan PT.PLN di kantor pelayanan petir pada bulan desember, dengan menggunakan rumus Issac Michael dengan taraf kesalahan 10%.

Dalam mengisi kusioner, responden diminta untuk memberikan identitas diri sebagai penunjang data. Dimana identitas diri meliputi jenis kelamin, tingkat usia dan pendidikan terakhir.

Tabel 4.5

## Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Pelanggan PLN	Persentase
Laki-laki	89	33,33 Persen
Perempuan	178	66.67 Persen
Jumlah	267	100 Persen

Sumber : Hasil Penelitian , 2011

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diketahui jumlah responden sebanyak 267 orang, terdiri dari 89 laki-laki dan 178 perempuan. Dengan lebih banyak responden

yang berjenis kelamin perempuan maka pandangan dari golongan perempuan mewakili dalam memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan PT.PLN kantor pelayanan petir kabupaten serang. Hal ini disebabkan karena jumlah responden yang berjenis kelamin perempuan atau sebesar 66,67 % lebih mendominasi daripada jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki atau sebesar 33,33%, sehingga pandangan dari responden yang berjenis kelamin perempuan lebih besar.

Tabel 4.6

## Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Usia

Tingkat usia	Jumlah pelanggan PLN	Persentase
18-25	36	13,5Persen
26-33	128	47,9 Persen
34-41	90	33,7Persen
>42	13	4,9Persen
Jumlah	267	100Persen

Sumber : Hasil Penelitian,2011

Berdasarkan tabel tersebut diatas, dapat dideskripsikan bahwa responden memiliki usia yang bervariasi, mulai dari usia 18-25 tahun hingga usia lebih dari 42 tahun. Komposisi variasi usia responden dengan rincian tingkat usia 18-25 tahun sebanyak 36 orang dari keseluruhan sampel, tingkat usia 26-33 tahun sebanyak 128 orang dari keseluruhan sampel, tingkat usia 34-41 tahun sebanyak 90 orang dari keseluruhan sampel, dan tingkat usia yang lebih dari 42 tahun sebanyak 13 orang dari keseluruhan sampel. Dari tabel diatas terlihat bahwa frekuensi terbesar responden berada pada rentang usia 26-33 tahun sebesar 47,9% ,

hal ini menunjukkan pada usia dengan sekitaran 26-33 tahun lebih kritis dalam menanggapi berbagai permasalahan gangguan-gangguan pelayanan kelistrikan, apalagi dengan aktivitas mereka yang lebih aktif menggunakan sarana yang menggunakan listrik, maka mereka lebih kritis apabila terjadi gangguan. Pengisian angket terhadap pelayanan PT.PLN kantor pelayanan petir pun lebih di dominasi oleh mereka yang berusia 26-33 tahun karena lebih antusias dalam menanggapi masalah pelayanan yang ada di PLN ketimbang usia-usia muda atau yg sudah berusia lebih dari 42 tahun hanya bersikap pasrah terhadap berbagai proses pelayanan yang diberikan PLN sehingga pada usia ini memiliki persentase yang paling rendah yaitu 4,9%.

Tabel 4.7

## Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan Terakhir	Jumlah pelanggan PLN	Persentase
SD/ sederajat	63	23,6 Persen
SMP/ sederajat	74	27,7 Persen
SMA/ sederajat	89	33,3 Persen
Perguruan Tinggi	41	15,4Persen
Jumlah	267	100 Persen

Sumber: Hasil Penelitian, 2011

Berdasarkan data tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa responden memiliki latar belakang tingkat pendidikan yang berbeda-beda. Penjabarannya adalah sebagai berikut responden yang berlatar belakang SD/ sederajat berjumlah 63 orang, yang berlatar belakang SMP/ sederajat berjumlah 74 orang, kemudian

yang berlatar belakang Perguruan Tinggi berjumlah 41 orang. Dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan responden didominasi oleh responden yang berlatar belakang SMA yakni sebesar 33,3% tetapi dengan jarak perbedaan yang tidak terlalu jauh dengan latar belakang pendidikan SD dan SMP. Hal ini dikarenakan kebanyakan masyarakat area wilayah PT.PLN kantor pelayanan petir kebanyakan hanya bekerja sebagai petani dan pedagang sehingga mereka hanya memiliki latar belakang SD, SMP, dan SMA sehingga penyebaran pun dilakukan pada para pedagang yang termasuk dalam cakupan wilayah di PT.PLN kantor pelayanan petir yang kebanyakan hanya sampai SMA dan SMP.

#### **4.3.2 Analisis Data**

Jenis dan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif, maka data yang diperoleh tidak hanya berbentuk kalimat dari hasil wawancara dan pernyataan dari hasil penyebaran kuesioner, melainkan ditampilkan dari hasil penelitian yang berbentuk angka yang kemudian diolah. Skala yang dipakai dalam kuesioner adalah skala likert, dimana pemilihan jawaban terdiri atas 4 item, antara lain 4 untuk penilaian sangat setuju, 3 untuk penilaian setuju, 2 untuk penilaian tidak setuju dan 1 untuk penilaian sangat tidak setuju. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan 5 indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman and Berry, maka kelima indikator dari kualitas pelayanan ini berwujud/bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan/kepastian dan empati serta penambahan customer error pada kuesioner.

Untuk mengetahui dan menjelaskan lebih dalam mengenai bagaimana kualitas pelayanan PT.PLN Kantor Pelayanan Petir Kabupaten Serang terkait

dengan lima indikator dan customer error dari yang telah dirumuskan sesuai dengan yang ditemukan dilapangan. Adapun lebih lengkapnya peneliti menguraikanya dalam bentuk tabel disertai penjelasan dan kesimpulan hasil jawaban dari pernyataan yang diajukan kepada para responden melalui penyebaran kusioner yaitu sebagai berikut:

### **1. Berwujud (*tangibles*)**

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Arief ( 2007: 125) berwujud itu sendiri meliputi fasilitas fisik seperti gedung, perlengkapan pegawai dan sarana kantor. Selain itu berwujud berkaitan dengan prasarana untuk menunjang pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Dalam indikator ini terdapat sembilan sub indikator yaitu fasilitas fisik, penampilan fisik, peralatan kantor, ruang tunggu secara jumlah memadai, kenyamanan ruangtunggu, kebersihan dan kerapihan kantor, lahan parkir, pegawai berpakaian sesuai pakaian dinas, dan pegawai berpakaian rapi dan sopan. Pernyataan pertama mengenai fasilitas fisik kantor pelayanan PT.PLN kantor pelayanan petir adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8

Jawaban Responden Mengenai Fasilitas Fisik PT.PLN Kantor Pelayanan  
Petir Sudah Baik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	63	23.6	23.6	23.6
	Tidak Setuju	82	30.7	30.7	54.3
	Setuju	64	24.0	24.0	78.3
	Sangat Setuju	58	21.7	21.7	100.0
	Total	267	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Penelitian 2011

Dari data hasil penelitian tabel diatas menunjukkan bahwa 30,6 persen responden menjawab tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Hal ini dapat di artikan sebagian besar responden berpendapat bahwa fasilitas fisik di kantor PT.PLN kantor pelayanan petir belum baik secara fisik, hal ini bisa di lihat dari mobil untuk melakukan kegiatan perbaikan dan pemberian pelayanan listrik lainnya hanya tersedia satu unit, dan di nilai responden hal tersebut membuat kinerja pegawai PT.PLN kantor pelayanan petir lambat.

Pernyataan kedua mengenai penampilan fisik PT.PLN kantor pelayanan petir sesuai dengan jenis jasa yang disediakan. Dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.9

Jawaban Responden Mengenai Penampilan Fisik PT.PLN Kantor  
Pelayanan Petir Sesuai Dengan Jenis Jasa Yang Disediakan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	69	25.8	25.8	25.8
	Tidak Setuju	58	21.7	21.7	47.6
	Setuju	71	26.6	26.6	74.2
	Sangat Setuju	69	25.8	25.8	100.0
	Total	267	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Penelitian 2011

Dari hasil penelitian dari tabel diatas menunjukkan bahwa 26,6 persen responden menjawab setuju dan 25,8 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan tersebut. Hal ini diartikan bahwa penampilan fisik dari PT.PLN kantor pelayanan petir sudah sesuai dengan jasa yang di sediakan yaitu segala bentuk jenis kelistrikan. Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara peneliti kepada responden bahwa tampilan kantor memang sudah selayaknya tampilan kantor PT.PLN lainnya dengan adanya peralatan kelistrikan, loket, gardu-gardu listrik.

Pernyataan ketiga mengenai jumlah komputer di PT.PLN kantor pelayanan petir. Dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.10

Jawaban Responden Mengenai Jumlah Komputer di PT.PLN Kantor  
Pelayanan Petir Memadai

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	44	16.5	16.5	16.5
	Tidak Setuju	70	26.2	26.2	42.7
	Setuju	77	28.8	28.8	71.5
	Sangat Setuju	76	28.5	28.5	100.0
	Total	267	100.0	100.0	

Sumber : Hasil penelitian 2011

Dari hasil penelitian dapat dilihat pada tabel menunjukkan bahwa 28,8 persen responden menjawab setuju dan 28,5 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan tersebut. Hal ini diartikan bahwa jumlah komputer di tempat pelayanan cukup memadai. Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara peneliti kepada responden bahwa jumlah komputer sudah sesuai dengan jumlah pegawai dan kegiatannya, untuk pengoperasian seluruh pegawai pada unit PT.PLN kantor pelayanan petir, untuk memasukkan data mengenai kegiatan-kegiatan pelayanan kelistrikan tersedia satu unit komputer. Namun 16,5 persen responden menjawab sangat tidak setuju dan 26,2 persen responden menjawab tidak setuju, responden beranggapan bahwa jika hanya tersedia satu unit komputer apabila terjadi kerusakan maka proses kegiatan akan terhambat karena jumlah komputer yang hanya satu unit.

Pernyataan keempat mengenai jumlah ruang tunggu di PT.PLN kantor pelayanan petir sudah memadai. Dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.11

Jawaban Responden Mengenai Jumlah Ruang tunggu di PT.PLN Kantor  
Pelayanan Petir Sudah Memadai

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	61	22.8	22.8	22.8
Tidak Setuju	75	28.1	28.1	50.9
Setuju	63	23.6	23.6	74.5
Sangat Setuju	68	25.5	25.5	100.0
Total	267	100.0	100.0	

Sumber : Hasil penelitian 2011

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa 22,8 persen responden menjawab sangat tidak setuju dan 28,1 persen responden menjawab tidak setuju dengan pernyataan itu. Dapat diartikan bahwa secara jumlah ruang tunggu belum cukup memadai secara jumlah. Hal itu dikarenakan hanya tersedia dua sofa panjang di depan loket, sehingga ketika sofa tersebut penuh dengan orang yang melakukan pembayaran pada loket, atau melakukan pendaftaran pelayanan lainnya berdiri di luar atau duduk di lantai kantor. Namun 23,6 persen responden menjawab setuju dan 25,6 persen menjawab sangat setuju. Hal ini dijawab oleh beberapa responden yang mendatangi kantor ketika bukan pada hari-hari ramai pembayaran atau pendaftaran sehingga ruang tunggu di anggap cukup memadai

Pernyataan kelima mengenai kenyamanan ruangtunggu di PT.PLN kantor pelayanan petir. Dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.12

Jawaban Responden Mengenai Kenyamanan Ruangtunggu di PT.PLN  
Kantor Pelayanan Petir

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	45	16.9	16.9	16.9
Tidak Setuju	72	27.0	27.0	43.8
Setuju	69	25.8	25.8	69.7
Sangat Setuju	81	30.3	30.3	100.0
Total	267	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Penelitian 2011

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa sebesar 25,8 persen responden menjawab setuju dan 30,3 persen menjawab sangat setuju dengan pernyataan tersebut. Hal itu dapat diartikan bahwa selama pelanggan PT.PLN kantor pelayanan petir melakukan proses pelayanan dan menunggu di ruangtunggu merasa nyaman karena tempat duduk yang disediakan berupa sofa panjang dan tersedia kipas angin sehingga ketika menunggu pun merasa tidak kepanasan. Sedangkan 16,9 persen responden menjawab sangat tidak setuju dan 27,0 persen menjawab tidak setuju. Responden ini berpendapat bahwa ruangtunggu memiliki ruang yang sempit dan bangku yang disediakan bersebrangan antara dua sofa tersebut sehingga ketika ramai harus berdesakan di tempat duduk tersebut.

Pernyataan keenam mengenai kebersihan dan kerapihan kantor PT.PLN kantor pelayanan petir secara keseluruhan baik. Dapat diketahui dari tabel berikut:

Tabel 4.13

Jawaban Responden Mengenai Kebersihan dan Kerapihan Kantor  
PT.PLN Kantor Pelayanan Petir Secara Keseluruhan Sudah Baik

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	57	21.3	21.3	21.3
Tidak Setuju	65	24.3	24.3	45.7
Setuju	72	27.0	27.0	72.7
Sangat Setuju	73	27.3	27.3	100.0
Total	267	100.0	100.0	

Sumber : Hasil penelitian 2011

Berdasarkan tabel diatas ada 27,3 persen menjawab setuju dan 27,3 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan itu. Berarti bahwa kebersihan kantor terjaga dengan cukup baik, ini karena kerjasama yang dilakukan oleh pegawai PT.PLN kantor pelayanan petir untuk membersihkan kantor tersebut karena tidak tersedianya pegawai tambahan untuk membersihkan kantor maka jadwal piket pun di bagi oleh pegawai masing-masing sesuai jadwal masuk mereka. Namun 21,3 persen yang menjawab sangat tidak setuju dan 24,3 persen menjawab tidak setuju. Hal ini disebabkan dari hasil wawancara kepada beberapa pelanggan disebabkan ketika merka datang kekantor ketikan seluruh pegawai sedang sibuk di luar kantor dan ketika hujan sehingga suasana kantor becek dan kotor.

Pernyataan ketujuh mengenai lahan parkir di PT.PLN kantor pelayanan petir sudah memadai. Dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.14

Jawaban Responden Mengenai Lahan Parkir Di PT.PLN Kantor Pelayanan  
Petir Sudah Memadai

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	63	23.6	23.6	23.6
	Tidak Setuju	64	24.0	24.0	47.6
	Setuju	67	25.1	25.1	72.7
	Sangat Setuju	73	27.3	27.3	100.0
	Total	267	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Penelitian 2011

Berdasarkan tabel diatas dilihat 25,1 persen menjawab setuju dan 27,3 persen menjawab sangat setuju. Hal ini dapat dikatakan bahwa lahan parkir telah memadai dengan pelanggan PT.PLN kantor pelayanan petir yang datang ke kantor, untuk melakukan pelayanan kelistrikan,dilihat juga bahwa hampir sebagian besar pelanggan hanya memakai motor maka mereka berpendapat bahwa lahan parkir sudah memadai. Namun 23,6 persen menjawab sangat setuju dan 24,0 persen menjawab tidak setuju karena pada hari sibuk terkadang terjadi kepenuhan apalagi apabila ada mobil maka akan cukup menyempitkan lahan parkir.

Pernyataan mengenai pegawai berpakaian dinas sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.15

Jawaban Responden Mengenai Pegawai Berpakaian Dinas Sesuai Dengan Peraturan Yang Berlaku

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	64	24.0	24.0	24.0
Tidak Setuju	56	21.0	21.0	44.9
Setuju	67	25.1	25.1	70.0
Sangat Setuju	80	30.0	30.0	100.0
Total	267	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Penelitian 2011

Data hasil penelitian dari tabel diatas menunjukkan bahwa 25,1 persen responden menjawab setuju dan 30,0 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan tersebut. Hal itu dapat dikatakan bahwa responden menanggapi positif terhadap pakaian para pegawai karena pakaian yang mereka gunakan sudah sesuai dengan pakaian dinas pegawai PLN menggunakan seragam PLN dilengkapi dengan ID. Disisi lain adapula responden yan menjawab sangat tidak setuju 24,0 persen dan tidak setuju 21.0 persen, terkait dengan pernyataan tersebut, ketika petugas PLN yang bertugas malam terkadang tidak menggunakan pakaian dinas dengan karena situasi sudah malam pegawai memakai pakaian biasa.

Pernyataan kesembilan mengenai pegawai berpakaian rapi dan sopan. Dapat dilihat pada tabel sebagai berikut

Tabel 4.16

## Jawaban Responden Mengenai Pegawai Berpakaian Rapi Dan Sopan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	54	20.2	20.2	20.2
	Tidak Setuju	69	25.8	25.8	46.1
	Setuju	70	26.2	26.2	72.3
	Sangat Setuju	74	27.7	27.7	100.0
	Total	267	100.0	100.0	

Sumber : Hasil penelitian 2011

Data hasil penelitian menunjukkan bahwa 26,2 persen responden menjawab setuju dan 27,7 persen responden menjawab sangat setuju dengan pernyataan tersebut. Hal itu dapat diartikan bahwa pakaian pegawai PT.PLN kantor pelayanan petir telah menggunakan pakaian dengan sopan dan rapi karena pakaian dimasukan ke dalam celana dan tertutup. Namun adapula responden menjawab sangat tidak setuju sebesar 20,2 persen dan tidak setuju sebesar 15,7 persen dikarenakan ada pegawai yang penampilanya yakni menggunakan lengan digulung sehingga terkesan kurang sopan

## 2. Kehandalan (*reliability*)

Menurut Zeithaml,Parasuraman dan Berry dalam Arief (2007: 125) kehandalan yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan, terpercaya dan akurat, konsisten serta kesesuaian antara pelayanan yang diberikan kepada orang yang dilayani dengan bentuk, jenis, dan kualitas pelayanan yang dijanjikan. Suatu organisasi dapat dikatakan handal jika mampu memberikan pelayanan yang

tepat waktu dan di sertai dengan kedisiplinan dan ketertiban pelayanan. Dalam indikator kehandalan terdapat tujuh indikator antara lain memberikan pelayanan dengan segera, pelayanan akurat, prosedur pelayanan keinginan membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

Memberikan pelayanan dengan segera merupakan pernyataan pertama dari kehandalan. Dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.17

Jawaban Responden Mengenai Pegawai Memberikan Pelayanan Dengan  
Segera

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	75	28.1	28.1	28.1
Tidak Setuju	62	23.2	23.2	51.3
Setuju	67	25.1	25.1	76.4
Sangat Setuju	63	23.6	23.6	100.0
Total	267	100.0	100.0	

Sumber : Hasil penelitian 2011

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa 28,1 persen responden sangat tidak setuju dan 23,2 persen menjawab sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Hal ini dapat diartikan bahwa kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan penyambungan baru, penambahan dayan penanganan gangguan, pembacaan meter, dan pembayaran rekening listrik belum bisa di lakukan dengan cepat, responden beralasan bahwa untuk penanganan lampu padam saja masih cukup lama untuk perbaikan, penyambungan baru yang memakan waktu lama lebih dari dua minggu dengan alasan yang terkadang tidak

jelas, hal inilah yang dinilai responden bahwa pelayanan pegawai di PT PLN kantor pelayanan petir belum segera terlayani.

Pernyataan kesebelas mengenai pegawai memberikan pelayanan dengan akurat. Dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.18

Jawaban Responden Mengenai Pegawai Memberikan Pelayanan Dengan Akurat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	61	22.8	22.8	22.8
	Tidak Setuju	75	28.1	28.1	50.9
	Setuju	76	28.5	28.5	79.4
	Sangat Setuju	55	20.6	20.6	100.0
	Total	267	100.0	100.0	

Sumber : Hasil penelitian 2011

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa sebesar 28,5 persen responden menjawab setuju dan 20,6 menjawab sangat setuju dengan pernyataan tersebut. Hal ini dapat diartikan bahwa para pegawai PLN di kantor pelayanan petir telah memberikan informasi yang akurat mengenai pelayanan-pelayanan yang disediakan oleh pihak pln kepada masyarakat. Responden mengakui bahwa untuk jenis-jenis pelayanan yang telah disampaikan seperti penyambungan baru. Penambahan daya, penanganan gangguan, pembacaan meter dan pembayaran rekening listrik benar adanya semua pelayanan tersebut. Namun persentase yang sangat tidak berbeda jauh yaitu 28,1 responden menjawab tidak setuju dan 22,8 menjawab sangat tidak setuju, karena berbagai spanduk atau iklan kepada masyarakat mengenai penambahan daya dengan cepat, pemasangan listrik semua

kawasan dianggap kurang akurat karena belum terbukti kebenarannya di masyarakat PLN kantor pelayanan petir.

Pernyataan keduabelas mengenai prosedur pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.19

Jawaban Responden Mengenai Prosedur Pelayanan Sesuai Dengan Peraturan Yang Berlaku Di PT PLN Kantor Pelayanan Petir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	62	23.2	23.2	23.2
	Tidak setuju	67	25.1	25.1	48.3
	Setuju	69	25.8	25.8	74.2
	Sangat Setuju	69	25.8	25.8	100.0
	Total	267	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Penelitian 2011

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa 25,8 persen responden menjawab setuju dan 25,8 persen menjawab sangat setuju dengan pernyataan tersebut. Hal ini dapat di artikan selama pelanggan PLN kantor pelayanan petir melakukan pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku yang ada di kantor PLN kantor pelayanan petir, dengan aturan-aturan seperti memberikan sapaan kepada pelanggan, kemudian memberikan langkah-langkah pelayanan mulai dari awal proses pelayanan seperti melayani pembacaan meter para petugas harus dengan sopan mendatangi rumah-rumah pelanggan dan hal tersebut di lakukan oleh pegawai PLN. Disamping itu terdapat 23,2 persen responden menjawab sangat tidak setuju dan 25,1 persen menjawab tidak setuju terhadap pernyataan

tersebut karena terkadang pelayanan dalam keadaan malam tidak terlayani sesuai aturan dimana seharusnya pegawai siap selama 24 jam tetapi keuhan gangguan pada malam hari tidak terlayani dengan baik sesuai aturan siaga 24 jam.

Pernyataan ketigabelas mengenai penyusunan kriteria persyaratan pelayanan listrik sudah baik. Dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.20

Jawaban Responden Mengenai Penyusunan Kriteria Persyaratan Pelayanan Listrik

Sudah Baik

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	64	24.0	24.0	24.0
Tidak Setuju	70	26.2	26.2	50.2
Setuju	67	25.1	25.1	75.3
Sangat Setuju	66	24.7	24.7	100.0
Total	267	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Penelitian 2011

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa 24,0 persen responden sangat tidak setuju dan 26,2 persen menjawab tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Hal ini dapat diartikan bahwa penyusunan kriteria persyaratan pelayanan listrik seperti penyambungan baru, penambahan daya, penangganan gangguan, pembacaan meter dan pembayaran rekening belum baik. Dapat dibuktikan dari hasil wawancara ke beberapa responden mengatakan terkadang kami tidak mengetahui syarat khusus untuk penyambungan listrik ataupun penambahan daya, untuk penyambungan listrik baru misalnya orang tersebut tidak memiliki data lengkap mengenai bahwa ia adalah penduduk setempat maka pihak PLN tidak

melakukan penyambungan baru dan mereka melakukan paralel saja ke tetangga. Maka pelanggan membutuhkan kriteria yang disusun secara benar agar masing penduduk area dari PT.PLN kantor pelayanan petir bisa melengkapinya.

Pernyataan ke empatbelas mengenai biaya pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.21

Jawaban Responden Mengenai Biaya Palayanan Sesuai Dengan Peraturan Yang Berlaku

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak setuju	65	24.3	24.3	24.3
Tidak Setuju	70	26.2	26.2	50.6
Setuju	54	20.2	20.2	70.8
Sangat Setuju	78	29.2	29.2	100.0
Total	267	100.0	100.0	

Sumber: Hasil penelitian 2011

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa sebesar 29,2 persen responden menjawab sangat setuju dan 20,2 persen responden menjawab setuju terhadap pernyataan tersebut. Hal itu dapat diartikan bahwa semua kegiatan pelayanan mulai dari pelayanan penyambungan baru, penambahan daya, penangganan gangguan, pembaaan meter, dan pembayaran rekening listrik sudah sesuai dengan biaya pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku terutama bagi responden untuk penambahan daya, karena untuk melakukan penambahan daya sudah ada biaya yang terantum sesuai dengan berapa penambahan daya begitu pula dengan pemasanga listrik

Pernyataan kelimabelas mengenai pegawai PT.PLN kantor pelayanan petir sudah memuaskan secara biaya. Dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.22

Jawaban Responden Mengenai Pegawai PT.PLN Kantor Pelayanan Petir Sudah Memuaskan Dari Segi Biaya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	63	23.6	23.6	23.6
	Tidak Setuju	68	25.5	25.5	49.1
	Setuju	61	22.8	22.8	71.9
	Sangat Setuju	75	28.1	28.1	100.0
	Total	267	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Penelitian 2011

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa 28,1 persen responden menjawab sangat setuju dan 22,8 persen responden menjawab setuju dengan pernyataan itu. Dapat diartikan bahwa pelayanan yang dilakukan utama oleh PT.PLN kantor pelayanan petir diutamakan adalah pelayanan gangguan dan penyambungan baru, maka dari segi biaya para responden sudah cukup memuaskan mengingat biaya yang diberikanpun masih dibatas kewajaran dan untuk penanganan gangguan pun tidak diberikan biaya jika memang gangguan disebabkan oleh faktor alam ataupun karena dari pihak PLN sendiri.

Pernyataan enambelas mengenai pegawai PT.PLN kantor pelayanan petir sudah memuaskan dari segi waktu penyelesaian. Dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.23

Jawaban Responden Mengenai Pegawai PT.PLN Kantor Pelayanan Petir Sudah Memuaskan Dari Segi Waktu Penyelesaian

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	51	19.1	19.1	19.1
	Tidak Setuju	75	28.1	28.1	47.2
	Setuju	72	27.0	27.0	74.2
	Sangat Setuju	69	25.8	25.8	100.0
	Total	267	100.0	100.0	

Sumber : Hasil penelitian 2011

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa sebesar 28,1 persen responden menjawab tidak setuju dan 19,1 persen responden menjawab sangat tidak setuju terhadap pernyataan tersebut. Dapat dinilai yakni para petugas PLN kurang cepat dalam menyelesaikan proses pelayanan, berdasarkan pernyataan responden untuk melakukan proses penyambungan baru saja membutuhkan waktu dua minggu dengan alasan yang tidak jelas, penanganan gangguan mati lampu dibiarkan hingga lama beberapa jam yang bagi masyarakat tentunya sangat merugikan terlebih yang melakukan usaha dijalankan oleh listrik yang utama, hal-hal tersebut yang dianggap responden bahwa secara waktu belum memuaskan.

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

Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Arief (2007:125), daya tanggap yang dimaksud adalah kemampuan dari pegawai dan organisasi atau instansi untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap, dimana pegawai memiliki kemampuan untuk membantu masyarakat dan merespon permintaan mereka, menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. Terdapat dua sub indikator pada indikator daya tanggap ini, yaitu pertama adalah keinginan pegawai membantu para pelanggan dan kedua adalah pegawai memberikan pelayanan dengan tanggap.

Sub indikator pertama adalah keinginan pegawai membantu para pelanggan, terdapat dua pernyataan. Pernyataan pertama dan urutan ke tujuhbelas yaitu sikap pegawai baik dalam memberikan pelayanan yang ingin mendapatkan pelayanan. Untuk lebih jelasnya perhatikan tabel berikut

Tabel 4.24

Jawaban Responden Mengenai Sikap Pegawai Baik Untuk Membantu Pelayanan  
Kelistrikan Kepada Pelanggan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	55	20.6	20.6	20.6
Tidak Setuju	65	24.3	24.3	44.9
Setuju	75	28.1	28.1	73.0
Sangat Setuju	72	27.0	27.0	100.0
Total	267	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Penelitian 2011

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa 28,1 persen responden menjawab setuju dan 27,0 persen responden menjawab sangat setuju terhadap

pernyataan tersebut. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti, petugas PLN dalam memberi respon kepada para pelanggan sudah cukup baik dalam hal melayani kebutuhan atau permintaan para pelanggan, baik itu dalam hal gangguan, penyambungan ataupun penambahan daya listrik.

Pernyataan ke delapanbelas mengenai pegawai PT.PLN kantor pelayanan petir cepat dalam memberikan pelayanan. Dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.25

Jawaban Responden Mengenai Pegawai PT.PLN Kantor Pelayanan Petir Cepat  
Tanggap Dalam Memberikan Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	63	23.6	23.6	23.6
	Tidak Setuju	67	25.1	25.1	48.7
	Setuju	75	28.1	28.1	76.8
	Sangat Setuju	62	23.2	23.2	100.0
	Total	267	100.0	100.0	

Sumber : Hasil penelitian 2011

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa terdapat 28,1 persen responden menjawab setuju dan ada 23,2 persen responden menjawab sangat setuju terhadap pernyataan tersebut. Berdasarkan hasil wawancara lapangan dengan beberapa orang pegawai PLN kalau mereka akan dengan cepat tanggap dan sigap memberikan pelayanan sesuai apa yang harus dilayani oleh permintaan dari pelanggan PT.PLN kantor pelayanan petir.

Pernyataan ke sembilan belas mengenai kedisiplinan pegawai PT.PLN kantor pelayanan petir dalam memberikan pelayanan. Dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.26

Jawaban Responden Mengenai Kedisiplinan Pegawai PT.PLN Kantor Pelayanan Petir Dalam memberikan Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	64	24.0	24.0	24.0
Tidak Setuju	59	22.1	22.1	46.1
Setuju	79	29.6	29.6	75.7
Sangat Setuju	65	24.3	24.3	100.0
Total	267	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Penelitian 2011

Berdasarkan Tabel di atas dapat dilihat bahwa 29,6 persen responden menjawab setuju dan 24,3 persen responden menjawab sangat setuju terhadap pernyataan tersebut. Dapat diartikan bahwa pegawai PLN memiliki kedisiplinan dalam hal kerja mulai dari masuk kerja pada waktunya, memakai pakaian dinas lengkap dengan ID pegawai PLN hal-hal tersebut dianggap sudah disiplin bagi para responden.

Pernyataan ke duapuluh mengenai pegawai PT.PLN kantor pelayanan petir cukup baik untuk membantu pelayanan kelisytikan. Dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.27

Jawaban Responden Mengenai Pegawai PT.PLN Kantor Pelayanan Petir Cukup Baik Untuk Membantu Pelayanan Kelistrikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	62	23.2	23.2	23.2
Tidak Setuju	75	28.1	28.1	51.3
Setuju	69	25.8	25.8	77.2
Sangat Setuju	61	22.8	22.8	100.0
Total	267	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Penelitian 2011

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa 23, 2 persen responden menjawab setuju dan 28,1 persen responden menjawab tidak setuju dengan pernyataan itu. Berdasarkan hasil pengamatan ada beberapa pegawai yang merespon cukup baik dengan membantu para pelanggan karena suasana kantor yang memang ramai ataupun banyak pekerjaan gangguan yang terjadi diluar sehingga beberapa pelanggan tidak terlayani dengan baik bahkan bisa menunggu cukup lama apabila pegawai sedang melakukan perbaikan di luar kantor.

#### 4. Jaminan (*assurance*)

Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Arief (2007:125) kepastian merupakan kemampuan pegawai untuk menimbulkan keyakinan dan kepastian terhadap janji yang telah dikemukakan kepada masyarakat. Disamping itu pula pegawai mampu menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap organisasi dan organisasi tersebut bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para pegawai selalu bersikap ramah dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau keluhan masyarakat. Pada indikator ini terdapat empat sub indikator, yaitu pengetahuan pegawai, kemampuan pegawai, kesopanan, dan bebas dari resiko dan bahaya.

Pengetahuan pegawai PT.PLN kantor pelayanan petir kepada pelanggan, terdapat dua sub indikator. Pernyataan pertama dan urutan ke duapuluhsatu adalah pengetahuan pegawai sudah baik dalam memberikan informasi mengenai prosedur pelayanan kelistrikan. Dapat dilihat pada tabel dihalaman berikutnya:

Tabel 4.28

Jawaban Responden Mengenai Pengetahuan Pegawai Sudah Baik Dalam Memberikan Informasi Mengenai Prosedur Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	66	24.7	24.7	24.7
Tidak Setuju	83	31.1	31.1	55.8
Setuju	54	20.2	20.2	76.0
Sangat Setuju	64	24.0	24.0	100.0
Total	267	100.0	100.0	

Sumber: Hasil penelitian 2011

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa terdapat 31,1 persen responden menjawab tidak setuju dan 24,7 persen menjawab sangat tidak setuju atas pernyataan tersebut. Berdasarkan hasil wawancara kepada beberapa responden di lapangan bahwa pegawai PT.PLN tidak memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur dari pelayanan penyambungan baru dan penanganan gangguan, sehingga ketika masyarakat mengalami gangguan secara individu masalah kelistrikan dalam rumahnya mereka tidak bagaimana prosedur untuk mendapatkan pelayanan gangguan tersebut apalagi apabila lokasi rumah pelanggan yang memang jauh dari kawasan kota atau jalan besar. Untuk penambahan daya pun terjadi hal yang sama bagaimana dan seperti apa proses nya tidak mereka mengerti begitu jelas mengenai prosedur-prosedur administrasinya yang terkadang mereka yang merada jauh dari unit pelayanan PT.PLN harus datang ke kantor tersebut.

Pernyataan ke 22 mengenai pengetahuan pegawai sudah baik dalam membrikan informasi mengenai persyaratan pelayanan. Dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.29

Jawaban Responden Mengenai Pengetahuan Pegawai Sudah Baik Dalam  
Memberikan Informasi Mengenai Persyaratan Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	52	19.5	19.5	19.5
Tidak Setuju	82	30.7	30.7	50.2
Setuju	63	23.6	23.6	73.8
Sangat Setuju	70	26.2	26.2	100.0
Total	267	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Penelitian 2011

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa terdapat 30,7 persen responden menjawab tidak setuju dan 19,5 persen menjawab sangat tidak setuju atas pernyataan tersebut. Hal ini dikarenakan, pegawai PT.PLN kantor pelayanan petir tidak menyampaikan dengan komunikatif kepada pelanggan-pelanggan yang merada pada pedalaman pemukiman mengenai persyaratan mengenai syarat-syarat penyambungan baru, penanganan gangguan, dan penambahan daya. Rumah-rumah yang berada disekitaran sawah banyak yang hanya menyambung listrik secara paralel dari tetanganya karena mereka tidak tahu untuk menyambung listrik ke rumahnya, atau mereka anggap syarat-syaratnya terlalu berbelit-belit sehingga merasa repot untuk memenuhinya, begitupula dengan proses pelayanan yang lainnya.

Pernyataan ke 23 mengenai kemampuan pegawai mudah dimengerti dalam menjelaskan prosedur pelayanan. Dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.30

Jawaban Responden Mengenai Kemampuan Pegawai Mudah Dimengerti Dalam Menjelaskan Prosedur Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	72	27.0	27.0	27.0
Tidak Setuju	63	23.6	23.6	50.6
Setuju	66	24.7	24.7	75.3
Sangat Setuju	66	24.7	24.7	100.0
Total	267	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Penelitian 2011

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa 27,0 persen responden menjawab sangat tidak setuju dan 23,6 persen responden menjawab tidak setuju

terhadap pernyataan tersebut. Hal ini dibuktikan dengan ketidakpandaian pegawai PT.PLN untuk menyampaikan prosedur-prosedur karena bahasa yang tidak komunikatif atau bahasa-bahasa yang mudah di masyarakat desa sehingga berbagai pelayanan yang disediakan tidak diketahui oleh para pelanggan, sehingga masyarakat desa tiga kecamatan wilayah area dari pt.pln kantor pelayanan merasa bahwa kemampuan pegawai belum bisa menyampaikan secara baik dan mudah dimengerti karena sampai sekarang masyarakat belum mengerti prosedur untuk mendapatkan pelayanan.

Pernyataan ke 24 mengenai kemampuan pegawai mudah mengerti dalam memberikan persyaratan pelayanan. Dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.31

Jawaban Responden Mengenai Kemampuan Pegawai Mudah Mengerti Dalam Memberikan Persyaratan Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	56	21.0	21.0	21.0
Tidak Setuju	80	30.0	30.0	50.9
Setuju	67	25.1	25.1	76.0
Sangat Setuju	64	24.0	24.0	100.0
Total	267	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Penelitian 2011

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa 30,0 persen responden menjawab sangat tidak setuju dan 21,0 persen responden menjawab tidak setuju atas pernyataan tersebut. Hal ini dikarenakan petugas terkadang terlalu sibuk untuk melakukan suatu penjelasan yang memang sesuatu nya harus dijelaskan secara

menyeluruh mengenai persyaratan pelayanan, pegawai hanya memberikan kertas formulir saja dan di minta mengisi data tanpa memberitahukan syarat-syarat lainnya.

Pernyataan ke 25 mengenai tanggung jawab pegawai terhadap janjinya kepada pelanggan. Dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.32

Jawaban Responden Tanggung Jawab Pegawai Terhadap Janjinya Kepada  
Pelanggan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	64	24.0	24.0	24.0
	Sangat Setuju	65	24.3	24.3	48.3
	Setuju	74	27.7	27.7	76.0
	Sangat Setuju	64	24.0	24.0	100.0
	Total	267	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Penelitian 2011

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa 27,7 persen responden menjawab setuju dan 24,0 persen responden menjawab sangat setuju terhadap pernyataan tersebut. Hal ini dikarenakan pelanggan bahwa janji dari suatu pelayanan tersebut memang benar adanya, karena sudah sesuai dengan apa yang akan dilayani seperti pelayanan pelanggan yang tersedia untuk pelanggan PT.PLN memang benar adanya dan sudah bertanggung jawab terhadap pelayanan tersebut dengan melakukan melayani pelanggan sesuai dengan kebutuhan pelanggan untuk jenis pelayanannya.

Pernyataan ke 26 mengenai tanggung jawab pegawai dalam memberikan pelayanan sudah memperhatikan aspek kualitas pelayanan. Dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.33

Jawaban Responden Mengenai Tanggung Jawab Pegawai Dalam memberikan Pelayanan Sudah Memperhatikan Aspek Kualitas Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	63	23.6	23.6	23.6
Tidak Setuju	68	25.5	25.5	49.1
Setuju	69	25.8	25.8	74.9
Sangat Setuju	67	25.1	25.1	100.0
Total	267	100.0	100.0	

Sumber : hasil Penelitian 2011

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui 25,8 persen responden menjawab setuju dan 25,1 persen responden menjawab sangat setuju terhadap pernyataan tersebut. Hal ini terjadi memang setiap pegawai harus mengerjakan setiap kegiatan harus sesuai dengan aspek-aspek dari kualitas pelayanan baik sesuai teori maupun aturan-aturan aspek kualitas pelayanan, namun berdasarkan hasil wawancara beberapa pelanggan tidak mengetahui apa itu aspek kualitas pelayanan sehingga hasilnya pun dari hasil kusioner pun tipis yaitu 25,5 menjawab tidak setuju karena beberapa responden menngetahui tentang aspek-aspek dari kualitas pelayanan dan beranggapan bahwa pegawai belum menjalankan dengan benar dari aspek kualitas pelayanan.

Pernyataan ke 27 mengenai pegawai PT.PLN kantor pelayanan petir bersikap sopan santun dalam memberikan pelayanan. Dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.34

Jawaban Responden Mengenai Pegawai PT PLN Kantor Pelayanan Petir Bersikap Sopan Santun Dalam Memberikan Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	57	21.3	21.3	21.3
Tidak Setuju	67	25.1	25.1	46.4
Setuju	86	32.2	32.2	78.7
Sangat Setuju	57	21.3	21.3	100.0
Total	267	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Penelitian 2011

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa 32,2 persen responden menjawab setuju dan 21,3 persen responden menjawab sangat setuju terhadap pernyataan tersebut. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan spv dari PT.PLN kantor pelayanan petir bahwa setiap pegawai harus bersikap sopan santun ketika melayani pelanggan tanpa melihat status sosial,dll.

Pernyataan ke 28 mengenai pegawai PT.PLN kantor pelayanan petir bersikap ramah dalam memberikan pelayanan. Dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.35

Jawaban Responden Mengenai Pegawai PT.PLN Kantor Pelayanan Petir Bersikap Ramah Dalam Memberikan Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	56	21.0	21.0	21.0
	Tidak Setuju	80	30.0	30.0	50.9
	Setuju	67	25.1	25.1	76.0
	Sangat Setuju	64	24.0	24.0	100.0
	Total	267	100.0	100.0	

Sumber: Hasil penelitian 2011

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa 30,0 persen responden menjawab tidak setuju dan 21,0 persen responden menjawab sangat tidak setuju atas pernyataan itu. Hal ini dikarenakan responden menganggap ketika melayani pelayanan di lapangan terhadap gangguan kelistrikan pegawai PLN kurang ramah kepada pelanggan. Selain itu pula layanan yang dilakukan ketika malam hari melalui telepon kepada kantor pegawai menanganpinya kurang ramah, tidak tahu kenapa pelanggan merasa pernyataan atau pun tanggapan terhadap keluhan pun dirasakan ditanggapi kurang ramah oleh pegawai PLN.

Pernyataan ke 29 mengenai tingkat keamanan dari gangguan secara fisik di PT.PLN kantor pelayanan petir sudah baik.Dapat dilihat pada Tabel berikut :

Tabel 4.36

Jawaban Responden Mengenai Tingkat Keamanan Dari Gangguan Secara Fisik Di  
PT.PLN Kantor Pelayanan Petir Sudah Baik

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	55	20.6	20.6	20.6
Tidak Setuju	65	24.3	24.3	44.9
Setuju	75	28.1	28.1	73.0
Sangat Setuju	72	27.0	27.0	100.0
Total	267	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Penelitian 2011

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa 28,1 persen responden menjawab setuju dan 27,0 persen responden menjawab sangat setuju terhadap pernyataan tersebut. Hal ini di sebabkan kondisi fisik dari kantor PT.PLN kantor pelayanan petir sudah baik tidak ada kebocoran, atap masih kokoh, tembok masih terawat dengan baik, hal ini pun dibenarkan oleh spv PT.PLN kantor pelayanan petir karena kondisi kantor apabila ada kerusakan langsung dilakukan perbaikan sehingga tidak mengganggu kenyamanan pelanggan.

Pernyataan ke 30 mengenai tingkat keamanan terhadap pelayanan yang diberikan pegawai sudah baik. Dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.37

Jawaban Responden Mengenai Tingkat Keamanan Terhadap Pelayanan Yang  
Diberikan Pegawai Sudah Baik

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	57	21.3	21.3	21.3
Tidak Setuju	70	26.2	26.2	47.6
Setuju	65	24.3	24.3	71.9
Sangat Setuju	75	28.1	28.1	100.0
Total	267	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Penelitian 2011

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa 28,1 persen responden menjawab sangat setuju dan 24,3 persen menjawab setuju. Hal ini karena setiap petugas memiliki tingkat keamanan yang sudah baik ketika menjalankan tugas-tugas pelayanan kelistrikan dengan memakai alat dan baju yang memeberikan keamanan untuk petugas dan pelanggan ketika dilakukan suatu perbaikan atas gangguan kelistrikan.

### 5. Empati (*emphaty*)

Menurut Zeithaml, Parasuraman, Berry dalam Arief (2007: 25) empati merupakan kesediaan pegawai dan pimpinan organisasi atau instansi untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada masyarakat. Dalam arti bahwa petugas pelayanan lah yang harus mampu memberikan empati yang lebih kepada pelanggan PT.PLN karena petugas yang otomatis bertatap muka langsung dengan pelanggan. Indikator dari empati ini terdiri dari lima indikator. Pernyataan pertama

urutan ke 31 adalah pegawai PT.PLN kantor pelayanan petir melakukan hubungan yang baik secara personal dengan pelanggan. Dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.38

Jawaban Responden Mengenai Pegawai PT.PLN Kantor Pelayanan Petir  
Melakukan Hubungan Yang Baik Secara Personal Dengan Pelanggan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	61	22.8	22.8	22.8
Tidak Setuju	67	25.1	25.1	47.9
Setuju	64	24.0	24.0	71.9
Sangat setuju	75	28.1	28.1	100.0
Total	267	100.0	100.0	

Sumber : Hasil penelitian 2011

Berdasarkan hasil yang di dapat dari tabel di atas dapat diketahui 28,1 persen menjawab sangat setuju dan 24,0 persen menjawab setuju terhadap pernyataan tersebut. Hal ini dikarenakan karena petugas yang melakukan perbaikan gangguan ataupun proses penyambungan daya secara tidak langsung harus bisa berhubungan baik dengan para pelanggannya sehingga apabila terjadi kesalahan ataupun gangguan kembali memudahkan untuk melakukan komunikasi terhadap pegawai sehingga proses perbaikan pun mudah dilakukan ataupun pegawai ingin melakukan suatu survei terhadap pelayanannya maka dengan mudah mendapatkan tanggapan dari pelanggan tersebut karena secara personal saling mengenal dan berhubungan baik.

Pernyataan ke 32 mengenai pegawai PT.PLN kantor pelayanan petir memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan. Dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.39

Jawaban Responden Mengenai Pegawai PT.PLN Kantor Pelayanan Petir  
Memahami Keinginan Dan Kebutuhan Pelanggan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat tidak setuju	46	17.2	17.2	17.2
Tidak setuju	88	33.0	33.0	50.2
Setuju	62	23.2	23.2	73.4
Sangat setuju	71	26.6	26.6	100.0
Total	267	100.0	100.0	

Sumber : Hasil penelitian 2011

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat 33,0 persen responden menjawab tidak setuju dan 17,2 persen responden menjawab sangat tidak setuju terhadap pernyataan tersebut. Hal ini dikarenakan pelanggan memang merasa bahwa pegawai kurang memahami apa yang menjadi keinginan pelanggan, misalnya kecepatan dalam hal menyelesaikan gangguan kelistrikan dan penambahan daya, pelanggan menginginkan kecepatan dalam proses pelayanan, minimal ada batas maksimal seharusnya kapan pelayanan tersebut harus diselesaikan sehingga pegawai yang bermalas-malasan akan mendapatkan sanksi.

Pernyataan ke 33 mengenai tingkat perhatian yang baik dari pegawai PT.PLN kantor pelayanan petir kepada pelanggan. Dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.40

Jawaban Responden Mengenai Tingkat Perhatian Yang Baik Dari Pegawai  
PT.PLN Kantor Pelayanan Petir Kepada Pelanggan

**pert33**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	54	20.2	20.2	20.2
	Tidak Setuju	81	30.3	30.3	50.6
	Setuju	61	22.8	22.8	73.4
	Sangat Setuju	71	26.6	26.6	100.0
	Total	267	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Penelitian 2011

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa 30,3 persen responden menjawab tidak setuju dan 20,2 persen responden menjawab sangat tidak setuju terhadap pernyataan tersebut. Dalam artian bahwa pegawai kurang memberikan perhatian yang cukup baik terhadap para pelanggannya, terbukti masih banyak pelanggan yang tidak mengetahui pembayaran listrik secara online, ataupun bagaimana pengaduan terhadap tagihan listrik yang berlebihan, hal ini yang dianggap responden bahwa perhatian petugas PLN kurang baik.

Pernyataan ke 34 mengenai komunikasi yang baik antara pelanggan dengan pegawai PT.PLN kantor pelayanan petir. Dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.41

Jawaban Responden Mengenai Komunikasi Yang Baik Antara Pelanggan Dengan Pegawai PT.PLN Kantor Pelayanan Petir

pert34

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	50	18.7	18.7	18.7
Tidak Setuju	76	28.5	28.5	47.2
Setuju	74	27.7	27.7	74.9
Sangat Setuju	67	25.1	25.1	100.0
Total	267	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Penelitian 2011

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa 28,5 persen responden menjawab tidak setuju dan 18,7 persen responden menjawab sangat tidak setuju atas pernyataan tersebut. Hal ini dikarenakan memang terjadi komunikasi yang tidak baik antara pegawai dan pelanggan sehingga ketika pelanggan menginginkan sebuah pelayanan kelistrikan seperti penambahan daya pelanggan dan pegawai terjadi mulai dari waktu penyelesaian sampai proses pemasangannya.

Pernyataan ke 35 mengenai pegawai selalu mendengarkan setiap keluhan dari pelanggan.dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.42

Jawaban Responden Mengenai Pegawai Selalu Mendengarkan Setiap Keluhan  
Dari Pelanggan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	66	24.7	24.7	24.7
Tidak Setuju	72	27.0	27.0	51.7
Setuju	71	26.6	26.6	78.3
Sangat Setuju	58	21.7	21.7	100.0
Total	267	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Penelitian 2011

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa 27,0 persen responden menjawab tidak setuju dan 24,7 persen responden menjawab sangat tidak setuju terhadap pernyataan tersebut. Berdasarkan hasil wawancara kepada pelanggan banyak keluhan mereka adalah masalah waktu penyelesaian pelayanan dan biaya tarif listrik yang terkadang keluhan-keluhan mereka tidak terdengar baik oleh petugas setempat, mengenai biaya listrik yang berbeda dan ingin memberikan keluhan tersebut kepada petugas yang medatangi rumah terhadap keluhan tersebut tapi tidak ada respon yang bagus.

## 6. *Costumer error* (Kesalahan Pelanggan/Konsumen)

*Costumer error* adalah terjadinya kesalahan-kesalahan pelayanan terjadi bukan karena disebabkan oleh penyelenggara/penyedia pelayanan tetapi dikarenakan oleh pelanggan atau konsumen dalam menggunakan pelayanan yang di berikan penyelenggara layanan. *Costumer Error* ini di berikan untuk mengetahui dan mensurvei kesalahan-kesalahan yang terjadi pada para pelanggan PT.PLN Kantor Pelayanan Petir di luar dari lima indikator parasurahman, yang nanti berguna bagi masyarakat pelanggan PT.PLN Kantor Pelayanan Petir bahwa beberapa kesalahan juga terjadi karena pelanggan sendiri melakukan kesalahan pada layanan yang telah diberikan. Berikut adalah pernyataan-pernyataan tentang customer error

Pernyataan ke 36 mengenai pelanggan PT.PLN kantor pelayanan petir harus membawa kartu pembayaran listrik ketika melakukan pembayaran rekening listrik

Tabel 4.43

Jawaban Responden Mengenai Pelanggan PT.PLN Kantor Pelayanan Petir Harus Membawa Kartu Pembayaran Listrik Ketika Melakukan Pembayaran Rekening Listrik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	64	24.0	24.0	24.0
	Tidak Setuju	73	27.3	27.3	51.3
	Setuju	62	23.2	23.2	74.5
	Sangat Setuju	68	25.5	25.5	100.0
	Total	267	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Penelitian 2011

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa 27,3 persen responden menjawab tidak setuju dan 24,0 sangat tidak setuju terhadap pernyataan tersebut. Hal ini dikarenakan pelanggan menganggap bahwa kartu tersebut mudah hilang ataupun keselip sehingga susah dicari, jadi beberapa menganggap lebih baik cukup dengan sistem membawa kode rekening listrik yang tertera disaklar dirumah dan nomer tersebut diberikan kepada petugas. Tetapi beberapa menganggap sistem online membuat bingung dan takut tidak terdata belum bayar karena tidak ada bukti kartu tersebut.

Pernyataan ke 37 mengenai pelanggan diwajibkan membayar tagihan listrik dengan batas akhir tanggal 20 setiap bulanya. Dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.44

Jawaban Responden Mengenai Pelanggan Diwajibkan Membayar Tagihan Listrik Dengan Batas Akhir Tanggal 20 Setiap Bulan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	56	21.0	21.0	21.0
Tidak Setuju	74	27.7	27.7	48.7
Setuju	73	27.3	27.3	76.0
Sangat Setuju	64	24.0	24.0	100.0
Total	267	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Penelitian 2011

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa 27,7 persen responden menjawab tidak setuju dan 21,0 persen responden menjawab sangat tidak setuju terhadap pernyataan tersebut. Hal ini memang dikarenakan beberapa masyarakat disana hanya bekerja sebagai petani ataupun pedagang sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama untuk membayar tagihan listrik makanya tidak heran tunggakan mereka hingga dua bulan, maka tanggal 20 di rasakan kurang cukup bagi mereka.

Pernyataan ke 38 mengenai pelanggan dapat melakukan pembayaran rekening listrik secara online. Dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.45

Jawaban Responden Mengenai Pelanggan Dapat Melakukan Pembayaran Rekening Listrik Secara Online

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	59	22.1	22.1	22.1
	Tidak Setuju	63	23.6	23.6	45.7
	Setuju	80	30.0	30.0	75.7
	Sangat Setuju	65	24.3	24.3	100.0
	Total	267	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Penelitian 2011

Berdasarkan Tabel diatas dapat diketahui bahwa 30,0 persen responden menjawab setuju dan 24,3 persen responden menjawab sangat setuju terhadap pernyataan tersebut. Hal ini di sebabkan karena pelanggan merasa lebih mudah membayar tanpa harus membawa kartu pembayaran rekening listrik, namun beberapa berpendapat bahwa pembayaran online membingungkan mengingat memang pengetahuan masyarakat disana tidak mengetahui bagaimana sistem online itu bekerja.

Pernyataan ke 39 mengenai pelanggan PT.PLN kantor pelayanan petir sering mengalami kekhawatiran terhadap bahaya arus pendek listrik. Dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4.46

Jawaban Responden Mengenai Pelanggan PT.PLN Kantor Pelayanan Petir Sering Mengalami Kekhawatiran Terhadap Bahaya Arus Pendek Listrik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	54	20.2	20.2	20.2
	Tidak Setuju	63	23.6	23.6	43.8
	Setuju	68	25.5	25.5	69.3
	Sangat Setuju	82	30.7	30.7	100.0
	Total	267	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Penelitian 2011

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 30,7 persen responden menjawab sangat setuju dan 25,5 persen responden menjawab setuju terhadap pernyataan tersebut. Berdasarkan hasil wawancara kepada pelanggan mereka sering sekali mengkhawatirkan terhadap arus pendek tersebut yang bisa menyebabkan kebakaran ataupun bahaya lainnya. Seharusnya diberikan suatu pengaman arus disetiap rumah karena bisa terjadi konsleting apabila terjadi kerusakan pada salah satu alat listrik dirumah

Pernyataan ke 40 mengenai daya listrik pada kebutuhan pelanggan PT.PLN kantor pelayanan petir sudah mencukupi aktivitas. Dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.47

Jawaban Responden Mengenai Daya Listrik Pada Kebutuhan Pelanggan PT.PLN Kantor Pelayanan Petir Sudah mencukupi Aktivitas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	67	25.1	25.1	25.1
Tidak Setuju	58	21.7	21.7	46.8
Setuju	58	21.7	21.7	68.5
Sangat Setuju	84	31.5	31.5	100.0
Total	267	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Penelitian 2011

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa 31,5 persen responden menjawab sangat setuju dan 21,7 persen responden menjawab setuju terhadap pernyataan tersebut. Hal ini disebabkan memang beberapa warga merasa cukup tentang daya yang sudah diberikan yaitu 220 v, apabila ada yang merasa kurang cukup adalah warga yang memiliki usaha ataupun memiliki rumah besar sehingga barang-barang elektroniknya membutuhkan daya yang lebih besar

#### 4.4 Interpretasi Hasil Penelitian

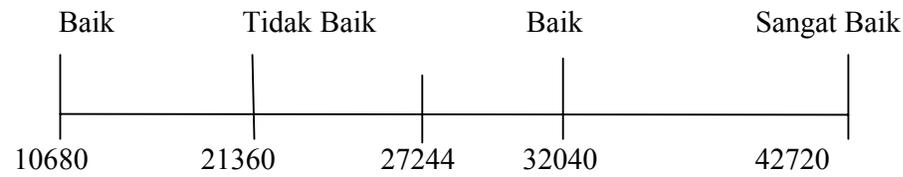
Pengertian interpretasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah pemberian kesan, pendapat, atau pandangan teoritis terhadap sesuatu. Rumusan masalah dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan PT.PLN Kantor Pelayanan Petir. Kemudian peneliti menyebarkan kusioner kepada para pelanggan area PT.PLN Kantor Pelayanan Petir yang telah menikmati ataupun menggunakan

pelayanan kelistrikan seperti penanganan gangguan, penambahan daya, sambung baru, dan pembayaran rekening listrik yang diambil responden sebanyak 267 orang. Peneliti mencoba menginterpretasikan data hasil temuan dilapangan mengenai kualitas pelayanan di PT.PLN Kantor Pelayanan Petir Kabupaten Serang.

Berdasarkan latar belakan masalah yang dibahas dibab satu, maka perumusan masalah yang dibuat oleh peneliti adalah bagaimana kualitas pelayanan di PT.PLN Kantor Pelayanan Petir Kabupaten Serang. Dalam penelitian untuk menjawab rumusan masalah ini, kita dapat melihat dari perhitungan berdasarkan data yang diperoleh, skor ideal instrumen adalah  $4 \times 40 \times 267 = 42720$ . (4 = nilai dari setiap jawaban pertanyaan yang diajukan pada responden, 40 = jumlah item pertanyaan yang diajukan kepada responden, 267 = jumlah sample yang dijadikan responden). Sedangkan Nilai skor dari hasil penelitian adalah sebesar 27244. Dengan demikian nilai kualitas pelayanan di PT.PLN kantor pelayanan petir kabupaten serang adalah  $27244 : 42720 = 0,6377$  atau 63,77 persen. Berdasarkan perhitungan tersebut dapat disimpulkan jawaban rumusan masalah yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Jawaban rumusan masalah yaitu bagaimana kualitas pelayanan di PT.PLN Kantor Pelayanan Petir Kabupaten Serang mencapai 63,77 persen. Dari penjelasan tersebut berdasarkan skala interval, maka tingkat kualitas pelayanan di PT.PLN Kantor Pelayanan Petir Kabupaten Serang kurang baik. Hal ini dapat dilihat berikut ini :

Sangat Tidak



Sumber : Hasil Penelitian 2011

Nilai 27244 termasuk dalam kategori interval tidak baik dan baik, maka peneliti menyimpulkan bahwa nilai tersebut termasuk kategori baik karena berada lebih pada interval baik

#### 4.5 Pembahasan

Dalam hasil penelitian dapat kita melihat kembali pada teori yang digunakan peneliti dalam penelitian ini. Peneliti menggunakan teori kualitas pelayanan dari Zeithaml, Parasuraman dan Berry yakni lima dimensi kualitas pelayanan atau disebut juga SERVQUAL (Service Quality) yang dikutip dari buku Arief yang selanjutnya digunakan sebagai indikator untuk mengukur kualitas pelayanan di PT.PLN Kantor Pelayanan Petir yang terdiri dari lima indikator yaitu indikator pertama berwujud, maksud berwujud disini diartikan sejauhmana fasilitas fisik gedung dan bangunan serta saran prasarana pendukung yang dapat disediakan oleh organisasi sehingga dapat mendukung penyelenggaraan pelayanan itu sendiri bagi masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari kerapuhan petugas dan penampilan yang sopan, kelengkapan peralatan pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan, sarana parkir yang tersedia, kebersihan.

Indikator kedua kehandalan, yang berarti suatu organisasi mampu memberikan pelayanan yang dijanjikan, terpercaya dan akurat konsisten serta kesesuaian antara pelayanan yang diberikan kepada orang yang dilayani dengan yang bentuk, jenis, kualitas pelayanan yang dijanjikan. Selanjutnya indikator ketiga yakni daya tanggap, dimana kemampuan dari pegawai dan organisasi atau instansi yang bersangkutan untuk membantu masyarakat dan memeberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap, dimana kemampuan dari pegawai dan organisasi atau instansi yang bersangkutan untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Indikator keempat yaitu jaminan, berupa kemampuan pegawai untuk menimbulkan keyakinan dan kepastian terhadap janji yang telah dikemukakan kepada masyarakat. Yang menjadi faktor penting dalam indikator ini adalah adanya kesesuaian antara janji penyelesaian pelayanan yang tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan pada kenyataan atau fakta yang telah dirasakan oleh masyarakat. Disamping itu juga adanya sikap ramah dan menghargai yang harus dilakukan oleh pegawai secara kontinyu. Selanjutnya indikator kelima atau terakhir yakni empati, Dimana dalam hal ini pihak organisasi dan pegawai untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan diperoleh data yang menggambarkan tingkat indikator penelitian mengenai kualitas pelayanan di PT.PLN Kantor Pelayanan Petir. Untuk mengetahui harga tingkat indikator terlebih dahulu mengetahui skor ideal dari setiap indikator. Skor ideal indikator dengan sepuluh pernyataan (indikator 1) diperoleh dari perhitungan  $4 \times 267 \times 9 =$

9612 ( 4 = nilai tertinggi dari setiap jawaban yang diajukan kepada responden, 267 = jumlah sampel yang dijadikan responden, 9 = jumlah item pernyataan yang diajukan kepada responden ). Indikator kedua dengan tujuh pernyataan skor idealnya adalah  $4 \times 267 \times 7 = 7476$  (4 = nilai tertinggi dari setiap jawaban yang diajukan kepada responden, 267 = jumlah sampel yang dijadikan responden, 7 = jumlah item pernyataan yang diajukan kepada responden ). Skor ideal untuk pernyataan ketiga adalah  $4 \times 267 \times 4 = 4272$  ( 4 = nilai tertinggi dari setiap jawaban yang diajukan kepada responden, 267 = jumlah sampel yang dijadikan responden, 4 = jumlah item pernyataan yang diajukan kepada responden ). Skor ideal untuk pernyataan keempat adalah  $4 \times 267 \times 10 = 10680$  ( 4 = nilai tertinggi dari setiap jawaban yang diajukan kepada responden, 267 = jumlah sampel yang dijadikan responden, 10 = jumlah item pernyataan yang diajukan kepada responden ). Indikator kelima pada pernyataan kelima dengan skor ideal adalah  $4 \times 267 \times 5 = 5340$  ( 4 = nilai tertinggi dari setiap jawaban yang diajukan kepada responden, 267 = jumlah sampel yang dijadikan responden, 5 = jumlah item pernyataan yang diajukan kepada responden)

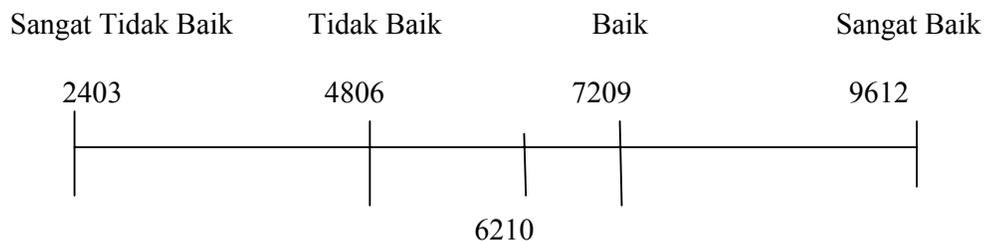
Skor indikator berwujud atau bukti fisik sebesar 6210 Nilai indikator berwujud atau buktifisik  $6210 : 9612 = 0,646$  dipresentasikan (dikalikan 100) menjadi 64,6 persen. Skor indikator kehandalan adalah sebesar 3370. Nilai indikator kehandalan  $3370 : 7476 = 0,450$  dipresentasikan (dikalikan 100) menjadi 45 persen. Skor indikator daya tanggap adalah sebesar  $2705 : 4272 = 0,633$  diprosentasikan (dikalikan 100) menjadi 63,3 persen. Skor indikator jaminan dan kepastian  $6093 : 10680 = 0,570$  diprosentasikan (dikalikan 100) menjadi 57

persen. Skor indikator empati adalah sebesar 6846. Nilai indikator empati 3409 : 5340 = 0,64 diprosentasikan (dikalikan 100) menjadi 64 persen.

Berdasarkan perhitungan tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa tingkat persetujuan responden terhadap indikator penelitian adalah indikator berwujud atau bukti fisik sebesar 64,6 persen, indikator kehandalan sebesar 45 persen , indikator daya tanggap sebesar 63,3 persen, indikator jaminan atau kepastian 57 persen, dan indikator empati sebesar 64 persen.

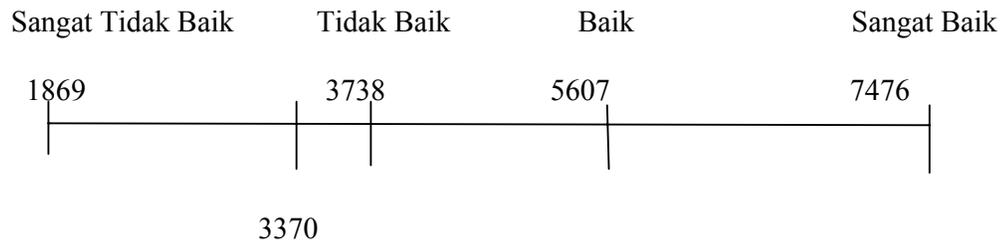
Dari masing-masing tingkat persetujuan tersebut dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan di PT.PLN Kantor Pelayanan Petir yaitu untuk kualitas pelayanan pada indikator berwujud atau bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan atau kepastian, dan empati dapat dikatakan kurang baik. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat berikut:

#### 1. Indikator Berwujud atau Bukti Fisik



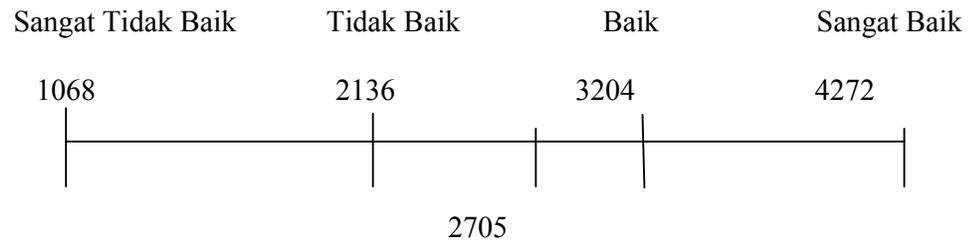
Nilai 6210 termasuk dalam kategori interval tidak baik dan baik, maka masuk dalam kategori baik karena berada lebih dekat pada interval baik.

## 2. Indikator Kehandalan



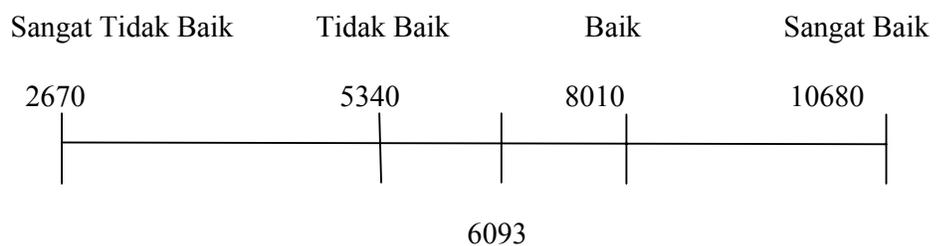
Nilai 3370 termasuk dalam kategori interval sangat tidak baik dan tidak baik, maka masuk kategori tidak baik karena lebih mendekati kategori tidak baik.

## 3. Indikator Cepat Tanggap



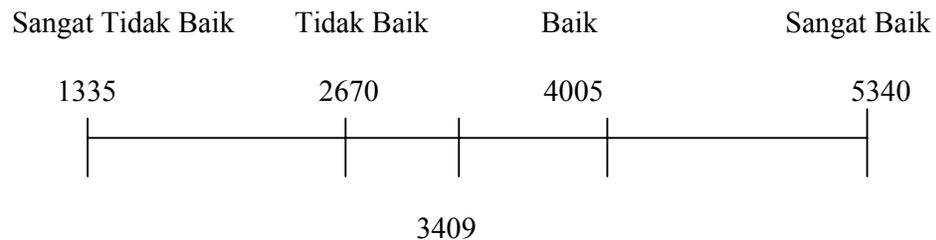
Nilai 2705 termasuk dalam kategori interval tidak baik dan baik, maka masuk kedalam kategori baik karena mendekati kategori baik.

## 4. Indikator Jaminan atau Kepastian



Nilai 6093 termasuk dalam kategori interval tidak baik dan baik, maka masuk kedalam kategori tidak baik karena berada lebih dekat pada interval tidak baik.

#### 5. Indikator Empati



Nilai 6846 termasuk dalam kategori interval tidak baik dan baik, maka masuk kedalam kategori tidak baik karena berada lebih dekat dengan interval baik

Berdasarkan hasil penelitian ada keterkaitan dengan indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan di PT.PLN Kantor Pelayanan Petir Kabupaten Serang, yaitu pada indikator kehandalan (reliability), indikator ini adalah yang memiliki persentase paling rendah yaitu 45%, hal ini terjadi karena mengenai waktu penyelesaian pelayanan hanya mencapai 25,1 persen, hal ini mencerminkan bahwa pegawai PT.PLN belum bisa menyelesaikan pelayanan kelistrikan terutama untuk penyelesain pelayanan peyambungan baru dan penanganan gangguan. Pelayanan penyambungan baru bisa memakan waktu yang cukup bisa memakan waktu sampai dua minggu ini, dengan alasan yang tidak jelas, bahkan peneliti mewawancari salah satu pegawai mengakui hal tersebut karena mereka terkadang suka lupa terhadap pelanggan yang akan melakukan penambahan daya ataupun dari unit utama tidak mengkonfirmasi secara langsung

pada PT.PLN Kantor Pelayanan Petir sehingga proses nya memerlukan waktu yang cukup lama. Untuk penanganan gangguan masyarakat merasa sangat merugi, untuk para wiraswasta yang usahanya sangat memerlukan listrik misalnya jika terjadi gangguan padam listrik maka mereka harus rela merugi terhadap padamnya listrik tersebut, berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat yang mempunyai usaha tersebut mngatakan kalo memang terjadi gangguan yang cukup lama mereka mendapat dipensasi terhadap biaya ataupun hal lainnya sehingga sama-sama enak antara pihak PT.PLN yang mengalami gangguan dan para wiraswasta yang merugi. Sama seperti para wiraswasta masyarakat biasa pun merasa sangat terganggu apabila terjadi gangguan listrik yang cukup lama sehingga aktivitas kegiatas sangat terganggu, mulai dari bekerja, belajar, dll, yang tentunya semua kegiatan tersebut butuh penerangan dan listrik. Keluhan masyarakat terhadap mati listrik pun tidak sampai disituh mereka mengatakan hampir setiap hujan selalu saja listrik padam, sehingga mereka sangat terganggu akan hal tersebut ketika situasi hujan tidak dapat berkegiatan normal. Dikonfirmasi akan permasalahan padam listrik tersebut bapak ujang mina selaku supervisor mengatakan gangguan tesebut terjadi karena adanya perbaikan dan berasal dari pusat, perbaikan tersebut tentunya kan untuk jangka panjang kepada masyarakat, jadi kalo terjadi gangguan padam listrik masyarakat harus bersabar. Untuk ketika hujan terjadi padam listrik hal tersebut terjadi karena kabel-kabel listrik tidak tertata dengan baik, misalnya dahan-dahan pohon mengenai kabel atau susunan kabel berantakan maka ketika hujan terjadi padam listrik, sebetulnya kami setiap bulan melakukan proses perapihan terhadap kabel-

kabel tersebut, mungkin daerah tersebut hanya terlewat saja, hal tersebut yang di konfirmasi oleh bapak ujang selaku spv PT.PLN kantor pelayanan petir.

Selanjutnya mengenai biaya pelayanan hanya 25 persen pelanggan yang merasa ada kesesuaian antara biaya dengan pemakaian listrik yang mereka gunakan. Responden beralasan bahwa pelayanan pembacaan meter masih kurang baik sehingga menyebabkan perubahan biaya setiap bulanya terkadang hingga 40 persen kenaikan yang mereka alami. Pihak PT.PLN kantor pelayanan petir menyadari hal tersebut terjadi karena human error yang terjadi pada petugas mereka, tetapi pelanggan bisa melakukan komplain agar uangnya kembali, ke kantor pelayanan dan diadakan pengukuran kembali apabila memang benar maka uang pelanggan dikembalikan. Human error yang terjadi karena pengetahuan pegawai tersebut terhadap bidang pekerjaan mereka yang kurang baik, dan hal ini dibuktikan dengan hasil responden 20 persen terhadap pengetahuan pegawai. Kemampuan kinerja pegawai yang dinilai responden hanya 21,2 persen menyatakan bahwa kinerja mereka masih kurang baik baik dalam hal waktu penyelesaian, kemampuan berkomunikasi yang baik mengenai pelayanan dan pengaduan permasalahan pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pegawai yaitu bapak indra prayoga mengatakan bahwa jumlah pegawai perlu di tambah satu pegawai disetiap shift nya karena selama ini terdapat delapan pegawai dan masing-masing shift hanya terdapat dua pegawai, hal ini akan membuat proses pelayanan akan kurang berkualitas terhadap pelayanan yang terlayani.

Kemudian pelayanan yang sering mengecewakan pelanggan, tidak selamanya kesalahan terjadi pada masyarakat. *Customer error* juga sering dialami

oleh pelanggan dimana ketika adanya pembayaran online mereka tidak mengetahui bagaimana sistem tersebut bekerja, terjadinya bahaya arus pendek, listrik padam kerana kelebihan beban daya listrik dan pembayaran rekening listrik lebih dari batas waktu pembayaran. Hal di atas tentunya terjadi karena pelanggan tidak mengikuti informasi pelayanan dengan baik dan terjadi bukan karena pihak penyelenggara yakni PT.PLN murni karena pelanggan mengalami kesalahan dari pihak mereka sendiri. Pembayaran listrik secara online yang mereka anggap justru membingungkan, diwajibkan karena sebagian warga area PT.PLN kantor pelayanan petir yang sebagian besar adalah petani ataupun pedagang. Pembayaran listrik melebihi dari tanggal 20 pun terjadi karena ketidak mampuan ekonomi mereka, hanya saja denda yang diberikan mereka berharap tidak usah di kenakan.

Pembahasan ini pada intinya menyatakan bahwa kualitas pelayanan PT.PLN Kantor Pelayanan Petir Kabupaten Serang belum cukup baik atau dapat dikatakan kurang maksimal dengan adanya berbagai permasalahan yang telah dipaparkan sebelumnya.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dalam penelitian tentang kualitas pelayanan di PT.PLN Kantor Pelayanan Petir Kabupaten Serang. Peneliti menggunakan teori dari Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, yakni Teori kualitas pelayanan (SERVQUAL). Ada lima indikator/lima dimensi kualitas pelayanan Zeithaml, Parasuraman dan Berry yang kemudian digunakan sebagai indikator untuk mengukur kualitas pelayanan di PT.PLN Kantor Pelayanan Petir terdiri dari lima indikator yaitu berwujud (tangible), kehandalan (reliable), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (emphaty). Maka peneliti membuat kesimpulan yaitu:

1. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan oleh peneliti dan penjabaran teori yang dipakai maka dapat di simpulkan bahwa kualitas pelayanan di PT.PLN Kantor Pelayanan Petir Kabupaten Serang dikategorikan “Baik”. Kemudian berdasarkan perbandingan antara skor yang terkumpul dengan skor yang diharapkan dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan di PT.PLN Kantor Pelayanan Petir Kabupaten Serang adalah sebesar 63,77 persen.
2. Kualitas pelayanan di PT.PLN Kantor Pelayanan Petir Kabupaten Serang belum sepenuhnya dilaksanakan berdasarkan identifikasi masalah yang berkaitan dengan teori dimensi kualitas pelayanan, yaitu waktu penyelesaian dari proses pelayanan penambahan daya, penanganan gangguan listrik, dengan waktu yang telah dijanjikan sebelumnya, dimana penyelesaian bisa memakan

waktu hingga dua minggu sampai tiga minggu lebih. Disamping itu sosialisasi tentang prosedur penambahan daya ataupun pemasangan listrik pada masyarakat kurang baik sehingga mereka tidak mengetahui prosedur tersebut. Kedua hal tersebut termasuk dalam dimensi reliability (kehandalan) yang belum berjalan dengan baik.

3. Kualitas pelayanan dalam hal petugas adalah pengetahuan pegawai terhadap pencatatan meteran listrik yang mengakibatkan jumlah tagihan listrik yang tidak menentu. Hal ini terkait dengan empathy (empati) dan reliability (kehandalan) dari pihak PT.PLN Kantor Pelayanan Petir. Selain itu pegawai PT.PLN mengakui bahwa keterbatasan pelayanan karena pembagian waktu kerja yang kurang baik, hanya dua orang pada setiap shift mereka merasa perlu penambahan satu orang setiap shift nya, karena apabila jumlah petugas yang terbatas maka bentuk perhatian secara personal kepada pelanggan dan konsistensi pelayanan tepat waktu yang diinginkan pelanggan pun belum terlaksana maksimal
4. Tingkat kedisiplinan dari petugas serta tidak adanya jaminan kepastian dari ketepatan waktu pelayanan hingga produk pelayanan PT.PLN Kantor Pelayanan Petir belum semuanya terpenuhi. Hal ini termasuk dalam dimensi kualitas pelayanan yakni assurance (Jaminan/kepastian). Oleh karena itu hal ini tentu harus segera di atasi agar pelanggan tidak merasa dirugikan

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian yang berjudul “ Kualitas Pelayanan di PT.PLN Kantor Pelayanan Petir Kabupaten Serang” dikatakan baik yaitu mencapai 63,77 persen. Oleh karena itu peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Agar terciptanya kualitas pelayanan di PT. PLN Kantor Pelayanan Petir yang baik kepada pelanggan, maka sebaiknya pihak penyelenggara pelayanan yakni PT.PLN Kantor Pelayanan Petir harus mampu memenuhi maupun merealisasikan segala macam keluhan pelanggan dengan melalui sebuah kotak saran atau memberikan pernyataan tertulis kepada pelanggan ketika petugas melakukan pencatatan meteran sehingga apa yang di keluhkan masyarakat dapat tertulis tidak hanya sekedar keluhan kepada petugas PLN
2. Meningkatkan pengawasan dari pihak PT.PLN pusat yakni diberikan sanksi kepada petugas yang tidak disiplin untuk menyelesaikan tugas, datang tidak tepat waktu dan tidak mematuhi aturan dan prosedur pelayanan agar dapat segera dipenuhi dan direalisasikan setiap permintaan ataupun kebutuhan pelanggan
3. Pemadaman listrik yang sering terjadi sebaiknya dilakukan sosialisasi kepada masyarakat kenapa terjadi pemadaman dan waktu pemadaman sehingga masyarakat dapat mengerti dan megantisipasi hal tersebut. Perbaikan-perbaikan pada kabel-kabel listrik digardu jalan harus dilakukan perbaikan dan

pembersihan agar ketikan hujan turun tidak terjadi pemadaman, seperti ranting-ranting pohon yang menghalangi kabel ataupun kabel yang tidak beraturan.

4. Memberikan pengetahuan dan pelatihan kepada para pegawai mengenai jenis pelayanan pembacaan meter sehingga tidak terjadi kesalahan pada saat pencatatan. Selain itu juga bisa berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan sehingga terjadi hubungan yang baik dan apabila jumlah rekening terjadi perubahan mereka dapat mengetahui bagaimana prosedur mengadakan biaya tarif listrik tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arief.2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pemasaran*.Malang :Bayumedia
- Arikunto, Suharsimi,. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: RinekaCipta
- Azwar, S. 1997. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Buku Panduan Dan Bimbingan Penyusunan Skripsi.2005.Serang : UNTIRTA
- Bitner, Mary Jo and Valerie A. Zeithaml.1996.*Service Marketing*.Amerika: McGrawHill
- Fitzsimmons, J. Mona and James A. Fitzsimmons.2004.Fourth Edition. *Service Management Operations, Strategy, and Information Technology*.Amerika :McGrawHill.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane. 2007. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*. Jakarta: PT.Indeks
- Moenir, AS. 2006. *Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta :PT.Bumi Aksara
- Nasution, M. Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : CV. Alfabeta.
- . 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kuantitatifdan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Thoha, Miftah,.2007. *Prilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*.Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Tjiptono, Fandi. 2004. Edisi Ke 4. *Prinsip-prinsip Total Quality Service(TQS)*. Yogyakarta: ANDI.
- Umar, Husein. 2005. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*.Edisi Baru. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Winarsih, AtikSepti dan Ratminto.2010. *Manajemen Pelayanan, Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta :PustakaPelajar

Sumber Lain:

[www.pln-jabar.co.id](http://www.pln-jabar.co.id) Tanggal Akses 22 Desember 2010

Nugraha, Andreas. 2008. Kualitas Pelayanan Jasa.

<http://www.ittelkom.ac.id/library/index>. Tanggal akses 13 januari 2011

Mammoy.blogspot.com. Organisasi Publik dan Pelayanan Masyarakat. Tanggal Akses 26 Januari 2011.

Witaradya, Kertya. 2010. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.

<http://www.kertyawitaradya.wordpress.com>. Tanggal akses 26 Januari 2011