

KUALITAS PELAYANAN PT. PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PLN) PERSERO AREA BALIKPAPAN RAYON PETUNG KEPADA MASYARAKAT DI KECAMATAN SEPAKU KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA

Puji Titik Wuryani¹, Muh. Jamal², Letizia Dyastari³

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan Kualitas pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Sepaku pada kantor PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) persero Area Balikpapan Kantor pelayanan Rayon Petung Kabupaten Penajam Paser Utara dan untuk mengetahui dan mendeskripsikan apa saja faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Sepaku pada Kantor pelayanan Rayon Petung Kabupaten Penajam Paser Utara. Jenis penelitian yang dilakukan termasuk deskriptif kualitatif. Fokus penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan Kepada masyarakat di Kecamatan Sepaku, meliputi tangible (berwujud/buktifisik), Reliability (Kehandalan), Responsiviness (Respon/ketanggapan), Assurance (Jaminan), Empathy (empati) dan faktor pendukung dan penghambat Kualitas Pelayanan PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero Area Balikpapan Rayon Petung Kepada masyarakat di Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara. Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa PT. PLN (persero) Area Balikpapan Rayon petung memiliki peranan penting dalam memberikan pelayanan listrik kepada seluruh masyarakat, dapat dikatakan sudah terlaksana cukup baik dan sesuai dengan peraturan. Untuk Faktor Pendukungnya yakni: adanya sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan, dan yang menjadi faktor penghambatnya yakni kurangnya kecermatan pegawai dalam pencatatan meteran, kurangnya kesadaran masyarakat dalam membayar tagihan listrik tepat pada waktunya ,lambatnya proses pelayanan calon pelanggan pemasangan baru, adanya hambatan teknis dalam pelayanan dan seringnya gangguan jaringan akibat terlalu jauhnya jarak antara pembangkit listrik dengan wilayah sepaku yang mengakibatkan pemadaman listrik di Kecamatan Sepaku.

Kata Kunci: *Kualitas, pelayanan, PLN, pelanggan, rayon, Petung*

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: pujtitik11@gmail.com

² Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

³ Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

Pendahuluan

Pelayanan publik adalah tanggungjawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara Dalam rangka meningkatkan kesahtraan masyarakat, pemerintah memiliki peranan yang besar dalam pembangunan. Segala tindakan yang dilakukan oleh aparat negara tidak lepas dari pembangunan Nasional yang berkesinambungan dan meliputi seluruh aspek kehidupan masyarakat, bangsa, dan negara, baik itu pembangunan fisik maupun nonfisik. Dimana melalui usaha-usaha peningkatan kualitas hidup masyarakat melalui berbagai tindakan pembangunan dan peningkatan peayanan publik yang semuanya diharapkan mencapai tujuan yang diinginkan untuk mewujudkan cita-cita bangsa, yaitu masyarakat yang adil dan makmur. Dewasa ini masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan publik. Oleh sebab itu substansi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan di bidang ketenagalistrikan. PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) merupakan salah satu perusahaan milik Negara yang memberikan pelayanan kepada calon pelanggan dan masyarakat dalam penyediaan jasa yang berhubungan dengan penjualan tenaga listrik satu-satunya di Indonesia. Namun perbincangan tentang kualitas pelayanan tidak pernah habis-habisnya ketidakpuasan masyarakat dalam pelayanan listrik di Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara. Dalam menjalankan fungsinya sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa maka PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero Area Balikpapan Rayon Petung dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan seiring banyaknya keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero Area Balikpapan Rayon Petung yang Kurang memuaskan. Dalam upaya memberikan pelayanan terhadap masyarakat dituntut untuk memberikan kepuasan, karena dengan demikian masyarakat akan semakin percaya dengan badan usaha ini sebagai mitra usahanya, jasa merupakan aktifitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual dan diiringi memberikan kepuasan pada pelanggan. Sebagaimana diketahui bahwa kebutuhan akan tenaga listrik semakin meningkat seiring dengan makin ketatnya persaingan yang terjadi dalam dunia usaha karena kita tahu bahwa listrik sangat berperan penting dalam kehidupan sehari-hari. Ketetapan dan keakuratan yang tercemin dalam kegiatan pelayanan sebagai sarana utama itu sendiri menjadi suatu tolak ukur kualitas dari hubungan terhadap masyarakat dan pelanggan yang terkait dalam usahanya mengatur kinerja PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero Area Balikpapan Rayon Petung kantor pelayanan petung sehingga dapat tercapai tujuan yang telah ditetapkan bersama.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara terhadap beberapa masyarakat di Kecamatan Sepaku dan di Kantor PLN Rayon petung Kantor

pelayanan Petung masih ditemukannya pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan masyarakat, masalah tersebut adalah antara lain:

1. Masih sering terjadi pemadaman listrik bergilir hampir setiap hari bahkan pemadaman dilakukan pagi, siang dan tengah malam tanpa ada pemberitahuan dari pihak PLN dan tidak tahu penyebabnya sehingga banyak masyarakat di Kecamatan Sepaku yang mengeluhkan terjadinya pemadaman listrik tersebut.
2. Masih kurangnya Fasilitas Sarana dan Prasarana Kantor yang mendukung Pelayanan misalnya ruangan pelayanan yang sempit dan loket pelayanan yang kurang luas.
3. Menurut observasi lapangan dan beberapa keluhan masyarakat, masih ada pegawai sebagai penyedia pelayanan yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan, kurangnya kesadaran masyarakat dalam pembayaran tagihan listrik dan adanya hambatan dalam teknis pelayanan pemasangan baru.
4. Masih kurangnya penanganan dari pihak PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero Area Balikpapan Rayon Petung dalam mengatasi gangguan jaringan akibat dari jarak wilayah Sepaku jauh dengan PLTD mengakibatkan pemadaman listrik.

Guna mengetahui Kualitas pelayanan pada kantor PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero Area Balikpapan Rayon Petung di Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara, berdasarkan pengamatan di lapangan menimbulkan penulis untuk melakukan penelitian lebih lanjut, secara khusus mengenai “ Kualitas Pelayanan PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero Area Balikpapan Rayon Petung Kepada Masyarakat Di Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara”

Kerangka Dasar Teori

Kualitas

Kualitas menurut Fandy Tjiptono dalam Pasolong (2014:132), adalah kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, kecocokan pemakaian, perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan, bebas dari kerusakan, pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal, sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Kualitas (quality) menurut Montgo Mery dalam Pasolong (2014:132), *“the extent to which products meet the requirement of people who use them”*. Jadi suatu produk, apakah itu bentuknya barang atau jasa, dikatakan bermutu bagi seseorang jika produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya.

Groetsch dan Davis dalam Hardiyansyah (2011:35) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Agus Dwiyanto (2006:144) mengatakan bahwa kualitas pelayanan publik adalah kemampuan organisasi pelayanan publik untuk memberikan pelayanan

yang dapat memuaskan para pengguna jasa baik melalui pelayanan teknis maupun pelayanan administrasi.

Pelayanan

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik dalam Pasolong (2014:128), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Monir dalam Pasolong (2008:128), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. pelayanan diperlukan manusia pada dasarnya ada 2 jenis yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa maupun Negara dalam Pasolong (2008:128), mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan serangkaian aktifitas yang diberikan oleh suatu organisasi atau birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat. Pelayanan publik dimaknai sebagai usaha pemenuhan hak-hak dasar masyarakat dan merupakan kewajiban pemerintah untuk melakukan pemenuhan hak-hak dasar tersebut. (Kurniawan dan Najib, 2008:56). Menurut Nurcholis, (2005:175-176), pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh negara dan perusahaan milik negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat.

Indikator Pelayanan Publik

Pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah yang tertera dalam keputusan menteri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25M.PAN/2/2004 Tanggal: 24 februari 2004 disebut indeks kepuasan masyarakat. Kebijakan ini dapat diketahui setidaknya suatu institusi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik dapat diukur dalam 14 indikator, yaitu:

1. Prosedur Pelayanan, yaitu kemudahan terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

3. Kejelasan Petugas Pelayanan, yaitu keberadaan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (Nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab Petugas Pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan Petugas Pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kesepatan Pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapat pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggaraan pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksana pelayanan. dalam Pasolong (2014:138-140)

Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen diperlukan organisasi agar usaha pencapaian tujuan menjadi lebih mudah. manajemen merupakan suatu seni dari ilmu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, penyusunan dan pengawasan dari pada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu (Manulang dalam Atik dan Ratminto, 2012:1).

Manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengarahan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya (G.R Terry dalam Hasibuan,

2009:2). Manajemen merupakan pencapaian tujuan organisasi dengan cara efektif dan efisien lewat perencanaan pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan sumber daya organisasi untuk meningkatkan efektivitas dan produktivitas kerja. Hal ini berarti bahwa para manajer untuk mencapai tujuan organisasinya harus melalui kerjasama orang lain untuk melaksanakan berbagai tugas yang mungkin dilakukan.

Perusahaan Listrik Negara

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2009 tentang kelistrikan dijelaskan bahwa Perusahaan Listrik Negara selanjutnya disingkat PLN adalah perusahaan pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan (PKUK) dengan tugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum, sedangkan untuk penyelenggaraan penyediaan tenaga listrik pemerintah dan pemerintah daerah sesuai dengan kewenangannya menetapkan kebijakan, pengaturan, pengawasan dan melaksanakan usaha penyedia tenaga listrik.

Masyarakat

Masyarakat adalah golongan besar atau kecil terdiri dari beberapa manusia, yang dengan atau karena sendirinya bertalian secara golongan dan pengaruh mempengaruhi satu sama lain (Hasan sady, 2000:47). Sehingga golongan tersebut bisa saling membantu dan tolong menolong satu sama lain agar pekerjaan yang ingin dilakukan dapat diselesaikan bersama.

Masyarakat adalah suatu kelompok manusia yang telah memiliki tatanan kehidupan, norma-norma, adat istiadat yang sama-sama ditaati dalam lingkungannya. tatanan kehidupan, norma-norma yang mereka miliki itulah yang menjadi dasar kehidupan sosial dalam lingkungan mereka, sehingga dapat membentuk suatu kelompok manusia yang memiliki ciri-ciri kehidupan yang khas, Sebab jika orang-orang yang hidup berkelompok dan saling mengenal satu sama lain dapat bekerjasama dalam suatu kepentingan. Dalam Abu Ahmadi (2003:97).

Metode Penelitian

Jenis Penelitian ini penulis menggunakan penelitian deskriptif kualitatif, yaitu metode dengan prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subyek atau obyek penelitian seseorang, pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Untuk mendapatkan gambaran yang lebih mendalam, maka penelitian tersebut akan dianalisis secara kualitatif. Penelitian kualitatif yaitu suatu penelitian yang bersifat alamiah, yang bergantung pada suatu pengamatan manusia dalam kawasannya sendiri berhubungan dengan orang-orang latar dan perilaku secara menyeluruh (Moleong, 2008:90).

Sesuai dengan tujuan pengujian masalah penelitian mengenai deskriptif atau penggambaran ataupun untuk mengukur Kualitas Pelayanan pada kantor

Perusahaan Listrik Negara (PLN) Area Balikpapan Rayon Petung maka peneliti akan menggunakan fokus penelitian meliputi:

1. Kualitas pelayanan PLN kepada masyarakat di Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara:
 - a. *Tangibel* (Berwujud/bukti fisik) Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, Komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
 - b. *Reliability* (Kehandalan) Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
 - c. *Responsiviness* (Respon/ketanggapan) Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
 - d. *Assurance* (Jaminan) Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
 - e. *Empathy* (Empati) Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.
2. Faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) persero area Balikpapan rayon petung kepada masyarakat di Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara.

Hasil Penelitian

Kualitas pelayanan listrik PT. Perusahaan Listrik Negara Area Balikpapan Rayon Petung kepada masyarakat di kecamatan sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara

Bukti Fisik (Tangibles)

Bukti Fisik (tangible) membahas tentang sarana dan prasarana Kantor PLN Rayon Petung Kabupaten Penajam Paser utara yang menunjang terlaksananya pelayanan listrik kepada masyarakat di Kecamatan Sepaku. Untuk lebih mengetahui tentang bukti fisik ini, maka peneliti melakukan wawancara kepada pimpinan atau menejer kantor PT.PLN Rayon Petung Kabupaten Penajam Paser utara sebagai *key informan* serta wawancara kepada pegawai/staf Kantor PT.PLN Rayon Petung dan masyarakat kecamatan sepaku sebagai *informan*.

Tangibles meliputi fasilitas fisik, penampilan personel, dan sarana komunikasi. Perlengkapan dan peralatan yang biasa digunakan dalam menunjang pelayanan juga harus memenuhi standar K2 dan K3 perlengkapan safety seperti helm, sepatu safety, kaos tangan, peralatan kerja seperti GPS untuk mengetahui lokasi pemasangan listrik baru, tangga, tang kombinasi, tes pen, beng plus-minus, meteran dan sebagainya. PLN sangat mengutamakan keselamatan kerja.

Alat transportasi yang digunakan dalam pekerjaan pelayanan listrik adalah mobil dan unit sepeda motor. selain sebagai pengangkut perlengkapan komponen listrik, dapat digunakan juga sebagai alat bantu memasang, memelihara, dan menangani gangguan di lokasi tertentu. Mobil yang digunakan sebanyak 3 unit yaitu mobil perintisan jaringan, mobil pelayanan gangguan 24 jam dan mobil untuk pemeliharaan jaringan. Setiap mobil ada 3 orang atau lebih, selain mobil terdapat

juga 1 unit sepeda motor untuk PRC (pelayanan reaksi cepat), dikendarai oleh dua orang pegawai untuk pelayanan gangguan yang ringan-ringan atau inpeksi dadakan.

Alat-alat komunikasi yang digunakan adalah telepon, *Handy talky* (HT) dan Radio. Dengan menggunakan alat komunikasi ini, dapat mempermudah PT. PLN (Persero) Rayon Petung dengan PT. PLN lainnya. Selain itu juga sebagai komunikasi antar pelanggan yang mengeluhkan gangguan listrik dan koordinasi para petugas/pegawai bagian teknik dilapangan. Terdapat 5 komputer yang digunakan untuk mengolah data administrasi, pelayanan gangguan, dan pembuatan rekening listrik.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan Sarana dan prasarana dalam ruang pelayanan juga cukup memadai, seperti ruangan ber AC, terdapat TV agar pelanggan yang sedang berurusan di Kantor PLN Rayon petung tidak merasa jenuh menunggu antrian, ruangan yang bersih dan rapi membuat nyaman juga lahan parker yang cukup memadai. Selain itu bangunan PT. PLN Rayon petung yang saat ini terlihat bagus setelah di renovasi.

Maka dapat dikatakan ruang yang tersedia di Kantor PT. PLN Rayon Petung Kabupaten Penajam Paser Utara sudah cukup baik Cuma ada beberapa ruang pelayanan pelanggan yang sempit misalnya ruang pelayanan bagian supervesior pelayanan administrasi, mesin pembangkit listrik menurut menajer PT. PLN Rayon Petung juga sudah cukup dan mesin semuanya masih cukup handal Cuma terkadang masih adanya pemadaman listrik tapi untuk sekarang sudah tidak terlalu sering, dan untuk sarana dan prasarana dilapangan sudah cukup terfasilitasi semua alat *safety* sudah di lengkapi ,komputer juga sudah cukup.

Mengacu pada konsep 5 (lima) dimensi pokok kualitas pelayanan publik menurut Zeithhmal, parasurman & berry (dalam Hardiansyah 2011:46) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan sangat nyata oleh konsumen/pelanggan, untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas harus didukung oleh bukti fisik dari penyedia layanan, sedangkan pada kenyatannya masih ada yang perlu dibenahi kembali oleh pihak Kantor PT. PLN Rayon Petung Kabupaten Penajam Paser Utara khususnya pihak yang bersangkutan dengan ruang pelayanan dan loket pelayanan untuk dapat memberikan solusi tentang keadaan pelayanan yang kurang baik sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan.

Dalam Kepmenpan No 63 Tahun 2003 yang menguraikan tentang standar pelayanan publik, dikatakan bahwa penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik sangat menentukan kualitas layanan yang dihasilkan, sehingga dapat dikatakan bahwa bukti fisik darisegi sarana dan prasarana kantor PT. PLN Rayon Petung Kabupaten Penajam Paser Utara masih kurang optimal dan belum memadai dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Kehandalan (Reliability)

Reliability (kehandalan) merupakan salah satu indikator yang digunakan penulis untuk menganalisis kemampuan pegawai/staf PLN Rayon Petung dalam memberikan pelayanan yang terpercaya kepada masyarakat. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat PT. PLN (Persero) Rayon Petung, tentunya tidak lepas dari ketidakpuasan pelanggan akibat pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan keinginan dan aspirasi masyarakat pengguna jasa.

Berdasarkan hasil penelitian dan dari hasil wawancara yang dilakukan di lapangan, bahwa pelayanan yang djanjikan atau yang ditawarkan oleh PT. PLN Rayon petung adalah prosedur pelayanan yang cukup sederhana. Dalam memperoleh informasi pemasangan listrik baru, masalah gangguan dan pelayanan lainnya masyarakat dapat langsung menghubungi kontak PLN yaitu 123 ataupun melalui via online di website www.pln.co.id dan keterbukaan atau transparansi biaya pemasangan dan jangka waktu pengerjaan dalam pelaksanaan pelayanan pasang listrik baru telah tercantum dalam website yang disediakan oleh PLN. Dengan ini dapat lebih memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan di era modern ini. maka dapat dilihat bahwa kemampuan pegawai/staf kantor PT. PLN Rayon Petung Kabupaten Penajam Paser Utara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. hanya saja dalam pencatatan meteran pegawai Kantor PT. PLN Rayon Petung kurang cermat, dan selama penulis berada di kantor PLN hampir seluruh pegawai dan staff sampai menajer PLN sangat ramah dan sopan kepada masyarakat yang sedang berurusan dan saat penelitian pun penulis diberi fasilitas dan respon sangat baik.

Berdasarkan konsep 5 (lima) dimensi pokok kualitas pelayanan publik menurut Zeithhmal, parasurman & berry (dalam Hardiansyah 2011:46) bahwa kehandalan yang berjalan dengan optimal akan menghasilkan layanan yang berkualitas. Dalam hal ini pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN Rayon Petung Kabupaten Penajam Paser Utara kepada masyarakat di kecamatan sepaku dalam penyediaan pelayanan listrik belum memenuhi aspek kehandalan yang baik.

Respon/Ketanggapan (Responsiveness)

Responsiveness (Respon/ketanggapan) berkenaan dengan kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap dalam menginformasikan kapan pelayanan akan diberikan kepada masyarakat. Memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan atau masyarakat salah satu tugas dan tujuan PT. PLN Rayon Petung. salah satu contoh pemberian pelayanan itu adalah pelayanan penyambungan baru aliran listrik untuk masyarakat atau pelanggan, selain itu untuk memudahkan masyarakat dalam penyambungan aliran listrik baru dibutuhkan prosedur yang baik sehingga dapat memudahkan proses pelaksanaan kegiatan pemasangan sambungan baru listrik. Untuk dapat mengetahui secara mendalam mengenai daya tanggap pegawai/staf Kantor PT. PLN Rayon petung kabupaten penajam paser utara

kepada masyarakat di kecamatan Sepaku dalam melayani kebutuhan masyarakat maka peneliti melakukan wawancara kepada pimpinan, pegawai/staf dan masyarakat di kecamatan Sepaku.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, dapat diketahui bahwa pegawai/staf kantor PT. PLN Rayon Petung Kabupaten penajam Paser Utara mampu menunjukkan kesediaan dan kesiapan untuk memberikan jasa. Hal itu dapat terlihat dari daya tanggap pegawai PT. PLN Rayon Petung yang selalu ada pada saat jam kerja dan cepat tanggap terhadap keluhan dan keinginan masyarakat.

Kemudian menurut konsep 5 (lima) dimensi pokok kualitas pelayanan publik menurut Zeithhamal, parasurman & berry (dalam Hardiansyah 2011:46) , bahwa daya tanggap yakni berkaitan dengan kesediaan dan kesiapan pegawai/staf untuk memberikan jasa secara cepat dengan melakukan pelayanan sesuai dengan jadwal yang ada, melakukan pelayanan dengan cepat, dan memberikan informasi informasi mengenai kepastian waktu pelaksanaan pelayanan, serta tanggap dalam keinginan masyarakat. Sehingga dapat dikatakan bahwa respon /ketanggapan pegawai/staf sudah cukup baik terlihat dari pegawai yang cepat tanggap dalam keinginan masyarakat.

Jaminan (Assurance)

Jaminan pelayanan mencakup perilaku pegawai/staf PLN Rayon Petung dalam melakukan pelayanan yang baik yang dilihat jaminan kepastian biaya, kemampuan dan keramahan, sopan santun pegawai dalam menyakinkan kepercayaan pelanggan atau masyarakat serta ketepatan waktu penyelesaian pelayanan. Untuk mengetahui hal itu maka penulis melakukan wawancara kepada pimpinan, pegawai/staf dan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan *key informan* dan *informan*, penulis menganalisa bahwa pegawai/staf telah memberikan jaminan biaya sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, mampu menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu dan pegawai/staf PT.PLN Rayon Petung juga sudah mampu melayani dengan ramah dan sopan.

Jika disesuaikan dengan Kep/25M.PAN/2/2004 maka untuk memberikan pelayanan yang memuaskan harus didukung dengan kepastian pelaksanaan pelayanan, ketepatan waktu penyelesaian, dan kepastian biaya pelayanan. sehingga dalam pembahasan mengenai jaminan (*Assurance*) yang diberikan oleh pegawai/staf PT. PLN Rayon Petung Tidak terjadi masalah atau sudah baik.

Empati (Empathy)

Empati (*Empathy*) adalah salah satu indikator yang penting yang digunakan untuk mengetahui Sikap tegas tetapi penuh perhatian dan ada tidaknya diskriminasi dari pegawai/staf di Kantor PLN Rayon Petung dalam menjalankan pelayanan kepada masyarakat di kecamatan sepaku. Untuk mengetahui empati yang diberikan kepada masyarakat, maka peneliti melakukan wawancara kepada

key informan dan *informan* guna mengetahui ketegasan, perhatian dan ada tidaknya diskriminasi pelayanan yang dilakukan oleh pegawai/staf Kantor PT. PLN Rayon Petung Kabupaten Penajam Paser Utara. Dari hasil wawancara menunjukkan bahwa ketegasan yang dilakukan oleh pegawai/staf kepada masyarakat sudah cukup baik, seperti memberikan sanksi kepada masyarakat yang telat membayar tagihan rekening listrik.

Namun jika dilihat sanksi yang diberikan oleh pihak kantor dapat dikatakan bahwa sanksi yang diberikan kepada masyarakat kurang tegas, karena tidak memberikan efek jera pada masyarakat, karena terbukti setiap bulan selalu ada masyarakat yang telat melakukan pembayaran.

Perihal perhatian pegawai dalam memberikan pelayanan juga sudah cukup baik, seperti memberikan informasi kepada masyarakat ketika akan dilakukan pemadaman listrik. Disamping itu setiap pegawai selalu menanyakan keperluan masyarakat yang datang melakukan pengurusan ke Kantor PT. PLN Rayon Petung Kabupaten Penajam Paser Utara itu merupakan bentuk perhatian dari pegawai. Pegawai Kantor PT. PLN Rayon Petung juga melakukan pelayanan dengan tidak membedakan atau diskriminasi pelayanan.

Didalam konsep 5 (lima) dimensi pokok kualitas pelayanan publik menurut Zeithhmal, parasurman & berry (dalam Hardiansyah 2011:46) untuk meningkatkan kualitas pelayanan maka diperlukan ketegasan, perhatian dan sikap tidak diskriminasi dalam pelayanan oleh pegawai kantor PT. PLN Rayon Petung sehingga penerima pelayanan yaitu masyarakat merasa puas dan nyaman terhadap hasil layanan yang diberikan. Dalam hal ini dapat di katakana bahwa empati yang diberikan pegawai Kantor PT. PLN Rayon Petung kepada masyarakat di Kecamatan Sepaku sudah cukup baik dan tegas.

Faktor pendukung dan penghambat Kualitas pelayanan PT. PLN Area Balikpapan Rayon Petung kepada masyarakat di Kecamatan Sepaku

Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan

Dari hasil penelitian yang diperoleh penulis, ditemukan faktor pendukung dalam pelayanan listrik kepada masyarakat di Kecamatan Sepaku , yaitu faktor pendukung pelayanan di Kantor PT. PLN Rayon Petung sudah tercukupinya sarana dan prasarana yang ada di kantor PLN Rayon Petung baik peralatan pembantu ataupun peralatan utama dalam pelayanan khususnya pengaduan keluhan masyarakat melalui call canter dan adanya aplikasi berbasis web yaitu aplikasi pengaduan dan keluhan terpadu (APKT), adanya aplikasi pelayanan pelanggan terpadu (AP2T), transportasi dan sebagainya. Menurut Bill Creech (dalam Pasolong 2007:188) teknologi adalah lebih cenderung positif dan proaktif pegawai dalam melakukan pekerjaan, karena mereka memandang teknologi sebagai teman, bukan sebagai musuh untuk meningkatkan kinerja. Teknologi memungkinkan pegawai lebih kreatif merancang dan mengembangkan cara berfikir positif dalam strategi berbeda untuk lebih meningkatkan kinerja.

Faktor penghambat Kualitas Pelayanan

Dari hasil penelitian yang diperoleh penulis, ditemukan 6 (empat) faktor penghambat dalam pelayanan di Kecamatan Sepaku : Yang pertama adalah Ketersediaan jaringan, yang kedua adanya praktek calo yang merugikan pelanggan PLN, yang ketiga kurangnya kecermatan pegawai dalam pencatatan meteran, yang keempat kurangnya kesadaran masyarakat dalam membayar tagihan listrik yang kelima nomor telepon yang dicantumkan pada saat pendaftaran pemasangan baru tidak aktif atau sibuk dan yang keenam faktor cuaca yang mengakibatkan terhambatnya pelayanan. Selanjutnya menurut Norman dalam Hardiyansyah (2011:35) mengatakan bahwa apabila kita ingin sukses memberikan kualitas pelayanan maka kita harus memahami terlebih dahulu memahami karakteristik pelayanan, yang di jelaskan sebagai berikut:

1. Pelayanan sifatnya tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh sifatnya adalah tindak sosial.
3. Produksi dan konsumsi pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadian bersamaan dan terjadi ditempat yang sama. Karakteristik tersebut dapat menjadikan dasar bagaimana kita dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.

Hasil penelitian yang telah dilaksanakan menunjukkan bahwa Enam faktor penghambat di atas seharusnya tidak terjadi sehingga dapat terciptanya kualitas pelayanan yang lebih baik, yang sesuai dengan karakteristik pelayanan diatas dan untuk masyarakat seharusnya diberi ketegasan lagi agar tidak adanya keterlambatan dalam pembayaran tagihan listrik serta untuk masalah calo sebaiknya pihak PLN lebih memperhatikan karena sangat merugikan bagi pelanggan.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan dapat dilihat bahwa Bukti fisik (*Tangibles*) tentang sarana dan prasarana/fasilitas yang ditawarkan oleh PT. PLN Area Balikpapan Rayon Petung dalam memberikan pelayanan, belum optimal karena masih adanya ruangan pelayanan yang sempit khususnya ruang pelayanan pelanggan atau ruang bagian supervisor pelayanan pelanggan dan loket pelayanan yang kurang luas. Untuk sarana pelayanan lain seperti Ruangan tunggu sudah cukup baik terdapat 2 kursi panjang di ruang tunggu yang tersusun rapi dan bersih kemudian ada 1 tv layar datar, terdapat x banner mengenai waspada jangan lakukan transaksi uang dengan dalih pengurusan hadiah undian, lahan parker yang cukup memadai, mobil pelayanan yang cukup dan bangunan yang saat ini terlihat bagus tetapi masih ada kurang.

2. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan dapat dilihat bahwa Keandalan (*Reliability*) pegawai PT. PLN Area Balikpapan Rayon Petung kemampuan pegawai/staf Kantor PT. PLN Rayon Petung Kabupaten Penajam Paser Utara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. hanya saja dalam pencatatan meteran pegawai Kantor PT. PLN Rayon Petung kurang cermat.
3. Respon/ketanggapan (*Responsiveness*) Kemampuan Pegawai PLN Rayon Petung dalam memberikan respon atau ketanggapan terhadap pelanggannya sudah cukup baik. Mampu menunjukkan kesediaan dan kesiapan untuk memberikan jasa. Hal itu dapat terlihat dari daya tanggap pegawai PT. PLN Rayon Petung yang selalu ada pada saat jam kerja dan cepat tanggap terhadap keluhan dan keinginan masyarakat. Meskipun secara keseluruhan respon dan ketanggapan di PT. PLN Rayon Petung sudah cukup baik tetapi masih ada kekurangan yang bila ditangani dengan baik dapat menciptakan kinerja pelayanan yang berkualitas dan memperoleh kepuasan masyarakat.
4. Jaminan (*Assurance*) yang diberikan oleh PT. PLN Rayon Petung dalam melakukan pelayanan yang baik yang dilihat jaminan kepastian biaya ,kemampuan dan keramahan, sopan santun pegawai dalam menyakinkan kepercayaan pelanggan atau masyarakat serta ketepatan waktu penyelesaian pelayanan telah memberikan jaminan biaya sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, mampu menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu dan pegawai/staf PT. PLN Rayon Petung juga sudah mampu melayani dengan ramah dan sopan.
5. Empati (*Empathy*) Sikap tegas tetapi penuh perhatian dan ada tidaknya diskriminasi dari pegawai/staf di Kantor PLN Rayon Petung dalam menjalankan pelayanan kepada masyarakat di kecamatan sepaku sudah cukup baik pegawai selalu menanyakan keperluan masyarakat yang datang melakukan pengurusan ke Kantor PT. PLN Rayon Petung Kabupaten Penajam Paser Utara itu merupakan bentuk perhatian dari pegawai. Pegawai Kantor PT. PLN Rayon Petung juga berusaha bersikap adil terhadap pelanggannya dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat.
6. Faktor pendukung yang mempengaruhi kualitas pelayanan PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) persero Area Balikpapan Rayon Petung adalah sudah tercukupinya sarana dan prasarana yang ada di kantor PLN Rayon Petung baik peralatan pembantu ataupun peralatan utama dalam pelayanan khususnya pengaduan keluhan masyarakat melalui call canter dan adanya aplikasi berbasis web yaitu aplikasi pengaduan dan keluhan terpadu (APKT) , adanya aplikasi pelayanan pelanggan terpadu (AP2T), transportasi dan sebagainya. sedangkan faktor penghambat dalam pelayanan adalah Yang pertama adalah Ketersediaan jaringan, yang kedua adanya praktek calo yang merugikan pelanggan PLN, yang ketiga kurangnya kecermatan pegawai dalam pencatatan meteran, yang keempat kurangnya kesadaran masyarakat dalam membayar tagihan listrik yang kelima nomor telepon yang dicantumkan pada

saat pendaftaran pemasangan baru tidak aktif atau sibuk dan faktor cuaca yang mengakibatkan terhambatnya pelayanan

Saran

1. Kepada PT. PLN Rayon Petung untuk menyediakan Sarana dan prasarana seperti ruangan pelayanan administrasi yang sempit sebaiknya diperluas supaya pegawai ataupun masyarakat yang di layani bisa merasa nyaman.
2. Kepada Para petugas/pegawai PT. PLN Rayon Petung untuk meminimalisir masalah keterlambatan masyarakat dalam pembayaran tagihan listrik seharusnya pihak PLN Rayon Petung lebih tegas lagi supaya masyarakat lebih sadar akan membayar listrik tepat pada waktunya dan juga untuk masalah calo sebaiknya di tangani dengan baik supaya tidak merugikan pelanggan.
3. Kepada petugas/pegawai PT. PLN Rayon Petung untuk masalah pemadaman listrik di Kecamatan Sepaku seharusnya lebih di tangani dengan baik lagi sehingga tidak sering mati lampu
4. Kepada petugas/pegawai PT. PLN Rayon Petung Untuk meminimalisir masalah keterlambatan proses pemasangan listrik baru yang dikarenakan nomor telepon pelanggan yang sulit untuk dihubungi, sebaiknya PLN meminta nomor alternatif kepada pelanggan jika sewaktu-waktu nomor telepon pelanggan tersebut tidak bisa dihubungi, agar pelayanan pasang listrik baru tetap bisa terlaksana.

Daftar Pustaka

- Ahmadi Abu, 2003. *Ilmu Sosial Budaya Dasar*. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Penerbit Gava Media. Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu. 2009. *Manajemen Sumber daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Indiahono, Dwiyanto, 2009. *Perbandingan Administrasi Publik*. Penerbit Gava Media. Yogyakarta.
- Moleong. J. Lexy. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif* Edisi Revisi Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Pasolong, Harbani.2014. *Teori Administrasi publik*. . CV. Alfabeta: Bandung
- Pasolong, Harbani.2008. *Teori Administrasi publik*. Bandung. CV. Alfabeta: Bandung
- Ratminto dan winarsih, Atik septi.2012. *manajemen pelayanan* cetak XI, Yogyakarta:Pustaka pelajar.

Dokumen:

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan