

**PELAYANAN PT. PLN (PERSERO) PADA KONSUMEN PRABAYAR
RAYON PANAM KOTA PEKANBARU**

Oleh : Betty Cahyani

bettycahyani17@gmail.com

Pembimbing : Febri Yuliani

Program Studi Administrasi Publik - Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. HR Soebrantas Km. 12,5 Simpang Baru Pekanbaru

28293

Telp/Fax 0761-63272

Abstract

Services of PT. PLN (Limited Liability Company) In Prepaid Consumers Rayon Panam City Pekanbaru has been running since 2009. This research was conducted to obtain and view information about the community in receiving services from PT. Prepaid PLN for consumers. The launch of the prepaid electricity program is a manifestation of PLN's commitment to continuously improve its services to customers with various forms of innovation. The concept of service is not the same, depending on the perceptions of each person who receives the service. Therefore, it is very important for PT PLN (Limited Liability Company) Rayon Panam to find out how much the quality of service for Prepaid consumers they provide to customers and to find out what factors influence the operation of PT. PLN (Limited Liability Company) on consumers prepaid Rayon Panam Pekanbaru City. The theoretical concept used in this study is the service theory in the Budiman book, namely: (1) Reliability, (2) Tangibles (direct evidence), (3) Responsiveness (responsiveness), (4) Assurance (guarantee), (5) Empathy (empathy). This research uses descriptive qualitative method with descriptive data analysis. In data collection researchers used observation, interview and documentation techniques. Based on the results of the study through interviews and observations, it can be seen that the services of PT. PLN (Limited Liability Company) on Prepaid consumers of Rayon Panam Pekanbaru City is considered to still have many shortcomings and is still not going well. In this study, the factors that influence the service of PT. PLN (Limited Liability Company) in the consumer prepaid Rayon Panam City of Pekanbaru, among others, investment study constraints, the lack of socialization of the National Electric Company to the Community, and lack of field officers.

Keywords: Services, PT. PLN (Limited Liability Company), Prepaid Consumers

Latar Belakang

Listrik merupakan salah satu sumber kehidupan masyarakat, listrik berfungsi sebagai energi penerangan dalam menjalankan aktivitas sehari-hari dan membantu memenuhi kebutuhan pokok. Seiring dengan pertumbuhan ekonomi dan tingkat populasi penduduk Indonesia yang semakin tinggi maka permintaan akan tenaga listrik semakin meningkat.

PT.PLN (Persero) sebagai satu-satunya badan yang bertanggung jawab atas pelayanan listrik harus memenuhi kebutuhan masyarakat dengan menyediakan energi listrik yang handal bagi konsumennya seperti yang tercantum dalam UU No 20 Tahun 2002 Tentang Ketenagalistrikan. Bahkan pemerataan tenaga listrik harus dilaksanakan diseluruh pelosok ini tanpa terkecuali. Selain itu, konsumenpun berhak mendapatkan penyediaan listrik secara terus menerus. Keberadaan PT.PLN sendiri ditengah masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan penuh kepada seluruh lapisan masyarakat di Indonesia tanpa terkecuali.

Tugas pokok dan fungsi umum PT.PLN (Persero) dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Memberikan pelayanan pemasangan atau pemutusan tenaga listrik.
2. Melayani pelanggan dalam pembayaran tagihan rekening listrik.
3. Meningkatkan pelaksanaan pembangunan dalam sektor perdagangan.

4. Memberikan pelayanan kepada pelanggan melalui dinas gangguan distribusi.

Demi kemajuan serta pengembangan dalam memenuhi semakin meningkatnya kebutuhan akan tenaga listrik, PLN mengeluarkan suatu inovasi. Bentuk inovasi yang diciptakan oleh PT.PLN adalah dengan mengeluarkan Program Listrik Prabayar.

Listrik prabayar merupakan layanan baru dari PLN untuk pelanggan dalam mengelola dan mengendalikan pemakaian STROOM (isi ulang energi listrik) sesuai kebutuhan dan keinginan pelanggan. Listrik prabayar adalah inovasi layanan dari PT.PLN yang mulai disosialisasikan sejak tahun 2008 namun baru resmi diluncurkan pada tahun 2009.

Tujuan program listrik prabayar dibuat agar pelanggan dapat dengan mudah mengendalikan pemakaian listriknya sesuai dengan kebutuhan, pelanggan tidak perlu berurusan dengan pencatatan meter yang biasanya dilakukan setiap bulan, dan tidak perlu terikat dengan jadwal pembayaran listrik bulanan. Pelanggan bisa lebih mudah mengoptimalkan konsumsi listrik dengan mengatur sendiri jadwal dan jumlah pembelian listrik. Pelanggan dapat mendisiplinkan diri sendiri untuk menggunakan listrik sesuai anggaran belanja.

Adapun jenis-jenis pelayanan pada PT.PLN (Persero) Rayon Panam yang diberikan kepada masyarakat sebagai berikut :

1. Pelayanan pasang baru prabayar (Token).

2. Pelayanan perubahan daya.
3. Pelayanan gangguan KWh (Kilo Watt hour).
4. Pelayanan gangguan angka meter rusak.
5. Pelayanan balik nama.
6. Pelayanan penyambungan eksternal atau multiguna
7. Pemeliharaan serta pengawasan tenaga listrik (P2TL)
8. Pelayanan pengaduan (komplain) masyarakat.
9. Pelayanan loket pembayaran

Adapun perbedaan sistem Prabayar dan sistem pascabayar dapat dilihat pada tabel 1.1

Tabel 1.1 Perbandingan Sistem Prabayar dan Sistem Pascabayar.

Sistem Prabayar	Sistem Pascabayar
Membayar sebelum memakai energy listrik	Memakai terlebih dahulu energy listrik setelah itu baru membayarnya.
Tidak ada pencatatan meteran sehingga sumber susut dan keluhan dapat diminimalisasi atau dihilangkan.	Memerlukan pencatatan meteran yang memerlukan biaya. Pencatatan meteran yang tidak akurat dapat menjadi sumber susut atau keluhan pelanggan.
Tidak ada pemutusan aliran listrik karena tidak ada pembayaran rekening bulanan	Pelanggan yang tidak membayar rekening bulanan setelah waktu tertentu, dilakukan pemutusan penyambungan.

Tidak dikenakan denda keterlambatan, karena pembayaran dilakukan sebelum energy listrik dikonsumsi.	Pelanggan yang terlambat membayar rekening bulan akan dikenakan denda keterlambatan.
Pelanggan tidak dikenakan uang jaminan pelanggan (UJL) pada saat melakukan penyambungan baru.	Pelanggan membayar Uang Jaminan Pelanggan (UJL) pada saat melakukan penyambungan baru.
Dalam menghitung energy listrik yang dikonsumsi tidak memperhitungkan biaya beban	Rekening bulanan memperhitungkan biaya beban
Mengendalikan sendiri pemakaian, sesuai dengan stroom yang tersedia.	Pelanggan kurang dapat mengendalikan pemakaian tenaga listrik karena tidak terkait dengan jumlah STROOM Yang tersedia.

PT.PLN (Persero) Rayon Panam merupakan PLN dengan pelanggan terbanyak dan memiliki wilayah kerja yang cukup luas di wilayah Riau. PT.PLN (Persero) Rayon Panam telah ikut melaksanakan program Listrik Pintar (Prabayar) ini. Program listrik pintar ini mulai dilaksanakan 2011.

Kebutuhan terhadap adanya tenaga listrik ini dirasakan diseluruh Indonesia, tidak terkecuali masyarakat Panam dan sekitarnya. Walaupun dapat dikatakan sebagai

daerah yang tidak terlalu besar, namun kebutuhan tenaga listrik warga masyarakatnya sangat besar. Hal ini terlihat dari banyaknya masyarakat yang telah menjadi pelanggan PT.PLN (Persero) Rayon Panam. Sebanyak 151.525 Pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Panam, yang didata hingga Maret 2018 telah memiliki aliran listrik baik itu dirumahnya maupun ditempat usahanya.

Setiap tahunnya kebutuhan akan listrik di Indonesia terus meningkat, sebagai akibat dari peningkatan kualitas kesejahteraan masyarakat diiringi juga oleh perkembangan industri di Indonesia. Sementara PT.PLN (Persero) memiliki keterbatasan dalam memenuhi peningkatan akan kebutuhan listrik tersebut. Namun tentunya PT. PLN (Persero) terus-menerus tetap melakukan upaya untuk memenuhi kebutuhan listrik secara bertahap keseluruhan pelosok negeri. Beberapa usaha telah dilakukan seperti memanfaatkan berbagai energi alternatif untuk dapat menghasilkan pasokan listrik yang cukup.

Berdasarkan pengamatan lapangan yang dilakukan penulis, penulis menemukan beberapa fenomena mengenai pelaksanaan program listrik pintar (prabayar) sebagai berikut : Permasalahan yang terjadi akibat kerusakan pada meteran KWh dialami oleh beberapa konsumen, sehingga proses pemasukan (Input) kode token pada listrik pabayar menjadi terganggu, sehingga konsumen merasa dirugikan dalam hal waktu karena harus dilaporkan terlebih dahulu kepada pihak PLN untuk ditanggapi selanjutnya. Lalu dilakukan

perbaikan meteran KWh oleh petugas PLN.

Sosialisasi dan komunikasi dari pihak PLN yang masih kurang kepada masyarakat sehingga masyarakat masih sedikit mendapat informasi mengenai prosedur dalam penggunaan listrik prabayar. Beberapa permasalahan yang dikeluhkan masyarakat mengenai kebijakan listrik prabayar diantaranya proses pembelian *vocher online* yang masih ada kalanya terjadi gangguan akibat jaringan, sehingga konsumen merasa resah ataupun dirugikan jika token listrik habis disaat terjadinya gangguan, dan pemahaman yang kurang dari masyarakat dengan tarif listrik yang dapat berubah sewaktu-waktu, membuat masyarakat merasakan tarif listrik yang berbeda antara sistem prabayar dan pascabayar. Dimana masyarakat merasa penggunaan listrik pascabayar lebih hemat dan minim potongan. Pelanggan juga harus selalu melakukan pengecekan jumlah KWh untuk mengantisipasi pemadaman listrik jika menggunakan sistem prabayar.

Proses penyelesaian masalah yang dilaporkan konsumen kepada PT.PLN belum dapat terselesaikan sesuai waktu yang diharapkan. Hal ini dikarenakan terbatasnya jumlah petugas dilapangan yang saat ini tersedia di PT.PLN menyebabkan waktu pelayanan menjadi lebih lama dari seharusnya. Petugas lapangan juga terkendala dengan permasalahan oleh beberapa konsumen, sehingga salah satu konsumen harus menunggu atau mengantri permasalahan yang lain terselesaikan terlebih dahulu sebelum petugas

melakukan tanggapan atau perbaikan terhadap permasalahannya sendiri.

Berdasarkan acuan diatas, terdapat kesenjangan dalam tujuannya dibuat program listrik prabayar dengan kenyataan yang terjadi di lapangan. Kenyataannya dalam pelaksanaan program ini masih mengalami keluhan dari masyarakat, sehingga dapat ditentukan judul penelitian yaitu “Pelayanan PT.PLN (Persero) Pada Konsumen Prabayar Rayon Panam Kota Pekanbaru”.

Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang pemikiran diatas maka dalam penelitian ini penulis mengangkat permasalahan yaitu :

1. Bagaimana pelayanan PT.PLN (Persero) Pada Konsumen Prabayar Rayon Panam Kota Pekanbaru?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat Pelayanan PT.PLN (Persero) Pada Konsumen Prabayar Rayon Panam Kota Pekanbaru?

Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisa pelayanan PT.PLN (Persero) Rayon Pada Konsumen Prabayar Rayon Panam Kota Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat dalam Pelayanan PT.PLN (Persero) Pada Konsumen Prabayar Rayon Panam Kota Pekanbaru.

Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

a. Manfaat Teoritis

Diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dan dapat membandingkan antara teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan kenyataan yang ada dilapangan dalam rangka meningkatkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan bagi penelitian.

b. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian berharap agar hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan dan informasi yang nyata bagi pihak-pihak terkait khususnya, pihak PLN (Persero) Rayon Panam Kota Pekanbaru dalam membuat kebijakan.

Konsep Teori

Pelayanan

Menurut Gronroos, pelayanan merupakan aktifitas atau serangkaian aktifitas 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 dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan dalam Ratminto dan Atik, (2008 : 2).

Budiman dalam Sinambela (2016 : 7) berpendapat terdapat *reliability* yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar, *tangibles* yang ditandai dengan

penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya, *responsiveness* yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat, *assurance* yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan, dan *empathy* yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Menurut Sinambela (2006 : 06) secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. *Transparansi*, 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 publik 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 sosial, dan lain-lain.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dari penerima pelayanan publik.

Pelayanan Prima

Menurut Rahmayanty (2010 : 12), pelayanan prima merupakan pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan dan pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*). Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan.

Menurut Rahmayanty (2010 : 13), tujuan pelayanan prima merupakan upaya mempertahankan pelanggan agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan tersebut.

Menurut Rahmayanty (2010 : 16) Pengertian Prima (*Excellent*), kata lain sangat baik, terpadu, mengesankan. Jadi yang dimaksud dengan manajemen pelayanan prima adalah kegiatan merencanakan, mengorganisasi, menggerakkan serta mengendalikan proses pelayanan dengan standar yang sangat baik untuk memuaskan pelanggan agar tujuan perusahaan tercapai.

Pelanggan

Menurut Rahmayanty (2010 : 3), Pelanggan adalah kunci untuk meraih keuntungan. Tujuan tersebut berupa memaksimalkan laba dengan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, meraih pangsa pasar yang besar, menciptakan kepemimpinan pasar dalam hal

kualitas, mengatasi persaingan, melaksanakan tanggung jawab sosial.

Menurut Rahmayanty (2010 : 5) Pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah merupakan tujuan utama dalam perusahaan karena tanpa pelanggan, perusahaan tidak akan ada. Aset perusahaan sangat kecil nilainya tanpa keberadaan pelanggan. Karena itu tugas utama perusahaan adalah menarik dan mempertahankan pelanggan. Pelanggan ditarik dengan tawaran yang lebih kompetitif dan mempertahankan dengan memberikan kepuasan.

BUMN/PLN

Badan Usaha Milik Negara (BUMN)

Kemudian menurut Hartini (2017 : 36) fungsi utama BUMN adalah sebagai alat untuk mencari sumber keuangan Negara. Kenyataannya sejumlah perusahaan Negara yang didirikan justru difungsikan sebagai penunjang kegiatan swasta, dipionerkan menghidupkan kegiatan swasta untuk masa depan. Kenyataan lainya BUMN seringkali tidak memperoleh keuntungan, justru mendatangkan kerugian. Ironisnya pemerintah sebagai pemegang saham harus menanggung kerugian yang diderita oleh BUMN.

Selanjutnya menurut Hartini (2017 : 36) ada beberapa arahan yang ditetapkan dalam UU BUMN tentang tujuan pembentukan BUMN, yaitu :

1. Mengembangkan perekonomian nasional dan penerimaan Negara.
2. Mampu berjalan baik dan memupuk keuntungan.

3. Bermanfaat umum dalam memenuhi hajat hidup orang banyak.
4. Melaksanakan kegiatan usaha yang belum dilaksanakan oleh swasta dan koperasi serta bersifat melengkapi terutama dalam menyediakan kebutuhan masyarakat luas.
5. Aktif memberikan bimbingan kepada usaha ekonomi lemah dan koperasi.
6. Aktif menunjang pemerataan.

Perusahaan Listrik Negara (PLN)

Perusahaan Listrik Negara (PLN) adalah Badan Usaha Milik Negara yang ditunjuk sebagai kuasa usaha ketenagalistrikan yang menangani penyediaan tenaga listrik untuk umum, yaitu : industri, usaha komersial, rumah tangga, dan kegiatan sosial tentang ketenagalistrikan, yaitu dalam upaya memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa, tenaga listrik merupakan cabang produksi yang penting bagi Negara sebagai salah satu pemanfaatan kekayaan alam yang menguasai hajat hidup orang banyak perlu dipergunakan untuk kesejahteraan dan kemakmuran rakyat.

Komplain Konsumen

Menurut Bell dan Luddington (2006 : 12), keluhan pelanggan (*customers complaints*) adalah umpan balik (*feedback*) dari pelanggan yang ditunjukkan kepada perusahaan yang cenderung bersifat negatif. Umpan balik ini dapat dilakukan secara tertulis atau secara lisan.

Selanjutnya menurut Sangadji dan Sopiah (2013 : 247) penyebab keluhan pelanggan adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan yang diterima tidak seperti yang diharapkan.
2. Diabaikan dan dibiarkan menunggu.
3. Tidak ditanggapi atau tidak diperhatikan.
4. Produk yang dibeli tidak sama dengan yang dipromosikan.
5. Mendapat pelayanan yang kurang/tidak baik.
6. Kurang/tidak dihargai.
7. Lamban dalam pelayanan.
8. Kesalah pahaman dalam komunikasi.
9. Kesalahan wiraniaga dalam pengambilan dan pembungkusan barang yang dibeli.

Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Dilihat dari sifatnya penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan metode studi kasus, yaitu suatu penelitian yang dimaksud untuk memberikan data-data yang seteliti mungkin tentang manusia, keadaan atau gejala-gejala yang lain. Melalui penelitian ini peneliti ingin mengetahui sejauh apa pelayanan PT. PLN (Pesero) Pada Konsumen Prabayar Rayon Panam Kota Pekanbaru.

2. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis memilih lokasi pada PT PLN (Persero) Rayon Panam Kota Pekanbaru, yang berlokasi di JL. HR. Soebrantas, No. 64, Tuah karya, Tampan, Kota Pekanbaru. Penulis memiliki fungsi Alasannya pemilihan lokasi ini dikarenakan

terdeteksi adanya masalah yang dapat diteliti.

3. Informan Penelitian

Informan penelitian yaitu, orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi yang diteliti. (Moleong, 2004 : 132), Adapun *key informan* dalam penelitian ini adalah Manajer PT. PLN (persero) Rayon Panam Informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 3. 3 Tabel Daftar Informan Penelitian

No	Informan Penelitian
1	Supervisor Pelayanan Pelanggan & Administrasi PT. PLN Rayon Panam
2	Asistant Analis Pelayanan Pelanggan & Administrasi PT. PLN Rayon Panam
3	Pelanggan yang complain

Sumber : Di Olah Peneliti, 2018

4. Jenis Data dan Sumber Data

Data adalah unsur penting dalam penelitian berupa suatu fakta yang ada untuk memperoleh data-data yang diuji kebenarannya relevan dan lengkap. Jenis data dari penelitian ini yaitu data kualitatif yang bersifat deskriptif.

Dilihat dari sumber datanya, pengumpulan data dapat bersumber dari data primer dan data skunder. Adapun data yang penulis dapatkan ini bersumber dari :

1) Data Primer

Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono,

2017 : 225). Adapun data primer yaitu data yang langsung didapat dari objek penelitian atau informan penelitian yaitu berupa hasil wawancara yang mendalam dan hasil penelitian mengenai Pelayanan PT.PLN (Persero) pada konsumen prabayar Rayon Panam Kota Pekanbaru. Dengan informan penelitian yaitu Supervisor Pelayanan Pelanggan & Administrasi PT. PLN Rayon Panam, Asistant Analis Pelayanan Pelanggan & Administrasi PT.PLN Rayon Panam , Pelanggan yang komplain.

2) Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2017 : 225), data sekunder yaitu data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen. Adapun data sekunder, yaitu data yang diperoleh melalui sumber-sumber kedua atau secara tidak langsung melalui berbagai literatur baik dari buku, media masa (cetak atau elektronik). Serta keterangan yang diperoleh dalam bentuk sudah jadi dari instansi atau lembaga terkait yaitu mengenai :

- a. Profil PLN Kota Pekanbaru
- b. Profil PLN Rayon Panam
- c. Gambaran Umum Program Listrik Pintar (Prabayar)
- d. Data lain yang mendukung penelitian ini.

5. Teknik Pengumpulan Data

Pencapaian tujuan dalam suatu penelitian harus menggunakan teknik-teknik pengumpulan data yang tepat. Berhasil tidaknya suatu penelitian banyak tergantung pada ketepatan instrument serta metode yang dipakai dalam mengumpulkan

data atau informan yang dibutuhkan. Penulis dalam usaha untuk memperoleh data menggunakan cara sebagai berikut :

1. Wawancara (*Interview*)

Wawancara (*interview*) yaitu mengadakan tanya jawab langsung dengan informasi dijadikan objek penelitian untuk memperoleh data yang sesuai dengan permasalahan yang sedang diteliti. Wawancara merupakan alat pembuktian terhadap informasi terhadap permasalahan yang terjadi. Teknik wawancara pada penelitian kualitatif ini adalah wawancara mendalam. Wawancara mendalam adalah memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, bertatap muka dengan menggunakan pedoman wawancara. Wawancara yang dilakukan pada PT.PLN (Persero) Rayon Panam Kota Pekanbaru dibagian Pelayanan Pelanggan & Administrasi, pegawai yang berkerja dibagian Pelayanan Pelanggan & Administrasi dan konsumen prabayar yang komplain pada PT.PLN (Rayon) Panam Kota Pekanbaru.

2. Observasi

Observasi merupakan suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung. Yaitu dimana penulis melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang akan diteliti mengenai Pelayanan PT.PLN (Persero) Pada Konsumen

Prabayar Rayon Panam Kota Pekanbaru, proses ini berlangsung dengan pengamatan yang meliputi melihat, dan mencatat kejadian. Observasi bisa dikatakan sebagai kegiatan yang menjadi pencatatan secara sistematis kejadian, perilaku objek yang dilihat dan hal-hal yang diperlukan dalam mendukung penelitian yang sedang diteliti. Observasi yang dilakukan peneliti melihat, mencatat kejadian di tempat penunggu antrian pelayanan pelanggan, dirumah masyarakat yang meminta layanan, dan tempat sarana umum lainnya.

3) Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek. Dokumentasi dapat memberikan gambaran dari sudut pandang subjek melalui suatu media tertulis dan dokumen lainnya. Dokumentasi yang dilakukan penulis yaitu seperti mendokumentasi wawancara penulis bersama informan PT.PLN (Persero) Rayon Panam Kota Pekanbaru dibagian Pelayanan Pelanggan & Administrasi, masyarakat yang meminta layanan di PT.PLN (Persero) Rayon Panam.

6. Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah deskriptif kualitatif, yaitu data yang diperoleh

akan dibahas secara menyeluruh berdasarkan kenyataan yang terjadi dilapangan mengenai Pelayanan PT. PLN (Persero) Pada Konsumen Prabayar Rayon Panam Kota Pekanbaru. Kemudian dibandingkan hasil wawancara dengan informan yang satu dengan yang lainnya. Hasil wawancara dengan konsep maupun teori-teori yang mendukung pembahasan terhadap permasalahan dalam penelitian itu, dan kemudian mengambil kesimpulan yang berlaku umum. Kemudian dalam penelitian ini menggunakan triangulasi data sebagai kegiatan *check, recheck dan crosscheck* melalui persepsi peneliti untuk dijadikan sebagai suatu kesimpulan.

Adapun langkah-langkah data deskriptif kualitatif menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2014 : 246) meliputi :

- a. Reduksi Data
- b. Penyajian Data
- c. Penarik Kesimpulan

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

1. Pelayanan PT.PLN (Persero) Pada Konsumen Prabayar Rayon Panam Kota Pekanbaru

Dalam penelitian ini dikemukakan beberapa teori Budiman dalam Sinambela yang mendukung sesuai dengan masalah penelitian yaitu *Reliability* (keandalan), *Tangibles* (Bukti Langsung), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (empati) merupakan indikator yang mempengaruhi dalam pelayanan pada konsumen prabayar.

a. Reliability (Keandalan)

Keandalan adalah kemampuan suatu penyedia jasa untuk memberikan pelayanan sesuai visi dan misi secara akurat dan terpercaya, dengan berpedoman kepada peraturan serta harapan pelanggan atau pengguna jasa, beberapa aspek yang perlu diperhatikan diantaranya kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan.

1) Ketepatan Waktu

PT.PLN Rayon Panam dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian masalah dilakukan dengan mengusahakan waktu penyelesaian secara efisien dengan cepat dan tepat. Tetapi beberapa kendala yang terjadi yaitu prosedur tim lapangan yang lebih kompleks sehingga proses pelayanan menjadi lebih lama, misalnya pemasangan listrik baru didaerah yang sudah bisa dialiri listrik memerlukan jangka waktu maksimal 3 hari pengerjaan sesuai prosedur, namun karena beberapa lokasi memiliki jarak tempuh yang jauh maka proses pemasangan listrik dapat terselesaikan lebih dari 3 hari.

2) Prosedur

Pada permasalahan dalam permohonan pasang listrik baru menurut pelanggan bahwa SOPnya sangat berbelit. Dikarenakan dalam alur permohonan pemasangan listrik baru tidak dimengerti oleh sebagian masyarakat. Kurangnya keahlian masyarakat dalam pemakaian alat teknologi komunikasi juga menjadi

kendala dalam permohonan pemasanga listrik baru ini.

3) Biaya

konsumen mengeluhkan tentang besaran listrik yang didapat tidak sesuai dengan nominal saat pembelian pulsa listrik. PT.PLN (Persero) memang selama beberapa tahun telah mengubah cara pembayaran listrik dari pascabayar menjadi Prabayar. Hingga kini masih banyak masyarakat yang belum paham dengan aturan cara pembayaran tarif listrik, yang berubah dari pascabayar ke Prabayar. Mereka masih mengeluhkan jika pulsa listrik yang didapat tidak sesuai dengan nominal saat pembelian pulsa listrik.

4) Kedisiplinan Pegawai

Dari hasil observasi dapat diketahui bahwa kedisiplinan pegawai masih kurang. Konsumen sangat kecewa dengan kedisiplinan pegawai PLN Rayon Panam, dan konsumen terpaksa harus menunggu pegawai untuk mulai berurusan.

b. Tangibles (Bukti langsung)

Dimensi bukti fisik merupakan dimensi untuk mengukur pelayanan dengan memperhatikan kemampuan PLN Rayon Panam menunjukkan eksistensinya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen dengan memberikan bukti fisik yang nyata seperti kelengkapan seperti sarana dan prasarana, fasilitas penunjang untuk kenyamanan konsumen, pegawai yang lengkap serta berpenampilan rapi, dan lain

sebagainya sehingga konsumen merasa nyaman dan merasa dilayani dengan baik.

1) Fasilitas

Dari hasil observasi dapat diketahui bahwa PLN sudah memiliki semua fasilitas yang dibutuhkan untuk proses pelayanan. Memberikan ruang tunggu yang nyaman dan bersih. Di ruang tunggu juga sudah diberikan fasilitas yang lengkap.

2) Pegawai

PLN Rayon Panam kekurangan pegawai dibagian *costumer service*. Dari jumlah yang ada dibagian *costumer service* belum memadai berdasarkan jumlahnya dibandingkan dengan banyaknya konsumen yang berdatangan untuk mengurus keperluan konsumen tersebut. Tentu saja hal ini akan mempengaruhi kualitas dari pelayanan yang diberikan PLN Rayon Panam Kota.

c. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Daya tanggap merupakan kemampuan penyedia jasa layanan yang umumnya dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.

1) Mengatasi Tanggapan dan Keluhan

Dari hasil observasi dapat diketahui bahwa untuk mengatasi tanggapan dan keluhan konsumen, pegawai / petugas PLN sudah melakukannya secara optimal dengan syarat-syarat yang harus dilengkapi oleh konsumen

terlebih dahulu sebelum melakukan pengaduan ke PLN.

2) Memberikan Pelayanan Cepat dan Tepat

Dari Observasi dapat diketahui bahwa pelayanan PLN belum di katakan baik dalam hal pengaduan keluhan melalui *call center* 123. Karena Pelayanan PLN lambat menanggapi berbagai keluhan masyarakat dengan tidak memberikan kepastian kepada pelanggan dan pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan PLN melalui *call center*.

d. *Assurance* (Jaminan)

Assurance (jaminan) merupakan pengetahuan dan ketrampilan yang dimiliki para petugas PT.PLN untuk menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan dari pelanggan.

1) Keterampilan Pegawai

Pihak pegawai PLN Rayon Panam melakukan yang terbaik dalam menyelesaikan setiap kendala yang ada, baik secara teknis ataupun komplain dari pelanggan. Pegawai PLN Rayon Panam dapat dikatakan memiliki kemampuan dan keterampilan yang bagus dalam melakukan pekerjaannya, terbukti dengan kinerja pegawai yang optimal. Walaupun masih ada beberapa permasalahan yang terkendala dengan teknis atau sarana dan prasarana yang ada di PLN.

2) Pengetahuan Pegawai

Pegawai yang terdapat di PLN sudah memiliki

pengetahuan yang terbaik dari dilakukannya seleksi ketat dan gratis sebelum menjadi karyawan tetap. Pegawai juga dibekali ilmu yang cukup mengenai tugas dan kinerja yang dilakukan, sebelum turun melayani masyarakat dan konsumen.

e. *Empathy* (Empati)

Empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pihak yang dilayani dengan berupaya memahami keinginan pelanggan dimana pihak yang melayani diharapkan memiliki suatu pengertian dan pemahaman atau pengetahuan tentang pihak yang dilayani, memahami kebutuhan yang dilayani secara spesifik, serta memiliki waktu pelayanan yang nyaman bagi masyarakat.

1) **Perhatian dan kepedulian terhadap masyarakat**

Petugas sudah memberikan perhatian dan pelayanan secara langsung kepada setiap masyarakat yang datang, seperti petugas langsung bertanya dalam hal urusan jika ada masyarakat yang baru datang ke PLN, dan mempersilahkan duduk jika memang harus menunggu.

2) **Memahami situasi dan kondisi masyarakat**

PLN Rayon Panam dalam memahami situasi dan kondisi konsumen masih kurang sigap atau kurang cepat dalam menanggapi permasalahan, ketika konsumen komplain bahwa listrik dirumah mereka tidak menyala dikarenakan

LCDnya rusak/terganggu maka pihak PLN tidak langsung menyelesaikannya. Dari kondisi tersebut dapat diketahui pelayanan PLN Rayon Panam terkait dengan dimensi empati masih belumlah maksimal atau dapat dikatakan masih memerlukan waktu yang lebih lama untuk menyelesaikan permasalahan yang dialami konsumen tersebut. Meskipun pegawai sudah mampu memberikan perhatian kepada konsumen berupa penjelasan akan diusahakan secepatnya dalam pengerjaan ataupun perbaikan, namun konsumen tetap menilai PLN masih belum mampu untuk menyelesaikan permasalahan secara cepat dan tanggap sesuai kondisi yang ada.

2. **Faktor-faktor Penghambat Pelayanan PT.PLN (Persero) Pada Konsumen Prabayar Rayon Panam Kota Pekanbaru.**

a. **Kendala Kajian Investasi**

Dalam Pelayanan Pada Konsumen Pemasangan Listrik baru dengan sistem prabayar maka diharuskan adanya perluasan jaringan terlebih dahulu dari pihak PLN. Berdasarkan observasi dapat diketahui bahwa pelayanan pemasangan listrik baru terkendala diakibatkan adanya perluasan jaringan yang masih terjadi dilapangan, dan permasalahan yang cukup rinci terkait kajian investasi dan biaya operasi dalam mewujudkan pelayanan pemasangan listrik baru disuatu daerah.

b. Kurangnya sosialisasi PLN terhadap Masyarakat

Sosialisasi ini dilakukan dengan maksud agar program listrik Prabayar dapat dimenegerti, dipahami, sehingga adanya kesamaan persepsi yang ada pada akhirnya pelaksanaan ini berhasil dilaksanakan. Banyak kelompok sasaran yang tidak mengetahui program listrik Prabayar tersebut, yang disebabkan kurangnya sosialisasi atau pemberian informasi mengenai Program listrik Prabayar.

c. Kurangnya Petugas Lapangan

Dalam pelaksanaan pelayanan dibutuhkan jumlah petugas yang sesuai dan memiliki kemampuan dibidangnya sehingga setiap pekerjaan dapat terselesaikan sesuai dengan waktu yang ditentukan. Jumlah petugas merupakan faktor yang sangat penting dalam kegiatan pelayanan yang akan dilakukan dilapangan. proses pelayanan yang dilakukan oleh karyawan PT.PLN belum optimal, hal ini dikarenakan jumlah petugas dilapangan yang tersedia masih kurang dibandingkan dengan banyaknya jumlah konsumen yang komplain atau memiliki permasalahan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang dilakukan dan peneliti uraikan pada bab sebelumnya mengenai “Pelayanan PT.PLN (Persero) Pada Konsumen Prabayar Rayon Panam Kota Pekanbaru”. Adapun kesimpulan yang dapat ditarik oleh penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan yang dilakukan oleh PT.PLN (Persero) Rayon Panam Kota Pekanbaru kepada konsumen belum dilakukan

dengan maksimal. Pelayanan listrik Prabayar di PT.PLN (Persero) Rayon Panam Kota Pekanbaru dilihat dengan kemudahan dalam pemasangan dan kemudahan prosedur listrik Prabayar akan tetapi bagi masyarakat dalam pemahaman dan praktek untuk mendapatkan pelayanan listrik Prabayar tidak semudah yang disampaikan dari pihak PLN. Selain itu beberapa pelanggan mengeluhkan keterlambatan penanganan mengenai pelayanan pengaduan listrik Prabayar dari pihak PLN dikarenakan jumlah pelanggan yang tidak sesuai dengan pegawai yang ada pada PT.PLN Rayon Panam Kota Pekanbaru.

2. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam pelayanan PT.PLN (Persero) pada konsumen Prabayar Rayon Panam Kota Pekanbaru adalah masih banyak daerah yang belum teraliri listrik oleh PT.PLN (Persero) Rayon Panam karena diperlukan kajian investasi dan operasi sebelum melakukan pemasangan listrik baru dengan sistem Prabayar. Kurangnya sosialisasi dan komunikasi dari PT.PLN terhadap masyarakat mengenai program listrik Prabayar ini dikarenakan masyarakat belum mengetahui dan paham dengan jelas mengenai program listrik Prabayar. Jumlah petugas dilapangan yang tersedia masih kurang dibandingkan dengan jumlah permasalahan yang terjadi pada pelanggan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan kesimpulan yang didapat, maka saran penulis dalam pelayanan PT.PLN (Persero) pada konsumen prabayar Rayon Panam Kota Pekanbaru sebagai berikut :

1. Pihak PT.PLN (Persero) Rayon Panam Kota Pekanbaru harus mengoptimalkan pelayanan dengan memberikan sosialisasi dan komunikasi juga memperhatikan keinginan pelanggan serta menanggapi keluhan-keluhan dengan cepat dan tanggap. Hal ini perlu dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan yang baik sehingga kepercayaan masyarakat akan semakin meningkat dan menunjukkan sikap yang positif.
2. Maka peneliti memberikan saran terhadap faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam pelayanan PT.PLN (Persero) pada konsumen prabayar Rayon Panam Kota Pekanbaru sebagai berikut :
 - a. Sebaiknya PT.PLN (Persero) Rayon Panam Kota Pekanbaru sebagai pemberi pelayanan program listrik prabayar memperluas sosialisasi dengan memanfaatkan media komunikasi seperti media elektronik misalnya televisi, media cetak seperti brosur dan media sosial guna memberi informasi kepada pelanggan.
 - b. PT.PLN (Persero) Rayon Panam Kota Pekanbaru seharusnya mampu mengoptimalkan pelayanan

dilapangan yaitu dengan menambah jumlah sumber daya manusia (SDM) dibagian petugas lapangan agar permasalahan dilapangan dapat terselesaikan dengan cepat.

Daftar Pustaka

- Asyhadie, Zaeni. 2017. *Hukum Bisnis*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Batinggi, dan Ahmad. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Andi.
- Hartini, Rahayu. 2017. *BUMN Persero*. Malang: Setara Press.
- Juliantara. 2010. *Administrasi Dan Supervisi Pelayanan*. Bandung: Remaja Resdakarya.
- Kasmir. 2017. *Customer Services Excellent*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. 2017. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafik.
- Moleong, Lexy J, 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosdakarya.
- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Statisfiction*. Bandung: Alumni.
- Nugroho, Riant. D., dan Ricky Siahaan. 2005. *BUMN Indonesia*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- _____. 2009. *Public Policy. Teori Kebijakan Perumusan, Implementasi, Evaluasi, Revisi Risk Manajemen Dalam Kebijakan Publik*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.

- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratminto., dan Atik Septi Winarsih. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Salemba Aditama.
- Sangadji, Etta Mamang, dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Semil, Nurmah. 2018. *Pelayanan Prima*. Depok: Prenadamedia Group.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- _____. 2016. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori Kebijakan dan Implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wood, Ivonne. 2009. *Layanan Pelanggan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Peraturan Perundang-Undangan

1. Peraturan Menteri Pertambangan Dan Energi No.2 P/451/M.PE/1991 Tentang Hubungan Pemegang Kuasa Usaha Kelistrikan Untuk Kepentingan Umum Dengan Masyarakat.
2. Peraturan Pemerintah No.10 Tahun 1989 Tentang Penyediaan Dan Pemanfaatan Tenaga Listrik.
3. Undang-undang No.20 Tahun 2002 Tentang Ketenagalistrikan.