

# **KUALITAS LAYANAN LISTRIK PINTAR (LISTRIK PRABAYAR) PADA PT PLN (PERSERO) RAYON KOTA PONTIANAK**

Oleh  
**LIANI KUSMARLINA**  
NIM. E21112002

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Tanjungpura Pontianak Tahun 2016

E-mail : [linxs94@gmail.com](mailto:linxs94@gmail.com)

## **Abstrak**

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memberikan pemahaman mengenai kualitas layanan listrik pintar (listrik prabayar) pada PT PLN (Persero) Rayon Kota Pontianak. Permasalahan yang dibahas adalah kualitas layanan listrik prabayar yang banyak mendapat keluhan dari masyarakat. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori kualitas pelayanan dari Fitzsimmons dan Fitzsimmons (1994:26) yang meliputi 4 dimensi yaitu supporting facility (fasilitas pendukung), facilitating good (sarana), explicit service (pelayanan eksplisit), implicit service (pelayanan implisit). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hanya dimensi fasilitas pendukung yang memenuhi kualitas dikarenakan kemudahan, keamanan dan kenyamanan pelanggan telah terjamin dalam pembelian pulsa listrik prabayar. Untuk kualitas pelayanan listrik prabayar pada dimensi sarana, pelayanan eksplisit dan pelayanan implisit di PT PLN (Persero) Rayon Kota Pontianak masih belum berkualitas dikarenakan sarana pengadaan kWh meter prabayar tidak sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan, pelanggan yang masih meragukan kemampuan sebagian pegawai di bagian pelayanan pelanggan, serta pelanggan yang merasa tidak puas dengan pelayanan implisit tentang cara pegawai memperlakukan pelanggan listrik prabayar yang ingin melakukan pasang baru listrik prabayar. Saran dalam penelitian ini adalah mempercepat proses pengadaan kWh meter prabayar, meningkatkan kualitas kemampuan dan konsistensi pegawai, serta memberikan pelayanan yang memuaskan untuk pelanggan listrik prabayar.

Kata-kata Kunci : pelayanan listrik pintar, kualitas pelayanan, listrik prabayar

## **Abstract**

This thesis is intended to provide insight into the quality of service smart electricity (electricity prepaid) at PT PLN (Persero) Rayon Pontianak. The problems discussed are prepaid electricity service quality that a lot of complaints from the public. This research use descriptive research with a qualitative approach. The theory used in this research is theory of the quality of service from Fitzsimmons and Fitzsimmons (1994: 26), which includes four dimensions, namely supporting facility, facilitating good, service explicit and implicit service. These results indicate that only the dimensions of supporting facility that meets quality due to the ease, security and convenience of the customer has been guaranteed in the credit purchase prepaid electricity. For the quality of the electrical service prepaid on the dimensions of facilitating good, explicit service, and monthly service at PT PLN (Persero) Rayon Pontianak City is still not qualified because supply facilities prepayment kWh meter is not in accordance with the specified time, customers who still doubt the ability of some employees in customer service, as well as customers who are not satisfied with the implicit service on how employees treat customers who want to do a pre-paid electricity new installation of prepaid electricity. Suggestions in this research is to accelerate process the provision of prepaid kWh meters, improve the quality and consistency of employee capabilities, and provide satisfactory service to costumers prepaid electricity.

*Keywords: Smart Electrical Service, Quality Of Service, Prepaid Electricity*

## **A. PENDAHULUAN**

### **1. Latar Belakang Penelitian**

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

PT. PLN (Persero) merupakan salah satu perusahaan milik negara yang memberikan pelayanan sebagai upaya pasti dalam memberikan pelayanan publik yang maksimal kepada calon pelanggan dan masyarakat dalam penyediaan jasa yang berhubungan dengan penjualan tenaga listrik satu-satunya di Indonesia. Peningkatan kebutuhan listrik melonjak dengan tinggi dan cepat, khususnya kebutuhan bagi industri dan diiringi pula dengan standar tingkat kepuasan masyarakat menjadi lebih tinggi lagi sebagai akibat dari meningkatnya pendapatan masyarakat yang maju dan modern.

Dalam melakukan kegiatannya, PT. PLN (Persero) menyediakan bagian pelayanan pelanggan yang tugasnya memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh setiap pelanggan. Pelayanan merupakan unsur yang sangat penting di dalam usaha meningkatkan

kepuasan konsumen. Pada dasarnya posisi pelayanan ini merupakan faktor pendukung terhadap aktivitas pemasaran jasa PT. PLN (Persero). Dalam rangka meningkatkan pelayanan penyediaan tenaga listrik oleh PT. PLN (Persero) kepada masyarakat pada umumnya dan pelanggan pada khususnya, maka berdasarkan UU RI No. 30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan bahwa, tenaga listrik mempunyai peran yang sangat penting dan strategis dalam mewujudkan tujuan pembangunan nasional maka usaha penyediaan tenaga listrik dikuasai oleh negara dan penyediaannya perlu terus ditingkatkan sejalan dengan perkembangan pembangunan agar tersedia tenaga listrik dalam jumlah yang cukup, merata, dan bermutu.

Masalah yang dihadapi PT. PLN (Persero) yaitu penagihan terhadap pelanggan yang terlambat atau tidak membayar. Terkadang pelanggan sering menunda pembayaran tagihan dalam waktu beberapa bulan, sehingga ketika akan melakukan pembayaran, pelanggan merasa mahal dan tidak jadi membayar, jika demikian PT. PLN terpaksa melaksanakan pemutusan aliran listrik jika konsumen terlambat atau tidak membayar rekening listrik setelah waktu yang sudah ditentukan. Sebagai pembelajaran dan mengantisipasi dari banyak kejadian dan masalah, maka diluncurkanlah program Listrik Pintar (Listrik Prabayar). Dengan program ini masyarakat diajak agar lebih menghargai akan keberadaan listrik yang cenderung terlewatkan oleh para konsumennya yang notabene adalah masyarakat luas, sehingga penggunaan listrik

terkadang memakan biaya yang tidak sedikit untuk konsumsi rumah ataupun usaha.

Berdasarkan fenomena yang terjadi di lapangan menurut observasi yang dilakukan oleh peneliti program listrik Prabayar terjadi banyak lonjakan akan permintaan pasang baru listrik Prabayar, ini terkait dengan data perkembangan pasang baru listrik Prabayar di bawah ini:

**Tabel 1 Perkembangan Pelanggan Listrik Per Tahun**

| NO | TH   | AREA KOTA PONTIANAK |         |         |
|----|------|---------------------|---------|---------|
|    |      | PASKA               | LPB     | TOTAL   |
| 1. | 2013 | 174.345             | 80.267  | 254.612 |
| 2. | 2014 | 244.489             | 98.908  | 343.397 |
| 3. | 2015 | 273.253             | 125.370 | 398.623 |

Sumber: PT.PLN Area Kota Pontianak, 2015

Keterangan: - PASKA = sebelum menggunakan listrik Prabayar, LPB = listrik pintar Prabayar

Dari tabel perkembangan pelanggan listrik di atas menunjukkan bahwa permintaan akan listrik Prabayar semakin meningkat dari tahun 2013 sampai tahun 2015 ini membawa dampak implikasi terhadap proses layanan pasang baru listrik Prabayar yang mengakibatkan sebagian dari pelanggan tidak terlayani dengan baik akibat dari lonjakan permintaan pasang baru tersebut, program baru listrik Prabayar saat ini dirasa sangat dipaksakan karena sesuai dengan keputusan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral bahwa untuk pasang baru listrik harus

diwajibkan untuk menggunakan listrik Prabayar jadi pelanggan tidak ada pilihan lain selain harus menggunakan listrik Prabayar.

**Tabel 2 Data Pelanggan Tiap Rayon**

| UNIT        | Tahun 2015 |       |         |       |         |       |
|-------------|------------|-------|---------|-------|---------|-------|
|             | Paska      | %     | LPB     | %     | Jumlah  | %     |
| Kota PTK    | 89.185     | 63,6% | 51.112  | 36,4% | 140.297 | 35,2% |
| Siantan     | 55.671     | 69,6% | 24.301  | 30,4% | 79.972  | 20,1% |
| Sei Jawi    | 32.480     | 71,1% | 13.215  | 28,9% | 45.695  | 11,5% |
| Mempawah    | 44.224     | 71%   | 18.022  | 29%   | 62.246  | 15,6% |
| Rasau       | 25.727     | 76%   | 8.031   | 24%   | 33.758  | 8,5%  |
| Kakap       | 7.733      | 68%   | 3.601   | 32%   | 11.334  | 2,8%  |
| Ngabang     | 18.233     | 72%   | 7.088   | 28%   | 25.321  | 6,3%  |
| Grand Total | 273.253    | 68,5% | 125.370 | 31,5% | 398.623 | 100%  |

Sumber: PT.PLN Area Kota Pontianak, 2015

Tabel di atas menunjukan data pelanggan tiap rayon di Kota Pontianak yang terdiri dari Kota PTK, Siantan, Sei Jawi, Mempawah, Rasau, Kakap, dan Ngabang di tahun 2015. Data tersebut menunjukan bahwa untuk pelanggan unit kota lebih banyak daripada unit lainnya, maka dari itu jelas untuk pelayanan di unit kota membutuhkan pelayanan yang lebih intensif, baik itu dari pihak pelayanan pegawai, sarana ataupun prasarana. Karena rayon kota pelanggannya lebih banyak daripada rayon lainnya bisa dipastikan dalam penanganan pelayanan akan lebih lambat ketimbang dengan rayon lainnya. Maka terjadilah kurangnya kecepatan dan ketelitian petugas dalam melayani pelanggan,

ditambah ada gangguan dalam pengerjaan pasang baru, baik itu dalam hal meteran yang rusak atau pengadaan barang yang lambat. Berdasarkan data yang dihimpun, tercatat jumlah pelanggan listrik yang ada di wilayah kerja PT PLN (Persero) Area Kota Pontianak pada tahun 2015 sebanyak 398.623 pelanggan. Yang terdiri dari pelanggan paska prabayar sebanyak 273.253 pelanggan dan untuk pelanggan prabayar sebanyak 125.370 pelanggan. Pelanggan tersebut terdiri dari sosial, rumah tangga, bisnis, pemerintah dan industri. Pelanggan terbanyak ada dipemakaian untuk rumah tangga, untuk pelanggan prabayar tercatat sebanyak 111.134 pelanggan.

Selain dari lonjakan permintaan pasang baru listrik prabayar, masalah lain muncul, seperti data di bawah ini:

**Tabel 3 Data Ganti Meter**

| UNIT | Tahun 2015 |      | Grand Total |
|------|------------|------|-------------|
|      | PASKA      | LPB  |             |
| KOTA | 809        | 1178 | 1987        |

Sumber: PT. PLN (Persero) Area Kota Pontianak, 2015

Pada tabel 1.3 di atas menunjukkan data ganti meter listrik prabayar unit rayon Kota Pontianak dari bulan Januari sampai dengan bulan Juni 2015.

Dapat dilihat bahwa berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan oleh penulis mengenai kualitas layanan listrik pintar (listrik prabayar) pada PT. PLN (Persero) Rayon Kota Pontianak masih ditemukan permasalahan-permasalahan diantaranya gangguan pada kWh meter listrik prabayar serta keterlambatan pengadaan barang, yang mengakibatkan

semakin lama untuk pemasangan permintaan baru listrik prabayar serta dari data di atas jumlah ganti meter listrik prabayar lebih tinggi yaitu 1178 kali permintaan ganti meter prabayar daripada sebelum menggunakan listrik paska prabayar yang hanya 809 kali permintaan. Dengan jumlah 1178 kali permintaan ganti meter prabayar dengan kurun waktu 6 bulan itu sangat tinggi dan mengakibatkan semakin lama proses pasang baru listrik prabayar. Maka, disini terjadi kurangnya fasilitas pendukung, sarana, pelayanan eksplisit dan pelayanan implisit yang akan memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pelanggan.

Masalah tarif biaya yang kurang disosialisasikan sering terjadi di Kota Pontianak, masyarakat kebanyakan tidak mengetahui bagaimana baiknya menggunakan listrik prabayar, mereka masih beranggapan tarif listrik prabayar mahal dibanding menggunakan meteran, padahal ini kebijakan yang dikeluarkan pihak PLN untuk menanggulangi penunggakan pembayaran listrik dan nyatanya lebih murah di banding menggunakan meteran, karena tidak ada beban pembayaran yang ada di meteran. Dengan sosialisasi/pemberitahuan yang merata kepada masyarakat, keluhan para konsumen bisa diminimalisir. Apalagi dengan semakin berkembangnya jaman dan teknologi.

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas maka penelitian tentang layanan listrik prabayar di rayon Kota Pontianak menjadi suatu masalah yang penulis angkat menjadi topik pembahasan. Sehubungan dengan hal

tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang kualitas layanan listrik pintar (listrik Prabayar) di rayon Kota Pontianak.

## 2. Fokus Penelitian

Agar penelitian tidak terlalu meluas, maka peneliti lebih memfokuskan penelitian terhadap kualitas layanan pasang baru listrik pintar (listrik Prabayar) pada pelanggan rumah tangga PT. PLN (Persero) di unit Kota Rayon Kota Pontianak.

## 3. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian yang dikemukakan di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: Mengapa layanan Listrik Pintar (Listrik Prabayar) pada PT PLN (Persero) di unit Kota Rayon Kota Pontianak belum berkualitas?

## 4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami dan menganalisis apa saja fasilitas pendukung, sarana, pelayanan eksplisit dan pelayanan implisit yang akan menjadikan tolak-ukur dari kualitas layanan listrik pintar (listrik Prabayar) pada PT PLN (Persero) di unit Kota Rayon Kota Pontianak.

## B. KAJIAN TEORI

Kualitas pelayanan tidak lepas dari dimensi pengukuran terhadap kualitas pelayanan tersebut, maka menurut teori

kualitas pelayanan Fitzsimmons dan Fitzsimmons (1994:26) sebagai alat ukur untuk kualitas pelayanan publik itu ada faktor-faktor yang digunakan dalam pertimbangan adalah sebagai berikut:

### 1. *Supporting Facility* (Fasilitas Pendukung)

Fasilitas pendukung yaitu berbagai prasarana dan sarana fisik (Infrastruktur) yang harus sudah tersedia sebelum sesuatu pelayanan publik tertentu dapat diselenggarakan atau ditawarkan kepada masyarakat.

### 2. *Facilitating Good* (Sarana)

Sarana yaitu barang/material/bisa juga dokumen, maupun jasa-jasa lainnya yang harus disediakan, dan atau digunakan oleh masyarakat calon pengguna layanan publik sebagai pelengkap atau kelengkapan sebelum/sesudah memperoleh pelayanan publik tertentu.

### 3. *Explicit Service* (Pelayanan Eksplisit)

Pelayanan eksplisit yaitu wujud nyata sebagai substansi atau inti manfaat dari pelayanan publik yang diterima atau dirasakan oleh masyarakat.

### 4. *Implicit Service* (Pelayanan Implisit)

Pelayanan implisit yaitu manfaat yang secara psikologis dapat dirasakan oleh masyarakat secara ekstrinsik dari suatu layanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah.

Dalam penelitian ini peneliti lebih memfokuskan teori Fitzsimmons dan Fitzsimmons (1994:26): fasilitas pendukung, sarana, pelayanan eksplisit dan pelayanan implisit.

Fasilitas pendukung merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen, yang jika dihubungkan dengan kualitas layanan listrik pintar untuk fasilitas pendukungnya yaitu lokasi tempat pembayaran listrik pintar yang aman dan nyaman.

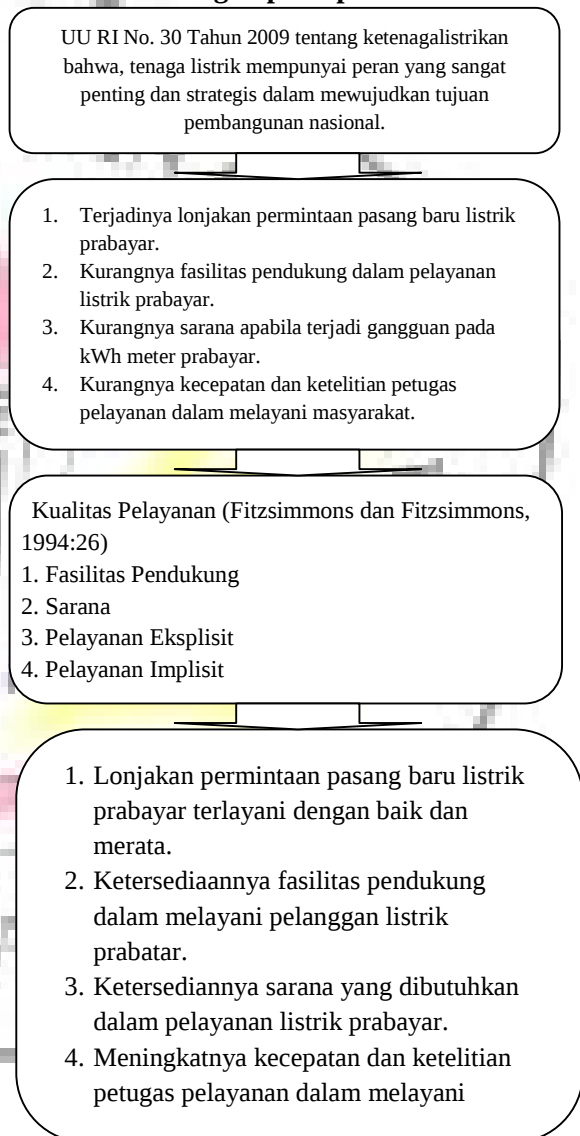
Sarana merupakan segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Dengan kata lain sarana lebih ditujukan untuk benda-benda atau peralatan yang bergerak. Jika dihubungkan dengan kualitas layanan listrik pintar untuk sarana yaitu meteran untuk pemasangan listrik pintar (listrik Prabayar) harus menggunakan meteran yang kualitasnya bagus tidak mudah rusak.

Pelayanan eksplisit merupakan segala manfaat yang dapat diamati dan dirasakan dengan panca indra. Pelayanan eksplisit umumnya meliputi karakteristik pelayanan yang esensial atau intrinsik, misalnya untuk layanan listrik pintar dalam masalah waktu respons terhadap pelanggan. Kriteria penilaian konsumen terhadap komponen ini meliputi pelatihan bagi para personel pelayanan, kelengkapan, konsistensi dan ketersediaan (lokasi, akses, dan layanan 24 jam).

Pelayanan implisit merupakan manfaat psikologis yang hanya dirasakan oleh konsumen secara samar-samar. Dengan kata lain komponen ini berupa karakteristik yang melengkapi suatu jasa. Dalam melakukan penilaian, konsumen seringkali menggunakan beberapa kriteria sikap personel pelayanan, privasi, keamanan, kenyamanan, atmosfer atau

suasana, waktu tunggu, status, perasaan tentram/tenang (misalnya mengetahui keamanan dan kenyamanan tempat pembelian pulsa listrik Prabayar, kecepatan dan ketelitian serta informasi yang diberikan cukup banyak atau tidak guna untuk mensosialisasikan program listrik Prabayar).

**Gambar 1:**  
**Kerangka pikir penelitian**



Sumber: Penulis, 2016

### C. METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan adalah jenis penelitian deskriptif dengan metode pendekatan kualitatif. Tempat dan waktu penelitian dilaksanakan di Kantor PT. PLN (Persero) Rayon Kota Area Pontianak. Alasan penulis mengambil tempat pada Kantor PT. PLN (Persero) Rayon Kota Area Pontianak didasarkan pada pertimbangan, yaitu terdapat permasalahan yang diangkat adalah untuk pusat pelayanan pelanggan yang ada di wilayah Pontianak terdapat di kantor tersebut.

Subjek penelitian ini adalah keseluruhan komponen yang terdapat dalam pelaksanaan pelayanan publik di kantor PT. PLN (Persero). Dalam penelitian ini yang digunakan sebagai instrument pengumpulan data yaitu wawancara dan observasi, di mana peneliti harus mengumpulkan data yang valid dan akurat dengan terlibat langsung dengan masyarakat serta untuk memudahkan pengumpulan data, peneliti juga dilengkapi dengan alat-alat pengumpul data yang telah disiapkan sebelumnya. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam upaya memperoleh data adalah dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selain itu, aktivitas dalam analisis data terdiri dari 5 tahap yaitu pengumpulan data, reduksi data, display data, verifikasi dan penegasan kesimpulan, serta meningkatkan keabsahan hasil. Sedangkan untuk mendapatkan validitasnya menggunakan triangulasi sumber dan teknik.

### D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam hal permasalahan kualitas layanan listrik Prabayar penulis fokus terhadap empat poin yang membahas tentang kualitas layanan listrik Prabayar. Antara lain sebagai berikut:

#### 1. Fasilitas Pendukung PLN dalam Pelayanan Listrik Prabayar

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa fasilitas pendukung berupa tempat pembelian pulsa listrik Prabayar sudah banyak tersebar luas di Kota Pontianak, termasuk keamanan dan kenyamanan pembelian pulsa listrik Prabayar, sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak DH (Asisten Manager Pelayanan dan Administrasi) sebagai berikut:

“mengenai fasilitas yang ada di lingkup listrik Prabayar dalam halnya pembelian pulsa listrik Prabayar di Kota Pontianak ini sudah banyak. Salah satu contohnya yaitu minimarket-minimarket yang berada di Kota Pontianak, melalui ATM, melalui PT POS (Indonesia) dan loket resmi PT PLN (Persero) Rayon Kota Pontianak tentunya. Dan tentunya tempat pembelian pulsa listrik Prabayar ini sudah tersebar luas di Kota Pontianak”. (Sumber: Wawancara 9 Februari 2016).

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak MM (pegawai) seperti berikut:

“untuk fasilitas pembelian pulsa listrik Prabayar saya kira sudah ada dimana-mana, apalagi di minimarket yang sudah menyediakan pulsa listrik Prabayar, selain itu juga melalui ATM dan online melalui link

[www.pln.co.id](http://www.pln.co.id) pelanggan juga dapat membeli pulsa listrik Prabayar”. (Sumber: Wawancara 15 Februari 2016).

Dari pernyataan di atas maka dapat diketahui bahwa PLN Rayon Kota Pontianak mempunyai fasilitas pendukung yang dibutuhkan cukup memadai untuk aktivitas pembelian pulsa listrik Prabayar. Tidak hanya tempat pembelian pulsa listrik Prabayar saja yang menjadi fasilitas pendukung di sini, akan tetapi kemudahan pembelian juga menjadi tolak ukur dalam pelayanan listrik Prabayar, sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak DH (Asisten Manager Pelayanan dan Administrasi) sebagai berikut:

“mudah sekali, pelanggan pemakaian listrik Prabayar dapat dengan mudah mencari tempat pembelian pulsa, karena sudah disebarluaskan dimana-mana agar pelanggan tidak susah untuk mencari, apalagi yang malas untuk keluar rumah bisa membeli secara online di [www.pln.co.id](http://www.pln.co.id)”. (Sumber: Wawancara 9 Februari 2016).

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak TA (pegawai) seperti berikut:

“sangat mudah, setiap hari di loket resmi PT PLN (Persero) Rayon Kota Pontianak kami menyediakan pulsa listrik Prabayar”. (Sumber: Wawancara 15 Februari 2016).

Kemudahan dalam fasilitas pendukung ini berpengaruh terhadap proses kualitas pelayanan listrik Prabayar, karena pulsa listrik Prabayar merupakan hal yang penting dalam proses awal pemakaian listrik Prabayar. Tidak hanya menurut pemberi pelayanan saja mengatakan mudah menemukan tempat

pembelian pulsa listrik Prabayar, menurut penerima layanan Ibu EA (pelanggan) juga berpendapat seperti berikut:

“untuk mencari tempat pembelian pulsa listrik Prabayar tidak susah, sudah banyak tersebar luas di area Kota Pontianak ini, dan membelinya juga mudah, kadang kalo saya malas untuk keluar suka melalui online saja dan melakukan transfer E-Banking, lebih praktis”. (Sumber: Wawancara 18 Februari 2016).

Hal serupa juga disampaikan oleh Ibu SH (pelanggan) seperti berikut:

“banyak, dan mudah juga membelinya, tidak perlu ke loket resmi juga banyak penjual pulsa listrik Prabayar sekarang, akan tetapi saya belum bisa kalo menggunakan sistem online, karena saya kurang bisa dalam menggunakan internet”. (Sumber: Wawancara 18 Februari 2016).

Dari pernyataan di atas ikut memperkuat penjelasan peneliti bahwa untuk fasilitas pendukung dalam proses layanan listrik pintar sudah berkualitas. Memberikan kenyamanan dan keamanan dalam proses pembelian pulsa listrik Prabayar adalah hal yang tepat untuk kualitas pelayanan listrik Prabayar.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, peneliti menyimpulkan bahwa indikator fasilitas pendukung (supporting facility) yang ada di PT PLN (Persero) Rayon Kota Pontianak berkualitas. Hal ini terlihat dari kemudahan membeli pulsa listrik Prabayar dan tersebarnya tempat pembelian listrik Prabayar dari mulai di loket resmi, minimarket, ATM

bahkan online juga sudah disediakan untuk membeli pulsa listrik Prabayar, di sini sudah dipastikan keamanan dan kenyamanan pelanggan terjamin dalam pembelian pulsa listrik Prabayar.

## **2. Sarana PLN dalam Pelayanan Pasang Baru kWh Listrik Prabayar**

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti terkait dengan sarana yaitu ketepatan waktu pengadaan kWh meter Prabayar telah sesuai dengan yang ditentukan atau belum, karena untuk pengadaan kWh meter berpengaruh terhadap proses pemasangan baru listrik Prabayar, pada saat pemasangan baru listrik Prabayar apabila tidak ada stock kWh meter Prabayar tidak bisa dipasang, ini mengakibatkan semakin lamanya pelayanan yang akan diberikan kepada pelanggan yang akan menggunakan listrik Prabayar. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak TA (pegawai) sebagai berikut:

“Pengadaan kWh meter akhir-akhir ini masih terjadi keterlambatan, dikarenakan adanya perubahan peraturan proses pengadaan di PT. PLN Persero yang berjenjang, untuk kWh meter sendiri proses pengadaannya berada terpusat di kantor wilayah, kantor wilayah akan melakukan seleksi terhadap produsen kWh meter, apakah kWh meter tersebut sesuai dengan standart yang ditentukan PLN atau tidak, untuk mengantisipasi keterlambatan pengadaan kWh PLN memesan kWh meter dari beberapa produsen tidak hanya satu produsen saja.” (Sumber: Wawancara 15 Februari 2016).

Dari pernyataan di atas kita bisa mengetahui bahwa pengadaan kWh meter mengalami keterlambatan dengan alasan yang sudah diberikan pihak PLN, pihak PLN memang sudah mengantisipasi keterlambatan tersebut dengan memesan kWh meter dari beberapa produsen tidak hanya satu produsen saja, akan tetapi pihak masyarakat tidak mengerti akan hal itu, masyarakat akan menuntut hak mereka untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan cepat. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Ibu SH (pelanggan) sebagai berikut:

“saya pernah mengalami gangguan kWh meter Prabayar, saya minta ganti baru lagi, pihak PLN menanggapi dengan baik, akan tetapi pihak PLN mengerjakan perbaikan kWh meter saya lama sekali, saya tanya kembali disuruh menunggu, saya tidak tahu mengapa, akan tetapi saya kecewa dengan pelayanan dalam perbaikan kWh meter saya, pihak PLN kurang cepat dalam memperbaikinya”. (Sumber: Wawancara 18 Februari 2016).

Ibu EA (pelanggan) juga menuturkan hal yang sama:

“saya belum pernah, akan tetapi tetangga saya sering yang bilang begitu, bahwa untuk ganti kWh meter Prabayar kalo lagi rusak suka susah dilayani, seakan-akan dibiarkan dan tanpa alasan yang jelas mengapa lama dilayani”. (Sumber: Wawancara 18 Februari 2016).

Ibu WY (pelanggan) juga menuturkan hal yang sama:

“banyak sih keluhan dari tetangga saya tentang gangguan kWh meter yang jelek, harusnya kan

sebelum dipakai dilihat dulu kualitasnya”.  
(Sumber: Wawancara 18 Februari 2016).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa sarana untuk pengadaan kWh meter prabayar tidak sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan, yang mengakibatkan keterlambatan pelayanan untuk ganti kWh meter prabayar. Tidak hanya pengadaan kWh meter saja, sarana kWh meter prabayar tersebut juga dalam keadaan baik atau tidak rusak harus diketahui. Karena banyak pelanggan yang ganti kWh meter setelah menggunakan listrik prabayar, hal ini mengakibatkan adanya dugaan kWh meter prabayar dalam keadaan rusak atau tidak baik. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Bapak TA (pegawai) sebagai berikut:

“Dari sekian banyak kWh meter ada beberapa produk yang rusak misal tidak bisa dientry CT, keypad kWh meter rusak, dan kerusakan tersebut dapat di klaim ke pihak produsen untuk diganti”. (Sumber: Wawancara 15 Februari 2016).

Dari hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa memang benar ada beberapa kWh meter yang rusak dengan berbagai macam kerusakan, walaupun bisa di klaim ke pihak produsennya tetap saja mengakibatkan proses untuk mengadaan kWh meter prabayar semakin lama dan jelas mengakibatkan terlambatnya penanganan untuk penggantian kWh meter prabayar. Ini mengakibatkan banyak masyarakat yang memberikan keluhan kepada pihak PLN atas kualitas kWh meter prabayar yang tidak di optimalkan untuk menjadi suatu program PLN

yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam menggunakan listrik.

Untuk penyampaian keluhan tersebut, jelas masyarakat harus mengetahui dimana tempat yang tepat untuk memberikan keluhan agar tepat dalam menyampaikan serta cepat untuk dilayani, maka sarana untuk fasilitas pelayanan pengaduan terhadap keluhan pelanggan listrik prabayar juga harus ada. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Bapak TA (pegawai) sebagai berikut:

“PLN menyediakan posko pengaduan pelanggan selama 24 jam untuk seluruh pelanggan prabayar maupun pasca bayar mulai dari pelanggan rumah tangga hingga pelanggan industri dan terdapat di setiap rayon tersebar, ada beberapa pembagian dalam penanganan layanan yaitu YANGU (Pelayanan Gangguan) tugas dari yangu adalah untuk merespon keluhan pelanggan apabila terjadi gangguan pada kWh meter pelanggan atau instalasi rumah pelanggan. YANTEK (Pelayanan Teknik) tugas dari yantek meliputi pemeliharaan jaringan milik PLN untuk menjaga keandalan aliran listrik kepada pelanggan pemeliharaan tersebut meliputi (Gardu, JTM dan JTR).” (Sumber: Wawancara 15 Februari 2016).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, peneliti menyimpulkan bahwa indikator sarana (facilitating good) yang dimiliki oleh PT PLN Persero Rayon Kota Pontianak masih belum berkualitas. Hal ini terlihat dari sarana pengadaan kWh meter prabayar tidak sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan, yang mengakibatkan keterlambatan pelayanan untuk

ganti kWh meter Prabayar. Tidak hanya pengadaan kWh meter saja, sarana kWh meter Prabayar tersebut juga dalam keadaan tidak baik atau rusak, yang mengakibatkan harus adanya penggantian kWh meter Prabayar, sedangkan untuk menggantinya saja butuh proses yang lumayan memakan waktu, belum lagi di tambah pengadaan kWh meter Prabayarnya lambat. Karena banyak pelanggan yang ganti kWh meter setelah menggunakan listrik Prabayar, hal ini mengakibatkan adanya banyak keluhan dari masyarakat dan memerlukan sarana untuk fasilitas penyampaian keluhan yang membuat pelanggan mudah menyampaikan.

### **3. Pelayanan Eksplisit PLN dalam Pelayanan Listrik Prabayar**

Dalam indikator pelayanan eksplisit ini, peneliti ingin mengetahui sejauh mana kemampuan pihak PLN memberikan pelayanan listrik Prabayar dalam menekan peningkatan layanan yang dirasakan masyarakat. Sebagai pusat pelayanan pelanggan listrik Prabayar, pihak PLN harus mempunyai pegawai dengan kemampuan yang handal, untuk itu perlu pelatihan untuk meningkatkan kemampuan tersebut. Ternyata pihak PLN sudah melakukan pelatihan tersebut. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Bapak TA (pegawai) sebagai berikut:

“ada dilakukan pelatihan untuk seluruh pegawai baru maupun lama, untuk saat ini diklat/pelatihan pegawai menyesuaikan kebutuhan pegawai masing-masing unit, pada umumnya setiap pegawai harus berkompeten

di bidangnya, bagi pegawai yang belum kompeten maka akan dilakukan pelatihan terhadap pegawai tersebut”.  
(Sumber: Wawancara 15 Februari 2016).

Sesuai dengan pernyataan di atas, pihak PLN telah memberikan pelatihan kepada seluruh pegawainya disetiap masing-masing unit, bahkan pegawai yang belum kompeten juga akan dilakukan pelatihan terhadap pegawai tersebut. Akan tetapi, pelanggan masih meragukan kemampuan sebagian pegawai di bagian pelayanan pelanggan, untuk unit bagian pelanggan masih banyak yang memberikan pelayanannya kurang memuaskan, apalagi dengan sikap pelayan yang melayani pelanggan, dirasa kurang memuaskan. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Ibu SH (pelanggan) sebagai berikut:

“setiap saya mengadakan keluhan saya pertama kali saya keluhan masih baik-baik saja sapaan dan senyuman petugas pelayanan, akan tetapi ketika saya balik lagi untuk mengeluhkan keluhan saya karena lambat ditangani saya malah diketusin dan tidak seramah waktu pertama saya memberikan keluhan, ga tau kenapa mungkin lagi banyak orang yang memberikan keluhan, soalnya diruang pelayanan pelanggan penuh dan antri, tetapi kan sudah diberikan pelatihan, yah harusnya konsisten dengan setiap tingkah laku yang diberikan kepada pelanggan”.  
(Sumber: Wawancara 18 Februari 2016).

Hal serupa diungkapkan oleh Ibu EA (pelanggan) sebagai berikut:

“saya sih merasa begitu tidak yakin dengan kemampuan pegawai pelayanan pelanggan,

kalo pegawai lain pastilah saya yakin, soalnya masuk ke PLN ga mudah, jadi pasti merekrut pegawai yang bagus dan handal, sudah terorganisir, tapi untuk pelayanan pelanggan terutama listrik Prabayar saya kurang puas dan meragukan pelatihan yang mereka jalani". (Sumber: Wawancara 18 Februari 2016).

Dari hasil wawancara di atas maka dapat diketahui bahwa pelanggan masih merasa kemampuan pegawai PLN masih kurang memuaskan pelanggan dalam hal melayani segala keluhan yang diberikan pelanggan apalagi masalah listrik Prabayar. Walaupun pihak PLN sudah memberikan pelatihan, akan tetapi masyarakat masih merasakan kualitas pelayanannya belum memuaskan pelanggan. Dalam pelayanan eksplisit masyarakat harus merasakan waktu respons yang diberikan pihak pelayanan kepada pelanggan. Seperti jam operasional pelayanan selalu dilaksanakan tepat waktu. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Bapak TA (pegawai) sebagai berikut: "PLN telah menyediakan pelayanan selama 24 jam, untuk mengontrol kinerja dari pelayanan tersebut PLN menetapkan waktu maksimal atau yang disebut respon time". (Sumber: Wawancara 15 Februari 2016).

Dalam memberikan pelayanan pihak PLN sudah mengatur jumlah pegawai sesuai antara jumlah pegawai dan proses pelayanan. Akan tetapi, masih saja pelanggan yang peneliti wawancarai mengatakan berbeda dengan apa yang pihak PLN sudah lakukan. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Ibu EA (pelanggan) sebagai berikut:

"menurut saya kurang, karena kalo jumlah pegawainya sudah sesuai ga akan penanganan keluhan kWh listrik Prabayar saya lama ditangani, saya rasa kurang kali jadi lama, apalagi saya liat pas waktu dikantor pelayanan pelanggan ngantri, belum lagi yang pasang baru Prabayar, belum lagi keluhan kWh meter Prabayar". (Sumber: Wawancara 18 Februari 2016).

Ibu SH (pelanggan) mengemukakan hal yang sama sebagai berikut:

"kurang kali ya, makanya saya pas mengajukan keluhan pasang baru listrik Prabayar lama, dengan alasan masih banyak yang mengantri untuk pemasangan, berarti banyak yang mau pasang dan pegawainya kurang". (Sumber: Wawancara 18 Februari 2016).

Ibu SH (pelanggan) mengemukakan hal yang sama sebagai berikut:

"saya sih tidak tau, tapi menurut pemikiran saya kalau misal sudah sesuai tidak akan banyaknya keluhan yang terbengkalai". (Sumber: Wawancara 18 Februari 2016).

Dari pernyataan-pernyataan di atas, maka dapat diketahui bahwa pegawai yang ada saat ini tidak mampu memberikan pelayanan yang baik terhadap proses pasang baru listrik Prabayar dan penanganan gangguan kWh Prabayar. Pihak PLN telah menjalankan sesuai prosedur yang harus dilakukan, akan tetapi dengan melonjaknya permintaan pasang baru listrik Prabayar serta gangguan kWh meter Prabayar karena keadaan meter Prabayar yang kurang baik mengakibatkan semua pelayanan terjadi lambat, apalagi program ini sangat

dianjurkan, karena untuk sekarang pelanggan baru yang akan menggunakan listrik, maka penggunaan listriknya otomatis menggunakan listrik Prabayar, dengan banyaknya pengguna listrik baru makin melonjak juga permintaan pasang baru listrik Prabayar, belum lagi listrik paska Prabayar ingin rubah menjadi listrik Prabayar. Maka bisa dibayangkan banyaknya penanganan yang harus dilakukan, dan seharusnya pihak PLN sudah mengantisipasi dan memperkirakan bagaimana cara mengatasinya agar tidak terjadi hal-hal buruk yang sudah dipaparkan di atas.

Berdasarkan hasil penelitian dengan pegawai PT PLN Persero Rayon Kota Pontianak dan pelanggan listrik Prabayar di Kota Pontianak, maka dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan pada indikator pelayanan esplisit (exsplicit service) kurang berkualitas. Hal ini terlihat dari pelanggan yang masih meragukan kemampuan sebagian pegawai di bagian pelayanan pelanggan, untuk unit bagian pelanggan masih banyak yang memberikan pelayanannya kurang memuaskan, apalagi dengan sikap pelayan yang melayani pelanggan, dirasa kurang memuaskan. Konsistensi pegawai PLN kurang di unit pelayanan pelanggan, karena masih tidak sesuai dengan pelayanan yang dijanjikan pihak PLN kepada pelanggan yang mengajukan keluhannya tentang listrik Prabayar. Walaupun sudah ada peraturan untuk diberikan sanksi masih saja pelayanan yang diberikan tidak tepat waktu dan segera diselesaikan.

#### **4. Pelayanan Implisit PLN dalam Pelayanan Listrik Prabayar**

Untuk tempat pembayaran atau pembelian voucher listrik Prabayar yang aman dan nyaman sangat dibutuhkan dalam pelayanan implisit ini, karena tahap awal kita menggunakan listrik Prabayar harus bayar atau membeli dahulu pulsa listrik Prabayar baru kita bisa menggunakan listrik tersebut, maka penting sekali keamanan dan kenyamanannya. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Bapak TA (pegawai) sebagai berikut:

“pembelian voucher saat ini sudah cukup aman dan nyaman dengan mengakses sms banking kita dengan mudah bertransaksi”.  
(Sumber: Wawancara 15 Februari 2016).

Dari pernyataan di atas membuktikan bahwa pelayanan untuk pembayaran dan pembelian voucher listrik Prabayar sudah terjamin keamanan dan kenyamanannya dari pihak PLN. Tetapi selain kenyamanan dan keamanan dalam pembayaran atau pembelian pulsa listrik Prabayar, cara pegawai melayani pelanggan agar pelanggan tetap merasa nyaman dengan proses pembuatan pasang baru listrik Prabayar juga sangat penting dalam indikator pelayanan implisit ini. Karena sebagai pusat pelayanan pelanggan listrik Prabayar yang ada di Kota Pontianak, pihak PLN harus selalu mempertahankan kenyamanan dan kepuasan pelanggan sebagaimana yang dikemukakan oleh Bapak TA (pegawai) sebagai berikut:

“dalam kinerja PLN ada ketentuan yang mengatur tentang lama waktu pasang baru, kemudian bagaimana sikap pegawai

terhadap pelanggan serta bagaimana kenyamanan fasilitas pelayanan pada saat pelanggan datang ke kantor”. (Sumber: Wawancara 15 Februari 2016).

Dari pernyataan di atas membuktikan bahwa pihak PLN telah mengatur tentang lama waktu pasang baru, kemudian bagaimana sikap pegawai terhadap pelanggan serta bagaimana kenyamanan fasilitas pelayanan pada saat pelanggan datang ke kantor dengan harapan semua pelanggan nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan. Akan tetapi, pelanggan masih tidak setuju dengan cara pegawai melayani pelanggannya. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Ibu EA (pelanggan) sebagai berikut:

“menurut saya cara pegawai pelayanan pelanggan memperlakukan pelanggannya masih kurang memuaskan pelanggan terutama saya yang sudah merasakan pelayanan yang diberikan pihak PLN untuk pasang baru listrik Prabayar yang lama dan lambat serta tidak adanya kepastian waktu yang diberikan”. (Sumber: Wawancara 18 Februari 2016).

Hal yang sama diungkapkan Ibu SH (pelanggan) sebagai berikut:

“saya kurang puas dengan cara pegawai melayani pelanggan listrik Prabayar, masih banyak keluhan dan belum adanya sosialisasi serta penjelasan dari pihak PLN mengapa tidak melayani dengan baik dan cepat”. (Sumber: Wawancara 18 Februari 2016).

Hal yang sama diungkapkan Ibu WY (pelanggan) sebagai berikut:

“belum sesuai harapan saya sebagai masyarakat, dan kalo misal sudah sesuai dengan aturan dan jangka waktu tertentu tidak akan ada antrian pemasangan baru kWh meter Prabayar”. (Sumber: Wawancara 18 Februari 2016).

Selain itu kecepatan dan ketelitian pegawai juga harus diperhatikan dalam pelayanan implisit ini, karena dalam suatu pelayanan apabila kita tidak teliti tidak akan berjalan dengan lancar, apalagi didukung dengan cepatnya dilaksanakan pelayanan tersebut, itu menambahkan nilai plus untuk pelayanan tersebut. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Bapak TA (pegawai) sebagai berikut:

“setiap pegawai sudah dilakukan pelatihan sesuai dengan bidang dan kompetensi masing-masing, maka untuk kecepatan dan ketelitian sudah terjamin”. (Sumber: Wawancara 15 Februari 2016).

Dari pernyataan di atas menunjukkan bahwa memang sudah ada jaminan dari pihak PLN tentang kecepatan dan ketelitian pegawai pelayanan sesuai dengan pelatihan yang sudah dilakukan. Akan tetapi pelanggan tidak berpendapat demikian. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Ibu EA (pelanggan) sebagai berikut:

“kalo iya cepat dan teliti tidak akan ada kWh meter Prabayar yang rusak serta pasang baru listrik Prabayar yang pelayanannya lama”. (Sumber: Wawancara 18 Februari 2016).

Ibu SH (pelanggan) juga sama mengemukakan sebagai berikut:

“dilayani sih iya, tapi tidak cepat dan teliti, kalo cepat saya tidak akan balik lagi untuk protes kenapa kWh meteran Prabayar saya belum dibenerin, trus tidak ada yang protes tentang pasang baru listrik Prabayar yang lama”. (Sumber: Wawancara 18 Februari 2016).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat diketahui bahwa kecepatan dan ketelitian pegawai pelayanan listrik Prabayar kurang berkualitas sehingga masih ada pelanggan yang kurang puas akan pelayanan tersebut. Pihak PLN telah memberikan jaminan tersebut tetapi belum maksimal, masyarakat masih belum banyak yang mengetahui akan semua antisipasi dan usaha pihak PLN untuk meningkatkan pelayanan listrik Prabayar, karena itu dalam indikator pelayanan implisit ini dibutuhkan informasi dan komunikasi yang baik antara pelanggan dan pemberi layanan sebagai wujud sosialisasi pihak PLN atas program listrik Prabayar. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Bapak TA (pegawai) sebagai berikut:

“jelas sudah diinformasikan manfaat dan kelebihan dari penggunaan listrik Prabayar, bahkan bisa dilihat di website PLN yang beralamat [www.pln.co.id](http://www.pln.co.id) disana tercantum banyak informasi tentang kelebihan dan manfaat menggunakan listrik Prabayar serta mengapa diluncurkannya program tersebut”. (Sumber: Wawancara 15 Februari 2016).

Berdasarkan dari pernyataan-pernyataan di atas, maka dapat diketahui bahwa pelanggan

masih tidak mengetahui dengan jelas apa manfaat dan kelebihan daripada program listrik Prabayar ini, masyarakat hanya mengetahui keluhan yang mereka rasakan saja. Seharusnya pihak PLN menyebarluaskan dan memberikan arahan terlebih dahulu kepada pelanggan yang akan menggunakan layanan listrik Prabayar, tidak hanya dicantumkan di website saja, karena tidak semua orang pandai menggunakan layanan internet, apalagi orang tua jaman dahulu yang belum begitu paham menggunakan elektronik apalagi untuk mengakses internet.

Akan tetapi, masyarakat masih saja tidak mengetahui kelebihan dan manfaat dari program listrik Prabayar tersebut. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Ibu EA (pelanggan) sebagai berikut:

“saya itu masih heran sebenarnya mengapa diadakan program listrik Prabayar ini, karena menurut saya malah lebih boros dan mahal”. (Sumber: Wawancara 18 Februari 2016).

Hal yang sama diungkapkan oleh Ibu SH (pelanggan) sebagai berikut:

“saya sih tidak mengetahui, tapi dengan adanya program baru ini saya sangat berharap semuanya berjalan baik untuk kesejahteraan masyarakat dan jelas pelayanannya juga semakin meningkat dan tidak ribet”. (Sumber: Wawancara 18 Februari 2016).

Hal yang sama diungkapkan oleh Ibu WY (pelanggan) sebagai berikut:

“saya sebenarnya pengen pake listrik meteran yang biasa aja, karena katanya

lebih mahal listrik yang pake voucher. Tapi karena saya menggunakan pasang baru listrik sudah otomatis sekarang pake listrik voucher itu". (Sumber: Wawancara 18 Februari 2016).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, peneliti menyimpulkan bahwa indikator pelayanan implisit (*implicit service*) yang ada di PT PLN (Persero) Rayon Kota Pontianak belum berkualitas. Hal ini terlihat dari pelanggan yang merasa tidak puas dengan pelayanan implisit tentang cara pegawai memperlakukan pelanggan listrik Prabayar yang ingin melakukan pasang baru listrik Prabayar terjadi proses yang lama karena adanya lonjakan permintaan pasang baru listrik Prabayar yang mengakibatkan pelayanan kurang terlayani dengan baik dan merata. Selain itu kecepatan dan ketelitian pegawai juga harus diperhatikan dalam pelayanan implisit ini, karena kecepatan dan ketelitian pegawai pelayanan listrik Prabayar kurang berkualitas sehingga masih ada pelanggan yang kurang puas akan pelayanan tersebut. Pihak PLN telah memberikan jaminan tersebut tetapi belum maksimal, masyarakat masih belum banyak yang mengetahui akan semua antisipasi dan usaha pihak PLN untuk meningkatkan pelayanan listrik Prabayar, karena itu dalam indikator pelayanan implisit ini dibutuhkan informasi dan komunikasi yang baik antara pelanggan dan pemberi layanan. Akan tetapi untuk komunikasi tersebut berjalan tidak baik, masih ada pelanggan yang tidak mengetahui kelebihan dan manfaat menggunakan listrik Prabayar.

## E. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data dari hasil uraian penelitian yang dilakukan oleh penulis, maka dapat diambil suatu kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Dimensi fasilitas pendukung (*supporting facility*) di PT PLN (Persero) Rayon Kota Pontianak sudah berkualitas. Hal ini terlihat dari kemudahan membeli pulsa listrik Prabayar dan tersebarnya tempat pembelian listrik Prabayar dari mulai di loket resmi, minimarket, ATM bahkan online juga sudah disediakan untuk membeli pulsa listrik Prabayar, di sini sudah dipastikan keamanan dan kenyamanan pelanggan terjamin dalam pembelian pulsa listrik Prabayar.
2. Dimensi sarana (*facilitating good*) di PT PLN (Persero) Rayon Kota Pontianak masih belum berkualitas. Hal ini terlihat dari sarana pengadaan kWh meter Prabayar tidak sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan, yang mengakibatkan keterlambatan pelayanan untuk ganti kWh meter Prabayar. Tidak hanya pengadaan kWh meter saja, sarana kWh meter Prabayar tersebut juga dalam keadaan tidak baik atau rusak, yang mengakibatkan harus adanya penggantian kWh meter Prabayar, sedangkan untuk menggantinya saja butuh proses yang lumayan memakan waktu, belum lagi ditambah pengadaan kWh meter Prabayarnya lambat.
3. Dimensi pelayanan eksplisit (*explicit service*) di PT PLN (Persero) Rayon Kota

Pontianak belum berkualitas. Hal ini terlihat dari pelanggan yang masih meragukan kemampuan sebagian pegawai di bagian pelayanan pelanggan, untuk unit bagian pelanggan masih banyak yang memberikan pelayanannya kurang memuaskan, apalagi dengan sikap pelayan yang melayani pelanggan, dirasa kurang memuaskan. Konsistensi pegawai PLN kurang di unit pelayanan pelanggan, karena masih tidak sesuai dengan pelayanan yang dijanjikan pihak PLN kepada pelanggan yang mengajukan keluhan tentang listrik Prabayar.

4. Dimensi pelayanan implisit (*implicit service*) di PT PLN (Persero) Rayon Kota Pontianak belum berkualitas. Hal ini terlihat dari pelanggan yang merasa tidak puas dengan pelayanan implisit tentang cara pegawai memperlakukan pelanggan listrik Prabayar yang ingin melakukan pasang baru listrik Prabayar terjadi proses yang lama karena adanya lonjakan permintaan pasang baru listrik Prabayar yang mengakibatkan pelayanan kurang terlayani dengan baik dan merata. Selain itu kecepatan dan ketelitian pegawai juga harus diperhatikan dalam pelayanan implisit ini, karena kecepatan dan ketelitian pegawai pelayanan listrik Prabayar kurang berkualitas sehingga masih ada pelanggan yang kurang puas akan pelayanan tersebut. Pihak PLN telah memberikan jaminan tersebut tetapi belum maksimal, masyarakat masih belum banyak yang mengetahui akan semua antisipasi dan

usaha pihak PLN untuk meningkatkan pelayanan listrik Prabayar.

## F. SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis mengemukakan saran-saran sebagai berikut:

1. Dimensi fasilitas pendukung (*supporting facility*) yang ada di PT PLN (Persero) Rayon Kota Pontianak harus terus ditingkatkan dan menjaga kualitas fasilitas pendukung, walaupun dimensi ini sudah berkualitas akan tetapi menjaga suatu kualitas itu lebih besar tanggungjawabnya.
2. Dimensi sarana (*facilitating good*) yang ada di PT PLN (Persero) Rayon Kota Pontianak perlu ditingkatkan yaitu dengan memaksimalkan pengadaan kWh meter Prabayar agar tidak terjadi keterlambatan, cek kembali apabila ada kWh meter yang rusak segera diperbaiki, serta cepat tangani pelanggan yang akan melakukan pasang baru listrik Prabayar.
3. Dimensi pelayanan eksplisit (*explicit service*) yang ada di PT PLN (Persero) Rayon Kota Pontianak perlu ditingkatkan yaitu dengan meyakinkan pelanggan atas kemampuan pegawai pelayanan pelanggan yang handal, serta konsistensi dalam memberikan pelayanan, agar pelanggan merasa tidak diberikan informasi yang salah.
4. Dimensi pelayanan implisit (*implicit service*) yang ada di PT PLN (Persero)

Rayon Kota Pontianak perlu ditingkatkan yaitu dengan meningkatkan kenyamanan pelanggan pada saat pembayaran dan pembelian pulsa listrik Prabayar agar pelanggan tidak susah dalam melakukan hal tersebut. Perlu adanya kecepatan dan ketelitian dalam melayani supaya pelanggan merasa puas dengan kinerja pelayanan listrik Prabayar, serta perlu komunikasi yang baik antara pelanggan dan pihak PLN tentang kelebihan dan manfaat mengapa diluncurkannya program listrik Prabayar, agar semua pelanggan mengetahui manfaat dan kelebihan dari listrik Prabayar daripada listrik Pasca Prabayar.

## G. REFERENSI

### 1. Buku-Buku:

Atmosudidjo, Prajudi. 1993. *Administrasi dan Manajemen Umum*. Jakarta: Ghalisa Indonesia.

Bungin, Burhan, 2003. *Analisis Data penelitian kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Faisal, Sanapiah. 1999. *Pengumpulan dan Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Fitzsimmons, James A., Mona AF. 1994. *Service Management for Competitive Advantage*. London: Mc Graw Hill.

Gaspersz, V. 1997. *Manajemen Kualitas*. Jakarta: Gramedia.

Kencana, Inu. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Moleong, Lexy. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Metode R&D*. Jakarta: CV Alfabeta.

Thoha, Miftah. 2002. *Dimensi-dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

..... 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Prenada Media Group.

Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

Widodo, Joko, 2001. *Good Governance: Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendekia.

### 2. Peraturan-peraturan:

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan.



LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH / PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : LIANI KUSMARLINA  
NIM / Periode lulus : E21112002 / 2015 - 2016  
Tanggal Lulus : Senin, 16 Mei 2016  
Fakultas/ Jurusan : ISIP / ILMU ADMINISTRASI  
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
E-mail address/ HP : linxs34@gmail.com / 085723458282

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Publika (\*) pada Program Studi IAN Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul\*\*):

Kualitas Layanan Listrik Pintar (Listrik Prabayar)  
pada PT. PLN (Persero) Rayon Kota Pontianak.

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/ format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/ mempublikasikannya di Internet atau media lain):

- ☒ Secara fulltex  
☒ content artikel sesuai dengan standar penulis jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis tanpa tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Pengelola Jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Diketahui/ disetujui  
Pengelola Jurnal

Dr. H. PARDI, M.AB  
NIP. 197209052002121003

Dibuat di : Pontianak  
Pada tanggal : 27-5-2016

Liani Kusmarlina  
NIM. E21112002

Catatan :

\*tuliskan nama jurnal sesuai prodi masing-masing  
(Publika/Governance/Aspirasi/Sociodev/Sosiologique)

Setelah mendapat persetujuan dari pengelola Jurnal, berkas ini harus di scan dalam format PDF dan dilampirkan pada step4 upload supplementary sesuai proses unggah penyerahan berkas (submission author)