

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI KEPUASAN  
PELANGGAN PADA PLN-RAYON SOE DI WILAYAH KERJA  
PUSKESMAS TOBU, KABUPATEN TIMOR TENGAH SELATAN)****Cahyo Sasmito dan Adelvia Nabunome**Program Studi Magister Ilmu Administrasi Negara, Universitas Tribhuwana Tungadewi  
Jl. Telaga Warna Blok C, Tlogomas, Kec. Lowokwaru, Kota Malang.

Email : cahyosasmito1970@gmail.com

**Abstract:** *The quality of public services that given low by the Limited Liability Company (PLN) on Soe Rayon as a service provider in the field of electricity for the people in South Timor Tengah District, causes public as the customers dissatisfaction. In real terms, the public dissatisfaction is caused by frequent power cuts, which can damage and by the same time disrupt the public activities. Electricity is one of the basic needs in people's daily lives, the function of electricity is used for: energy sources for electronic equipment, lighting, cooking, and as a support in providing health services and so on. The research was conducted at PLN SoeRayon for 4 months, from January to April 2016. This research used Qualitative Descriptive as the approach technique, and purposive sampling as the sampling technique. Primary and secondary data are the types of data sources, while the monitoring instrument uses interview guidelines, which are supported by observation and documentation. Data Analysis used Interactive Model Miles and Huberman, data collection through: data reduction followed by data presentation, and finally conclusions. The results of the analysis in this research indicated that: the quality of existing public services at PLN Soe Rayon was unsatisfactory, Its due to frequent occurrence of power out ages, and the slow service provided by Sub Rayon, and the transactions pay of worse electricity. The inhibiting factor in providing services at PLN Soe Rayon is the electrical energy sources lack, then the natural factors that do not support, and on the other one is there's theft on this district, and also the lack of employees. While the supporting factors, physical facilities are sufficient, which have been given to people who are PLN's SoeRayon customers and the ability of employees who are ready to give their good service to the customers. The low quality impact of services provided by the State Electricity Company to customers in the Tobu Health Center, and generally the people of Timor Tengah Selatan Regency is the decline of customer trust to the PLN.*

**Keywords:** *Community and Health Center, Electricity Service Quality*

**Abstrak:** Kualitas pelayanan publik masih rendah yang telah diberikan oleh Perseroan Terbatas Perusahaan Listrik Negara (PLN) Rayon Soe sebagai penyedia jasa di bidang listrik untuk masyarakat di wilayah Kabupaten Timor Tengah Selatan, hal ini menyebabkan ketidakpuasan masyarakat sebagai pelanggan. Secara real ketidakpuasan masyarakat ini dikarenakan seringnya terjadi pemadaman listrik, sehingga dapat merugikan dan sekaligus mengganggu aktivitas masyarakat tersebut. Listrik adalah salah satu kebutuhan yang mendasar dalam kehidupan masyarakat sehari-hari, fungsi listrik dipergunakan untuk: sumber energy bagi peralatan elektronik, penerangan, memasak, serta sebagai pendukung dalam memberikan pelayanan kesehatan dan lain sebagainya. Penelitian dilakukan di PLN

Rayon Soe selama 4 bulan yaitu Januari sampai dengan April 2016. Penelitian ini dengan menggunakan Deskriptif Kualitatif sebagai pendekatannya, serta Purposive Sampling sebagai teknik pengambilan sampelnya. Data primer dan skunder merupakan jenis sumber datanya, sedangkan instrument penilaian ini menggunakan pedoman wawancara, yang didukung dengan pengamatan dan dokumentasi. Analisis Data menggunakan Model Interaktif Miles and Huberman, pengumpulan data melalui: reduksi data dilanjutkan penyajian data, dan terakhir penarikan kesimpulan. Hasil analisis dalam penelitian ini, menunjukkan bahwa: kualitas pelayanan publik yang ada di PLN Rayon Soe tidak memuaskan, hal ini disebabkan seringnya terjadi pemadaman listrik, serta lambannya pelayanan yang diberikan oleh Sub Rayon, serta adanya transaksi tentang harga beli daya listrik yang tidak jelas. Adapun yang menjadi Faktor penghambat didalam memberikan pelayanan di PLN Rayon Soe adalah kurangnya sumber energy listrik, serta faktor alam yang tidak mendukung, serta disisi lain terjadi pencurian, dan juga kurangnya karyawan. Adapun Faktor yang mendukung yaitu sarana fasilitas secara fisik yang sudah memadai, yang sudah diberikan untuk masyarakat yang menjadi pelanggan PLN Rayon Soe serta kemampuan karyawan yang siap dalam melayani pelanggannya. Adapun dampak dari rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Listrik Negara kepada pelanggan yang berada di Puskesmas Tobu, dan umumnya masyarakat Kabupaten Timor Tengah Selatan adalah menurunnya kepercayaan pelanggan terhadap PLN tersebut.

**Kata kunci:** Masyarakat dan Puskesmas, Listrik, Kualitas Pelayanan

## **PENDAHULUAN**

Salah satu kebutuhan yang mendesak dalam kehidupan manusia sehari-hari adalah listrik. Listrik ini dapat digunakan untuk sumber energy bagi peralatan elektronik, penerangan, memasak, serta untuk mendukung dalam memberikan pelayanan di bidang kesehatan pada Puskesmas. Oleh karena itu manusia memiliki ketergantungan pada keberadaan listrik tersebut, listrik menjadi sumber energi bagi manusia dalam semua aktivitas yang dilakukan manusia. Ketergantungan terhadap listrik ini dirasakan manusia ketika energi listrik ini mengalami gangguan yang berujung listrik padam, sehingga semua peralatan elektronik yang bersumberkan listrik ini menjadi berhenti dari aktivitasnya dalam menggerakkan semua peralatan baik pada sektor industri, maupun pada peralatan rumah tangga.

PT. PLN merupakan penyedia listrik bagi seluruh masyarakat di Indonesia yang ditunjuk oleh pemerintah, yang bertujuan agar pengelolaannya dapat dilakukan dengan sebaik-baiknya untuk kepentingan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan oleh PLN ini menjadi maksimal. Hal ini sesuai dengan amanah UU Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan. Dalam Undang Undang ini diatur Ketenagalistrikan; bahwa tenaga listrik memiliki peran sangat penting, dan strategis dalam rangka mewujudkan tujuan pemerintah yakni pembangunan nasional, oleh karena itu dalam hal penyediaan tenaga listrik ini menjadi kewenangan negara sekaligus dikuasai oleh Negara, dan berupaya meningkatkan kualitas penyediaan listrik ini dari tahun ke tahunnya baik dari sisi kuantitas maupun kualitasnya sehingga penyebarannya merata, dan dapat dinikmati oleh rakyat Indonesia. Upaya pemerintah dalam pembangunan listrik ini juga harus sesuai dengan asas manfaat bahwa hasil dari semua pembangunan ketenagalistrikan tersebut harus benar-benar

dapat dimanfaatkan untuk mewujudkan kesejahteraan, dan kemakmuran masyarakat Indonesia.

PLN ditinjau dari aspek pemasaran, dianggap masih pasar tunggal karena ada monopoli dalam menguasai pasar tersebut. Meskipun dalam pemasarannya memang tidak segenyar seperti pemasaran yang dilakukan oleh perusahaan lain selain PLT, akan tetapi PLN ini sebagai penyedia listrik harus memperhatikan dari sisi pemasarannya, supaya lebih luas jangkauannya serta harus juga diimbangi dengan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, sehingga keluhan yang selama muncul bisa ditanggapi dan diselesaikan sesuai harapan dan keinginan masyarakat. Harapan masyarakat kepada PLN meningkatkan kualitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna listrik, memperoleh pelayanan yang berkualitas dari aspek administrasi umumnya khususnya penyediaan listrik ini bisa diberikan PLN kepada masyarakat selama dua puluh jam penuh, sehingga ada jaminan tidak terjadi lagi mal-administrasi maupun pemadaman dalam operasionalnya sehari-hari, sehingga derajat ketidakpuasan masyarakat menurun sebagai penerima jasa pelayanan listrik.

Hakekat dari pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pelanggan, oleh karenanya proses pelayanan ini harus berlangsung secara rutin serta kontinue yang diberikan kepada seluruh orang dalam kehidupan bermasyarakat. setiap manusia pada dasarnya selalu membutuhkan pelayanan bahkan yang lebih ekstrim bahwa pelayanan itu tidak dapat sedikitpun dipisahkan dari kehidupan manusia. Dengan demikian kualitas jasa yang diberikan oleh PLN yang dinilai masih rendah kualitasnya ini, yang didukung dengan banyaknya keluhan yang disampaikan oleh masyarakat, disisi yang lain masih adanya harga yang diberikan oleh PLN dirasa masyarakat tidak sesuai dengan yang dibeli oleh masyarakat dan ini menyebabkan masyarakat menjadi tidakpuas atas pelayanan yang diberikan oleh PLN.

Banyak faktor yang menjadikan masyarakat sebagai pelanggan merasa puas diantaranya adanya persepsi tertentu yang diberikan oleh pelanggan mengenai kualitas jasa pemberi pelayanan yang difokuskan pada 5 (lima) dimensi dari kualitas jasa pelayanan sebagai berikut: daya tanggap, bukti fisik, jaminan dan empati, serta keandalan. PT. PLN Rayon Soe yang merupakan penyedia jasa pelayanan dirasakan masyarakat pengguna listrik di Rayon Soe belum mampu mewujudkan ke lima dimensi tersebut di atas, karena masih seringnya terjadi pemadaman listrik, serta tidak didahului dengan pemberitahuan sebelumnya, hal ini menyebabkan masyarakat harus mengeluarkan tambahan biaya untuk mengantikan fungsi listrik tersebut, misalnya untuk memberikan penerangan sebagai ganti listrik padam ini, maka harus membeli lilin untuk memberikan penerangan khususnya di malam hari, belum lagi dampak dari listrik yang sering padam ini berimbas pada banyaknya alat elektronik rumah tangga yang menjadi rusak karena sering terjadi pemadaman tersebut.

Dampak lain dari padamnya listrik ini masyarakat banyak mengeluh karena pekerjaannya menjadi terbelengkalai, serta bagi masyarakat pengusaha padamnya listrik ini menyebabkan mereka mengalami kerugian karena usahanya tidak bisa berjalan lancar sesuai dengan yang mereka harapkan. Dampak yang terjadi pada Puskesmas Tobu dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat ketika listrik padam menyebabkan terganggunya pelayanan yang diberikan, pelayanan menjadi rendah kualitasnya, bahkan bisa berhenti ketika peralatan itu mengandalkan listrik sebagai pendorong dalam operasionalnya, sehingga menjadikan masyarakat tidak puas, selanjutnya ketika puskesmas

mengantikan fungsi listrik ini dengan genset maka harus mengeluarkan tambahan biaya yang besar dalam memberikan pelayanan pada masyarakat.

### **KAJIAN PUSTAKA**

Kualitas merupakan kesesuaian antara persyaratan dan kecocokan untuk pemakai, perbaikan secara berkelanjutan, terbebas dari kerusakan, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan sejak dari awal serta setiap saat, untuk melaksanakan segala sesuatunya secara benar dari awal, dan sesuatu ini dimaksud yang dapat membahagiakan pelanggan. Kualitas berarti menjaga janji kepada pelanggan atas pelayanan yang akan diberikan, sehingga pihak yang dilayani tersebut merasa puas dan ini diuntungkan secara tertulis. Kualitas diartikan bahwa: adanya kesesuaian untuk digunakan, atau dapat juga diartikan bahwa kualitas suatu produk pelayanan harus bisa memenuhi apa-apa yang diharapkan oleh penggunanya.

Pelayanan merupakan rangkaian dari berbagai kegiatan, oleh karenanya pelayan ini merupakan proses yang berlangsung secara rutin, dan berkesinambungan yang terdiri atas seluruh aktivitas seseorang dalam kehidupan bermasyarakat. Setiap manusia selalu membutuhkan pelayanan bahkan yang lebih ekstrim mengatakan bahwa pelayanan ini tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Pelayanan diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh kelompok atau perorangan yang berdasarkan pada faktor materi, melalui: prosedur, metode tertentu, dan sistem dalam rangka memenuhi kepentingan pihak lain sesuai dengan apa yang menjadi haknya. Pelayanan juga diartikan serangkaian kegiatan, oleh sebab itu pelayanan ini merupakan sebuah proses yang berlangsung secara rutin serta berkesinambungan, atas seluruh sendi kehidupan seseorang di dalam masyarakat.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam upaya pemenuhan kebutuhan setiap warga negara yang berupa pelayanan yang didasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku atas barang dan jasa, dan atau pelayanan administratif yang sudah disediakan oleh Negara sebagai penyelenggara pelayanan public tersebut.

Menurut Zeithaml, Berry & Parasuraman dari berbagai penelitian yang dilakukan terhadap berbagai jenis jasa, mengidentifikasi 5 (lima) dimensi karakteristik yang dipergunakan para pelanggan untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan, sebagai berikut:

1. Daya tanggap: merupakan kemampuan penyedia layanan untuk menolong pelanggan, serta ketersediaannya dalam melayani pelanggan secara baik.
2. Keandalan: merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan sesegera mungkin dan memuaskan, sesuai dengan janji yang telah dijanjikan.
3. Rasa peduli: merupakan upaya memberikan perhatian secara personal kepada pelanggannya, serta memahami akan kebutuhan dari pelanggannya tersebut dengan memberikan kemudahan untuk dapat dihubungi.
4. Bukti langsung: merupakan fasilitas fisik, sarana komunikasi, dan perlengkapan pegawai.
5. Jaminan: mencakup kesopanan, pengetahuan, dan sifat-sifat yang dapat dipercaya, dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya dan resiko, serta keraguan.

**METODE PENELITIAN**

Penelitian ini masuk dalam jenis penelitian fenomenologi, dengan menggunakan metode penelitian: deskriptif kualitatif. Penggunaan metode deskriptif kualitatif ini dianggap peneliti sangat cocok karena meneliti tentang fenomena di suatu daerah. Sehingga hasil dari penelitian ini tidak perlu digeneralisasikan, mengingat penentuan subjek pada penelitian ini sekaligus merupakan sumber informasi utama dalam penelitian ini yang ukurannya didasarkan pada banyaknya informasi yang dimiliki oleh subyek tersebut. Penentuan populasi dalam penelitian ini yakni konsumen/pengguna listrik dari PLN di Kabupaten Timor Tengah Selatan, ada 2 (dua) macam yaitu: menggunakan kWh meter prabayar, dan kWh meter paska bayar. Penentuan sampel menggunakan teknik purposive sampling yakni pengambilan sampel didasarkan pada penilaian peneliti, mengenai siapa saja yang pantas dijadikan sampel karena memenuhi syarat dan kriteria, mereka tahu banyak informasi yang diinginkan oleh peneliti sesuai dengan kondisi real di lapangan, sehingga informasinya obyektif.

**PEMBAHASAN**

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggaraan pelayanan publik khususnya di PLN Rayon Soe dari upaya peneliti dalam menggali informasi kepada informan untuk mengungkap fenomena di lokasi penelitian tersebut kemudian oleh peneliti dideskripsikan secara obyektif. Hasil penelitian ini sebagai berikut:

1. Rendahnya Kualitas Pelayanan Publik yang ada pada PLN Rayon Soe

Hal ini nampak dengan adanya ketidakpuasan pelanggan sebagai pengguna layanan listrik terhadap penyedia layanan yaitu PLN Rayon Soe, yang dilatarbelakangi oleh:

a. Pelayanan yang dinilai lamban di Sub-sub Rayon

Pelayanan ini dinilai lambat, ketika adanya pengajuan pemasangan listrik baru oleh masyarakat yang dilaksanakan setelah 2 (dua) minggu lebih dari masuknya pengajuan ke Sub-sub Rayon, hal ini memunculkan keluhan dari masyarakat. Penyebabnya adalah karena kurangnya karyawan di Sub-Sub Rayon tersebut. Di mana jumlah karyawan 2 (dua) orang dari jumlah keseluruhan sebanyak 6 (enam) orang, kondisi ini menyebabkan adanya pendobelan jam kerja mereka. Sehingga berdampak pada pemasangan listrik untuk pengajuan pemasangan listrik baru yang awalnya bisa dilaksanakan kurang dari 10 (sepuluh) hari menjadi mundur atau semakin lamban, menjadi 2 (dua) minggu baru bisa dilaksanakan pemasangan listrik tersebut, belum lagi jika ada masalah konslet di salah satu rumah masyarakat, maka perbaikan yang awalnya dilaksanakan 1 (satu) hari, jika ini terjadi di Sub Rayon maka perbaikannya dapat dilaksanakan lebih dari 2 (dua) hari. Situasi dan kondisi semacam ini yang merupakan akibat dari kinerja karyawan PLN yang berdampak pada persepsi masyarakat akan kinerja PLN yang lamban dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

b. Listrik sering padam

Rata-rata terjadi pemadaman listrik terjadi 4 (empat) sampai 7 (tujuh) kali dalam sebulan, yang terjadi baik secara terjadwal, maupun yang tidak terjadwal: terjadi bisa kapan saja, dengan demikian sangat mengganggu aktivitas dari masyarakat yang berakibat bertambahnya pengeluaran masyarakat untuk membeli lilin atau genset dan operasionalnya untuk dijadikan alternative penerangan.

- c. Perhitungan token pulsa dianggap tidak sesuai, tanpa adanya penjelasan Masyarakat menganggap pihak PLN Rayon Soe tidak memberikan penjelasan tentang token pulsa menyebabkan persepsi masyarakat sebagai pelanggan listrik tidak memahami perihal perhitungan token pulsa yang mereka beli, sehingga menyebabkan masyarakat tidak puas.
2. Faktor pendukung dan penghambat PLN Rayon Soe dalam memberikan pelayanan yang berkualitas
  - a. Faktor yang menjadi pendukung pelayanan yang berkualitas pada PLN Rayon Soe
    1. Pegawai PLN  
Pegawai merupakan salah satu faktor yang dominan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena pegawai dalam memberikan pelayanan ini langsung bersinggungan dengan masyarakat, sehingga berperan penting dalam memberikan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu setiap pegawai harus dapat diandalkan, harus memiliki daya tanggap, harus dapat memberikan bukti langsung maupun berempati, dan, harus memberi jaminan pada pelanggan.
    2. Fasilitas Fisik  
Fasilitas fisik berupa: ruangan pelayanan (nyaman), fasilitas yang memadai, akan mempercepat pelayanan yang berkualitas, dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan.
  - b. Faktor penghambat
    1. Faktor alam  
Kabel PLN yang putus karena terkena cabang dan ranting pohon yang patah, serta terkena tanah yang longsor dapat menjadi sebab aliran listrik tersebut padam.
    2. Kurangnya sumber energi listrik, yang disebabkan oleh adanya kerusakan pada pembangkit listrik PLN Rayon Soe.
    3. Rendahnya kesadaran masyarakat  
Rendahnya kesadaran masyarakat ini ditunjukkan, dengan masih seringnya terjadi pencurian kabel listrik, beserta benda listrik lainnya.
    4. Kurangnya sumberdaya pegawai.  
Kerusakan dan pemasangan terlambat yang dilayani karena medan yang sulit dan kurangnya tenaga sehingga merangkap pekerjaan
  - c. Dampak rendahnya kualitas pelayanan PLN Rayon Soe terhadap masyarakat di Puskesmas Tobu.  
Sering terjadinya pemadaman listrik oleh PLN Rayon Soe baik yang telah dijadualkan maupun yang tidak dijadualkan ini menjadikan masyarakat komplain, munculnya keluhan atas ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan yang diterimanya.

**KESIMPULAN**

Rendahnya kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh PLN Rayon Soe, ditunjukkan oleh munculnya banyak keluhan masyarakat atas ketidakpuasan mereka akibat seringnya terjadi pemadaman listrik, serta lambannya pelayanan pemasangan listrik baru masuk : sebagai indikasinya sering tidak meratanya informasi, dan kurangnya penjelasan

## REFORMASI

ISSN 2088-7469 (*Paper*) ISSN 2407-6864 (*Online*)

Volume 8 Nomor 2 (2018)

---

tentang biaya/harga beli token pulsa yang belum dipahami secara jelas oleh masyarakat, berikut kesimpulan secara detail disajikan sebagai berikut:

1. Rendahnya Kualitas Pelayanan Publik yang ada pada PLN Rayon Soe: (-) Pelayanan yang dinilai lamban di Sub-sub Rayon; (-) Listrik sering padam; (-) Perhitungan token pulsa dianggap tidak sesuai, serta tidak disertai dengan penjelasan
2. Faktor pendukung dan penghambat PLN Rayon Soe dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna listrik:
  - a. Faktor pendukung pelayanan pada PLN Rayon Soe: (-) Pegawai PLN, (-) Fasilitas fisik.
  - b. Faktor penghambat pelayanan pada PLN Rayon Soe: (-) Faktor alam, (-) Kurangnya sumber energi listrik, (-) Rendahnya kesadaran masyarakat, (-) Kurangnya sumberdaya pegawai.
3. Dampak rendahnya kualitas pelayanan PLN Rayon Soe: menjadikan masyarakat komplain, menyampaikan keluhan atas ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan yang diterimanya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Moleong, L.J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Sadhana, Kridawati. 2012. *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. CV. Citra. Malang. Diakses pada 31 Desember 2015
- Sinambela, L.P. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi, cetakan ketujuh*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- PLN. 2014. *Saatnya Hati Bicara 2*. Sekretariat Perusahaan PT PLN (Persero). Jakarta
- Republik Indonesia. *Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Indonesia. *Undang-Undang Republik Indonesia No 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan*. Sekretariat Negara. Jakarta  
<https://drive.google.com/file/d/0B71sW66gTfLuU1IzZzRVN2dJS2M/edit>  
Diakses pada 1 Januari 2016.