

**OPTIMALISASI PENERAPAN SISTEM LISTRIK PRABAYAR  
SEBAGAI WUJUD PERBAIKAN MUTU LAYANAN**

(Studi Pada PT. PLN UPJ Lawang)

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk menempuh ujian sarjana  
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

**SULVIANA SARI BATUBARA**

**0810310364**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

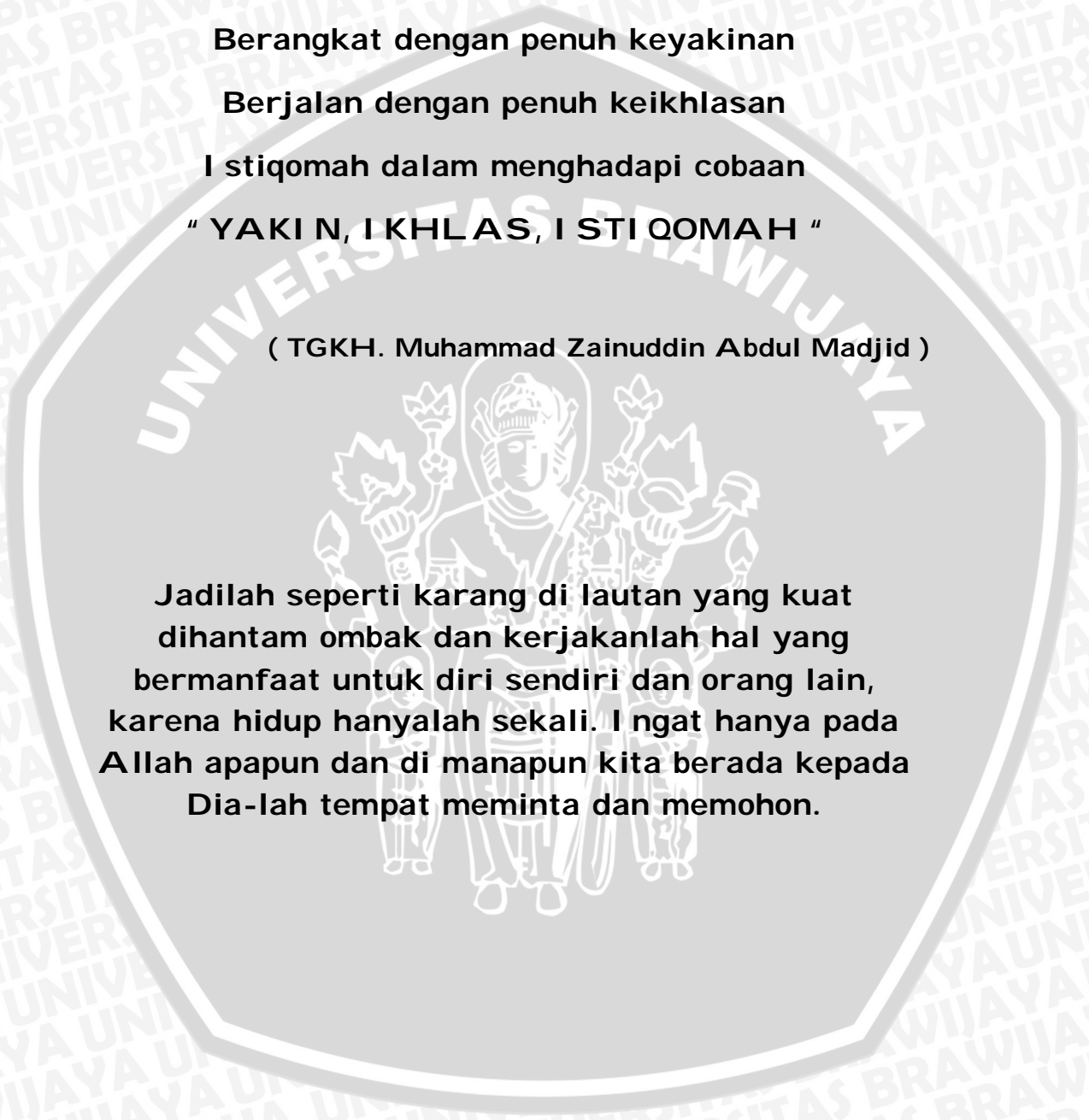
**MALANG**

**2012**

## MOTTO

**Berangkat dengan penuh keyakinan  
Berjalan dengan penuh keikhlasan  
Istiqomah dalam menghadapi cobaan  
" YAKI N, I KHL AS, I STI QOMAH "**

**( TGKH. Muhammad Zainuddin Abdul Madjid )**



**Jadilah seperti karang di lautan yang kuat  
dihantam ombak dan kerjakanlah hal yang  
bermanfaat untuk diri sendiri dan orang lain,  
karena hidup hanyalah sekali. Ingat hanya pada  
Allah apapun dan di manapun kita berada kepada  
Dia-lah tempat meminta dan memohon.**

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Optimalisasi Penerapan Sistem Listrik Prabayar Sebagai  
Wujud Perbaikan Mutu Layanan (Studi pada PT. PLN  
UPJ Lawang)

Disusun oleh : SULVIANA SARI BATUBARA

NIM : 0810310364

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Administrasi Publik

Konsentrasi : -

Malang, Mei 2012


Mengetahui  
Komisi Pembimbing

Ketua



**Dr. Mochamad Makmur, MS**  
NIP. 19511028 198003 1 002

Anggota



**Drs. Romula Adiono, MAP**  
NIP 19620401 198703 1 003

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya,di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain,kecuali yang secara tetulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan,serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.20 Tahun 2003, 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang, Mei 2012



Sulviana Sari Batubara  
0810310364

## TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan Majelis Penguji Skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 04 Juli 2012

Jam : 08.00 WIB

Nama : Sulviana Sari Batubara

Judul : Optimalisasi Penerapan Sistem Listrik Prabayar Sebagai Wujud Perbaikan Mutu Layanan (Studi Pada PT. PLN UPJ Lawang)

## TELAH DINYATAKAN LULUS

### MAJELIS PENGUJI

**Ketua**



**Dr. Mochamad Makmur, MS**  
NIP. 19511028 198003 1 002

**Anggota**




**Drs. Romula Adiono, MAP**  
NIP.19620401 198703 1 003

**Anggota**



**Dr. M.R. Khoirul Muluk, S.Sos, M.Si**  
NIP. 19710510 199803 1 004

**Anggota**



**Dra. Lely Indah Mindarti, M.Si**  
NIP. 19540127 198103 1 003

## RINGKASAN

Sulviana Sari Batubara, 2012, **Optimalisasi Penerapan Sistem Listrik Prabayar Sebagai Wujud Perbaikan Mutu Layanan (Studi Pada PT. PLN UPJ Lawang). Komisi Pembimbing : (1) Dr. Mochamad Makmur, MS (2) Drs. Romula Adiono, MAP, +112 Hal**

Listrik merupakan kebutuhan pokok bagi kehidupan manusia, oleh karena itu PLN dituntut untuk selalu meningkatkan produktivitas pelayanannya dalam penyediaan tenaga listrik. Layanan Listrik Prabayar merupakan bentuk pelayanan PLN dalam menjual energi listrik dengan cara pelanggan membayar dimuka. Kemudahan dari listrik prabayar ini adalah pelanggan dapat mengontrol penggunaan listriknya setiap saat, jadi pengendalian listrik sepenuhnya ada pada diri pelanggan. Kekhawatiran tagihan listrik yang membengkak tidak perlu terjadi lagi, baik yang disebabkan oleh penggunaan listrik yang tidak terkontrol maupun terjadinya kesalahan baca meteran. Dengan adanya listrik prabayar ini, pelanggan dapat membeli pulsa diawal sehingga hal-hal yang tidak diinginkan tidak perlu terjadi lagi.

Laporan penelitian ini bermaksud mendeskripsikan dan menganalisis optimalisasi penerapan sistem listrik prabayar sebagai wujud perbaikan mutu layanan di PT. PLN UPJ Lawang. Oleh karena itu metode penelitian yang digunakan bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian ini, *pertama*, Optimalisasi penerapan listrik prabayar PT. PLN UPJ Lawang dalam memperbaiki mutu layanan meliputi (a) Sosialisasi dan promosi tentang listrik prabayar kepada masyarakat; (b) Kualitas pelayanan kepada pelanggan dibidang ketenagalistrikan meliputi Penyederhanaan prosedur pelayanan kepada pelanggan, peningkatan tanggung jawab pegawai, peningkatan kesopanan dan keramahan pegawai, dan ketepatan waktu; *kedua*, Faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi oleh PT. PLN UPJ Lawang dalam memperbaiki mutu pelayanan publik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mekanisme penerapan sistem listrik prabayar di Lawang sudah berjalan dengan optimal tetapi masih perlu ditingkatkan lagi sosialisasi dan promosi listrik prabayar oleh petugas PT. PLN UPJ Lawang kepada masyarakat sehingga mereka bisa lebih mengerti dan memahami manfaat dari listrik prabayar yang mana masyarakat lebih bisa mengontrol penggunaan listriknya dan berusaha untuk lebih menghemat energi listrik. Pihak PT. PLN UPJ Lawang harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan produknya agar terciptanya kepuasan pelanggan dengan semakin besarnya harapan masyarakat terhadap pelayanan dan kualitas PLN. Faktor penghambat dan pendorong yang muncul antara lain terbatasnya persediaan jumlah kWh meter dan tenaga ahli yang membuat kWh meter, kurangnya pengetahuan masyarakat tentang listrik prabayar, adanya target waktu untuk menangani keluhan pelanggan, semakin meningkatnya harapan masyarakat.

## SUMMARY

Sulviana Sari Batubara, 2012. **The Optimization of The Application of Prepaid Electric System as A Form of Service Quality Improvement (Study at PT PLN UPJ Lawang). Promotor: Dr. Mochamad Makmur, MS. Co-Promotor: Drs. Romula Adiono, MAP, +112 Hal**

The electricity is a main demand for the human life. The National Electric Company (PLN), indeed, is required to increase its service productivity in the electric power supply. Prepaid Electric Service represents a form of PLN service in selling the electric energy through a method of down-payment by the customer. The facility of prepaid electricity is that the customer can control their utilization of electric such that the control of electric is fully remained in the hand of customer. The worry of the excessive electric bill either due to the uncontrolled electric usage and the gauge misreading is, therefore, reduced. The presence of prepaid electric is that the customer can buy pulse earlier such that the unexpected problem is eliminated.

The current report describes and analyzes the optimization of the application of Prepaid Electric System as a form of service quality improvement at PT PLN UPJ Lawang. Research method is descriptive with qualitative approach. There are some focuses of research. *First* is the optimization of the application of prepaid electricity at PT PLN UPJ Lawang to improve the service quality, that may include: (a) the socialization and promotion about prepaid electric to the community; and (b) the improvement of the quality of service given to customer such as the simplification of service procedure, the increase of employee responsibility, the improvement of employee politeness and hospitality, and the punctuality. *Second* is the supporting and constraining factors faced by PT PLN UPJ Lawang in improving the public service quality.

Result of research indicates that the mechanism of the application of prepaid electric system at Lawang has been optimized. However, the socialization and promotion of prepaid electric by the officer of PT PLN UPJ Lawang to the community are needed such that the community understands the benefit of prepaid electric. It is useful to find that the community can control their electric usage and may attempt to economize the electric energy. PT PLN UPJ Lawang must improve the quality of its service and its product to increase the satisfaction of customer because the community has greater expectation to the service and quality of PLN. The constraining and supporting factors are the less supply of kWh meter and expert who manufactures kWh meter, the lack of knowledge across community about the prepaid electric, the presence of schedule target to meet the customer claim, and the increased degree of community expectation.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Optimalisasi Penerapan Sistem Listrik Prabayar sebagai Wujud Perbaikan Mutu Layanan (Studi pada PT. PLN UPJ Lawang)”** sesuai target peneliti sendiri. Skripsi ini dilandasi oleh kepercayaan peneliti bahwa manusia adalah makhluk sosial yang membutuhkan pertolongan manusia lainnya apabila mereka ingin tetap *survive* di dunia ini.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak, Ibu, Adek dan keluarga tercinta, atas doa, pengorbanan, dan kasih sayang yang selalu diberikan.
2. Bapak Prof. Dr. Sumartono, MS. selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
3. Bapak Dr. Mujibur Rahman Khairul Muluk, S.Sos, M.Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Universitas Brawijaya.
4. Bapak Drs. Minto Hadi, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Publik Universitas Brawijaya.
5. Bapak Dr. Mochamad Makmur, MS dan Drs. Romula Adiono, MAP selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar meluangkan waktu dan pikiran demi kesempurnaan penulisan skripsi.
6. Semua Dosen Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah mengajar, mendidik dan membagi ilmunya pada penulis selama ini.
7. Bapak Asnan Amin Sikki selaku Manager PT. PLN UPJ Lawang, Bapak Amin Muhtar selaku Super Visor Pelayanan Pelanggan, dan Mbak Anita



Putri selaku Offiser Pelayanan Pelanggan serta seluruh karyawan PT. PLN UPJ Lawag yang bersedia membantu dan memberikan informasi dan data-data yang diperlukan dalam skripsi ini.

8. Bapak-bapak dan Ibu-ibu masyarakat Lawang terima kasih telah meluangkan waktu untuk bersedia diwawancarai dan memberikan informasi yang diperlukan dalam skripsi ini.
9. Sahabat, saudara-saudaraku sekaligus teman bermain dan belajar semua anak-anak D'rangerz (Ecind, Widya, Vaya, Vita, Linda), Anandya, Helmy, Rika, Yuni serta semua penghuni kost Unyu 609B yang selalu ada waktu buat memotivasi penulis dan terima kasih banyak atas dukungan, semangat dan rasa sayang yang kalian berikan.
10. Teman-teman FIA Publik angkatan 2008, terima kasih atas doa, dukungan, saran dan semangatnya.
11. Serta semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga Allah SWT akan membalas budi baik yang telah membantu pelaksanaan sampai dengan penyusunan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis sudah berusaha sekuat tenaga untuk memperoleh hasil yang terbaik namun apabila masih kurang sempurna penulis sangat mengharapkan saran dan kritik dari semua pihak demi sempurnanya skripsi ini. Penulis juga memohon maaf yang sebesar-besarnya jika ada kata-kata yang salah, itu semata-mata datang dari diri saya, dan jika ada yang bermanfaat itu semata-mata datang dari Allah SWT. Akhir kata penulis mengharapkan banyak manfaat dari skripsi ini baik untuk masa sekarang maupun masa yang akan datang. Amin.

Malang, Mei 2012

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
<b>MOTTO .....</b>	<b>i</b>
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>TANDA PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>RINGKASAN.....</b>	<b>v</b>
<b>SUMMARY.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kontribusi Penelitian .....	8
E. Sistematika Pembahasan.....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
A. Administrasi Publik .....	12
1. Pengertian Administrasi Publik.....	12
2. Peran Administrasi Publik.....	14
3. Kegiatan Administrasi Publik.....	16
4. Fungsi Administrasi Publik.....	16
B. Pelayanan Publik .....	17
1. Pengertian Pelayanan Publik .....	17
2. Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik .....	19
3. Asas-Asas Pelayanan Publik .....	21
4. Etika Pelayanan Publik .....	22
5. Kualitas Pelayanan Publik.....	22
6. Indeks Kepuasan Masyarakat .....	23
7. Standart Pelayanan Publik.....	26
C. Konsep Sosialisasi .....	28
D. Komunikasi Publik .....	28
E. Optimalisasi.....	31
F. Listrik Prabayar .....	32

1. Pengertian Listrik Prabayar .....	32
2. Kelebihan dan Kekurangan Listrik Prabayar .....	34
3. Perbedaan Listrik Prabayar dan Listrik Pascabayar .....	36
4. Cara Menikmati Listrik Prabayar .....	37
5. Proses Pelayanan Pemasangan Listrik Prabayar .....	38
6. Cara Kerja Listrik Prabayar.....	39
7. Token/ Stroom .....	41
8. Pembelian Token/ Stroom Listrik Prabayar .....	42
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>43</b>
A. Jenis penelitian .....	43
B. Fokus Penelitian .....	44
C. Lokasi dan Situs Penelitian.....	46
D. Sumber dan Jenis Data.....	46
E. Teknik Pengumpulan Data.....	48
F. Instrumen Penelitian .....	49
G. Analisis Data .....	50
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>53</b>
A. Hasil dan Pembahasan .....	53
1. Gambaran Umum Perusahaan .....	53
a. Sejarah Perkembangan Listrik di Indonesia .....	53
b. Tujuan Perusahaan .....	57
c. Badan Hukum Perusahaan.....	60
d. Lokasi Instansi Perusahaan.....	61
e. Jam Kerja Karyawan.....	61
f. Struktur Organisasi .....	62
g. Kegiatan Usaha .....	66
2. Budaya Perusahaan .....	67
a. Logo PT. PLN (Persero).....	67
b. Falsafah PT. PLN (Persero).....	69
c. Motto .....	69
d. Visi .....	70
e. Misi .....	70
f. Hak dan Kewajiban Pelanggan .....	70
B. Penyajian Data.....	71
1. Optimalisasi Penerapan Listrik Prabayar PT. PLN UPJ Lawang dalam Memperbaiki Mutu Layanan .....	71
a. Peningkatan Sosialisasi dan Promosi Tentang Listrik Prabayar kepada Masyarakat .....	71
b. Peningkatan Kualitas Pelayanan kepada Pelanggan Dibidang Ketenagalistrikan .....	83
1) Prosedur Pelayanan Kepada Pelanggan.....	83

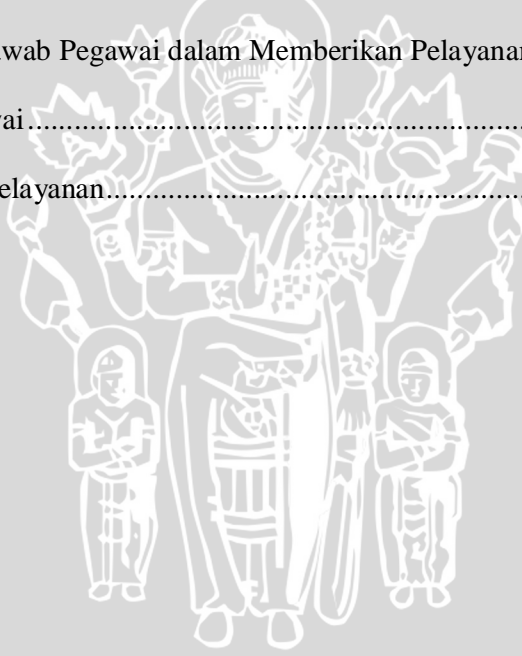
2) Tingkat Tanggung Jawab Pegawai dalam Memberikana Pelayanan.....	85
3) Tingkat Kesopanan dan Keramahan Pegawai Kepada Pelanggan.....	88
4) Ketepatan Waktu Pegawai dalam Memberikan Pelayanan.....	91
2. Faktor Pendukung dan Penghambat yang Dihadapi Oleh PT. PLN UPJ Lawang dalam Memperbaiki Mutu Pelayanan Publik .....	93
a. Faktor Penghambat .....	93
b. Faktor Pendukung.....	95
C. Pembahasan.....	97
1. Optimalisasi Penerapan Listrik Prabayar PT. PLN UPJ Lawang dalam Memperbaiki Mutu Layanan .....	97
a. Peningkatan Sosialisasi dan Promosi Tentang Listrik Prabayar kepada Masyarakat .....	97
b. Peningkatan Kualitas Pelayanan kepada Pelanggan Dibidang Ketenagalistrikan.....	103
2. Faktor Pendukung dan Penghambat yang Dihadapi Oleh PT. PLN UPJ Lawang dalam Memperbaiki Mutu Pelayanan Publik .....	107
a. Faktor Penghambat .....	107
b. Faktor Pendukung.....	109
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>111</b>
A. Kesimpulan .....	111
B. Saran .....	112

**DAFTAR PUSTAKA**

**DAFTAR LAMPIRAN**

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1 : Perbedaan Listrik Prabayar dan Listrik Pascabayar.....	36
Tabel 2 : Jam Kerja Karyawan .....	61
Tabel 3 : Data Kawasan Listrik Prabayar (LPB) di Lawang.....	73
Tabel 4 : Presentase Informasi Listrik Prabayar.....	78
Tabel 5 : Presentase Kepuasan Produk Listrik Prabayar .....	79
Tabel 6 : Prosedur Pelayanan Kepada Pelanggan .....	84
Tabel 7 : Tanggung Jawab Pegawai dalam Memberikan Pelayanan.....	86
Tabel 8 : Sikap Pegawai.....	89
Tabel 9 : Kecepatan Pelayanan.....	91



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Listrik Prabayar .....	32
Gambar 2 : kWh Meter .....	39
Gambar 3 : Kartu Kendali Listrik Prabayar .....	41
Gambar 4 : Komponen – Komponen Analisis Data (Miles dan Huberman ....	52
Gambar 5 : Struktur Organisasi PT. PLN UPJ Lawang.....	65
Gambar 6 : Logo PLN (Persero).....	67



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Di zaman modern ini, listrik merupakan kebutuhan pokok bagi kehidupan manusia sehingga menyebabkan manusia beranggapan bahwa zaman modern ini adalah zaman serba listrik. Ketergantungan manusia akan listrik terjadi karena energi tersebut sangat fleksibel, sehingga mudah diubah menjadi energi dalam bentuk lain untuk menggerakkan peralatan industri, rumah tangga dan sebagainya.

Di Indonesia PT. Perusahaan Listrik Negara/ PLN (Persero) merupakan perusahaan BUMN yang ditunjuk sebagai penyedia tenaga listrik guna memenuhi kebutuhan listrik masyarakat Indonesia. Produktivitas pelayanan merupakan kemampuan sebuah perusahaan penghasil jasa dalam menggunakan input untuk menyediakan jasa dengan memenuhi ekspektasi pelanggan. Dari definisi tersebut, posisi kualitas dalam produktivitas pelayanan terletak pada sejauh mana kesesuaian ekspektasi pelanggan terhadap kondisi nyata. Selain definisi yang telah disebutkan diatas, produktivitas pelayanan juga dapat didefinisikan sebagai perbandingan antara kualitas dan kuantitas output dengan kualitas dan kuantitas input.

Sekarang ini setiap perusahaan dituntut agar selalu meningkatkan produktivitas perusahaan, untuk itu PLN terus berupaya meningkatkan produktivitas pelayanannya dalam penyediaan listrik. Melihat banyaknya keluhan-keluhan dari pelanggan mengenai pelayanan listrik selama ini maka PLN menawarkan produk baru yaitu Pelayanan Listrik Pra Bayar yang sekiranya mampu mengurangi keluhan dari pelanggan atas pelayanan listrik selama ini.

Layanan Listrik Pra Bayar merupakan bentuk pelayanan PLN dalam menjual energi listrik dengan cara pelanggan membayar dimuka. Mudahnya, sebelum menggunakan listrik dari PLN, pelanggan terlebih dahulu membeli sejumlah nominal energi listrik, sesuai yang dibutuhkan. Dengan cara ini, kendali penggunaan listrik sepenuhnya ada pada diri pelanggan. Kekhawatiran tagihan listrik membengkak tidak perlu lagi terjadi. Baik yang disebabkan oleh penggunaan listrik yang tidak terkontrol maupun terjadinya kesalahan baca meteran. Dengan membeli listrik di awal, hal-hal yang tidak diinginkan tersebut tidak perlu lagi terjadi.

Bila dibandingkan dengan penggunaan layanan pasca bayar selama ini, pelanggan relatif tidak leluasa untuk mengetahui berapa besar energi listrik yang telah dikonsumsi. Pelanggan baru bisa mengetahuinya setelah waktu pembayaran atau bahkan saat akan membayar di loket PLN. Maka, tidak heran jika kadang pelanggan dibuat kaget oleh tagihan yang melambung tinggi yang disebabkan oleh penggunaan listrik yang tidak terkendali. Dengan layanan listrik prabayar, pelanggan bukan saja bisa mengetahui sudah berapa banyak energi listrik yang



dikonsumsi, namun juga dapat melihat berapa energi listrik yang masih tersisa untuk dapat digunakan.

Dengan menggunakan alat yang bernama kWh meter LPB (kWh meter Listrik Prabayar). Pada saat pemasangan atau penyambungan baru, setiap konsumen memperoleh pemasukan listrik sesuai dengan kemampuan mereka, alat ini akan disertai oleh *voucher* isi ulang elektrik yang disebut dengan Token (*stroom*). Token adalah 20 digit angka yang unik dan berisi informasi untuk dimasukkan ke dalam kWh meter LBP.

Token dapat diperoleh di PLN terdekat dan bank-bank rekanan yang sudah menyediakan layanan *voucher* isi ulang listrik. Pilihan nilai *token* atau fleksibel mulai dari Rp. 20.000 s/d Rp. 1.000.000. Untuk pemasangan atau penyambungan barunya hampir sama pada umumnya dengan pemasangan baru listrik yang menggunakan box meter biasa, dengan syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh konsumen.

Segala sesuatu ada kelebihan dan kekurangan, begitu pula dengan *voucher* isi ulang elektrik ini, untuk kelebihanannya sendiri *voucher* isi ulang ini meliputi pengendalian dalam pemakaian, sesuai dengan kemampuan konsumen, tidak ada sanksi pemutusan seperti halnya box meter biasa jika terjadinya tunggakan, tidak dikenakan biaya beban di mana jika menggunakan box meter biasa terdapat biaya beban kecuali pada tarif-tarif listrik tentunya. Sedangkan kekurangannya jika batas pemakaiannya sudah habis maka listrik akan mati seketika tidak peduli waktu siang atau malam, sedang menggunakan listrik atau

tidak, hal ini yang menjadi pertimbangan konsumen untuk mengganti cara pemakaian listrik.

Dikeluarkannya listrik Prabayar ini atas dasar inisiatif oleh pihak PT PLN (persero) dan yang diakomodir oleh pemerintah. Listrik Prabayar ini merupakan wujud komitmen PT. PLN (Persero) untuk terus meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Untuk mempermudah proses layanan kepada pelanggan juga dapat mengantisipasi keterlambatan pembayaran rekening listrik. Sehubungan dengan adanya keluhan pada pelanggan pasca bayar selama ini seperti halnya pencatat meter yang terkadang tidak pas, dikenakan biaya keterlambatan, jumlah tagihan yang tak terkontrol, diakui menjadi salah satu keluhan dari pelanggan. Sehingga, diharapkan dengan listrik Prabayar ini bisa membantu masyarakat mengendalikan konsumsi listrik. Selain itu dapat mengurangi kecurangan-kecurangan dalam pemakaian listrik.

Untuk mempublikasikan listrik Prabayar kepada masyarakat perlu adanya strategi. Strategi yang dilakukan adalah dengan memberikan sosialisasi kepada masyarakat mengenai listrik Prabayar yang masih belum dipahami dan di mengerti kegunaan dari listrik Prabayar tersebut. Dalam hal ini memberikan sosialisasi kepada pelanggan PT. PLN UPJ Lawang masih belum melakukannya secara efektif, buktinya masih terdapat masyarakat yang belum mengerti dan memahami kegunaan listrik Prabayar tersebut.

Tujuan dari sosialisasi ini adalah untuk memberikan informasi kepada masyarakat bahwa adanya layanan baru yaitu listrik Prabayar dan mengetahui hal-

hal yang berkaitan dengan listrik Prabayar seperti manfaatnya, cara menggunakannya serta dorongan untuk mempergunakan produk tersebut.

Adapun contoh kegiatan sosialisasi dari PLN, pertama yaitu dengan membuka pameran serta memajang simulasi Prabayar dan membuka pendaftaran, yang kedua memanfaatkan media massa seperti media elektronik dan cetak. Sosialisasi tersebut berisikan pesan tentang pilihan bagi masyarakat yang ingin menggantikan listrik pasca bayar menjadi listrik Prabayar dan untuk pasang baru listrik Prabayar.

Perlunya adanya sosialisasi dari PLN mengenai listrik Prabayar ini kepada masyarakat dengan tujuan mengubah perilaku konsumen secara konkret dan terukur, mendidik untuk berhemat, dapat membujuk konsumen membeli produk yang mereka pasarkan, dan dapat membangun citra positif lembaga di mata publik sehingga muncul kepercayaan, penerimaan dan kesediaan publik untuk bekerjasama dengan lembaga tersebut. Dengan adanya listrik Prabayar ini masyarakat dapat mengendalikan pemakaian sesuai dengan kemampuan konsumen dan dapat memperhitungkan pemakaian listrik mereka setiap bulannya.

Perbandingan dapat dilihat langsung pada proses listrik pasca bayar dan proses listrik Prabayar, dalam proses listrik pasca bayar listrik dialirkan kesetiap rumah-rumah, kantor-kantor, gedung-gedung, dan sebagainya agar dapat dinikmati setiap individu. Pada akhir bulan petugas PLN mengontrol meteran kesetiap rumah penduduk, data tersebut diolah dan diproses agar tidak terjadi kejanggalan atau kesalahan pada saat pemakaian ataupun pemasangan listrik. Data

tersebut diolah untuk diproses ke rekening. Setiap bulannya masyarakat membayar tarif pemakaian listrik ke loket terdekat, *transfer* melalui bank, maupun melalui kantor pos. Terkadang banyak sekali masyarakat yang sering menunggak pembayaran listrik, menyebabkan dari pihak PLN harus memutuskan aliran listrik ke rumah penduduk.

Sedangkan pada proses listrik Prabayar pelanggan tinggal membeli *voucher* sesuai keinginan dan kemampuan lalu memasukkan 20 digit angka yang tertera pada *voucher* pada kWh meter listrik Prabayar, dan pelanggan langsung dapat menggunakan listrik. Ketika energi listrik akan habis, akan diberi tanda lampu yang menyala “kedap kedip” yang tertera pada kWh meter listrik Prabayar dan pelangganpun dapat membeli *token*/ isi ulang pada tempat yang sudah disediakan seperti bank, ATM, kantor pos, serta dapat membeli melalui teller, internet banking, phone banking, sms banking.

Melihat mudahnya penggunaan listrik Prabayar, tentu saja cara baru ini sangat berbeda dengan cara berlangganan listrik biasa yang ada saat ini atau kita sebut pasca bayar. Pelanggan pasca bayar terlebih dahulu menggunakan listrik, kemudian membayar tagihan rekening listrik dalam periode tertentu setiap bulan sesuai besaran pemakaian. PT. PLN UPJ Lawang mensosialisasikan listrik Prabayar menggunakan media massa seperti elektronik dan media cetak yaitu spanduk dan *leaflet* yang dipasang di kantor PLN, Bank, Kantor Pos maupun tempat umum lainnya.

Oleh karena itu berdasarkan uraian di atas, penulis ingin melakukan penelitian dengan judul **“Optimalisasi Penerapan Sistem Listrik Prabayar sebagai Wujud Perbaikan Mutu Layanan (Studi pada PT. PLN UPJ Lawang)”**.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian tersebut, masalah merupakan hambatan atau kendala yang perlu ditanggulangi dan dicari jalan keluarnya. Dengan demikian, berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka penulis merumuskan masalah penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimanakah optimalisasi penerapan listrik Prabayar dalam memperbaiki mutu layanan di PT. PLN UPJ Lawang?
2. Faktor-faktor apa sajakah yang mendukung dan menghambat adanya penerapan listrik Prabayar di PT. PLN UPJ Lawang?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun maksud penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah untuk mendapatkan data dan informasi yang relevan mengenai migrasi dari listrik pasca bayar ke listrik pasca bayar yang nantinya akan digunakan untuk memberikan gambaran mengenai kualitas yang diberikan oleh PLN kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan yang optimal dalam penggunaan listrik Prabayar. Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis sejauh mana upaya PT. PLN UPJ Lawang dalam memperbaiki mutu layanan.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat adanya penerapan listrik Prabayar di PT. PLN UPJ Lawang.

#### **D. Kontribusi Penelitian**

Semua informasi yang dihasilkan dikumpulkan melalui penelitian dan studi literatur ini diharapkan dapat memberikan kegunaan baik bagi penulis sendiri, PLN UPJ Lawang, Masyarakat sekitar PT. PLN UPJ Lawang maupun pihak lain.

##### **1) Secara Teoritis**

Secara teoritis hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan dan masukan dibidang pelayanan publik yang berkaitan dengan optimalisasi penerapan sistem listrik Prabayar sebagai perbandingan atas teori yang diperoleh selama masa perkuliahan dengan kondisi praktek yang ada dilapangan.

##### **2) Secara Praktis**

- a. Manfaat untuk PLN

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan gambaran yang akurat mengenai **Optimalisasi Penerapan Sistem Listrik Prabayar sebagai Wujud Perbaikan Mutu Layanan**. Sehingga, dapat memberikan kontribusi positif bagi

PLN untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan pemasaran serta mempertahankan *image* di masyarakat.

b. Manfaat untuk Masyarakat

Manfaat listrik Prabayar ini bagi masyarakat adalah dapat mengendalikan pemakaian listrik untuk menghindari pemborosan, dengan mudah dapat memantau pemakaian listriknya setiap saat. Masyarakat dapat menyesuaikan dengan biaya pemakaian listrik dengan anggaran belanja serta dapat menghemat pemakaian listrik.

c. Manfaat untuk Peneliti

Sebagai media informasi untuk menambah pengetahuan dan wawasan terutama bagi peneliti serta pihak-pihak yang memerlukan informasi dalam menganalisa topik ini.

## E. Sistematika Pembahasan

Sistem pembahasan digunakan untuk memudahkan pembaca dalam memahami penelitian ini, maka peneliti memberikan gambaran secara umum tentang isi skripsi ini. Secara garis besar peneliti membagi dalam lima bab dengan urutan sebagai berikut:

### **Bab I : Pendahuluan**

Menguraikan tentang latar belakang dari penulisan skripsi ini yaitu **“Optimalisasi Penerapan Sistem Listrik Prabayar sebagai Wujud Perbaikan Mutu Layanan (Studi pada PT. PLN UPJ Lawang)”**. Dalam bab ini juga menguraikan tentang

rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian baik secara teoritis maupun akademis, dan sistematika pembahasan.

## **Bab II : Kajian Pustaka**

Menguraikan tentang kajian teori-teori dan pendapat-pendapat para ilmuwan yang mendukung dalam penulisan skripsi ini yang dijadikan acuan dalam menganalisa. Selain itu teori-teori dan pendapat-pendapat tersebut berkaitan dengan permasalahan yang ada pada penelitian sebagai landasan yang akan digunakan dalam penelitian, yaitu tentang Optimalisasi Penggunaan Sistem Listrik Prabayar Sebagai Wujud Perbaikan Mutu Layanan.

## **Bab III : Metode Penelitian**

Pada bab ini menjelaskan tentang metode penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini. Karena jenis metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif maka diuraikan dalam bab ini fokus penelitian, sumber data, lokasi penelitian, teknik pengumpulan data, instrument penelitian dan analisis data.

## **Bab IV : Hasil dan Pembahasan**

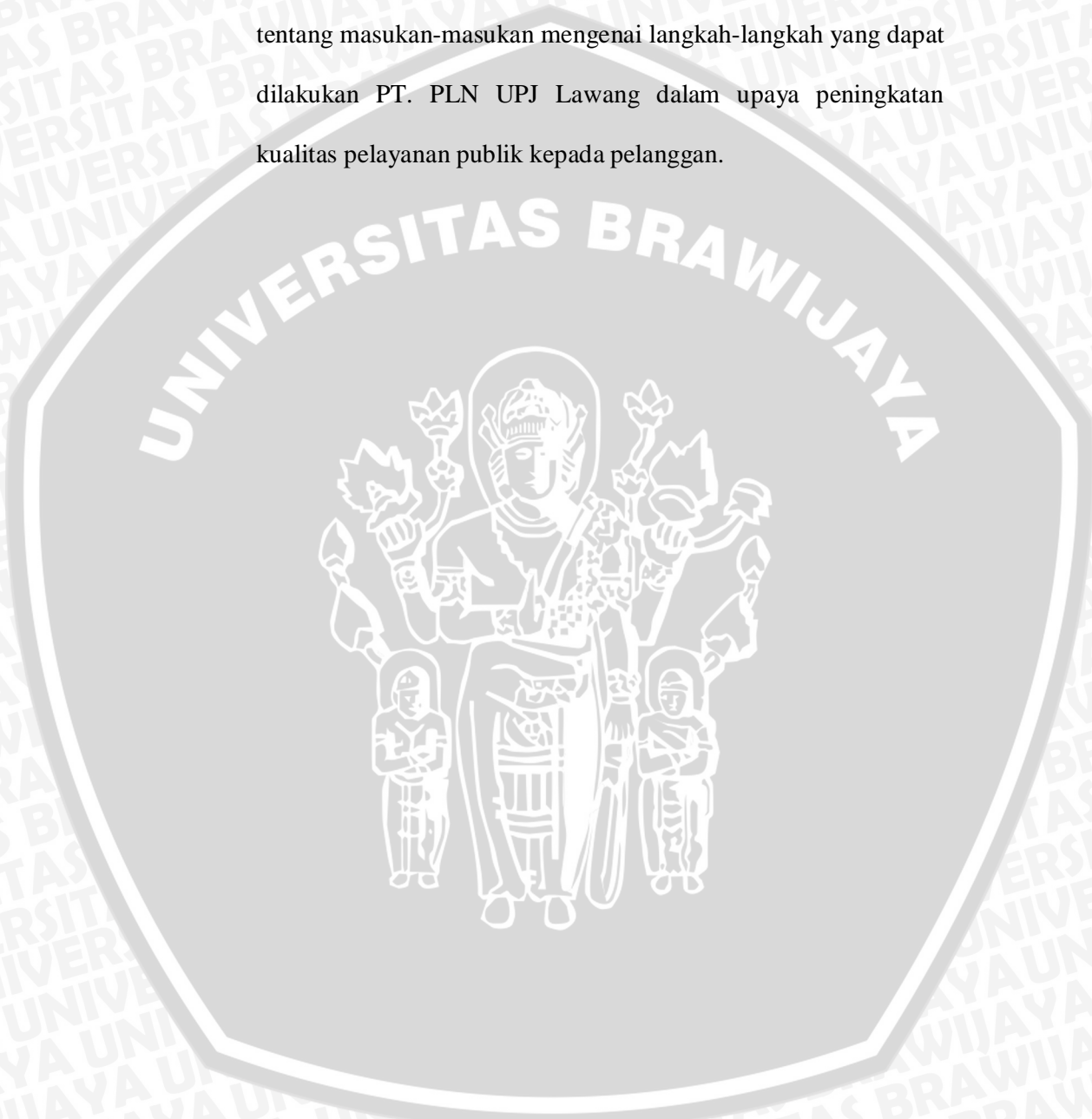
Pada bab ini berisi tentang data hasil penelitian, analisa data, dan interpretasi data.

## **Bab VI : Penutup**

Pada bab ini merupakan bagian terakhir dari penulisan skripsi yang terdiri dari penulisan skripsi yang terdiri dari kesimpulan



dan saran. Pada kesimpulan diuraikan mengenai hal penting secara garis besar dan umum. Sedangkan dalam saran berisikan tentang masukan-masukan mengenai langkah-langkah yang dapat dilakukan PT. PLN UPJ Lawang dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada pelanggan.



## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Administrasi Publik

##### 1. Pengertian Administrasi Publik

Administrasi publik merupakan proses pengorganisasian atau pengkoordinasian sumber daya publik dalam pembuatan dan pengimplementasian serta pengelolaan keputusan dalam kebijakan publik. Administrasi publik juga merupakan suatu seni dan ilmu. Hal ini sesuai dengan pernyataan Chandler dan Plano yang dikutip oleh Keban (2008:3) mengatakan:

“Administrasi publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk menformulasikan, mengimplemetasikan dan mengelola (manage) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Administrasi publik merupakan seni dan ilmu (art and science) yang ditujukan untuk mengatur public affairs dan melaksanakan berbagai tugas yang ditentukan. Administrasi publik sebagai disiplin ilmu bertujuan untuk memecahkan masalah publik melalui perbaikan-perbaikan terutama di bidang organisasi, sumber daya dan keuangan.”

Sedangkan menurut Pfiffner dan Presthus yang dikutip Syafi'i (2006) definisi administrasi publik antara lain sebagai berikut:

“Administrasi publik meliputi implementasi kebijaksanaan pemerintah yang telah ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik.”

Administrasi publik dapat didefinisikan koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijaksanaan pemerintah. Hal ini terutama meliputi pekerjaan sehari-hari pemerintah.

Secara global, administrasi publik adalah suatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijaksanaan-kebijaksanaan pemerintah, pengarahan kecakapan, dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa definisi administrasi publik merupakan suatu proses usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijaksanaan pemerintah yang diorganisir dan dikoordinasikan untuk menformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik dengan tujuan untuk memecahkan masalah publik.

Menurut Siagian (2005:2) administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari pada keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Administrasi dibedakan dalam dua pengertian yaitu :

“Administrasi dalam arti sempit diartikan terbatas sebagai kegiatan tata usaha yang berkenaan dengan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis tentang segala sesuatu yang terjadi dalam organisasi.”

Administrasi dalam arti luas berhubungan dengan kegiatan kerjasama dan upaya (organisasi dan manajemen) yang bersifat sistematis, rasional, dan manusiawi yang dilakukan oleh sekelompok orang untuk mencapai tujuan bersama, Siagian (2003:2).

Administrasi publik, menurut Chandler dan Plano dalam Keban

(2004:3), adalah proses dimana sumberdaya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Kedua pengarang diatas juga menjelaskan bahwa administrasi publik merupakan seni dan ilmu yang ditujukan untuk mengatur *public affairs* dan melaksanakan berbagai tugas yang telah ditetapkan.

Felix A. Nigro (dalam Pasolong 2007:8) mendefinisikan administrasi publik adalah :

- a. Suatu kerjasama kelompok dalam lingkungan pemerintahan.
- b. Meliputi tiga cabang pemerintah eksekutif, legislative, dan serta hubungan di antara mereka.
- c. Mempunyai peranan penting dalam perumusan kebijakan pemerintah, dan karenanya merupakan sebagian dari proses politik.
- d. Sangat erat berkaitan dengan berbagai macam kelompok swasta dan perorangan dalam menyajikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam beberapa hal berbeda pada penempatan pengertian dengan administrasi perorangan. Dari beberapa definisi administrasi publik di atas, dapat dipahami bahwa administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi ataupun melayani kebutuhan publik secara efisien dan efektif.

## 2. Peran Administrasi Publik

Administrasi publik memiliki peran yang sangat vital bagi Negara, baik dalam pelayanan publik maupun pembangunan dari segi ekonomi maupun social. Terutama dalam hal ini berkaitan dengan pemberdayaan masyarakat,

seperti yang diungkapkan Frederik A. Cleveland yang dikutip oleh Keban (2008:16) mengatakan:

“Justru menunjukkan peran administrasi publik sangat vital dalam membantu memberdayakan masyarakat dan menciptakan demokrasi. Administrasi publik diadakan untuk memberikan pelayanan publik dan manfaatnya dapat dirasakan masyarakat setelah pemerintah meningkatkan profesionalismenya, menerapkan, teknik efisiensi dan efektivitas, dan lebih menguntungkan lagi manakala pemerintah dapat mencerahkan masyarakat untuk menerima dan menjalankan sebagian dari tanggung jawab administrasi publik tersebut.”

Sedangkan Keban (2008:16) menyatakan:

“Administrasi publik merupakan medan dimana para aparat pemerintah atau eksekutif melaksanakan pekerjaan-pekerjaan yang berkaitan dengan sector publik khususnya penyediaan pelayanan bagi kepentingan publik maka peran administrasi publik sangat menentukan kestabilan, ketahanan, dan kesejahteraan, suatu Negara.”

Dari sini diketahui bahwa apa yang dilakukan aparat pemerintah terhadap publik sangat berpengaruh, apabila peran pemerintah buruk, tidak bertanggung jawab, dan lemah dalam berupaya memberdayakan masyarakat maupun dalam pelayanan maka Negara yang dikelola tersebut sulit untuk menuju kestabilan dan kesejahteraan. Dan begitu pula sebaliknya, apabila peran pemerintah bertanggung jawab dan berupa maksimal memberdayakan masyarakat maupun dalam pelayanan maka Negara yang dikelola tersebut dapat lebih mudah menuju kestabilan dan kesejahteraan. Peran administrasi publik sangat penting dalam membantu memberdayakan masyarakat dan memberikan pelayanan publik yang maksimal dan peran tersebut sangat menentukan kestabilan, ketahanan, dan kesejahteraan suatu Negara.

### 3. Kegiatan Administrasi Publik

Apa yang dikerjakan di dalam dunia administrasi publik adalah yang berkenaan dengan jumlah dan jenis yang sangat banyak dan variatif, baik menyangkut pemberian pelayanan di berbagai bidang kehidupan (*public service*), maupun yang berkenaan dengan mengejar ketertinggalan lewat program-program pembangunan. Kegiatan administrasi publik sebagai pemberi pelayanan yang dimaksud terkait dengan memberikan kehidupan yang nyaman bagi warga negaranya demi kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat dan generasi ke depannya. Kegiatan-kegiatan manusia dalam pembangunan yang semakin kompleks tidak dapat dipungkiri sering melalaikan etika lingkungan sehingga pemerintah atau para administrator publik menjadi sangat berperan penting untuk mengatur permasalahan publik. Salah satu dari pemberian kenyamanan yaitu dengan membuat kebijakan-kebijakan yang *fair* dan bersifat melayani seperti kebijakan program ketersediaan air minum untuk masyarakat dapat difungsikan sebagaimana mestinya (Keban, 2004:14).

### 4. Fungsi Administrasi Publik

Fungsi administrasi publik dalam hal ini yaitu dilakukan oleh pemerintah menurut Rasyid (1997) dalam Anwar (2003:124) dikelompokkan dalam tiga hal:

- a. Pelayanan Masyarakat (*public service*), yakni pemenuhan kebutuhan masyarakat di segala bidang. Sedangkan tugas pemerintahan dalam bidang pelayanan ini adalah menjamin keamanan, memelihara ketertiban, menjamin diterapkannya perlakuan yang adil kepada setiap negara, menyediakan prasarana publik, meningkatkan kesejahteraan

sosial, menerapkan kebijakan ekonomi yang menguntungkan masyarakat dan memelihara sumber daya alam dan lingkungan.

- b. Pemberdayaan masyarakat (society empowerment), yakni upaya nyata yang mendorong kemandirian masyarakat disegala bidang. Upaya nyata itu menurut meliputi penciptaan suasana yang kondusif yang memungkinkan potensi masyarakat berkembang, memperkuat potensi yang dimiliki masyarakat dan melindungi kelompok lemah dari persaingan yang tidak seimbang.
- c. Perkembangan (development), yang dimaksudkan menciptakan kemakmuran ekonomi yang nyata dan merata yang dirasakan oleh seluruh masyarakat.

## **B. Pelayanan Publik**

### **1. Pengertian Pelayanan Publik**

Arti pelayanan publik atau pelayanan masyarakat tidak terlepas dari masalah kepentingan publik yang menjadi asal-usul kepentingan publik. Dengan kata lain ada korelasi antara kepentingan publik dengan pelayanan publik (masyarakat). Pelayanan ini berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan masyarakat dalam segala bidang.

Pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah baik dipusat, daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan Perundang-Undangan yang berlaku (KEPMENPAN 81/93).

Pelayanan juga dapat diberi makna dalam kata respek. Respek dalam kegiatan pelayanan dapat diartikan menghormati atau menghargai kepentingan orang lain. Pelayanan menurut (Keputusan MENPAN Nomor 63/2003) adalah:

“Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milih Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka

pelaksanaan ketentuan peraturan Perundang-Undangan”.

Pelayanan yang diselenggarakan oleh Pemerintah mempunyai dampak yang luas dalam masyarakat baik dalam arti positif maupun dalam arti negatif. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa melalui pelayanan yang memadai dan baik penyelenggaraan Pemerintahan akan dapat berjalan lancar dan dapat mendorong dinamika masyarakat untuk bergerak maju. Hasil akhir pelayanan adalah dinikmati oleh orang, baik bertatap muka secara langsung maupun melalui saran hubungan jarak jauh. Hal ini yang perlu diingat adalah karena suatu proses maka pelayanan ini harus berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi kredibilitas masyarakat.

Sejalan dengan hal tersebut Cristoper 1992 dalam W. Riawan Tjandra, dkk (2005:3) menyatakan bahwa:

“Pelayanan dapat diartikan sebagai suatu sistem manajemen, diorganisir untuk menyediakan hubungan pelayanan yang berkesinambungan antara waktu pemesanan dan waktu barang atau jasa itu diterima dan digunakan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan atau harapan pelanggan dalam jangka panjang”.

Tujuan dari pelayanan publik adalah memuaskan dan atau sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelanggan pada umumnya. Untuk mencapai hal ini diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kualitas atau Mutu Pelayanan adalah:

“Kesesuaian antara harapan dan keinginan dengan kenyataan. Hakekat Pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban Aparatur Pemerintah sebagai abdi masyarakat (W. Riawan Tjandra, dkk: 2005:3-4)”.



## 2. Bentuk-bentuk Pelayanan Publik

Layanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari tiga macam, yaitu:

### a. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang Hubungan Masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan, yaitu:

1. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
2. Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
3. Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
4. Meski dalam keadaan “sepi” tidak “ngobrol” dan bercanda dengan teman, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.
5. Tidak melayani orang-orang yang ingin sekedar “ngobrol” dengan cara yang sopan.

Berdasarkan uraian tersebut terlihat bahwa dengan memberikan layanan secara lisan baik berupa penjelasan ataupun keterangan kepada

siapapun yang memerlukan, haruslah disesuaikan dengan norma, budaya, dan tingkah laku yang berlaku di Daerah atau Negara masing-masing.

b. Layanan dengan tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tapi juga dari segi pelayanannya. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan cukup efisien terutama penilaian jarak jauh karena faktor biaya.

Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang diperlukan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaiannya (pengetikan, penandatanganan, dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

c. Layanan dengan bentuk perbuatan

Pada umumnya layanan berbentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan kebawah. Karena itu faktor kesungguhan, keterampilan dan disiplin petugas sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan.

Dalam kenyataan sehari-hari jenis layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan, jadi antara layanan perbuatan dan layanan lisan sering bergabung. Hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum (kecuali yang khusus dilakukan melalui hubungan tulis, karena adanya faktor jarak). Titik

beratnya terletak pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh yang berkepentingan. Jadi tujuan utama orang yang berkepentingan ialah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan.

### 3. Asas-Asas Pelayanan Publik

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004) dalam Ratminto & Atik Septi Winarsih (2005: 19-20) yaitu:

- a. **Transparansi**  
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
- b. **Akuntabilitas**  
Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku;
- c. **Kondisional**  
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
- d. **Partisipatif**  
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat;
- e. **Kesamaan Hak**  
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi;
- f. **Keseimbangan hak dan kewajiban**  
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dari penjelasan tersebut dapat dikatakan bahwa dalam memberikan pelayanan berbentuk perbuatan perlu disertai kesungguhan dan keterampilan serta kedisiplinan agar hasilnya dapat memenuhi syarat yang memuaskan.

#### 4. Etika Pelayanan Publik

Etika pelayanan publik antara lain meliputi:

- a. Jujur, dapat dipercaya dan tidak berbelit-belit.
- b. Integritas, berpikir, terhormat, tidak mengabaikan moral.
- c. Memegang janji selalu menepati janji mematuhi isi dan tidak menafsirkan sepihak.
- d. Adil, tidak pandang bulu, bertoleransi, berpikiran terbuka.
- e. Setia terhadap kewajiban.
- f. Akuntabilitas, orang yang etis menerima tanggung jawab atas keputusan serta konsekuensi yang didapat dari keputusan. Serta memberi contoh kepada orang lain.

#### 5. Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam kamus besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan sebagai sumber usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Dalam Keputusan MenPAN No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Pelayanan Umum menyatakan bahwa pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pusat atau daerah, BUMN atau BUMD dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, dan/ atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Bagi pelanggan, kualitas pelayanan adalah menyesuaikan diri dengan spesifikasi yang dituntut pelanggan. Pelanggan memutuskan bagaimana kualitas yang dimaksud dan apa yang dianggap penting. Pelanggan mempertimbangkan suatu kualitas pelayanan. Untuk itu, kualitas dapat dideteksi pada persoalan bentuk, sehingga dapat ditemukan:

- a. Kualitas pelayanan merupakan bentuk dari sebuah janji.
- b. Kualitas adalah tercapainya sebuah harapan dan kenyataan sesuai komitmen yang telah ditetapkan sebelumnya.
- c. Kualitas dan integritas merupakan sesuatu yang terpisahkan.

## **6. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**

### **a. Pengertian IKM**

Menurut Keputusan Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atau pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.

### **b. Maksud dan tujuan penyusunan IKM**

Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat, dimana memiliki tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit

pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

c. Sasaran IKM

Sasaran yang akan dicapai dalam Indeks Kepuasan Masyarakat ini adalah:

- 1) Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
- 2) Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
- 3) Tumbuh kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

d. Manfaat IKM

Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat antara lain:

- 1) Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- 2) Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- 3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
- 4) Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat (UKM) secara menyeluruh

terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

- 5) Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan masa lingkup Pemerintah dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- 6) Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

e. Unsur-unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Menurut Keputusan MenPAN No. 25 tahun 2004, berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana yang telah ditetapkan dalam keputusan MenPAN No. 63 Tahun 2003 yang kemudian dikembangkan menjadi empat belas unsur yang relevan, *valid*, dan *reliable*, sebagaimana unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebagai berikut:

- 1) Prosedur Pelayanan  
Kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- 2) Persyaratan Pelayanan  
Persyaratan teknis dan administrative yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- 3) Kejelasan Petugas Pelayanan  
Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
- 4) Kedisiplinan Petugas Pelayanan  
Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 5) Tanggung Jawab Petugas Pelayanan  
Kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- 6) Kemampuan Petugas Pelayanan

Tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

- 7) Kecepatan Pelayanan  
Target waktu pelayanan dapat terselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- 8) Keadilan Mendapatkan Pelayanan  
Pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani.
- 9) Kesopanan dan Keramahan Petugas  
Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- 10) Kewajaran Biaya Pelayanan  
Keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- 11) Kepastian Biaya Pelayanan  
Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- 12) Kepastian Jadwal Pelayanan  
Pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 13) Kenyamanan Lingkungan  
Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman bagi pelanggan.
- 14) Keamanan Pelayanan  
Terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

## **7. Standar Pelayanan Publik**

Perlunya standar pelayanan dalam pelayanan publik agar dapat memberikan pelayanan yang sebaik mungkin dan untuk dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan itu sendiri merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati baik oleh pemberi layanan maupun penerima layanan. Standar pelayanan yang ditetapkan hendaknya realistis, karena merupakan jaminan bahwa janji atau komitmen yang dibuat dapat dipenuhi, jelas dan mudah dimengerti oleh



para pemberi dan penerima pelayanan. Standar pelayanan menurut Keputusan MenPAN No. 63 Tahun 2003 sekurang-kurangnya meliputi:

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

Oleh karena itu, dalam penyelenggaraan pelayanan publik perlu adanya standar dalam memberikan sebuah pelayanan sesuai dengan kebutuhan masing-masing pelayanan tersebut. Spesifikasi dari fungsi atau tujuan yang harus dipenuhi oleh suatu sarana pelayanan agar pemakaiannya dapat memperoleh keuntungan yang maksimal dari pelayanan yang diberikan. Disamping itu, pentingnya ukuran dalam pelayanan tersebut agar dalam memberikan pelayanan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.

### **C. Konsep Sosialisasi**

Syarat penting untuk berlangsungnya proses sosialisasi adalah interaksi sosial, karena tanpa interaksi sosial sosialisasi tidak mungkin berlangsung. Menurut Vander Zande, sosialisasi adalah proses interaksi sosial melalui dimana kita mengenal cara-cara berpikir, berperasaan dan berperilaku sehingga dapat berperan secara efektif dalam masyarakat. Menurut David A. Goslin sosialisasi adalah proses belajar yang dialami seseorang untuk memperoleh pengetahuan, keterampilan, nilai-nilai dan norma-norma agar ia dapat berpartisipasi sebagai anggota dalam kelompok masyarakatnya (Ihromi, 2004: 30).

Memperhatikan pelaksanaan proses sosialisasi secara agak lebih dekat, tampaklah bahwa sesungguhnya proses ini bukan suatu aktivitas yang bersifat sepihak. Bagaimanapun juga proses sosialisasi adalah suatu proses yang diikuti secara aktif oleh dua pihak: pihak pertama adalah pihak yang mensosialisasikan, dan pihak kedua adalah pihak yang disosialisasikan. Aktivitas pihak yang mensosialisasikan disebut aktivitas melaksanakan sosialisasi, sedangkan aktivitas pihak yang disosialisasikan disebut aktivitas internalisasi (Narwoko dan Suyanto, 2004: 56).

### **D. Komunikasi Publik**

Everet M. Rogers mengatakan bahwa komunikasi adalah proses di mana suatu ide dialihkan dari sumber kepada suatu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka (Mulyana, 2005: 62).

Pentingnya komunikasi dalam organisasi atau perusahaan dapat di lihat

dari beberapa elemen yang mendukung terjadinya proses komunikasi, menurut Cangara (2010:22), unsur komunikasi terdiri:

- a. Sumber/ sender/ encoder

Semua peristiwa komunikasi akan melibatkan sumber sebagai pembuat atau pengirim informasi. Dalam komunikasi antar manusia, sumber bisa terdiri dari satu orang, tetapi bisa juga dalam bentuk kelompok misalnya partai, organisasi atau lembaga.

- b. Pesan/ message/ information

Pesan yang dimaksud dalam proses komunikasi adalah sesuatu yang disampaikan pengirim kepada penerima. Pesan dapat disampaikan dengan cara tatap muka atau melalui media komunikasi. Isinya bisa berupa ilmu pengetahuan, hiburan, informasi, nasihat atau propaganda.

- c. Media

Media yang dimaksud di sini ialah alat yang digunakan untuk memindahkan pesan dari sumber kepada penerima. Terdapat beberapa pendapat mengenai saluran atau media. Ada yang menilai bahwa media bisa bermacam-macam bentuknya, misalnya dalam komunikasi antar pribadi panca indra dianggap sebagai media komunikasi.

- d. Penerima

Penerima adalah pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirim oleh sumber. Penerima bisa terdiri satu orang atau lebih, bisa didalam bentuk kelompok, partai atau negara. Penerima bisa disebut dengan berbagai macam istilah, seperti khalayak, sasaran, komunikan, atau

dalam bahasa inggris disebut *audience atau receiver*. Penerima adalah elemen penting dalam proses komunikasi karena penerimalah yang menjadi sasaran dari komunikasi. Jika suatu pesan tidak diterima oleh penerima, akan menimbulkan berbagai macam masalah yang sering kali menuntut perubahan, apakah pada sumber, pesan, atau saluran.

e. Pengaruh

Pengaruh atau efek adalah perbedaan antara apa yang dipikirkan, dirasakan, dan dilakukan oleh penerima sebelum dan sesudah menerima pesan. Pengaruh ini bisa terjadi pada pengetahuan, sikap dan tingkah laku seseorang. Oleh karena itu, pengaruh bisa juga diartikan perubahan atau penguatan keyakinan pada pengetahuan, sikap, dan tindakan seseorang sebagai akibat penerimaan pesan.

f. Tanggapan

Balik

Ada yang beranggapan bahwa umpan balik sebenarnya adalah salah satu bentuk daripada pengaruh yang berasal dari penerima. Akan tetapi sebenarnya umpan balik bisa juga berasal dari unsur lain seperti pesan dan media, meski pesan belum sampai pada penerima. Misalnya sebuah konsep surat yang memerlukan perubahan sebelum dikirim, atau alat yang digunakan untuk menyampaikan pesan itu mengalami gangguan sebelum sampai ke tujuan. Hal-hal seperti itu menjadi tanggapan balik yang diterima oleh sumber.

g. Lingkungan

Lingkungan atau situasi ialah faktor-faktor tertentu yang dapat

mempengaruhi jalannya komunikasi. Faktor ini dapat digolongkan atas empat macam, yakni lingkungan fisik, lingkungan sosial budaya, lingkungan psikologis, dan dimensi waktu.

Dalam komunikasi, elemen-elemen tersebut saling berkaitan satu sama lain. Antara elemen satu dengan yang lainnya saling bergantung artinya tanpa keikutsertaan satu elemen akan mempengaruhi jalannya komunikasi. Apabila pesan yang di sampaikan oleh pengirim kepada penerima mendapatkan tanggapan yang positif berarti proses komunikasi dapat di katakan berhasil.

#### **E. Optimalisasi**

Optimalisasi adalah Suatu upaya atau proses untuk menjadikannya optimal. Sedangkan pengertian Optimal adalah upaya untuk mencapai hasil setinggi-tingginya dengan memanfaatkan peluang yang ada dan kemampuan yang dimiliki. ([www.kamusbahasaIndonesia.org](http://www.kamusbahasaIndonesia.org))

Optimalisasi adalah suatu proses untuk mencapai hasil yang ideal atau optimal (nilai efektif yang dapat dicapai). Optimalisasi akan selalu merujuk pada studi permasalahan yang mencoba mencari nilai minimal atau maksimal dari kasus tersebut ([www.id.wikipedia.com](http://www.id.wikipedia.com))

Sehingga penulis dapat menyimpulkan bahwa yang dimaksud dengan optimalisasi adalah cara paling tepat yang digunakan dengan seefisien mungkin untuk mencapai hasil yang maksimal.

## F. Listrik Prabayar (LPB)

### 1. Pengertian Listrik Prabayar



**Gambar 1**

#### **Listrik Prabayar**

Listrik Prabayar pertama kali diadopsi dari negara Afrika dan dikhususkan pada masyarakat menengah kebawah atau yang kurang mampu, karena listrik prabayar ini pada umumnya dapat dikendalikan sendiri pemakaiannya dan dapat menyesuaikan dengan kemampuan pengguna listrik dalam pembelian *voucher*.

Listrik pra bayar merupakan layanan baru dari PLN untuk pelanggan dalam mengelola konsumsi listrik melalui meter elektronik prabayar. Dengan listrik prabayar, pelanggan bisa lebih mudah mengoptimalkan konsumsi listrik, disamping itu pelanggan tidak perlu berurusan dengan pencatatan meter setiap

bulan, dan tidak perlu terikat dengan jadwal pembayaran listrik bulanan. Karena persediaan kWh dapat ditambah berapa saja dan kapan saja sesuai kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Latar belakang diluncurkannya program ini sebagai wujud komitmen PLN untuk terus meningkatkan pelayanannya kepada pelanggan dengan berbagai bentuk inovasi. Selama ini banyak pelanggan mengeluhkan mengenai pencatatan meter, jumlah tagihan yang tidak menentu setiap bulan, banyak pula keluhan mengenai tagihan listrik di rumah kontrakan/kos, salah pemutusan, dan tagihan tidak sesuai dengan pemakaian.

Setiap pelanggan disarankan untuk memakai kWh meter listrik Prabayar. Tentunya ini untuk kenyamanan antara kedua belah pihak antara PLN dan pelanggan, karena dengan listrik Prabayar proses jual beli listrik lebih efisien dan terpantau. Jika sebelumnya pelanggan menggunakan kWh meter pasca bayar yang rawan terjadi kesalahan pencatatan meter transaksi di setiap bulannya, kini dengan kWh meter Prabayar tidak ada kesalahan pencatatan. Pelanggan dapat memantau pemakaian listrik di rumah, seperti halnya pemakaian pulsa handphone. Jika habis tinggal isi ulang saja dengan token (sebutan pulsa listrik).

Jika energi listrik yang tersimpan di meter Prabayar sudah hampir habis, maka meter Prabayar akan memberikan sinyal agar segera dilakukan pengisian ulang. Dengan demikian, pelanggan secara *real time*, setiap saat, kapan saja dapat mengetahui secara persis penggunaan listrik di rumah. Jadi, kendali penggunaan listrik ada ditangan pelanggan.

## 2. Kelebihan dan Kekurangan Listrik Prabayar

### a. Kelebihan Listrik Prabayar bagi Pelanggan:

- 1) Pelanggan dengan mudah dapat memantau pemakaian listriknya setiap saat, Melalui meter elektronik prabayar pelanggan dapat memantau pemakaian listrik sehari-hari. Di meter tersebut tertera angka sisa pemakaian kwh terakhir. Bila dirasa boros, pelanggan dapat mengerem pemakaian listriknya.
- 2) Pelanggan dapat mendisiplinkan diri sendiri untuk menggunakan listrik sesuai anggaran belanja dan pelanggan dengan mudah mengendalikan pemakaian listriknya sehingga terhindar dari pemborosan, Dengan nilai voucher bervariasi dari Rp.20.000,- s/d Rp.1.000.000,- memberikan keleluasaan bagi pelanggan dalam membeli listrik sesuai kemampuan kebutuhan.
- 3) Pelanggan tidak lagi berurusan dengan pencatat meter dan jadwal pembayaran setiap bulan.
- 4) Pelanggan bisa membeli token (isi ulang energi listrik) di -loket-loket Payment Point Online Bank (PPOB), ATM dengan jaringan yang luas.
- 5) Pelanggan tidak perlu repot membukakan pintu rumah karena tidak akan didatangi petugas pencatat meter.
- 6) Tidak akan ada kesalahan pencatatan meter, Keluhan terbanyak saat ini terhadap PLN adalah pencatatan meteran yg tidak konsisten. Dengan listrik prabayar, tak ada lagi acara main tembak meteran listrik.
- 7) Tidak dikenakan uang jaminan langganan. Uang jaminan adalah uang



yang kita jaminkan ke PLN (untuk pembelian bahan bakar awal) selama masih berlangganan dengan PLN.

- 8) Tidak ada sanksi pemutusan aliran listrik.
- 9) Bebas biaya abodemen, Good-bye tarif per-golongan per-kwh plus beban, PPI, dan meterai.
- 10) Tidak ada istilah menunggak dan tidak ada denda keterlambatan, sehingga tidak akan didatangi petugas penagihan dan tidak ada lagi biaya tambahan bayar listrik dikarenakan terbebani biaya keterlambatan akibat lupa bayar rekening listrik karena sudah bayar di muka.
- 11) Privasi pelanggan tidak terganggu, kasus kemalingan berkedok pencatat meteran listrik sudah tidak ada masalah lagi sehingga Pelanggan tidak usah repot menunggu dan membukakan pintu bagi petugas pencatat meteran karena meter digital prabayar otomatis mencatat sendiri pemakaian listrik.

b. Kelebihan Listrik Prabayar bagi PT. PLN

- 1) Mempercepat penerimaan arus kas.
- 2) Mengurangi keluhan, khususnya yang terkait dengan kesalahan pencatatan meter.
- 3) Siklus tagihan yang lebih sederhana dan murah.
- 4) Mengurangi kecurangan/ kesalahan baca meter.
- 5) Meniadakan tunggakan.

- 6) Menekan biaya operasional akibat tidak adanya kegiatan catat meter dan pemutusan.

c. Kekurangan dari Listrik Prabayar:

Kekurangan dari listrik prabayar adalah jika batas pemakaiannya sudah habis maka listrik akan mati seketika tidak peduli waktu-siang atau malam, sedang menggunakan listrik atau tidak, hal ini yang menjadi pertimbangan konsumen untuk mengganti cara pemakaian listriknya.

### 3. Perbedaan Listrik Prabayar dan Listrik Pascabayar

**Tabel I**

**Perbedaan Listrik Prabayar dan Listrik Pascabayar**

No	Listrik Prabayar	Listrik Pascabayar
1	Menerima uang sebelum energi listrik dikonsumsi pelanggan	Menerima uang setelah energi listrik dikonsumsi pelanggan
2	Tidak ada pencatatan meter sehingga sumber susut dan keluhan dapat diminimalisasi atau dihilangkan	Memerlukan pencatatan meter yang memerlukan biaya. Pencatatan meter yang tidak akurat dapat menjadi sumber susut atau keluhan pelanggan

3	Tidak ada pemutusan aliran listrik karena tidak ada pembayaran rekening bulanan	Pelanggan yang tidak membayar rekening bulanan setelah waktu tertentu, dilakukan pemutusan penyambungan
4	Tidak dikenakan denda keterlambatan, karena pembayaran dilakukan sebelum energi listrik dikonsumsi	Pelanggan yang terlambat membayar rekening bulanan dikenakan denda keterlambatan
5	Pelanggan tidak dikenakan Uang Jaminan Pelanggan (UJL) pada saat melakukan penyambungan baru	Pelanggan membayar Uang Jaminan Pelanggan (UJL) pada saat melakukan penyambungan baru
6	Dalam menghitung energy listrik yang dikonsumsi tidak memperhitungkan biaya beban	Rekening bulanan memperhitungkan biaya beban
7	Mengendalikan sendiri pemakaian, sesuai dengan stroom yang tersedia	Pelanggan kurang dapat mengendalikan pemakaian tenaga listrik karena tidak terkait dengan jumlah stroom yang tersedia

#### 4. Cara menikmati Listrik Prabayar

Membeli voucher token di loket penjualan. Nomor serial meter harus sesuai dengan identitas pelanggan agar token kWh bisa digunakan. Pelanggan mendapatkan 20 digit di struk pembelian token untuk diinputkan melalui keypad

yang ada di meter Prabayar dan akan terlihat di display meter. Meter Prabayar akan mengecek dan jika nomor token valid, layar meter menunjukkan nilai kWh sesuai yang dibeli dan listrik pun bisa digunakan. Kontrol selalu pemakaian dan nilai kredit kWh di meter Prabayar. Jika sisa di bawah 5 kWh, lampu peringatan (LED) berubah merah atau muncul suara peringatan (buzzer) dari meter Prabayar. Jika sisa kWh habis, listrik otomatis padam. Untuk menghidupkannya, input 20 digit nomor token baru.

## 5. Proses Pelayanan Pemasangan Listrik Prabayar

### a. Pendaftaran Pasang Baru:

Untuk pelanggan yang akan pasang baru listrik Prabayar syarat dan proses layanan sebagai berikut :

- 1) Fotocopy KTP pemohon 2 lembar
- 2) Fotocopy rekening tetangga 2 lembar
- 3) Materai (6000) 2 lembar
- 4) Petugas PLN melaksanakan penyambungan kWh meter Prabayar

### b. Cara Migrasi dari Listrik Pasca Bayar ke Prabayar

Layanan listrik Prabayar tersedia untuk pelanggan listrik pasca bayar yang akan bermigrasi ke listrik Prabayar. Migrasi atau pindah layanan listrik dari pascabayar ke listrik Prabayar tidak ada tambahan biaya selama daya yang digunakan sama. Jika Pelanggan menginginkan migrasi tetapi menggunakan daya yang lebih besar dari sebelumnya, maka akan dikenakan biaya sesuai

dengan daya yang diinginkan. Untuk proses layanannya :

- 1) Fotocopy KTP pemohon 2 lembar
- 2) Fotocopy rekening listrik terakhir 2 lembar
- 3) Materai (6000) 2 lembar
- 4) Surat permohonan
- 5) Membeli pulsa awal min Rp. 5000
- 6) Untuk rumah kontrakan, surat pernyataan pemilih rumah tidak keberatan
- 7) Petugas PLN melaksanakan penyambungan kWh meter Prabayar.

#### 6. Cara Kerja Listrik Prabayar

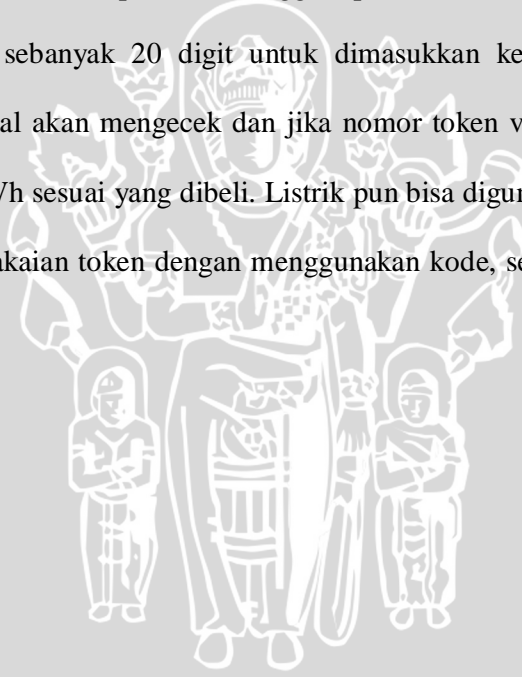


**Gambar 2**

**kWh Meter Listrik Prabayar**

Customer akan memperoleh yang namanya meteran digital yang diklaim bisa mengurangi kesalahan pencatatan meteran listrik karena sudah pencatatan secara digital. Meteran digital akan berbunyi dan lampunya menyala apabila token (pulsa listrik) hampir habis (Jika sisa di bawah 5 kWh), yang merupakan pringatan untuk segera isi token (pulsa). Jika sisa kWh habis, maka listrik otomatis padam. Untuk menghidupkannya, input 20 digit nomor token baru.

Token (pulsa) tersedia di loket-loket Payment Point Online Bank (PPOB) dengan besaran dari Rp 20.000 hingga Rp 1.000.0000, pelanggan akan mendapatkan nomor sebanyak 20 digit untuk dimasukkan ke dalam meteran digital. Meteran Digital akan mengecek dan jika nomor token valid, layar meter menunjukkan nilai kWh sesuai yang dibeli. Listrik pun bisa digunakan, pelanggan dapat mengecek pemakaian token dengan menggunakan kode, seperti halnya cek pulsa di HP.



7. Token/ Stroom



(Depan)

(Belakang)

**Gambar 3**  
**Kartu Kendali**

Token/ Stroom adalah kode yang di masukkan ke Meter Listrik Prabayar sehingga dapat menyalurkan sejumlah listrik (kWh) tertentu ke instalasi konsumen. Token terdiri dari 20 (dua puluh) angka yang bersifat unik, hanya untuk nomor meter Prabayar tertentu.

Nilai Token/ Stroom terdiri dari unsur kWh, PPJ (Pajak Penerangan Jalan) dan Materai. Token/ Stroom memiliki berbagai pilihan nilai tertentu Rp. 20.000,- Rp 50.000,- Rp. 100.000,- Rp 250.000,- Rp 500.000,- Rp. 1.000.000,- dan pelanggan pada saat membeli token dapat memilih nilai nominal sesuai dengan yang dikehendaki seperti diatas. Token/ Stroom tidak memiliki expired date (kadaluawarsa).

## 8. Pembelian Token/ Stroom Listrik Prabayar

Stroom yang dibeli hanya dapat digunakan oleh meter kita sendiri, dan tidak bisa digunakan di meter orang lain. Dan pembelian token listrik prabayar dapat dibeli di outlet-outlet sebagai berikut:

- 1) Payment Point Online Bank (PPOB) yang telah bekerja sama dengan PLN.
- 2) Via SMS Banking
- 3) Via ATM, yang mana Bank yang telah bekerjasama dengan PLN. Bank-bank yang telah bekerjasama dengan PLN adalah Bank Bukopin, Bank BNI, Bank Mandiri, Bank BRI, Bank BCA, dan Bank NISP.
- 4) PT. POS Indonesia.



### BAB III

#### METODE PENELITIAN

##### A. Jenis Penelitian

Menurut ilmuwan Hillway dalam Nazir (2005:12), penelitian tidak lain dari suatu metode studi yang dilakukan seseorang melalui penyelidikan yang hati-hati dan sempurna terhadap suatu masalah, sehingga diperoleh suatu pemecahan yang tepat terhadap masalah tersebut. Whitney dalam Nazir (2005:12) menyatakan bahwa disamping untuk memperoleh kebenaran, kerja menyelidik harus pula dilakukan secara sungguh-sungguh dalam waktu yang lama.

Penelitian yang dilakukan penulis dalam penyusunan skripsi ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif Moleong, M.A. (1990:5) mendefinisikan bahwa:

“Penelitian kualitatif menggunakan metode kualitatif yaitu pengamatan, wawancara, atau penelaahan dokumen. Metode kualitatif ini digunakan karena beberapa pertimbangan. Pertama, menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan ganda. Kedua, metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dan responden. Ketiga, metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama terhadap pola-pola yang dihadapi.”

Pendekatan yang dipakai dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*). Pengertian penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2009:1): “Metode

penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi". Sugiyono (2009:3) menyatakan bahwa dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data tidak dipandu oleh teori, tetapi dipandu oleh fakta-fakta yang ditemukan pada saat penelitian lapangan.

Dalam hal ini peneliti lebih menekankan pada penelitian dengan metode kualitatif, dengan meneliti suatu obyek alami, kejadian sering terjadi dan biasa ditemui pada Kantor PT. PLN UPJ Lawang (Persero) dalam rangka pelayanan yang dilakukannya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, peneliti sebagai instrument kunci. Data yang di peroleh bersifat deskriptif.

Jadi dalam penelitian ini akan digunakan suatu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, sehingga diharapkan nantinya mampu menggambarkan fenomena-fenomena dan menganalisa hubungan-hubungan yang terjadi antar fenomena tersebut.

## **B. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian adalah tahap awal lingkup permulaan yang dipilih sebagai wilayah penjelasan umum di tahap pertama pelaksanaan penelitian, sehingga penulis akan memperoleh gambaran umum (menyeluruh) tentang subyek atau situasi yang akan di teliti. Penemuan fokus suatu penelitian memiliki dua

tujuan, menurut Moleong (2006:237) fokus penelitian dalam sebuah penelitian kualitatif memiliki fungsi sebagai berikut:

1. Penetapan fokus membatasi studi yang berarti adanya fokus penentuan tempat penelitian yang layak.
2. Penentuan fokus secara efektif menetapkan kriteria inklusi untuk menjadi informasi yang mengalir masuk, mungkin data cukup menarik tetapi dipandang tidak relevan dan itu tidak akan dihiraukan.

Menurut Moleong (2006:7) fokus pada dasarnya adalah masalah pokok yang bersumber dari pengalaman peneliti atau melalui pengetahuan yang diperolehnya melalui kepustakaan ilmiah ataupun kepustakaan lainnya. Fokus dalam penelitian kualitatif bersifat tentatif, artinya penyempurnaan rumusan fokus atau masalah itu masih tetap dilakukan sewaktu peneliti sudah berada di latar penelitian.

Selain itu fokus penelitian merupakan pusat perhatian yang bermaksud untuk membatasi suatu permasalahan yang diteliti agar tidak terjadi kesalahan persepsi dalam mengkaji masalah yang diteliti.

Dengan demikian peneliti mencoba untuk memberikan batasan fokus penelitian sebagai berikut :

1. Optimalisasi penerapan listrik Prabayar di PT. PLN UPJ Lawang dalam memperbaiki mutu layanan meliputi:
  - a. Sosialisasi dan promosi tentang listrik Prabayar kepada masyarakat
  - b. Kualitas Pelayanan kepada pelanggan dibidang ketenagalistrikan, yaitu dengan cara:
    - 1) Penyederhanaan prosedur pelayanan kepada pelanggan
    - 2) Peningkatan tanggung jawab pegawai

- 3) Peningkatan kesopanan dan keramahan pegawai
  - 4) Ketepatan waktu
2. Faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi oleh PT. PLN UPJ Lawang dalam memperbaiki mutu pelayanan publik, meliputi:
- a. Faktor Internal
  - b. Faktor Eksternal

### **C. Lokasi dan Situs Penelitian**

Lokasi penelitian adalah letak dimana penelitian akan di lakukan, untuk memperoleh data atau informasi yang diperlukan. Adapun lokasi penelitian yang dijadikan sebagai tempat penelitian adalah kantor PLN UPJ Lawang yang terletak di Jalan Pungkur Argo No. 2 Kecamatan Lawang, Malang Propinsi Jawa Timur. Adapun alasan pemilihan lokasi karena kantor PLN UPJ Lawang, merupakan kantor yang melayani masyarakat dalam hal kelistrikan dan sangat vital karena menyangkut kebutuhan masyarakat sekitar kota Lawang dalam hal pelayanan pelanggan dibidang ketenagalistrikan dan menjadi tempat magang dari peneliti sehingga data yang diperoleh mudah didapat.

### **D. Sumber dan Jenis Data**

Menurut Sugiyono (2009:82), data adalah keterangan-keterangan suatu fakta mengenai suatu hal yang digambarkan melalui angka, simbol, kode, dan lain sebagainya. Berdasarkan sumber pengambilannya, maka data dapat dibedakan

menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Sedangkan jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

Sehubungan dengan permasalahan penelitian maka data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah :

#### 1. Sumber Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung oleh penulis dari obyek penelitian. Menurut Marzuki (1989:5): “Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat untuk pertama kalinya. Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari Kantor PLN UPJ Lawang, serta dari Pegawai yang ada di Kantor PLN UPJ Lawang dan wawancara dengan masyarakat sekitar PT. PLN UPJ Lawang pengguna Listrik Prabayar.

#### 2. Sumber Data Sekunder

Data Sekunder merupakan data yang pengumpulannya diperoleh bukan dari sumber langsung melainkan dari pihak lain. Dalam penelitian ini yang dimaksud data sekunder adalah data yang berisi peraturan yang ada pada Kantor PLN UPJ Lawang. Dokumen-dokumen dan buku-buku ilmiah penunjang yang berhubungan erat dengan fokus penelitian. Data sekunder sendiri merupakan data tambahan yang menjadi pelengkap dan juga penunjang data yang telah ada.

Peneliti mendapatkan data sekunder mengenai sejumlah karyawan yang ada pada Kantor PLN UPJ Lawang, buku petunjuk tentang Kelistrikan Negara dan Peraturan Pemerintah Perusahaan Listrik

Negara. Biasanya sumber data sekunder ini agak obyektif, Karena data itu meliputi apa yang terjadi secara riil dalam organisasi tersebut.

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standart data yang ditetapkan. (Sugiyono, 2007:401).

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang dipergunakan oleh peneliti adalah:

1. Observasi atau pengamatan:

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan langsung ke lokasi penelitian dan melakukan pencatatan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan penelitian untuk memperoleh gambaran yang jelas tentang keadaan.

2. Wawancara atau *interview*:

Merupakan teknik mendapatkan data atau informasi melalui tanya jawab secara langsung dengan beberapa orang yang dianggap berkompeten guna diminta keterangan sehingga didapatkan informasi yang faktual tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan penelitian.

### 3. Dokumentasi

Teknik yang dilakukan dengan mencatat atau menyalin data-data yang ada dalam dokumen di lokasi dan situs penelitian yang dianggap relevan atau sesuai dengan permasalahan yang diteliti. Dalam teknik pengumpulan data ini dapat berupa arsip, foto-foto, dan data sekunder lainnya yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan.

## F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang dipergunakan untuk memperoleh atau mengumpulkan data dalam proses penelitian, khususnya kegiatan pengumpulan data sehingga data yang diperlukan dalam penelitian dapat dikumpulkan untuk selanjutnya dianalisa. Instrument penelitian yang digunakan antara lain:

1. Peneliti sendiri, yaitu dengan menggunakan panca indra untuk melaksanakan observasi/pengamatan, wawancara pada sumber data dan obyek yang diteliti serta untuk memperoleh data dari dokumentasi.
2. Pedoman Wawancara (*interview Guide*), daftar pertanyaan perlu dibuat supaya dalam wawancara yang dilakukan oleh peneliti bisa tetap terarah dan menjaga relevansi terhadap masalah dalam penelitian.
3. Catatan lapangan (*filed note*), merupakan catatan kecil selama berada dilapangan untuk mencatat semua informasi yang diperlukan berkaitan dengan penelitian ini.

4. Alat tulis menulis untuk membantu dalam pencatatan hal-hal penting di lapangan.

### **G. Analisis Data**

Menurut Patton (dalam Moleong 2006: 103) bahwa analisis data dalam suatu penelitian adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikan ke dalam suatu pola, kategori dan satuan urutan data sehingga dapat ditemukan tema dan dirumuskan hasilnya. Data yang terkumpul kemudian diolah mulai dari mengedit data, mengklasifikasi, mereduksi, menyajikan, dan menyimpulkan. Sedangkan Singarimbun dan Effendi (1989: 263), mengartikan analisis data sebagai proses penyederhanaan data dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan.

Sehingga dapat disimpulkan analisa data merupakan suatu kegiatan pengolahan data agar menjadi lebih sederhana, mudah dipahami dan dapat dipergunakan dalam pemecahan masalah atau dapat dipergunakan untuk menggambarkan kondisi yang terjadi secara jelas.

Dalam buku Miles dan Huberman (1992: 20) menyatakan bahwa: Analisis data yang terdiri dari 3 alur kegiatan (Gambar 4) yaitu, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Yang di jabarkan sebagai berikut :

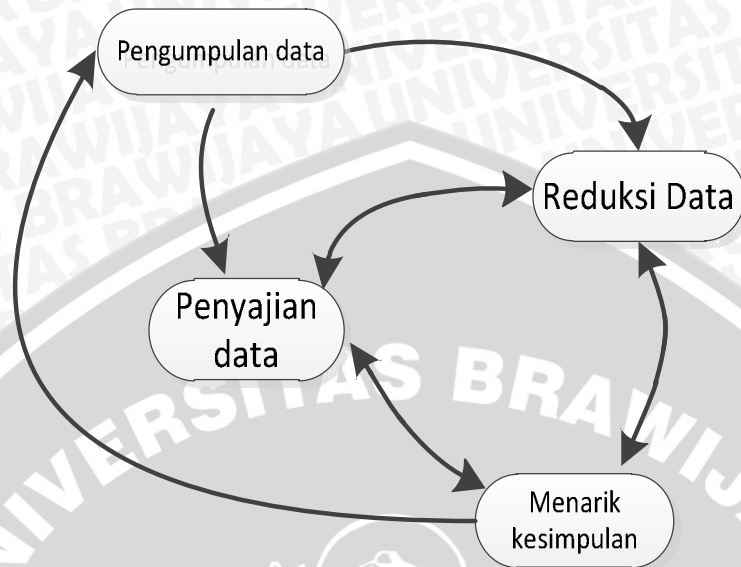
1. Reduksi data, merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data yang muncul dari catatan yang tertulis di lapangan. Dalam reduksi ini data yang diperoleh dari lokasi penelitian dituangkan dalam laporan yang lengkap. Kemudian laporan itu akan direduksi, dirangkum, dan di



seleksi hal-hal pokok, kemudian difokuskan pada hal yang penting, kemudian dicari tema atau polanya. Reduksi data berlangsung secara terus menerus selama proses penelitian berlangsung.

2. Penyajian data, merupakan suatu bentuk yang dibuat untuk dapat memudahkan peneliti guna melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian. Sehingga dengan melihat penyajian kita dapat memahami apa yang terjadi dan apa yang harus dilakukan berdasarkan atas pemahaman yang di dapat dari penyajian tersebut.
3. Penarikan Kesimpulan, merupakan verifikasi data dalam penelitian kualitatif yang dilakukan secara terus menerus sepanjang proses penelitian dilakukan. Sejak awal memasuki lapangan dan selama proses pengumpulan data, peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari makna dari data yang telah dikumpulkan yaitu mencari pola, tema, hubungan persamaan, hal-hal yang sering timbul dan sebagainya yang dituangkan dalam kesimpulan yang bersifat sementara.

Data yang diperoleh berdasarkan fokus penelitian disederhanakan dan transformasi data dilakukan terhadap catatan-catatan atau informasi yang diperoleh di lapangan. Setelah itu data disusun secara sistematis yang memungkinkan dilakukan interpretasi dan penarikan kesimpulan.



Sumber: Miles dan Huberman (dalam Sugiono, 2009:91-92)

**Gambar 4**

### **Komponen – komponen Analisis Data: Model Interaktif**

Dari uraian di atas, maka dalam penyajian data dan analisa nantinya peneliti akan merujuk pada poin-poin di atas. Sehingga nantinya skripsi yang dibuat akan lebih terarah dalam pembatasannya.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil dan Pembahasan

##### 1. Gambaran Umum Perusahaan

###### a. Sejarah Perkembangan Listrik di Indonesia

Untuk menyusun sejarah listrik yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia tidak mudah. Penyusunan sejarah listrik yang bermutu hanya dimungkinkan apabila bisa ditemukan arsip-arsip kelistrikan arsip Departemen Kehakiman dan arsip Departemen V & W (PUT). Sebagai gambar singkat berdasarkan beberapa catatan yang bisa ditemukan sejarah listrik di Indonesia dapat diuraikan sebagai berikut. Menurut berbagai keterangan yang ditemukan bahwa cahaya listrik mulai bersinar di wilayah Indonesia mulai akhir abad ke-19, zaman pemerintahan Hindia-Belanda. Perkembangan kelistrikan di wilayah Indonesia terjadi sebagai berikut:

- 1) Elektrifikasi di wilayah kota Batavia sekitar tahun 1893 merupakan stand Bedriji yang dikelola oleh Pemerintah Daerah setempat dengan nama Electricileil Bedriji Batavia.
- 2) Elektrifikasi di wilayah kota Medan sekitar tahun 1903 sebagai stand Bedriji yang dikelola oleh Pemerintah Daerah dengan nama Electricileil Bedriji Medan (Dall).

- 3) Elektrifikasi di wilayah kota Surabaya kira-kira tahun 1907 merupakan stand Bedriji yang dikelola oleh Pemerintah Daerah dengan nama Electricileil Bedriji Surabaya.

Setelah perusahaan listrik yang berpusat di Negeri Belanda didirikan di beberapa wilayah Indonesia (umumnya pembangkitan), maka pendistribusian tenaga listrik oleh Pemerintah Daerah dialihkan kepada perusahaan-perusahaan listrik swasta.

Menurut catatan pendirian perusahaan-perusahaan listrik Belanda di Indonesia terjadi sebagai berikut:

- 1) Perusahaan Listrik NV NIGM (yang kemudian namanya berubah menjadi NV. OGM)
- 2) Perusahaan Listrik NV. ANIEM
- 3) Perusahaan Listrik NV. GEBEO
- 4) Perusahaan Listrik Electra
- 5) Perusahaan Listrik SEM
- 6) Perusahaan Listrik OJEM
- 7) Berdirinya dan Beroperasinya Perusahaan Listrik EMR
- 8) Berdirinya dan Beroperasinya Perusahaan Listrik

Di dalam Perang Dunia Kedua semua Perusahaan listrik di wilayah Indonesia dengan sendirinya berada dibawah pengawasan tentara Jepang, antara

lain Perusahaan Listrik Belanda yang berada di Jawa oleh Angkatan Darat Jepang, dijadikan Perusahaan Listrik Jepang dengan nama sebagai berikut :

- 1) Jawa Denki Jogyokosho kantor pusat di Jakarta.
- 2) Seibu Jawa Denki Sha diwilayah Jawa Barat.
- 3) Chobu Jawa Denki Sha diwilayah Jawa Tengah.
- 4) Cabang-cabang Perusahaan Listrik tetap seperti semula.

Perang Dunia Kedua diakhiri dengan pernyataan menyerahnya Jepang kepada Sekutu pada tanggal 14 Agustus 1945. Dengan menyerahnya Jepang kepada Sekutu berarti pula bahwa Tentara Sekutu akan memasuki dan menduduki wilayah Indonesia yang dikuasai Tentara Jepang untuk melucuti Tentara Jepang dan membebaskan warga negara Sekutu yang ditawan Jepang. Sebelum Tentara Sekutu mengambil alih kekuasaan dari penguasa Jepang, Pemimpin-pemimpin Indonesia telah mendahului memproklamasikan Kemerdekaan Indonesia menjadi Republik Indonesia. Berkumandangnya Proklamasi Kemerdekaan Republik Indonesia dan gagalnya serta tidak dapat berlangsungnya Bung Karno waktu itu menggembelng rakyat dalam rapat raksasa dilapangan Ikada pada tanggal 19 September 1945, karena dihalangi Tentara Jepang telah menimbulkan pengaruh dan rasa tidak puas, tidak saja dikalangan rakyat, tetapi juga telah menggugah hati dan mempertebal tekad para karyawan Perusahaan Listrik dan pengusaha Jepang.

Pengambil alihan Pimpinan Perusahaan Listrik pertama-tama terjadi pada tanggal 21 September 1945 di pusat ( Jawa Denki Jogyo Kosah ) Jakarta oleh kesatuan Aksi Karyawan Listrik. Kesatuan Aksi para Karyawan Perusahaan

Listrik di seluruh kawasan wilayah Indonesia berhasil mengambil alih pimpinan dari Perusahaan Listrik Penguasa Jepang secara keseluruhan dapat diselesaikan pada pertengahan bulan Oktober 1945. Dengan penetapan Pemerintah No. 1 SD/1945 tanggal 27 Oktober 1945 merupakan hari dan tanggal yang sangat bersejarah bagi Karyawan Listrik Generasi 1945, karena hari tersebut ditetapkan sebagai hari jadi Listrik Nasional.

Pada tahun 1957 pemerintah membentuk dewan direksi yang anggotanya terdiri dari Direktur Panuditel, Penuputel, eks NB GEBEO, dan NV ENIEM untuk mempersatukan kelistrikan di seluruh wilayah Indonesia. Kemudian oleh pemerintah dimasukkan dalam wadah Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik yang dibentuk berdasarkan pada UU. No. 19 Tahun 1960 dengan Keputusan Menteri PUT No. 16/1/20 tanggal 20 Mei 1961

Tahun 1965, struktur organisasi Perusahaan Listrik Negara diseluruh Indonesia ditetapkan menjadi 14 kesatuan wilayah dengan cabang-cabang terdiri dari:

- 1) 12 PLN Eksploitasi Distribusi
- 2) 1 PLN Eksploitasi Pembangkitan
- 3) 1 PLN Gas

Dengan adanya peraturan No. 1/PRT/1965, maka perusahaan listrik dan perusahaan gas dipisah menjadi:

- 1) Perusahaan Listrik Negara (PLN)
- 2) Perusahaan Gas Negara (PGN)

Sebagai tindak lanjut dari Peraturan Pemerintah No. 18 tahun 1972, maka dengan Keputusan PULT No. 01/PRT/1973 Perusahaan Listrik Negara (PLN) berubah menjadi Perusahaan Umum Listrik Negara yang dibentuk oleh Pemerintah untuk merencanakan, membangun, membangkitkan, dan mendistribusikan tenaga listrik di Indonesia. Dalam perkembangan selanjutnya PLN (Perum) yang didirikan berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 1990, dalam rangka peningkatan efisiensi dan efektivitas usaha penyedia usaha listrik, maka berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 23 Tahun 1994 tanggal 16 Juni 1994 PLN (Perum) dinilai memenuhi syarat yang dialihkan perbentukannya menjadi PLN (Persero).

#### **b. Tujuan Perusahaan**

Menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum dan sekaligus akumulasi profit berdasarkan prinsip pengelolaan perusahaan serta mengusahakan penyediaan tenaga listrik dalam jumlah dan mutu yang memadai dengan tujuan:

- 1) Meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata serta mendorong peningkatan kegiatan ekonomi.
- 2) Mengusahakan keuntungan agar dapat membiayai pengembangan.
- 3) Merintis kegiatan usaha menyediakan tenaga listrik.
- 4) Menyelenggarakan usaha lain yang menunjang penyediaan tenaga listrik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

UU No. 15 Tahun 1995 tentang Ketenagalistrikan pada bab II pasal 3 (tujuan) pembangunan kelistrikan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara merata dan adil serta mendorong peningkatan kegiatan ekonomi.

Kewajiban PT. PLN (Persero) berdasarkan bab IV pasal 15 adalah :

- 1) Menyediakan tenaga listrik secara terus menerus dengan mutu yang baik.
- 2) Memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.
- 3) Memperhatikan keselamatan kerja dan keselamatan umum.

Selain itu berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 10 Tahun 1989 PT. PLN (Persero) juga memiliki kewajiban sebagai berikut:

- 1) Menyediakan tenaga listrik, wajib disediakan terus menerus serta harus dilakukan dengan memperhatikan keseimbangan sumber daya dan kelestarian lingkungan hidup.
- 2) Tenaga listrik yang disediakan adalah untuk kepentingan umum yang wajib diberikan dengan standar mutu dan keandalan yang baik.
- 3) Mendapat pelayanan yang baik, apabila ada gangguan tenaga listrik.
  - a) Mendapat pelayanan yang sebaik-baiknya.
  - b) Mendapat tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik.
  - c) Mendapat pelayanan yang baik, apabila ada gangguan tenaga listrik.



Peraturan Pemerintah No. 23 1994 bab II pasal 2 ditegaskan maksud dan tujuan PT. PLN (Persero) adalah :

- 1) Menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum dan sekaligus memupuk keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan perusahaan.
- 2) Mengusahakan penyediaan tenaga listrik dalam jumlah dan mutu yang memadai dengan tujuan :
  - a) Meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata serta mendorong peningkatan ekonomi.
  - b) Mengusahakan keuntungan agar dapat membiayai pengembangan penyediaan tenaga listrik untuk melayani kebutuhan tenaga listrik.
- 3) Merintis usaha-usaha penyediaan tenaga listrik sesuai peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Secara khusus tujuan PT. PLN (Persero) ada dua yaitu tujuan jangka pendek dan tujuan jangka panjang.

- a) Tujuan Jangka Pendek :
  - 1) Mendapatkan keuntungan melalui penjualan listrik kepada pelanggan/ masyarakat.
  - 2) Meningkatkan pelayanan kepada pelanggan/ masyarakat.
  - 3) Menjadi yang terbaik dalam bisnis kelistrikan.
- b) Tujuan Jangka Panjang :
  - 1) Mengemban misi sosial yang menguasai hajat hidup orang banyak.

- 2) Menjamin kelangsungan penyediaan listrik untuk tetap mampu memberikan pelayanan jasa kelistrikan dimasa yang akan datang.

### c. **Badan Hukum Perusahaan**

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.23 Tahun 1994, PLN yang semula berbentuk perusahaan umum beubah menjadi PT. (Perseroan Terbatas). Akan tetapi dalam kenyataannya PLN masih mendapat bantuan atau subsidi dari Pemerintah karena PLN masih merupakan salah satu BUMN (Badan Usaha Milik Negara), sedangkan dalam pengelolaan manajemennya PLN sudah mandiri, tanpa adanya campur tangan dari pihak pemerintah.

PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan dan Jaringan Malang memperoleh status badan hukum pada tanggal 16 Juni 1994 dengan No. Akte Notaris Soecipto, SH 169/1994. Ditetapkan berdasarkan Keputusan Direksi PT. PLN (PERSERO) No. 26/010/2001 tanggal 20 Februari 2001 tentang organisasi PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan dan Jaringan Malang serta diumumkan pada tanggal 1 April 2001. Sehingga PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur berubah menjadi Area Pelayanan dan Jaringan Malang.

#### d. Lokasi Instansi Perusahaan

PT. PLN ( Persero ) UPJ Lawang beralamat di Jalan Pungkur Argo No. 2 Lawang. PT. PLN ( Persero ) UPJ Lawang Mempunyai 2 tingkat ruangan yaitu lantai dasar untuk pelayanan pelanggan dan administrasi keuangan, sedangkan lantai satu untuk Administrasi dan Pelayanan teknik. Letak kantor PT. PLN ( Persero ) UPJ Lawang saat ini tergolong cukup strategis dilihat dari beberapa aspek yaitu:

- 1) Dekat dengan Pasar Lawang dan Pasar Burung Lawang, sehingga memudahkan dalam pencarian lokasi PLN UPJ Lawang.
- 2) Dekat dengan arus transportasi, sehingga memudahkan jalannya kinerja perkantoran.
- 3) Keadaan iklim yang sejuk karena dikelilingi oleh pepohonan yang rindang.

#### e. Jam Kerja Karyawan

**Tabel 2**

**Jam Kerja Karyawan**

No.	Hari Kerja	Jam Kerja	Istirahat
1.	Senin s/d Kamis	08.00 s/d 16.00	12.00 s/d 13.00
2.	Jum'at	08.00 s/d 16.00	12.00 s/d 13.00
3.	Sabtu s/d Minggu	Libur	-

## f. Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan acuan dalam menentukan tugas, wewenang dan tanggung jawab dari suatu perusahaan. Dengan adanya struktur organisasi maka suatu perusahaan akan mudah untuk mengadakan konsolidasi, koordinasi dan penilaian terhadap aktivitas perusahaan dari masing-masing departemen yang ada di dalam perusahaan. Berikut ini struktur PT. PLN (Persero) Area Malang, Rayon Lawang dengan fungsinya masing-masing:

### 1) Unit Pelayanan (UP)

Bertanggung jawab dalam peningkatan pelayanan kepada pelanggan, pengelolaan administrasi pelanggan untuk menjamin pencapaian target pendapatan dan peningkatan kepuasan pelanggan.

Bagian Unit Pelayanan (UP) mempunyai fungsi, terkait pelaksanaan tanggung jawab, yaitu:

- a) Pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada pelanggan, pengelolaan administrasi pelanggan, penagihan dan pengawasan piutang.
- b) Pelaksanaan dan pengawasan kegiatan pembacaan meter, analisa dan evaluasi hasil pembacaan meter serta pengolahan hasil pembacaan meter.
- c) Penetapan dalam pelaksanaan Penyambngan Baru (PB), Perubahan Daya (PD) dan Perubahan Tarif.
- d) Pelaksanaan koordinasi dengan Unit Jaringan (UJ) untuk menjamin keandalan pendistribusian tenaga listrik, kecepatan penyambungan

dan keputusan serta kegiatan Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL).

- e) Pelaksanaan kegiatan administrasi personalia, pengelolaan kesekretariatan, pengendalian keuangan.

Kegiatan-kegiatan yang terkait dengan peningkatan pelayanan, dimungkinkan melakukan penyesuaian kegiatan melalui kesepakatan antara Unit Pelayanan (UP) dengan Unit Jaringan (UJ) yang ditetapkan oleh Manger Area.

## **2) Unit Jaringan (UJ)**

Bertanggung jawab dalam peningkatan mutu dan keandalan serta efisiensi dalam pendistribusian tenaga listrik untuk menjamin pencapaian target pendapata dan peningkatan kepuasan pelanggan.

Bagian Unit jaringan (UJ) mempunyai fungsi, terkait pelaksanaan tanggung jawab yaitu mempunyai fungsi:

- a) Pelaksanaan kegiatan pengoprasian dan pemeliharaan sarana dan pendistribusian tenaga listrik, serta pengawasan pekerjaan konstruksi.
- b) Pelaksanaan Penyambungan Baru (PB), Perubahan Daya (PD) sesuai permintaan dari Unit Pelayanan (UP).

## **3) Unit Pelayanan dan Jaringan (UPJ)**

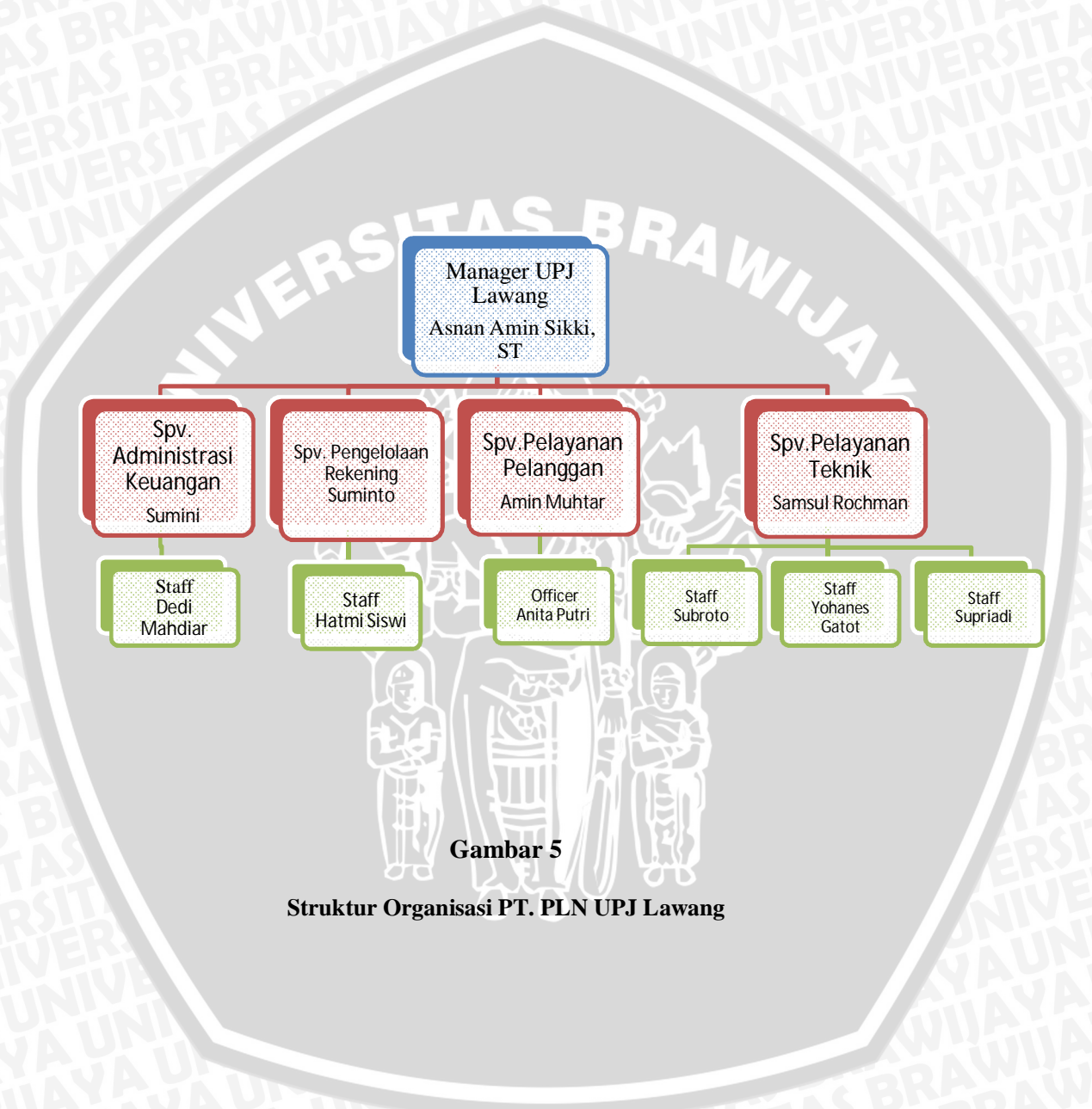
Bertanggung jawab dalam peningkatan pelayanan kepada pelanggan, pengelolaan pelanggan, peningkatan mutu dan keandalan serta efisiensi

untuk menjamin pencapaian target pendapatan dan peningkatan kepuasan pelanggan.

#### Bagian Unit Pelayanan dan Jaringan (UPJ)

- a) Pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada pelanggan, pengelolaan administrasi pelanggan, penagihan dan pengawasan piutang.
- b) Pengawasan pembacaan meter, analisa dan evaluasi hasil pembacaan meter serta pengolahan hasil pembacaan meter.
- c) Penetapan dan pelaksanaan Penyambungan Baru (BP), Perubahan Daya (PB), dan Perubahan Tarif.
- d) Pelaksanaan kegiatan pengoperasian dan pemeliharaan sarana pendistribusian tenaga listrik, kegiatan Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) kegiatan penyambungan dan pemutusan serta pengawasan pekerjaan konstruksi.
- e) Pelaksanaan kegiatan administrasi personalia, pengelolaan kesekretariatan, pengendalian keuangan serta perbekalan.

Berikut ini gambaran Struktur Organisasi pada PT. PLN (Persero)  
Area Malang, Rayon Lawang.



Gambar 5

Struktur Organisasi PT. PLN UPJ Lawang

### g. Kegiatan Usaha

PT. PLN (Persero) merupakan suatu Badan Usaha Milik Negara berbentuk Perseroan yang bergerak di bidang jasa pelayanan listrik. PT. PLN (Persero) memberikan pelayanan jasa bagi pelanggan yang memerlukan tenaga listrik dan merupakan satu-satunya perusahaan yang mendapat wewenang dari pemerintah untuk merencanakan, membangun, membangkitkan dan mendistribusikan tenaga listrik ke seluruh wilayah Indonesia. Kegiatan yang dilakukan PT. PLN (Persero) meliputi:

- 1) Merencanakan dan mendistribusikan tenaga listrik bagi kepentingan umum.
- 2) Mencari keuntungan dari penjualan tenaga listrik berdasarkan prinsip pengelolaan usaha.
- 3) Mengusahakan penyediaan tenaga listrik dalam jumlah dan mutu yang memadai.
- 4) Memberikan pelayanan yang baik bagi pelanggan.



## 2. Budaya Perusahaan

### a. Logo PT. PLN (Persero)

Logo PT. PLN (Persero) terdiri dari sebuah bidang persegi yang di dalamnya terdapat lambang petir dan tiga gelombang air.



Gambar 6

#### Logo PLN (Persero)

##### 1) Bentuk Lambang

Bentuk, warna dan lambang Perusahaan resmi yang digunakan adalah sesuai yang tercantum pada lampiran Surat Keputusan Direksi Perusahaan Umum Listrik Negara No. : 031/DIR/76 Tanggal: 1 Juni 1976, mengenai pembakuan Lambang Perusahaan Umum Listrik Negara.

## 2) Elemen-elemen Dasar Lambang

### a) Bidang Persegi Panjang Vertikal

Menjadi bidang dasar bagi elemen-elemen lambang lainnya, melambangkan bahwa PT PLN (Persero) merupakan wadah atau organisasi yang terorganisir dengan sempurna. Berwarna kuning untuk menggambarkan pencerahan, seperti yang diharapkan PLN bahwa listrik mampu menciptakan pencerahan bagi kehidupan masyarakat. Kuning juga melambangkan semangat yang menyala-nyala yang dimiliki tiap insan yang berkarya di perusahaan ini.



### b) Petir atau Kilat

Melambangkan tenaga listrik yang terkandung di dalamnya sebagai produk jasa utama yang dihasilkan oleh perusahaan. Selain itu petir pun mengartikan kerja cepat dan tepat para insan PT PLN (Persero) dalam memberikan solusi terbaik bagi para pelanggannya. Warnanya yang merah melambangkan kedewasaan PLN sebagai perusahaan listrik pertama di Indonesia dan kedinamisan gerak laju perusahaan beserta tiap insan perusahaan serta keberanian dalam menghadapi tantangan perkembangan jaman



### c) Tiga Gelombang

Memiliki arti gaya rambat energi listrik yang dialirkan oleh tiga bidang usaha utama yang digeluti perusahaan yaitu pembangkitan, penyaluran dan distribusi yang seiring sejalan dengan kerja keras para insan PT PLN (Persero) guna memberikan layanan terbaik bagi pelanggannya. Diberi warna biru untuk menampilkan kesan konstan (sesuatu yang tetap) seperti halnya listrik yang tetap diperlukan dalam kehidupan manusia. Di samping itu biru juga melambangkan keandalan yang dimiliki insan-insan perusahaan dalam memberikan layanan terbaik bagi para pelanggannya.



### **b. Falsafah PT. PLN (Persero)**

Pembawa Kecerahan dan Kegairahan dalam Kehidupan Masyarakat yang Produktif. Kita, warga PLN yakin bahwa:

- 1) Perusahaan kita bukan sekedar penyedia energi akan tetapi juga berkontribusi pada pengembangan masyarakat produktif dan peningkatan kualitas kehidupan masyarakat.
- 2) Keberhasilan perusahaan bukan sekedar ditentukan oleh besarnya laba tetapi juga oleh kemampuan perusahaan memberikan pelayanan terbaik kepada para pelanggan, sehingga mereka mampu ikut serta secara aktif dalam kegiatan produktif dan memperoleh kehidupan sejahtera.
- 3) Pekerja PLN bukan faktor produksi, tetapi adalah manusia bermartabat yang memiliki potensi, yang dapat dikontribusikannya untuk mewujudkan keberhasilan perusahaan.
- 4) Kegiatan usaha dan proses kerja tidak sekedar dijalankan untuk mengejar efisiensi melainkan juga untuk memungkinkan terjadinya kerjasama cerdas pembaharuan perusahaan secara berkesinambungan, dalam penyelenggaraan bisnis secara etika.

### **c. Motto**

“LISTRIK UNTUK KEHIDUPAN YANG LEBIH BAIK”

**d. Visi**

Pada tahun 2012 menjadi Pengelola Distribusi tenaga listrik yang efisien, andal dan berkualitas dengan pelayanan ekselen.

**e. Misi**

- 1) Mengelola distribusi tenaga listrik yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dan anggota perusahaan.
- 2) Mendistribusikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat dan menjadi pendorong kegiatan ekonomi
- 3) Mengelola distribusi listrik yang aman terhadap lingkungan
- 4) Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

**f. Hak dan Kewajiban Pelanggan****1) Hak Pelanggan**

- a) Mendapat pelayanan yang baik;
- b) Mendapat tenaga listrik secara terus menerus dengan mutu dan keadaan yang baik;
- c) Memperoleh tenaga listrik dengan harga yang wajar;
- d) Mendapatkan pelayanan mutu perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik;
- e) Mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan atau kelalaian pengoperasian oleh pengusaha sesuai syarat-syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik.

## 2) Kewajiban Pelanggan

- a) Melaksanakan pengamanan terhadap bahaya yang mungkin timbul akibat pemanfaatan tenaga listrik;
- b) Menjadi keamanan instansi ketenagalistrikan;
- c) Menanti persyaratan teknik dibidang ketenagalistrikan;
- d) Memanfaatkan tenaga listrik sesuai dengan peruntukannya, dan
- e) Membayar uang langganan atau harga tenaga listrik sesuai ketentuan atau perjanjian.

## B. Penyajian Data

### 1. Optimalisasi penerapan listrik Prabayar PT. PLN UPJ Lawang dalam memperbaiki mutu layanan.

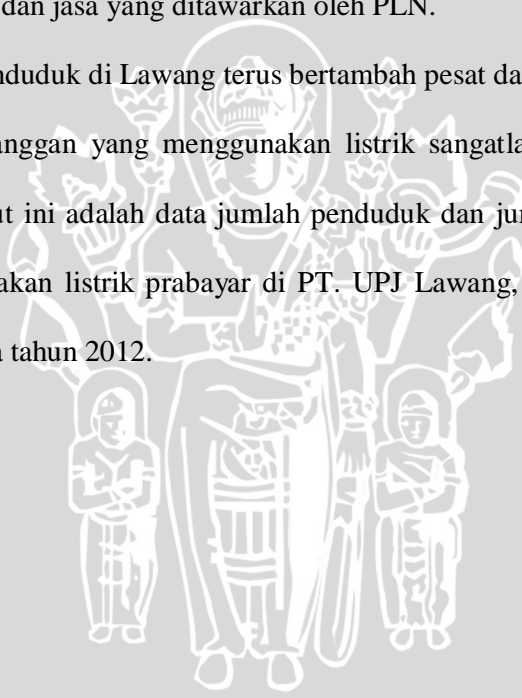
#### a. Peningkatan sosialisasi dan promosi tentang listrik Prabayar kepada masyarakat.

Sosialisasi adalah kegiatan untuk mengkomunikasikan hal-hal baru kepada masyarakat. Dalam hal ini PLN melakukan sosialisasi program listrik Prabayar kepada masyarakat kota Lawang. Sebelumnya masyarakat hanya menggunakan listrik lalu membayar, seiring jalannya waktu sistem pascabayar banyak menimbulkan permasalahan, tidak hanya bagi masyarakat saja tetapi juga dari pihak PLN. Tidak ingin terus berada dalam masalah yang tak kunjung usai, akhirnya PLN meluncurkan program listrik Prabayar. Tujuan diluncurkannya program listrik Prabayar ini adalah untuk mengurangi permasalahan yang terjadi pada sistem yang lama dan mengedukasi masyarakat tentang pentingnya

mengelola listrik dengan baik dan secara tidak langsung masyarakat dapat hidup mandiri didalam menggunakan listrik.

Sedangkan promosi dapat diartikan sebagai setiap aktivitas yang ditujukan untuk memberitahukan, membujuk, atau mempengaruhi masyarakat untuk tetap menggunakan produk dan jasa yang dihasilkan. Dalam kaitannya dengan listrik prabayar yang dipromosikan oleh PLN, kegiatan promosi yang dimaksud adalah suatu proses memberitahukan, mempengaruhi masyarakat untuk menggunakan produk dan jasa yang ditawarkan oleh PLN.

Jumlah penduduk di Lawang terus bertambah pesat dari tahun-ketahun. Dan dari jumlah pelanggan yang menggunakan listrik sangatlah besar disetiap kecamatannya. Berikut ini adalah data jumlah penduduk dan jumlah masyarakat yang sudah menggunakan listrik prabayar di PT. UPJ Lawang, Area Malang di setiap kecamatan pada tahun 2012.



Tabel 3

## Data Kawasan Listrik Prabayar (LPB)

UPJ : Lawang

Area :

Malang

NO	TINGKAT	LOKASI	Jumlah Pelanggan		
			TOTAL	LPB	% LPB
1	Kecamatan	Desa			
2	Kec. Lawang	BEDALI	4673	210	22.25
3	Kec. Lawang	KALIREJO	2507	126	19.90
4	Kec. Lawang	KATINDAN	2073	158	13.12
5	Kec. Lawang	LAWANG	4509	204	22.10
6	Kec. Lawang	MULYOARJO	1739	90	19.32
7	Kec. Singosari	RANDUAGUNG	3360	200	16.80
8	Kec. Lawang	SBR NGEPOH	970	78	12.44
9	Kec. Lawang	SBR PORONG	3382	1335	2.53
10	Kec. Lawang	SIDODADI	1867	187	9.98
11	Kec. Lawang	SIDOLUHUR	482	40	12.05
12	Kec. Lawang	SRIGADING	741	40	18.53
13	Kec. Lawang	TURIREJO	1715	180	9.53
14	Kec. Lawang	WONOREJO	1408	144	9.78
	<b>TOTAL</b>	<b>Jumlah Pelanggan</b>	<b>29426</b>	<b>2992</b>	<b>9.83</b>

Sumber: Arsip PT. PLN UPJ Lawang

Dari data diatas dapat dilihat bahwa disetiap desa memiliki jumlah pelanggan listrik yang sangat besar, tetapi tidak dengan penawaran produk baru dari PLN yaitu listrik Prabayar yang jumlahnya sedikit atau bisa dikatakan tidak lebih dari setengah dari jumlah pelanggan. Contohnya dari data diatas desa Bedali yang jumlah pelanggannya 4673 pelanggan, yang menggunakan listrik Prabayar hanya 210 pelanggan. Hal ini dapat disimpulkan dari total jumlah pelanggan diseluruh kecamatan Lawang yang berjumlah 29.426, hanya ada 2.992 pelanggan

yang menggunakan listrik Prabayar. Jumlah pelanggan listrik Prabayar diseluruh kecamatan Lawang sangatlah minim dan masyarakatnya masih nyaman menggunakan listrik pascabayar atau mereka masih belum mengerti tentang cara-cara menggunakan listrik Prabayar. Oleh karena itu, ini menjadi tantangan besar bagi PT. PLN UPJ Lawang untuk bisa menyikapi sebaik mungkin. Budaya masyarakatnya yang memandang sebelah mata terhadap inovasi baru yang mana sering menjadi penghambat dari kemajuan zaman.

PT. PLN UPJ Lawang dengan sistem listrik Prabayarnya otomatis harus menghadapi pola pikir masyarakat yang lebih nyaman dengan menggunakan produk pascabayar. Hal ini dapat dimaklumi karena mereka sudah sangat lama menggunakan produk tersebut. Namun tanpa disengaja, penggunaan dengan listrik pascabayar sebenarnya mengajarkan masyarakat untuk tidak belajar mandiri dalam mengelola listrik. Dengan listrik pascabayar, masyarakat sudah dibiasakan untuk menggunakan listrik tanpa perhitungan hal ini juga sangat memberatkan PLN untuk mengatasi stock listriknya yang semakin besar.

Sedangkan dengan listrik Prabayar, masyarakat diajak untuk lebih mandiri mengatur kebutuhan listriknya sendiri. Masyarakat tidak akan dirugikan menggunakan listrik Prabayar kecuali perubahan cara menyikapi penggunaan listriknya, apakah mereka bisa mengatur penggunaan listriknya sesuai dengan kebutuhannya apa tidak. Hal ini akan sangat membantu PLN apabila masyarakatnya bisa membuka pemikiran mereka dengan segala pembaharuan yang mengajak untuk lebih baik kedepannya. Oleh karena itu untuk lebih membuka mindset masyarakat di kecamatan Lawang perlu dilakukannya



sosialisasi dan promosi mengenai listrik Prabayar. Hal tersebut juga dijelaskan oleh Bapak. Amin Muhtar, bagian Pelayanan Pelanggan PT. PLN UPJ Lawang bahwa:

*“Untuk penerapan listrik Prabayar di PT. PLN UPJ Lawang kurang optimal, karena seluruh pelanggan masih belum menggunakan listrik Prabayar seluruhnya. Dari 29.426 pelanggan, hanya ada 2.992 pelanggan listrik Prabayar saja. tetapi dari pihak PT. PLN UPJ Lawang telah berusaha memberikan yang terbaik kepada pelanggan dengan memberikan informasi listrik Prabayar ini melalui media cetak dan elektronik, tetapi dari pihak pelanggannya sendiri yang masih ragu menggunakan listrik Prabayar ini.” (wawancara pada tanggal 6 Maret 2012)*

Disini dapat ditarik kesimpulan bahwa, PT. PLN UPJ Lawang sudah melakukan sosialisasi dan promosi kepada masyarakat mengenai sistem Prabayar, tetapi dari pihak pelanggan sendiri yang masih belum bisa menerima listrik Prabayar ini. Kurangnya wawasan dan pengetahuan masyarakat mengenai kelebihan dari penggunaan listrik Prabayar, sementara masyarakat masih menganggap bahwa penggunaan listrik Prabayar mengeluarkan biaya yang sangat mahal, padahal kenyataannya dengan menggunakan listrik Prabayar masyarakat sangat membantu perekonomian negara khususnya dalam hal subsidi listrik.

Pada dasarnya tujuan dari sosialisasi dan promosi adalah untuk membangun hubungan kerjasama dengan berbagai komponen masyarakat disekitar PLN. UPJ Lawang. Melalui kerjasama yang erat, diharapkan masyarakat Lawang lebih dekat dengan PLN, dan PLN lebih meningkatkan mutu dan kualitas dari produk listrik Prabayar sehingga tidak mengecewakan masyarakat yang sudah menggunakan listrik Prabayar sehingga terciptanya saling menguntungkan satu dengan yang lain.

Dari uraian diatas, dapat di artikan bahwa proses komunikasi dapat terjadi apabila ada komunikasi antar individu atau kelompok, yang memiliki suatu tujuan tertentu. Dalam hal ini menyangkut program yang telah di jalankan oleh PT. PLN UPJ Lawang yaitu Program Listrik Prabayar, dimana suatu program disosialisasikan kepada individu atau kelompok dan menimbulkan suatu persepsi yang mengakibatkan perubahan sikap atau menimbulkan keputusan untuk menggunakan program yang telah dijalankan oleh PLN atau tidak meresponnya.

Agar terciptanya optimalisasi didalam menjalankan sosialisasi dan promosi listrik prabayar, maka dari itu perlu adanya bantuan dan peran dari media dalam mencapai suatu tujuan yang diinginkan oleh PT. PLN UPJ Lawang. Pemanfaatan media massa dan elektronik dalam menyebarkan dan memberikan informasi kepada khalayak yang luas adalah salah satu cara yang cukup efektif dalam penyebaran informasi, dengan pemanfaatan media massa dan elektronik dapat mencakup khalayak yang banyak.

Dalam sosialisasi sistem listrik prabayar ini media yang digunakan adalah melalui televisi, radio, pamflet, banner, dan juga spanduk. Berikut hasil wawancara peneliti dengan Bapak Amien Muhtar selaku Spv. Pelayanan Pelanggan:

*“Media yang digunakan untuk sosialisasi listrik prabayar ini ya melalui televisi, radio, banner, spanduk, brosur, sarling, dan website PLN juga ada tentang listrik prabayar.” (wawancara pada tanggal 6 Maret 2012)*

Hal yang sama juga disampaikan oleh Mbak Anita, berikut kutipan wawancara tersebut:

*“Media yang kita gunakan untuk sosialisasi listrik Prabayar itu melalui televisi, radio, brosur, banner, koran, spanduk. Ke semua informasi tentang listrik Prabayar semua disampaikan melalui media-media tersebut, kita berharap bisa sampai ke masyarakat dan masyarakat bisa berpindah ke listrik Prabayar.” (wawancara pada tanggal 6 maret 2012)*

Sehingga dari data wawancara yang didapat, ditarik kesimpulannya bahwa PT. PLN UPJ Lawang menggunakan media sebagai alat untuk mensosialisasikan dan mempromosikan listrik Prabayar melalui media televisi, radio, brosur, banner, koran, spanduk, website PLN. PLN berharap dengan penyampaian informasi listrik Prabayar lewat media ini bisa sampai ke masyarakat dan masyarakat tertarik dan berpindah dari sistem yang lama (listrik pascabayar) ke sistem yang baru (listrik Prabayar), karena dapat membantu perekonomian masyarakat.

Selain melakukan wawancara dengan pegawai PT. PLN UPJ Lawang, disini peneliti juga melakukan penyebaran angket dengan para pelanggan di PT. PLN UPJ Lawang, datanya dapat dilihat pada tabel 4:

Tabel 4

## Presentase Informasi Listrik Prabayar

No	Informasi Listrik Prabayar	Jumlah	Presentase
1	Media Elektronik (TV, Radio)	0	0%
2	Media Cetak (Koran, Brosur, Baleho)	6	30%
3	Tetangga	4	20%
4	Pegawai PLN	10	50%
	<b>Total</b>	20	100%

Sumber: Data primer yang diolah

Media sosialisasi dan komunikasi pada dasarnya merupakan strategi yang menerapkan prinsip-prinsip seperti menyebarluaskan informasi, memperkenalkan suatu produk, perusahaan maupun hal-hal lain yang patut untuk disebarkan melalui media yang bertujuan untuk memberikan informasi kepada khalayak.

Berdasarkan hasil tabel di atas dapat dilihat pendapat dari 20 responden tentang informasi produk listrik Prabayar, sebanyak 10 orang mereka mengetahui informasi listrik Prabayar dari pihak pegawai PLN sendiri. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa, masyarakat Lawang lebih mengetahui informasi mengenai listrik Prabayar dari pihak pegawai PT. PLN UPJ Lawang sendiri. Menurut pendapat pelanggan, pegawai PLN sendiri yang menawarkan produk tersebut kepada masyarakat dengan penyampaian yang jelas dan tidak berbelit-belit sehingga masyarakat tertarik dengan produk listrik Prabayar tersebut.

Kepuasan pelanggan menjadi sasaran utama bagi setiap instansi yang berorientasi pada pelayanan. Kepuasan pelanggan bisa didapat dari pelayanan maupun produk yang ditawarkan. Disini PT. PLN UPJ Lawang sedang fokus meningkatkan pelayanan listrik khususnya pada listrik Prabayar. Dari hasil pengamatan di lapangan, peneliti menyebarkan angket dan melakukan wawancara kepada beberapa pelanggan atas kepuasan pelanggan dan ketidakpuasan pelanggan terhadap produk PLN yaitu listrik Prabayar yang dapat dilihat pada tabel 5:

**Tabel 5**  
**Presentase Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk Listrik Prabayar**

No	Kepuasan Pelanggan	Jumlah	Presentase
1	Sangat Puas	8	40%
2	Puas	12	60%
3	Cukup	0	0%
4	Tidak Puas	0	0%
	<b>Jumlah</b>	20	100%

Sumber: Data Primer yang diolah

Berdasarkan hasil tabel di atas dapat dilihat pendapat dari 20 responden tentang kepuasan pelanggan terhadap produk listrik Prabayar, sebanyak 12 orang berpendapat bahwa mereka puas menggunakan listrik Prabayar. Karena

menurut mereka yang sudah menggunakan listrik Prabayar mereka telah mengetahui keuntungan dan manfaat mereka memakai listrik Prabayar, yaitu mereka lebih bisa mengontrol biaya listrik mereka setiap saat, prifasi mereka lebih terjaga, bebas pencatatan meter, dan bebas biaya abonemen/ biaya beban.

Selain penyebaran angket peneliti juga melakukan wawancara di lapangan dengan Bapak Mursito selaku pelanggan listrik Prabayar yang mana beliau sudah mencoba produk Listrik Prabayar ini selama 1 tahun:

*“Informasi mengenai listrik Prabayar saya ketahui dari tetangga saya yang sudah menggunakan listrik Prabayar, tetangga saya menjelaskan bahwa listrik Prabayar itu lebih hemat dari pada listrik pasca bayar setelah itu saya ke PLN untuk menanyakan lebih jelas tentang listrik Prabayar ini. Selama saya menggunakan listrik Prabayar, saya sudah merasa puas dengan produk baru yang diberikan oleh PLN karena dengan adanya listrik Prabayar yang canggih dan mudah saya lebih dapat menghemat perekonomian listrik dirumah dan bila sisa pulsa habis maka Kwh meter akan memberikan tanda seperti bunyi dan lampu berkedip. Tetapi satu hal yang saya takutkan menggunakan listrik Prabayar, yaitu apabila listrik mati ditengah malam dan sampai saat ini saya masih belum mendapatkan solusi untuk itu. Secara keseluruhan saya sudah merasa puas dengan manfaat dari produk listrik Prabayar ini.” (wawancara pada tanggal 2 April 2012)*

Selain Bapak Mursito, ada Bapak Tarmuji yang baru menggunakan Listrik Prabayar selama 3 bulan. Beliau berpendapat bahwa:

*“Ketika saya tahu bahwa ada listrik Prabayar dari pegawai PLN disini saya langsung tertarik, karena dengan menggunakan listrik Prabayar kita bisa mengendalikan sendiri pemakaian listrik dirumah. Listrik Prabayar ini juga secara tidak langsung telah mengajak masyarakat untuk hidup hemat. Klo penggunaan listriknya tidak digunakan atau saya lagi keluar kota ya tinggal dimatikan saja listriknya dan hanya saya pakai seperlunya saja.” (wawancara pada tanggal 2 April 2012)*

Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa masyarakat Lawang merasa bahwa sistem ini sangat bagus dan mereka sudah puas dengan adanya listrik

prabayar ini, karena dengan adanya listrik prabayar mereka lebih bisa menghemat dan mengontrol listrik mereka dirumah setiap saat. Selain itu keuntungan dari listrik prabayar adalah bebas dari biaya abonemen/ biaya beban, privasi pelanggan lebih terjaga, pemakaian listrik bisa dikontrol, bebas pencatatan meter, dan tidak adanya pemutusan listrik akibat keterlambatan membayar. Apabila sisa token listrik prabayarnya sudah mau habis, maka kWh meter akan memberi alarm/ tanda seperti bunyi dan lampu yang berkedip-kedip sehingga pelanggan dapat mengisi pulsanya. Jadi, dikeluarkannya listrik prabayar di PT. PLN UPJ Lawang mendapatkan respon positif dari masyarakatnya sehingga bisa diterima semua kalangan, baik kalangan atas maupun kalangan bawah.

Selain respon dari pelanggan yang menggunakan listrik prabayar, peneliti juga melakukan wawancara dengan pelanggan pascabayar. Hal ini bertujuan hanya ingin mengetahui pendapat masyarakat tentang adanya listrik prabayar. Berikut hasil wawancara peneliti dengan pelanggan pascabayar yaitu dengan Ibu Hartiningsih:

*“Saya merasa sangat nyaman menggunakan listrik pascabayar mbak, karena mudah saja, kita menggunakannya selama satu bulan lalu membayarnya diloket. Saya tidak pernah mengalami kendala selama saya menggunakan listrik pascabayar ini. Jadi, saya ya tetap menggunakannya dan sepertinya saya kurang tertarik menggunakan listrik prabayar karena ini produk baru dan masih kurang yakin saja. Mendingan ya pakai yang aman-aman saja mbak.” (wawancara pada tanggal 2 April 2012)*

Hal yang sama juga dikemukakan oleh Ibu Ketut, berikut wawancara dengan beliau:

*“Kalau menurut saya listrik pascabayar ini gampang, kita hanya menggunakannya setiap bulan lalu membayarnya. Sejauh ini ya aman-aman saja dengan listrik pascabayar ini sekalipun sekarang ada produk*

*baru listrik Prabayar, tapi saya belum tertarik untuk menggunakannya dan saya masih nyaman menggunakan listrik pascabayar ini.” (wawancara pada tanggal 2 April 2012)*

Melalui hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa masyarakat yang sudah menggunakan listrik Prabayar maupun yang belum menggunakan listrik Prabayar terlihat bahwa mereka sama-sama nyaman menggunakan listriknya masing-masing. Menurut mereka masing-masing dari sistem listrik Prabayar maupun listrik pascabayar mempunyai keunggulan masing-masing. Ada yang merasa bahwa dengan menggunakan listrik Prabayar mereka lebih bisa menghemat dan mengendalikan listriknya sendiri, *privacy* mereka lebih terjaga, dan tidak ada lagi campur tangan dari pihak PLN untuk mencatat rekening listrik ke rumah-rumah. Semua sudah masyarakat sendiri yang mengendalikannya.

Selain itu masyarakat yang merasa bahwa listrik pascabayar lebih mudah daripada listrik Prabayar, mereka merasa bahwa kalau listrik pascabayar tidak terlalu ribet untuk menggunakannya. Mereka tinggal memakai listrik tersebut selama satu bulan lalu tinggal membayarnya di loket PLN. Sejah ini pelanggan pascabayar juga masih belum menemukan keluhan-keluhan seperti yang dirasakan masyarakat yang lainnya seperti yang mengatakan bahwa dengan menggunakan listrik pascabayar bisa membuat masyarakatnya menjadi boros energi, tetapi dalam menggunakan listrik pascabayar pun kita juga bisa dituntut untuk hidup berhemat energi, tergantung dari kebiasaan masyarakatnya sendiri.



## **b. Peningkatan Kualitas Pelayanan kepada Pelanggan dibidang Ketenagalistrikan**

Perusahaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Standar kualitas pelayanan harus diterapkan agar dapat mencapai tujuan yang diharapkan. Selain itu perusahaan juga dituntut untuk dapat memuaskan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang sesuai serta bernilai tambah bagi pelanggan. Kualitas pelayanan akan menjadi dasar bagi kepuasan seorang konsumennya, kualitas jasa mengacu pada penilaian pelanggan tentang inti pelayanan, yaitu pemberi pelayanan itu sendiri (PLN).

PT. PLN UPJ Lawang disini sebagai penyedia jasa ketenagalistrikan bagi konsumennya juga harus memberikan kualitas pelayanan yang sebaik-baiknya. Pelayanan yang berkualitas dan memuaskan konsumen perlu dilakukan secara terus menerus, maka pelayanan merupakan kunci sukses bagi PLN oleh karena itu kualitas jasa harus menjadi fokus utama yang harus diperhatikan agar produk baru yang ditawarkan oleh PLN mendapatkan respon yang baik dimata masyarakat. Oleh karena itu PLN dituntut untuk lebih memberikan kualitas pelayanannya agar masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan dengan cara:

### **1) Prosedur Pelayanan Kepada Pelanggan**

Masyarakat sebagai pengguna layanan publik tentunya menginginkan sebuah pelayanan yang baik dan praktis dari pihak instansi yang diberikan kepercayaan untuk melaksanakan tugas pelayanan dengan sebaik-baiknya.

Sehingga masyarakat tidak kebingungan dalam pengurusan listriknya, misalnya dalam pendaftaran pelanggan baru, dan perubahan daya. Disini peneliti menghimpun beberapa pendapat dari masyarakat tentang penilaian mereka terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN UPJ Lawang yang dapat dilihat pada tabel 6:

**Tabel 6**  
**Prosedur Pelayanan Kepada Pelanggan**

No	Prosedur Pelayanan Kepada Pelanggan	Jumlah	Presentase
1	Sangat Mudah	3	20%
2	Mudah	17	80%
3	Sulit	0	0%
	<b>Jumlah</b>	20	100%

Sumber: Data Primer yang diolah

Dari hasil tabel diatas dapat dilihat pendapat dari 20 responden tentang prosedur pelayanan di PT. PLN UPJ Lawang kepada pelanggan, sebanyak 17 orang berpendapat bahwa dalam pengurusan pelayanannya tergolong mudah, karena tujuan dari PT. PLN UPJ Lawang selalu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya dan semaksimal mungkin demi kepuasan pelanggannya.

Untuk mengetahui prosedur pelayanan kepada pelanggan dari tabel, peneliti juga melakukan wawancara langsung dengan pelanggan: Menurut Ibu Imam Malidi sebagai pelanggan setia PLN menuturkan.

*“Selama saya membayar rekening listrik disini ya mbak, saya rasa didalam memberikan pelayanan PLN sudah memberikan pelayanan yang mudah bagi masyarakat. Contohnya waktu saya bertanya tentang listrik Prabayar, PLN memberikan saya kemudahan dalam prosedur pendaftaran listrik Prabayar sehingga saya mengetahuinya dengan jelas.” (wawancara pada tanggal 19 April 2012)*

Selain Ibu Imam Malidi, ada Bapak Ali Mustofa sebagai pelanggan tetap PLN yang pada saat itu sedang menunggu antrian untuk pelayanan pelanggan, beliau berpendapat dalam wawancara sebagai berikut:

*“Menurut saya ya PLN sudah memberikan pelayanan yang mudah kepada pelanggan mbak. Selama saya complain atau sekedar bertanya-tanya tentang listrik saya dirumah, pegawai disini memberikan saya kemudahan dan kejelasan.” (wawancara pada tanggal 19 April 2012)*

Dengan melakukan wawancara kepada masyarakat peneliti dapat menarik kesimpulan, yaitu Menurut para pelanggan PLN sudah melaksanakan tugasnya dengan sebaik mungkin dengan memberikan pelayanan yang mudah kepada para pelanggannya sehingga masyarakatnya merasa nyaman atas pelayanan yang telah diberikan. Selain itu para pelanggan juga berpendapat bahwa apabila mereka bertanya atas permasalahan listrik mereka, maka pihak PLN akan memberikan solusi yang terbaik kepada pelanggannya dan yang pasti pelayanannya tidak mempersulit para pelanggan.

## **2) Tingkat Tanggung Jawab Pegawai dalam Memberikan Pelayanan**

PT. PLN UPJ Lawang sebagai salah satu instansi pelayanan publik dibidang ketenaga listrik yang memegang kepercayaan dari masyarakat Lawang dan sekitarnya untuk dapat memberikan pelayanan atas keperluan-keperluan

masyarakat Lawang. Karena kepercayaan yang besar, PT. PLN UPJ Lawang diharapkan mempunyai pegawai yang dapat bertanggung jawab atas tugasnya masing-masing yang telah diberikan. Adapun tanggung jawab pegawai dapat dilihat dari bagaimana pegawai dalam menanggapi keluhan-keluhan pelanggan yang dapat dilihat pada tabel 7:

**Tabel 7**

**Tanggung Jawab Pegawai dalam Memberikan Pelayanan**

No	Tanggapan Masyarakat	Jumlah	Presentase
1	Ditindak lanjuti	19	95%
2	Ditanggapi	1	5%
3	Diabaikan	0	0%
	<b>Jumlah</b>	20	100%

Sumber: Data primer yang diolah

Dari hasil tabel diatas dapat dilihat pendapat dari 20 responden tentang Tanggung Jawab Pegawai dalam Memberikan Pelayanan kepada pelanggan, sebanyak 19 orang berpendapat bahwa PT. PLN UPJ Lawang selalu menindak lanjuti setiap keluhan yang ada baik dari pemasangan baru, migrasi, ataupun tambah daya. Jadi, PT. PLN UPJ Lawang selalu memberikan inovasi-inovasi baru untuk dapat memberikan pelayanan dibidang ketenaga listrikan dengan sebaik-baiknya kepada pelanggan sehingga terciptanya kepuasan masyarakat akan pelayanan yang telah diberikan.

Untuk mengetahui tanggung jawab pegawai dalam memberikan pelayanan, peneliti juga melakukan wawancara langsung dengan Bpk. Amin Muhtar, di Bagian Pelayanan Pelanggan PT. PLN UPJ Lawang bahwa:

*“Pemasangan listrik pasang baru diberi penargetan waktu maksimal 5 hari sejak pembayaran dan 2 hari untuk penggantian meter prabayar Sehingga pelanggan tidak perlu menunggu terlalu lama.” (wawancara pada tanggal 6 Maret 2012)*

Selain melakukan wawancara dengan pegawai PT. UPJ Lawang, peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak Sulistyono selaku pelanggan PLN sebagai pembuktian tanggung jawab pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan:

*“Pada saat saya melakukan migrasi listrik prabayar, dalam jangka waktu 2 hari setelah saya daftar, pegawai PLN langsung datang kerumah saya melakukan pergantian kWh meter.” (wawancara pada tanggal 19 April 2012)*

Disini PT. PLN UPJ Lawang lebih memperlihatkan tanggung jawabnya sebagai pemberi layanan yang baik kepada pelanggannya yaitu dengan cara memberikan penargetan waktu didalam penggantian kWh meter prabayar. Hal ini dimaksudkan agar masyarakat puas akan pelayanan yang diberikan dan masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama untuk menggunakan listrik prabayarnya. Sehingga waktu yang diperlukan oleh PT. PLN UPJ Lawang didalam memberikan pelayanan adalah maksimal 5 hari setelah pembayaran dan maksimal 2 hari untuk penggantian meter, tetapi disini PT. PLN UPJ Lawang

berjanji untuk tidak mengulur waktunya didalam memberikan pelayanan sehingga tidak mengecewakan para pelanggannya (lebih lebih baik).

Untuk lebih meningkatkan lagi kesadaran bagi pegawai PT. PLN UPJ Lawang akan tanggung jawabnya sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat, jadi yang perlu dilakukan oleh pegawai PT. PLN UPJ Lawang untuk lebih bertanggung jawab pada tugasnya sesuai dengan janji mereka sebagai aparatur pemerintahan yang bersedia memberikan pelayanan publik sebaik-baiknya kepada masyarakat sehingga terciptanya kepuasan masyarakat akan pelayanan yang telah diberikan. Kepuasan masyarakat sangatlah penting agar pelanggan merasa puas setelah mendapatkan pelayanan atas keluhan-keluhan dari masyarakat yang mana PT. PLN dapat memberikan solusi yang baik kepada pelanggan.

### **3) Tingkat Kesopanan dan Keramahan Pegawai kepada Pelanggan**

Untuk menjamin kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN UPJ Lawang diperlukan juga sikap pegawai yang ramah tamah dan sopan santun dalam memberikan pelayanan. Disini peneliti menyajikan data pendapat responden tentang sikap pegawai pada PT. PLN UPJ Lawang yang dapat dilihat pada tabel 8:

Tabel 8

## Sikap Pegawai PT. PLN UPJ Lawang

No	Sikap Pegawai	Jumlah	Presentase
1	Ramah dan sopan	20	100%
2	Tidak ramah	0	0%
	<b>Jumlah</b>	20	100%

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan hasil tabel di atas sebanyak 20 pelanggan berpendapat bahwa sikap pegawai PT. PLN UPJ Lawang dalam menjalankan tugasnya sudah berperilaku ramah dan sopan santun dalam berperilaku dan berbicara dengan pelanggan. Dengan cara bersikap ramah dan sopan kepada pelanggan menjadikan suatu perusahaan baik dimata masyarakat dan apabila suatu perusahaan ada seorang pegawai yang tidak berperilaku ramah dan sopan maka akan menimbulkan penilaian yang buruk dimata masyarakatnya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sikap pegawai PT. PLN UPJ Lawang sudah berperilaku ramah dan sopan kepada pelanggan dan itu harus dipertahankan demi menjaga nama baik PT. PLN UPJ Lawang sendiri.

Untuk mengetahui sikap pegawai PT. PLN UPJ Lawang, peneliti juga melakukan wawancara langsung dengan beberapa pelanggan PLN salah satunya Bapak Iskandar:

*“Menurut saya pegawai disini sangat ramah dan sopan, buktinya pada saat saya membayar rekening listrik pegawai selalu memberikan salam*

*dan senyuman kepada pelanggan..” (wawancara pada tanggal 19 April 2012)*

Selain Bapak Iskandar yang berpendapat pegawai di PT. UPJ Lawang ramah dan sopan, ada juga pendapat dari Bapak Tarmin atas sikap pegawai PT. PLN UPJ Lawang yang tertaung dalam wawancara sebagai berikut:

*“Pegawai disini ramah dan sopan mbak, gak ada yang tidak sopan kepada pelanggan, semua baik-baik. Ya yang saya harapkan dari pegawai disini tetap menjaga keramahan dan kesopanan agar pelanggan disini merasa nyaman dengan pelayanan PLN. Soalnya kan ada ya mbak pegawai di tempat lain yang gak ramah sama pegawainya, tetapi disini pegawainya ramah dan sopan kok.” (wawancara pada tanggal 19 April 2012)*

Dalam hasil wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa, Pegawai PT. PLN UPJ Lawang ramah dan sopan. Keramahan dan kesopanan sangat dibutuhkan didalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, karena tanpa adanya keramahan dan kesopanan didalam memberikan pelayanan kepada pelanggan akan memberikan dampak negatif bagi perusahaan. Oleh karena itu, setiap pegawai PT. PLN UPJ Lawang dituntut untuk selalu menjaga perilaku mereka. Sikap yang ditunjukkan oleh pegawai PT. PLN UPJ Lawang didalam memberikan pelayanan yaitu dengan cara selalu memberikan senyum, sapa dan salam, apabila ada salah satu pegawai yang tidak memberikan senyum, sapa dan salam kepada pelanggan maka pelanggan boleh menegur pegawai tersebut.

Meskipun masyarakat berpendapat pegawai PT. PLN UPJ Lawang sudah berperilaku ramah dan sopan, jangan sampai mengurangi tingkat keramahan dan kesopanan pada diri pegawai agar selalu terciptanya kenyamanan dan kedekatan antara pegawai dan masyarakat. Hal yang perlu dilakukan oleh pegawai PLN untuk meningkatkan kesopanan dan keramahan kepada pelanggan



seperti memberikan senyum, sapa, dan salam kepada pelanggan, hal ini bertujuan untuk memberikan rasa nyaman kepada pelanggan atas pemberian pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN UPJ Lawang.

#### 4) Ketepatan Waktu Pegawai dalam Memberikan Pelayanan

Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah sangat penting sekali karena setiap orang mempunyai jadwal masing-masing sehingga diharapkan waktu yang telah diatur sedemikian rupa tidak berubah. Hal ini berhubungan dengan kemampuan pegawai PT. PLN UPJ Lawang untuk memberikan pelayanan yang tepat dan cepat sesuai dengan waktu yang diberikan. Ini dapat dibuktikan dengan melihat pendapat dari masyarakat tentang kecepatan pelayanan di PT. PLN UPJ Lawang pada tabel 9:

**Tabel 9**  
**Kecepatan Pelayanan di PT. PLN UPJ Lawang**

No	Kecepatan Pelayanan	Jumlah	Presentase
1	Cepat dan tidak berbelit-belit	15	75%
2	Sedang	5	25%
3	Lambat	0	0%
	<b>Jumlah</b>	20	100%

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat pendapat dari 20 responden terhadap ketepatan waktu pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sebanyak 15 orang berpendapat bahwa kecepatan pelayanan di PT. PLN UPJ Lawang dalam menjalankan tugasnya berperilaku cepat dan tidak berbelit-belit. Didalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sangatlah dibutuhkan kemampuan yang cekatan dalam memberikan pelayanan. Kemampuan tersebut sangatlah didukung oleh kemampuan pegawai untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat. Untuk mewujudkan hal tersebut, PT. PLN UPJ Lawang sudah membagi tugas yang diberikan kepada pegawai sesuai dengan keahlian yang dimilikinya sehingga pegawai dapat menyelesaikan tugasnya dengan tepat waktu dengan hasil yang memuaskan. Kemampuan pegawai tersebut tentunya dikarenakan pendidikan pegawai yang sudah memenuhi standart yang telah ditentukan.

Untuk mengetahui Kecepatan Pelayanan di PT. PLN UPJ Lawang, peneliti juga melakukan wawancara langsung dengan beberapa pelanggan PLN yaitu dengan Bapak Trismujaidi:

*“Pelayanan di PLN bisa dikatakan cepat ya mbak karena setiap saya complain pegawainya tanggap dengan apa yang saya keluhkan, untuk kerjanya sendiri cepat dan tanggap jadi tidak lelet sehingga saya tidak perlu menunggu terlalu lama.” (wawancara pada tanggal 19 April 2012)*

Sedangkan menurut Ibu Mimin tentang Kecepatan Pelayanan di PT. PLN UPJ Lawang melalui wawancara sebagai berikut:

*“Menurut saya pegawai disini lumayan dalam memberikan pelayanan, ya sesuai dengan yang diinginkan. Kalau cepat kan kita gak perlu antri panjang-panjang lagi dan kita-kita ini bisa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan.” (wawancara tanggal 19 April 2012)*

Sehingga dapat disimpulkan dari wawancara yang ada bahwa pelayanan di PT. PLN UPJ Lawang tergolong cepat dan tidak berbelit-belit meskipun masih adanya pegawai yang tidak begitu cepat dalam memberikan pelayanan. Untuk pegawai yang tidak begitu cepat dalam memberikan pelayanan seharusnya lebih bisa memperkirakan (*manage*) waktu yang digunakan agar tidak terjadinya antrian panjang pelanggan. Agar terciptanya efisiensi dan efektivitas kinerja pegawai.

## **2. Faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi oleh PT. PLN UPJ**

### **Lawang dalam memperbaiki mutu pelayanan publik, meliputi:**

Dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggan, PLN UPJ Lawang berusaha untuk selalu meningkatkan kualitas mutu pelayanan kepada masyarakat sekitar. Tetapi didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak selamanya berjalan dengan lancar dan tanpa kendala sedikitpun, tetapi PLN UPJ Lawang akan berusaha memenuhi kebutuhan pelanggan dengan sebaik-baiknya dan tidak setengah-setengah. Banyak sekali ide-ide baru yang dikeluarkan oleh PLN UPJ Lawang dalam meningkatkan mutu kualitas layanannya. Tetapi tidak dapat dipungkiri, masalah/ kendala pasti tetap ada baik internal maupun eksternal.

#### **a. Faktor Penghambat**

- 1) Terbatasnya persediaan jumlah kWh meter dan tenaga ahli yang membuat kWh meter.

Masih kurangnya penunjang material, khususnya dari segi persediaan kWh Meternya yang masih kurang dan belum mencukupi. Hal ini dilakukan agar dapat memenuhi permintaan masyarakat yang memiliki antusias yang tinggi dalam hal penghematan energi melalui peralihan penggunaan listrik Prabayar yang mulai meningkat. Sesuai dengan wawancara dengan Bapak. Amin Muhtar, Bagian Pelayanan Pelanggan PT. PLN UPJ Lawang bahwa:

*“Hal ini dikarenakan dari pihak PT. PLN UPJ Lawang masih mengutamakan pelanggan pasang baru daripada migrasi, karena pelanggan pasang baru lebih membutuhkan pasokan listrik daripada migrasi dan banyaknya kWh meter yang sudah tua/ tidak layak pakai lagi serta kurangnya subsidi dari PLN Pusat. Padahal banyak sekali antrian pelanggan yang ingin menggunakan listrik Prabayar.”* (wawancara pada tanggal 6 Maret 2012)

Menurut wawancara diatas peneliti berpendapat bahwa, PT. PLN UPJ Lawang masih belum siap didalam memberikan pelayanan listrik Prabayarnya, karena masih terhalang oleh persediaan kWh meter yang masih kurang terpenuhi. Dan pihak PT. PLN UPJ Lawang lebih mementingkan pelanggan pasang baru dari pada pelanggan migrasi, hal tersebut dapat menghambat promosi listrik Prabayar dikalangan masyarakat, bisa saja dengan pelayanan yang lambat mengenai kWh meter yang terbatas dapat menjadikan pelanggan yang ingin mencoba listrik Prabayar akan berkurang dengan sendiri. Hal ini berakibat fatal bagi PT. PLN UPJ Lawang nantinya. Sehingga perlunya penambahan kWh meter dan tenaga ahli secepatnya.

## 2) Kurangnya Pengetahuan Masyarakat tentang Listrik Prabayar

Menurut wawancara dengan Mbak. Anita bagian Pelayanan Pelanggan,

*“Minsate Masyarakat Lawang masih kurang mengerti tentang Listrik Prabayar. Mereka masih takut akan kehabisan pulsa di malam hari dan tidak dapat menggunakan listrik.” (wawancara pada tanggal 6 Maret 2012)*

Dengan wawancara dengan Mbak. Anita maka peneliti menyimpulkan bahwa masih kurangnya pengetahuan masyarakat tentang listrik prabayar. Hal ini mengakibatkan listrik prabayar kurang diminati oleh masyarakat sekitar lawang dan mereka masih menggunakan sistem listrik pascabayar. Sedangkan dengan kita menggunakan listrik prabayar lebih dapat mengontrol pemakaian listrik dari pada listrik pascabayar yang pelanggannya masih susah untuk mengontrol pengeluaran pemakaian listriknya. Hal ini dapat diatasi dengan kita terlebih dahulu mengecek sisa token di kWh meternya sehingga kita dapat memperkirakannya.

### **b. Faktor Pendukung**

#### 1) Adanya Target Waktu untuk Menangani Keluhan Pelanggan

Dalam pelayanan di PT. PLN UPJ Lawang, para pegawai memberikan penargetan waktu pemasangan listrik untuk pasang baru.

Sesuai dengan wawancara dengan Bapak. Amin Muhtar, Bagian Pelayanan Pelanggan PT. PLN UPJ Lawang bahwa:

*“Pemasangan listrik pasang baru diberi penargetan waktu maksimal 5 hari sejak pembayaran dan 2 hari untuk penggantian meter Prabayar.” (wawancara pada tanggal 6 Maret 2012)*

Didalam pemberian pelayanan kepada pelanggan PT. PLN UPJ Lawang memberikan penargetan waktu didalam menangani keluhan pelanggan listrik Prabayar, disini bermaksud agar PT. PLN UPJ Lawang dapat lebih meningkatkan pelayanannya dan dapat memuaskan masyarakatnya dibidang ketenagalistrikan. Jadi, PT. PLN UPJ Lawang memberikan target waktu maksimal 5 hari sejak pembayaran dan 2 hari untuk penggantian meter. Disini PT. PLN UPJ Lawang berkomitmen untuk lebih cepat memberikan tanggapan dari waktu yang telah ditentukan (lebih cepat lebih baik), sehingga pelanggan tidak perlu menunggu terlalu lama sehingga bisa memuaskan keinginan masyarakat yang lebih baik untuk PT. PLN UPJ Lawang sendiri.

## 2) Semakin Meningkatnya Harapan Masyarakat

Selama ini yang dibentuk masyarakat bila mendengar kata-kata pelayanan PT. PLN adalah pelayanan yang berbelit-belit, tidak efektif, dan menghabiskan banyak waktu karena mengantri ketika membayar, ingin melakukan pasang baru ataupun yang ingin migrasi (listrik pasca bayar ke Prabayar). Hal ini yang berusaha diperbaiki oleh PT. PLN UPJ Lawang dalam meningkatkan kualitas mutu layanannya. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan untuk memenuhi harapan-harapan masyarakat untuk menciptakan pelayanan yang mudah, cepat, nyaman

dan tidak berbelit-belit. Tetapi, untuk menciptakan rasa puas bagi pelanggan tidaklah mudah, karena tingkat kepuasan masyarakat yang satu dengan yang lain berbeda-beda. Tetapi dari pihak PT. PLN UPJ Lawang telah memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin kepada masyarakat agar masyarakat puas dan tidak kecewa dengan pelayanan yang telah diberikan oleh pihak PT. PLN UPJ Lawang serta selalu berupaya untuk terus bisa memahami keinginan pelanggan dan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya untuk semua pelanggan PLN tanpa pilih kasih. Mulai dari memberikan inovasi-inovasi baru agar tingkat kepuasan pelanggan dapat terus terjaga mulai dari memberikan kotak kritik dan saran didepan meja teller pembayaran rekening listrik, guna untuk memajukan pelayanan di PLN. UPJ Lawang.

### **C. Pembahasan**

#### **1. Optimalisasi Penerapan Listrik Prabayar PT. PLN UPJ Lawang dalam Memperbaiki Mutu Layanan, meliputi:**

##### **a. Peningkatan sosialisasi dan promosi tentang listrik prabayar kepada masyarakat.**

Sosialisasi merupakan pengertian yang mencakup proses memahami dalam dua arah, yaitu masyarakat (pelanggan PLN) memahami bagaimana menggunakan listrik dalam kehidupan sehari-hari dan PLN juga memahami bagaimana masyarakat membutuhkan listrik. Menurut pengertiannya sosialisasi

adalah kegiatan yang dilakukan oleh PT. PLN UPJ Lawang untuk bisa mengkomunikasikan dan mempromosikan produk listrik Prabayar dan menjelaskan manfaat dan kegunaan dari listrik Prabayar. Selain itu sosialisasi adalah proses PT. PLN UPJ Lawang dalam memahami pelanggan, hal ini dilakukan dengan tujuan untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi masyarakat yang mengalami banyak kendala dalam penggunaan listrik Prabayar.

Syarat terpenting untuk berlangsungnya sosialisasi adalah interaksi sosial, dimana sosialisasi tersebut dapat berlangsung secara tatap muka, tetapi bisa juga dilakukan dalam jarak tertentu melalui media. Dalam sebuah perusahaan kegiatan sosialisasi dapat dilakukan oleh seorang pelayan pelanggan di suatu perusahaan. Sosialisasi bisa dilakukan dengan menggunakan media massa, hal ini dilakukan karena sosialisasi bersifat luas atau sasaran khalayak dalam jumlah yang cukup luas.

Dalam melakukan sosialisasi listrik Prabayar, PT. PLN UPJ Lawang menerapkan berbagai macam metode sosialisasi untuk bisa memperkenalkan sistem listrik Prabayar kepada masyarakat. Metode sosialisasi yang digunakan oleh pihak PLN adalah dengan membuka pertemuan di balai RW, melakukan sarung (pemasaran keliling), melalui media cetak dan elektronik agar lebih memperkuat sosialisasi listrik Prabayar kepada masyarakat.

Menurut William G. Scoot (dalam Aziz, dkk, 2006: 12), sosialisasi dipengaruhi oleh 5 faktor, yaitu:

1. *The Act* (Tindakan)

Dalam hal ini tindakan komunikasi adalah kegiatan mensosialisasikan listrik Prabayar kepada masyarakat Lawang yang dilakukan oleh PT. PLN



UPJ Lawang. Hal ini dilakukan sebagai upaya untuk menjawab keluhan para pelanggan tentang listrik pascabayar.

2. *The Scene* (Adegan)

Adegan sebagai salah satu faktor dalam komunikasi menekankan hubungannya dengan lingkungan komunikasi. Dalam hal ini pihak PT. PLN UPJ Lawang ingin mengkomunikasikan produknya yaitu listrik prabayar dan melakukan penyuluhan tata cara penggunaan listrik prabayar yang baik dan benar, dan hal ini diwujudkan dalam kegiatan sosialisasi.

3. *The Agent* (Pelaku)

Pelaku adalah para individu yang mengambil bagian dalam hubungan komunikasi. Pengirim dan penerima yang terlibat dalam hubungan komunikasi ini adalah contoh dari pelaku-pelaku komunikasi tersebut, dimana perannya saling menggantikan dalam situasi komunikasi yang berkembang dan bersifat interaktif. Dalam hal ini PT. PLN UPJ Lawang adalah sebagai pengirim, sedangkan pihak penerima adalah pelanggan/masyarakat yang diberikan sosialisasi. Melalui kegiatan sosialisasi, maka akan terjadi hubungan timbal balik antara PT. PLN UPJ Lawang dan masyarakat. Dimana PT. PLN UPJ Lawang memiliki kepentingan untuk melakukan kegiatan sosialisasi yang dapat memberikan edukasi dan pemahaman baru bagi masyarakat tentang listrik prabayar, sedangkan masyarakat membutuhkan bukti dari pemakaian listrik prabayar, selain itu masyarakat juga membutuhkan pengetahuan tentang cara penggunaan dari listrik prabayar.

4. *The Agency* (Perantara)

Perantara adalah alat yang digunakan dalam komunikasi. Dalam hal ini adalah komunikasi lisan maupun komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pihak PT. PLN UPJ Lawang dengan masyarakat. Selain itu juga melalui brosur, poster, banner yang berisikan tentang informasi listrik prabayar dan tata cara penggunaannya. Media atau perantara ini penting untuk diperhatikan, karena di tiap daerah memiliki budaya dan bahasa yang berbeda, maka dari itu untuk menciptakan suasana yang kondusif selama kegiatan sosialisasi diperlukan persiapan yang matang seperti menguasai *product knowledge*.

5. *The Purpose* (Tujuan)

Tujuan fungsional merupakan tujuan yang secara pokok bermanfaat untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi/ lembaga. Tujuan fungsional dalam kegiatan sosialisasi ini adalah memperkenalkan tentang program listrik prabayar kepada masyarakat. Selama ini masyarakat hanya mengetahui tentang listrik pascabayar saja, dan seiring jalannya waktu penggunaan listrik pascabayar mengalami banyak keluhan yang datang dari masyarakat seperti terjadi penunggakan listrik, pencatatan meter yang tidak sesuai, dan masih banyak lagi, sehingga dengan diluncurkannya listrik prabayar ini masyarakat dapat menggunakannya dengan baik, dan tidak ditemukan lagi berbagai keluhan seperti yang terjadi pada penggunaan listrik pascabayar.

Kelima faktor sosialisasi tersebut sangat diterapkan oleh PT. PLN UPJ Lawang dalam melakukan kegiatan sosialisasi listrik Prabayar kepada masyarakat. Diharapkan dengan pendekatan kelima faktor tersebut dapat memperlancar jalannya kegiatan sosialisasi listrik Prabayar di masyarakat.

Selain itu lewat proses sosialisasi, individu-individu dalam masyarakat belajar mengetahui dan memahami kebiasaan atau nilai apa saja yang harus dilakukan dan apa yang tidak harus dilakukan (Narwoko dan Suyanto, 2004: 74).

Proses sosialisasi perlu dilanjutkan dengan promosi untuk lebih meningkatkan pemanfaatan layanan yang disediakan oleh PT. PLN UPJ Lawang. Aktivitas promosi juga dapat dilaksanakan secara terus menerus dengan proses sosialisasi. Banyak cara yang dapat dilakukan oleh PT. PLN UPJ Lawang untuk mengoptimalkan sistem listrik Prabayar kepada masyarakat yaitu dengan melaksanakan sosialisasi dan promosi:

- 1) Memperkenalkan listrik Prabayar serta layanannya dengan cara terjun Langsung ke Lapangan

Melaksanakan kunjungan ke masyarakat sekitar bertujuan agar masyarakat lebih dekat dengan PLN sehingga masyarakat dapat dipengaruhi untuk membeli produk dari PLN. Dengan terjun langsung kelapangan akan memudahkan PT. PLN UPJ Lawang dalam berkomunikasi secara langsung dengan masyarakat secara tatap muka dan lebih bisa membujuk dan mempengaruhi masyarakat untuk menggunakan listrik Prabayar. Dengan menyampaikan pesan yang mengajak calon pengguna untuk mau menggunakan listrik Prabayar dan mengekspose

seperti pameran dengan memajang simulasi listrik Prabayar dan membuka pendaftaran dengan begitu masyarakat dapat mengetahui alur pendaftaran listrik Prabayar. Untuk melaksanakan kunjungan sebaiknya dilakukan berkali-kali agar masyarakat lebih yakin bahwa produk yang ditawarkan bermanfaat untuk masyarakat.

Oleh karena itu, media merupakan sarana penunjang dalam sosialisasi dan promosi untuk suksesnya produk yang ditawarkan oleh PT.

PLN UPJ Lawang tentang Listrik Prabayar yang dijual kepada masyarakat.

Melalui wawancara dengan Mbak. Anita bahwa:

*“Untuk meningkatkan jumlah komunikasi dan sosialisasi kepada pelanggan, maka dari pihak Pelayanan Pelanggan PT. PLN UPJ Lawang menggunakan media cetak dan elektronik untuk mensosialisasikan dan mempromosikan produk Listrik Prabayar kepada masyarakat sekitar Lawang dengan menggunakan media spanduk, pamflet, koran, radio, televisi, dan brosur. Biaya yang dikeluarkan untuk melakukan sosialisasi dan promosi melalui media menggunakan biaya dari PT. PLN APJ Malang.” (Wawancara pada tanggal 6 Maret 2012)*

## 2) Pemasangan Iklan

Pemasangan iklan bersifat non personal, artinya pesan yang disampaikan ditujukan langsung kepada masyarakat dengan menggunakan media, sehingga PT. PLN UPJ Lawang dan masyarakat tidak dapat berdialog langsung. Mengingat iklan ditujukan kepada masyarakat secara luas, maka informasi harus dikemas dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh masyarakat luas dan menarik perhatian masyarakat. Frekwensi iklan yang sering dimunculkan adalah melalui media radio dan media televisi, yang mana media radio dan televisi akan menimbulkan

kesan bagi pendengarnya, yang kemudian akan disampaikan kepada orang lain dari mulut kemulut sehingga dapat dipahami oleh masyarakat.

Dari data yang ada, peneliti berpendapat bahwa di PT. PLN UPJ Lawang belum optimalnya penerapan sistem listrik Prabayar sebagai wujud perbaikan mutu layanan. Karena masih banyaknya masyarakat yang masih belum menggunakan listrik Prabayar. Dengan begitu perlu ditingkatkan lagi sosialisasi dan promosi kepada masyarakat Lawang dengan cara pegawai PLN terjun kelapangan agar lebih terciptanya efisiensi dalam pencapaian target (masyarakat) dan untuk mencapai hasil yang maksimal.

Tanpa media massa komunikasi tidak akan berjalan dengan lancar, demikian pula yang dilakukan oleh PT. PLN UPJ Lawang dengan menggunakan bantuan dari media massa dalam mensosialisasikan inovasi yang dibuatnya. Hal ini dilakukan karena sosialisasi bersifat luas atau sasaran khalayak dalam jumlah yang cukup luas.

Pemanfaatan media massa dalam menyebarkan dan memberikan informasi kepada khalayak yang luas adalah salah satu cara yang efektif dalam menyebarkan informasi. Dengan pemanfaatan media massa dapat mencakup khalayak yang banyak. Seperti yang dilakukan oleh PT. PLN UPJ Lawang yang telah mensosialisasikan program listrik Prabayar melalui media, baik media cetak dan media elektronik. Dimana peran media massa sangat dibutuhkan dalam proses sosialisasi, tanpa adanya media massa sosialisasi tidak akan berjalan dengan lancar, karena hanya dengan media masalah produk yang ditawarkan akan lebih dimengerti oleh masyarakat.

Agar terciptanya optimalisasi penerapan sistem listrik Prabayar, maka PT. PLN UPJ Lawang diharapkan lebih mengencangkan sosialisasi dan promosi listrik Prabayar kepada masyarakat agar produknya dapat diterima oleh masyarakat yang masih menggunakan sistem listrik pascabayar. Dan masyarakat lebih bisa memahami dan mengerti betul manfaat dari listrik Prabayar. Sosialisasi dan promosi yang harus dilakukan oleh PT. PLN UPJ Lawang dalam mensosialisasikan listrik Prabayar yaitu dengan cara:

- 1) Terjun langsung kelapangan dan mengekspose seperti pameran dengan memajang simulasi listrik Prabayar dan membuka pendaftaran.
- 2) Melalui media cetak: koran, pamflet, spanduk, banner, flayer
- 3) Melalui Media elektronik: televise, radio, *sms blast*, sarling (pemasaran keliling) dan *call center* 123 dan website [www.pln.co.id](http://www.pln.co.id)
- 4) *Event Go Grass* (Gerakan Sehari Sejuta Sambungan).

**b. Peningkatan Kualitas Pelayanan kepada Pelanggan dibidang ketenaga listrikian.**

Sebagai satu-satunya perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa dibidang ketenagalistrikan, PT. PLN UPJ Lawang berkewajiban untuk selalu menjaga ketersediaan pasokan tenaga listriknya agar tetap dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan ketersediaan tenaga listrik yang semakin hari semakin meningkat dan tidak mengecewakan masyarakat.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dan menurut Lucy Gaster (1995: 35) mendefinisikan kualitas adalah kombinasi antara kebutuhan organisasi (*producer dominated*) dengan kebutuhan masyarakat (*customer oriented*) yang akan memberikan kepuasan apabila keduanya mengetahui rentang kebutuhan kepuasan. Sehingga untuk meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan dalam Listrik Prabayar PT. PLN UPJ Lawang sebagai abdi masyarakat harus lebih memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan sehingga terciptanya kepuasan masyarakat dimana kualitas suatu pelayanan dikatakan bermutu bagi seseorang apabila produk tersebut dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Oleh karena itu optimalisasi penerapan sistem listrik Prabayar dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan dibidang ketenagalistrikan yaitu dengan cara: prosedur penyederhanaan pelayanan kepada pelanggan, peningkatan tanggung jawab pegawai, peningkatan kesopanan dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, dan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan.

- a) Prosedur pelayanan kepada pelanggan merupakan faktor yang sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Karena dengan prosedur pelayanan yang mudah akan memberikan nilai plus bagi PLN didalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Apabila prosedur pelayanan kepada pelanggan berbelit-belit maka akan memberikan nilai negative bagi PLN, karena masyarakat tidak akan percaya lagi dengan kualitas

pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN UPJ Lawang. Oleh karena itu, dari data yang ada diatas dimana sebagian besar tanggapan masyarakat tentang prosedur pelayanan kepada pelanggan di PT. PLN UPJ Lawang adalah mudah, ini sebagai pemacu semangat bagi PT. PLN UPJ Lawang untuk lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan publik khususnya para pegawai agar lebih bersemangat dalam kinerjanya.

b) Tanggung jawab pegawai, dalam hal ini PT. PLN UPJ Lawang sebagai instansi pelayanan publik dilihat dari bagaimana pegawai menanggapi setiap keluhan masyarakat yang berhubungan dengan pelayanan yang diberikan oleh PLN. Sudah menjadi tanggung jawab pegawai dalam tugasnya masing-masing sebagai pemberi pelayanan publik yang baik bagi masyarakatnya. Untuk menyelesaikan sebuah permasalahan tersebut sebagaimana dijelaskan diatas, tanggapan dan tindak lanjut atas keluhan yang disampaikan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam peningkatan tanggung jawab pegawai tidak terlepas dari peran Manager di PT. PLN UPJ Lawang, pengawasan dari pimpinan sangat diperlukan bagi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dengan penuh semangat dan tanggung jawab yang besar. Karena dengan pengawasan dari pimpinan, pegawai tidak akan melakukan kesalahan pekerjaan yang sudah menjadi tanggung jawab pegawai atas pekerjaannya masing-masing.

c) Kesopanan dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan sangatlah penting mengingat hubungan antar manusia dimana saling

mebutuhkan satu dengan yang lain dan saling membutuhkan kenyamanan. Melayani dengan wajah ceria dan penuh senyum serta dengan perkataan yang lembut dan sopan akan membuat masyarakat merasa diperhatikan dan dihargai. Pada instansi-instansi lainnya umumnya tersiar bahwa pegawainya banyak yang berwajah cuek, ketus, dan menganggap remeh pelanggannya. Menurut peneliti, pegawai di PT. PLN UPJ Lawang sudah menunjukkan sikap yang ramah dan sopan kepada para pelanggannya dalam memberikan pelayanan, bersikap ramah, murah senyum dan bertatakrama yang baik.

- d) Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan, karena dengan ketepatan waktu tidak akan membuat pelanggan menunggu terlalu lama pelayanan yang diberikan oleh instansi tersebut. Ketepatan waktu berhubungan dengan kemampuan pegawai PT. PLN UPJ Lawang untuk memberikan pelayanan yang tepat dan cepat sesuai dengan waktu yang diberikan. Untuk mewujudkan hal tersebut, PT. PLN UPJ Lawang sudah membagi tugas yang diberikan kepada pegawai sesuai dengan keahlian yang dimilikinya sehingga pegawai dapat menyelesaikan tugasnya dengan tepat waktu dengan hasil yang memuaskan.

Dari penjelasan tersebut peneliti berpendapat bahwa dapat dikatakan dalam memberikan kualitas pelayanan kepada pelanggan dibidang



ketenagalistrikan PT. PLN UPJ Lawang sudah terpenuhi, agar hasilnya dapat memenuhi syarat dan memuaskan bagi pelanggan yang mempunyai kepentingan. Satu hal yang perlu diketahui oleh PT. PLN UPJ Lawang adalah suatu produk dikatakan bernilai bila manfaat atau kualitas produknya sebanding dengan pengorbanan yang diberikan oleh pelanggan yang berupa harga, dan kepuasan pelanggan pada suatu produk akan didapatkan apabila produk tersebut memenuhi keinginan dari pelanggan, sesuai dengan harga yang telah diberikan dan pastinya produk yang diberikan memiliki keunggulan. Kualitas produk yang tinggi, memungkinkan perusahaan dalam hal ini oleh PT. PLN UPJ Lawang untuk lebih meningkatkan kepuasan pelanggan.

## **2. Faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi oleh PT. PLN UPJ Lawang dalam memperbaiki mutu pelayanan publik, meliputi:**

### **a. Faktor Penghambat**

- 1) Terbatasnya persediaan jumlah Kwh Meter dan tenaga ahli yang membuat kWh meter.

Masih kurangnya penunjang material, khususnya dari segi persediaan kWh Meternya yang masih kurang dan belum mencukupi untuk setiap pelanggan yang ingin migrasi ataupun pasang baru. Dengan terbatasnya persediaan kWh meter akan menghambat keberhasilan suatu program yang telah direncanakan oleh PLN, oleh karena itu peneliti berpendapat bahwa perlunya suatu tindakan dari para tenaga ahli pembuat kWh meter dan dari PLN Pusat untuk

memasok produksi kWh meter agar lebih banyak lagi sehingga pelanggan tidak merasa kecewa dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN UPJ Lawang.

## 2) Kurangnya Pengetahuan Masyarakat tentang Listrik Prabayar

Kurangnya pengetahuan masyarakat tentang listrik prabayar mengakibatkan masyarakat malas untuk pindah ke listrik prabayar. Mereka lebih nyaman menggunakan listrik pasca bayar dari listrik prabayar karena mereka masih belum mengetahui kelebihan dan manfaat dari listrik prabayar dan mereka takut untuk mencoba produk baru. Oleh karena itu perlunya suatu sosialisasi dan promosi dari pihak PT. PLN UPJ Lawang agar lebih mendekati diri kepada masyarakat sehingga masyarakat terbujuk untuk bisa menggunakan listrik prabayar. Karena untuk bisa menjual suatu barang yaitu listrik prabayar tidaklah mudah karena mindsate masyarakat sudah terpacu pada listrik pascabayar, maka perlunya suatu inovasi agar masyarakat mau berpindah ke listrik prabayar dengan cara tidak memaksa tetapi lebih kepada membujuk mereka secara halus dan melalui suatu pendekatan terlebih dahulu sehingga mereka lebih percaya kepada PLN bahwa produk yang mereka (PLN) tawarkan benar-benar bermanfaat bagi masyarakat sehingga mereka tidak merasa dirugikan.

## b. Faktor Pendukung

### 1) Adanya Target Waktu untuk Menangani Keluhan Pelanggan

Inovasi yang diberikan oleh PT. PLN UPJ Lawang dalam meningkatkan kualitas pelayanannya adalah dengan memberikan penargetan waktu untuk menangani keluhan pelanggan sehingga pelanggan tidak perlu menunggu teralalu lama. Contohnya pelayanannya apabila ada masyarakat yang ingin melakukan pasang baru listrik prabayar, maka pegawai PT. UPJ Lawang akan terjun langsung kelapangan memberikan pelayanan teknik yang maksimal dan cepat agar pelanggan tidak hanya mendapatkan janji-janji tetapi mendapatkan bukti yang nyata. Target waktu yang ditentukan dalam memberikan pelayanan teknik maksimal 5 hari dan minimalnya secepat mungkin dengan begitu pelanggan tidak akan kecewa dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN UPJ Lawang, tetapi mereka akan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN UPJ Lawang.

### 2) Semakin Meningkatnya Harapan Masyarakat

Tugas pokok BUMN adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan tidak bersifat *profit oriented*, tetapi lebih kepada menerapkan konsep azas kemanfaatan kepada masyarakat. Dalam faktor, yaitu tentang semakin besarnya harapan-harapan terkait dengan pelayanan dari pihak PT. PLN UPJ Lawang yang diberikan kepada masyarakat menjadi penting, karena tugas dari pemerintah secara umum dan PT. PLN

UPJ Lawang khususnya adalah memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Pelayanan publik yang ada dalam PT. PLN. UPJ Lawang merupakan suatu badan yang dibentuk pemerintah untuk melayani masyarakat di bidang penyediaan listrik sehingga mencoba untuk lebih memahami pelanggan dan memberikan pelayanan yang terbaik tanpa pilih kasih. Dari data yang diperoleh oleh peneliti, bahwa adanya beberapa macam tingkat kepuasan pelanggan merupakan sebuah kendala yang tidaklah mudah untuk diselesaikan. Akan tetapi dari pihak PT. PLN UPJ Lawang mencoba memberikan bentuk pelayanan yang sebaik-baiknya untuk masyarakat, karena bagaimanapun juga tujuan dibentuknya PLN oleh pemerintah adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dibidang ketenagalistrikan.

Dari sini dapat disimpulkan bahwa aktifitas pemberian pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh PT. PLN UPJ Lawang memiliki sebuah hambatan yang menjadikan pemerintah tentang bagaimana upaya lebih cermat dan cepat untuk lebih memahami pelanggan secara professional dan tidak ada perbedaan antara pelanggan yang satu dengan pelanggan yang lain.

## BAB V

### PENUTUP

#### 1. Kesimpulan

1. PT. PLN UPJ Lawang sudah melakukan sosialisasi dan promosi kepada masyarakat mengenai sistem listrik Prabayar. Ada masyarakat yang merespon positif mengenai listrik Prabayar dan ada pula masyarakat yang masih berfikir berulang kali dengan produk listrik Prabayar ini dan mereka masih nyaman menggunakan listrik Pasca Bayar.
2. Masih kurangnya wawasan dan pengetahuan masyarakat mengenai kelebihan dari penggunaan listrik Prabayar, sementara masyarakat masih menganggap bahwa penggunaan listrik Prabayar mengeluarkan biaya yang mahal.
3. Didalam melakukan sosialisasi dan promosi, media yang digunakan oleh PT. PLN UPJ Lawang dalam mempromosikan listrik Prabayar melalui televisi, radio, pamflet, banner, spanduk, brosur, sarling (pemasaran keliling), Call center 123, dan melalui website resmi PLN [www.pln.co.id](http://www.pln.co.id)
4. Didalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan dibidang ketenagalistrikan di PT. PLN UPJ Lawang sudah baik, yaitu bisa dilihat didalam Prosedur Pelayanan Kepada Pelanggan, Tingkat

Tanggung Jawab Pegawai dalam Memberikan Pelayanan, Tingkat Kesopanan dan Keramahan Pegawai kepada Pelanggan, dan Ketepatan Waktu Pegawai dalam Memberikan Pelayanan.

5. Optimalisasi penerapan sistem listrik Prabayar di PT. PLN UPJ Lawang masih belum optimal, dikarenakan PT. PLN UPJ Lawang masih belum bisa menarik semua masyarakat Lawang untuk menggunakan listrik Prabayar, kurangnya persediaan kWh meter dan tenaga ahli yang membuat kWh meter sehingga dirasa masih belum optimal.

## 2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis di PT. PLN UPJ Lawang dengan judul “Optimalisasi Penerapan Sistem Listrik Prabayar Sebagai Wujud Perbaikan Mutu Layanan” penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Banyak masyarakat yang masih belum mengerti dan memahami listrik Prabayar dan mereka masih menggunakan listrik pascabayar, oleh karena itu perlu adanya pengetahuan masyarakat tentang listrik Prabayar sehingga dapat mengubah *minsate* masyarakat agar dapat menggunakan listrik Prabayar. Maka perlu ditingkatkan lagi kegiatan sosialisasi dan promosi listrik Prabayar kepada masyarakat, yaitu dengan cara terjun langsung kelapangan dengan cara mendekati diri kepada

masyarakat dan menjelaskan apa itu listrik Prabayar dan manfaatnya sehingga masyarakat dapat terbuju untuk menggunakan listrik Prabayar.

2. Perlu adanya penambahan kWh meter dan tenaga ahli yang membuat kWh meter, hal ini bertujuan untuk dapat memenuhi permintaan masyarakat yang memiliki antusias yang cukup tinggi dalam hal penghematan energi melalui peralihan penggunaan listrik Prabayar yang mulai meningkat.
3. Dengan semakin besarnya harapan masyarakat terhadap pelayanan dan kualitas PLN, maka dari itu PLN harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan produknya agar terciptanya rasa puas bagi pelanggan. Serta meningkatkan inovasi-inovasi setiap tahunnya dengan tujuan memsejahterakan kepuasan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

## Daftar Bacaan

- Anwar, Khoirul, dkk. 2003. *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintahan di Era Otonomi Daerah (SIMDA)*. Jogjakarta: Pustaka Belajar.
- Cangara, Hafied. 2010. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Ihromi. 2004. *Bunga Rampai Sosial Keluarga*. Jakarta: Obor Indonesia
- Keban, Yeremias. T. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gaya Media
- Keban, Y. T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu*. Edisi ke-2. Jakarta: Gavamedia
- Marzuki, 1989. *Metodologi Riset*. Yogyakarta: BPF
- Miles, A dan A Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Diterjemahkan oleh Tjetjep Rahmat Rohidi. Jakarta: UI Press
- Mulyana, Dedy. 2005. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Moleong, Lexy J. 1990. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Moleong, J. Lexy. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nazir, Muhammad, 2005, *Metode Penelitian*, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta.



Narwoko, J. Dwi, Bagong Suyanto. 2004. *Sosiologi, Teks Pengantar dan Terapan*. Jakarta: Kencana Perana Media

Pasolong. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Penerbit Alfabeta

Ratminto dan Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Siagian, Sondang. P.2003. *Administrasi Pembangunan*. Jakarta : Gunung Agung

Siagian, Sondang. P. 2005. *Administrasi Pembangunan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Singarimbun, Masri dan Sofian Efendy. 1989. *Metode Penelitian Survei*, LP3ES. Anggota IKAPI.

Sugiyono. 2007. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Alfabeto.

Sugiyono. 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Syfi'i, Inu Kencana. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. Edisi ke-2. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Tjandra, Riawan W. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan

### **Dokumen Perundang-Undangan**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993  
tentang: Pedoman Tata Pelayanan Umum

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003  
tentang: Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2009  
tentang: Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 1998 tentang: Persero

Undang-Undang RI Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan

**Internet**

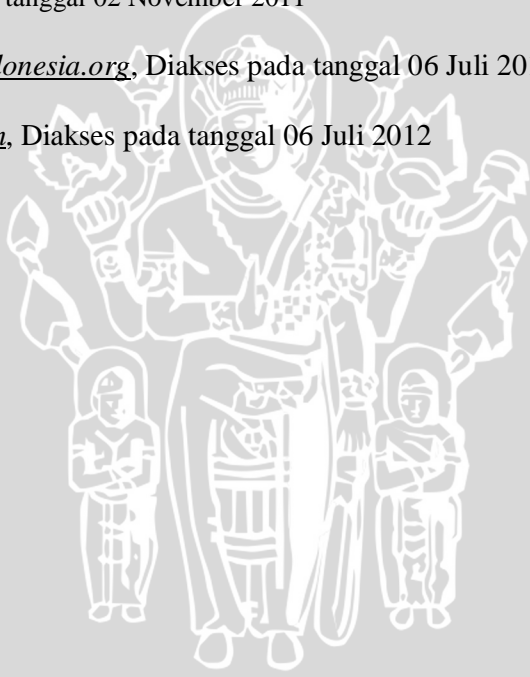
-----2011.”informasi tentang listrik Prabayar “. Diakses tanggal 02 November 2011

dari [www.pln-jatim.co.id](http://www.pln-jatim.co.id)

[www.pln.com](http://www.pln.com), Diakses tanggal 02 November 2011

[www.kamusbahasaIndonesia.org](http://www.kamusbahasaIndonesia.org), Diakses pada tanggal 06 Juli 2012

[www.id.wikipedia.com](http://www.id.wikipedia.com), Diakses pada tanggal 06 Juli 2012



Lampiran 1 : Pedoman Wawancara

**Pertanyaan Ditujukan Kepada Pegawai PT. PLN UPJ Lawang**

**Bagian Pelayanan Pelanggan**

1. Sudah berapa lamakah PT. PLN UPJ Lawang mempromosikan Listrik Prabayar?
2. Bagaimanakah respon masyarakat Lawang dengan adanya produk listrik prabayar?
3. Apakah penerapan sistem listrik prabayar di Lawang sudah berjalan optimal?
4. Bagaimanakah cara PT. PLN UPJ Lawang dalam mempromosikan produk listrik prabayar ke masyarakat?
5. Media apa sajakah yang digunakan oleh PT. PLN UPJ Lawang dalam mempromosikan sistem listrik prabayar?
6. Faktor-faktor apa sajakah yang mendukung PT. PLN UPJ Lawang didalam mempromosikan sistem listrik prabayar?
7. Faktor-faktor apa sajakah yang menghambat PT. PLN UPJ Lawang didalam mempromosikan sistem listrik prabayar?
8. Sejauh ini apakah ada keluhan dari pelanggan mengenai listrik prabayar?

Lampiran 2 : Kuesioner

**Kuesioner Ditujukan Kepada Masyarakat Lawang Mengenai  
Kualitas Pelayanan di PT. PLN UPJ Lawang**

1. Nama Pelanggan
2. Apakah bapak/ ibu pengguna listrik Prabayar atau tidak?
3. Dari manakah bapak/ ibu mengetahui informasi mengenai listrik Prabayar?

Alasannya...

- a. TV
- b. Koran
- c. Petugas PLN
- d. Tetangga
- e. dll

4. Menurut bapak/ ibu, bagaimanakah tanggapan dari pihak PT. PLN UPJ Lawang terhadap keluhan-keluhan anda? Alasannya...

- a. Ditindak Lanjuti
- b. Ditanggapi
- c. Diabaikan



5. Menurut bapak/ ibu, apakah pegawai PT. PLN UPJ Lawang bersikap ramah dan sopan dalam melayani anda? Alasannya...

- a. Ramah dan Sopan
- b. Tidak Sopan

6. Menurut bapak/ ibu, bagaimanakah prosedur pelayanan yang diberikan PT. PLN UPJ Lawang dalam melayani anda? Alasannya...

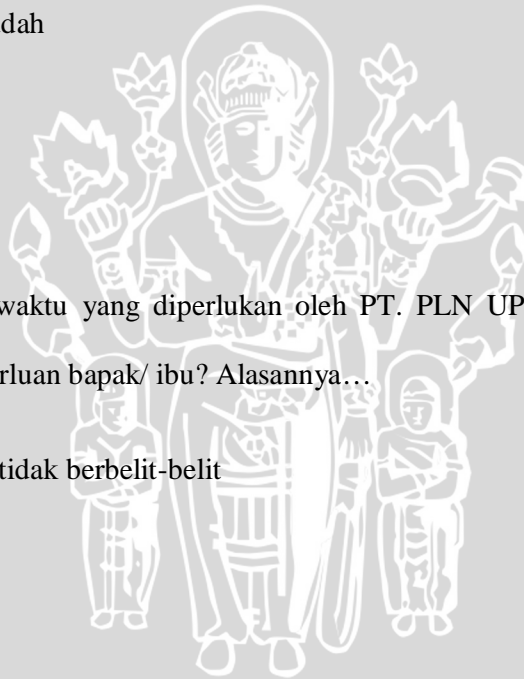
- a. Sangat Mudah
- b. Mudah
- c. Sulit

7. Berapa lama waktu yang diperlukan oleh PT. PLN UPJ Lawang untuk melayani keperluan bapak/ ibu? Alasannya...

- a. Cepat dan tidak berbelit-belit
- b. Sedang
- c. Lambat

8. Adakah keluhan-keluhan yang pernah bapak/ ibu alami, tentang?

- a. Pegawai yang bersangkutan
- b. Prosedur dan tata cara pelayanan
- c. Waktu pelayanan



d. Lainnya

9. Bagaimanakah cara penyampain keluhan bapak/ ibu tersebut?

a. Melalui Telepon

b. Melalui Surat (Saran & Kritik)

c. Langsung datang ke kantor PLN

d. Lainnya

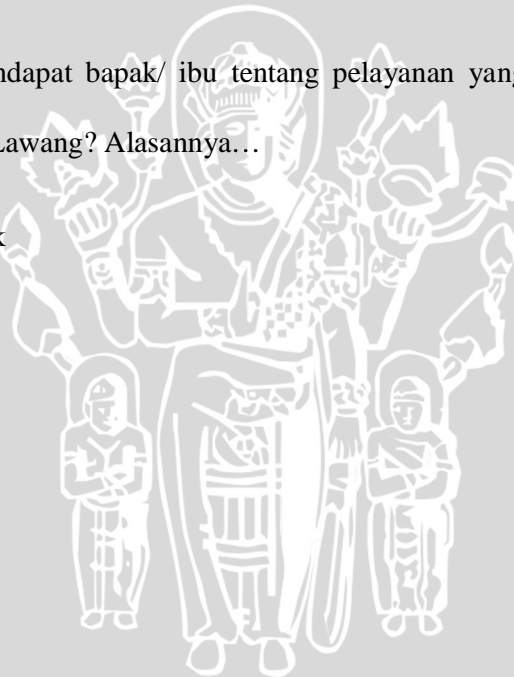
10. Bagaimana pendapat bapak/ ibu tentang pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN UPJ Lawang? Alasannya...

a. Sangat Baik

b. Baik

c. Kurang

d. Buruk



Lampiran 3 : Foto Kegiatan Sarling (Pemasaran Keliling)



Lampiran 4 : Foto Lokasi Penelitian



(Halaman Depan PT. PLN UPI Lawang)



(Logo PT. PLN UPI Lawang)





( Logo PT. PLN UPJ Lawang )



( Peresmian Gedung PT. PLN UPJ Lawang )

Lampiran 5 : Foto Listrik Prabayar



(Foto Mobil Sarling)



(Foto Banner Listrik Prabayar)

Lampiran 6 : Surat Penelitian Skripsi



PT. PLN ( Persero )  
DISTRIBUSI JAWA TIMUR  
AREA PELAYANAN JARINGAN MALANG

JL. BASUKI RACHMAD No. 100 MALANG 651111

Telepon : (0341) 326034 - 035  
Kotak Pos : 18

Facsimile : (0341) 362046  
E-mail : plnmlg@pln-jatim.co.id



Website : www.pln-jatim.co.id

Nomor : 0292/330/APJ-MLG/2012  
Surat Sdr.No. : -  
Lampiran : -  
Perihal : Penelitian Skripsi

Malang, 01 MAR 2012

Kepada :  
Universitas Brawijaya Malang  
Fakultas Ilmu Administrasi  
Jl. Mayjen Haryono 163  
Malang – 65145

Menindak lanjuti surat Saudara No.1944 /UN. 10.3/PG/2012 tanggal 20 Februari 2012 perihal Penelitian Skripsi, maka dengan ini kami beritahukan bahwa pada prinsipnya kami tidak keberatan / mengizinkan mahasiswa Saudara atas nama :

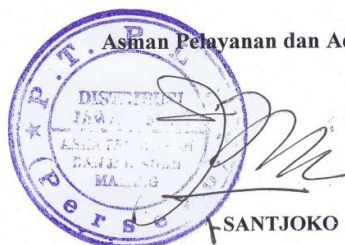
**Sulviana Sari Batubara**

**Nim : 0810310364**

Untuk melaksanakan Penelitian Skripsi di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan dan Jaringan Malang Unit Pelayanan dan Jaringan Lawang Jl. Pungkur Argo No. 21 Lawang mulai tanggal 05 Maret 2012 sampai dengan tanggal 05 April 2012 dengan persyaratan :

1. Mahasiswa tersebut mengisi surat pernyataan (terlampir) dilengkapi dengan pas foto ukuran 3x4 cm (1 lembar) dan di serahkan ke Bidang SDM.
2. PLN hanya memberikan data yang **TIDAK BERSIFAT RAHASIA**.
3. Menyerahkan buku laporan hasil Riset/Survey/Observasi dan softcopynya ke Bidang SDM, PT. PLN (Persero) Dist. Jatim APJ Malang 1 (satu) buah.

Demikian agar menjadikan maklum.



Asman Pelayanan dan Administrasi,

SANTJOKO

Lampiran 7 : Surat Selesai Penelitian



PT. PLN ( Persero )  
DISTRIBUSI JAWA TIMUR  
AREA MALANG



JL. BASUKI RACHMAD No. 100 MALANG 651111

Telepon : (0341) 326034 - 035  
Kotak Pos : 18

Facsimile : (0341) 362046  
E-mail : plnmlg@pln-jatim.co.id

Website : www.pln-jatim.co.id

**SURAT KETERANGAN**

No. 109 /330/AREA-MLG/2012

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : SANTJOKO  
N I D : 6483158J  
Jabatan : Asisten Manajer Pelayanan dan Administrasi  
PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur  
Area Malang

Menerangkan bahwa Mahasiswa yang namanya sebagai berikut :

Nama : Sulviana Sari Batubara  
N I M : 0810310364  
Mahasiswa : Universitas Brawijaya Malang  
Fakultas : Ilmu Administrasi  
Jurusan : Administrasi Publik

Telah selesai melakukan Riset/Penelitian untuk penulisan Skripsi dengan judul :

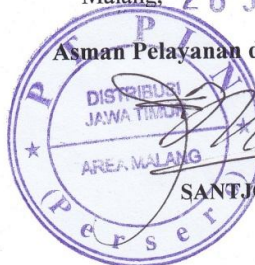
**"OPTIMALISASI PENERAPAN SISTEM LISTRIK PRABAYAR SEBAGAI WUJUD  
PERBAIKAN MUTU LAYANAN"**

di Rayon Lawang PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Malang mulai tanggal 05  
Maret 2012 sampai dengan tanggal 05 April 2012.

Demikian, Surat Keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 26 JUN 2012

Asman Pelayanan dan Administrasi



SANTJOKO

## CURRICULUM VITAE

Nama : Sulviana Sari Batubara

Nomor Induk Mahasiswa : 0810310364

Tempat dan tanggal lahir : Surabaya, 22 Mei 1990

Agama : Islam

Alamat Asal : Jl. Taman Enggano Dalam 1 No. 68 GKB, Gresik

No HP : 082330882277

Email : piendutz@yahoo.co.id

Pendidikan : 1. SD Muhammadiyah Gresik  
Tamat tahun 2002  
2. SMP Muhammadiyah 12 Gresik  
Tamat tahun 2005  
3. SMA Muhammadiyah 1 Gresik  
Tamat tahun 2008  
4. S1 Fakultas Ilmu Administrasi Publik  
Universitas Brawijaya Tamat tahun 2012

Pengalaman Organisasi : 1. Anggota OSIS SMA. Muhammadiyah 1 Gresik  
2006



