



SJMB: *Scientific Journal of Management and Business*.
Volume 2 Nomor 2 Tahun 2022 ; p-ISSN: 2776-009X ; online -ISSN: 2807-5897

Available online at <http://e-journal.uniflor.ac.id/index.php/sjmb>

Received: Agustus 2022	Accepted: September 2022	Published : Oktober 2022
------------------------	--------------------------	--------------------------

Pemberian Pelayanan Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat Pada PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN)

Maria Ermelinda Meo¹, Lambertus Langga², Yulius Laga³

¹²³Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Flores

irmameo94@gmail.com

Abstrak Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pemberian pelayanan PT. PLN terhadap indeks kepuasan masyarakat kelas menengah di Kecamatan Bajawa, Kabupaten Ngada. Penelitian ini menggunakan sampel 100 responden dan sampel tersebut adalah pelanggan yang menggunakan listrik. Teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur indeks kepuasan berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 dengan menggunakan 12 unsur indeks kepuasan masyarakat. Secara keseluruhan, masyarakat Kecamatan Bajawa, Kabupaten Ngada merasa puas terhadap pelayanan PT. PLN. Hal ini ditunjukkan dengan Nilai Rata-rata tertimbang sebesar 2,84 yang jika dikonversikan ke dalam IKM sebesar 70,960 (masuk kategori puas).

Kata Kunci: Pelayanan, Indeks Kepuasan Masyarakat.

Abstract. *The purpose of this study was to determine the provision of PT PLN services to the middle-class community satisfaction index in Bajawa District, Ngada Regency. This study used a sample of 100 respondents and the sample was customers who used electricity. The data analysis technique used in this study to measure the satisfaction index is based on the satisfaction index based on the Decree of the Minister of State Apparatus Empowerment Number 16 of 2014 using 12 elements of the community satisfaction index. Overall, the people of Bajawa Subdistrict, Ngada Regency are satisfied with the services of PT*

PLN. This is indicated by a weighted average value of 2.84 which, when converted into an IKM of 70.960 (in the satisfied category).

Keywords: *Service, Community Satisfaction Index.*

I. PENDAHULUAN

Listrik merupakan kebutuhan pokok manusia dan di jaman yang serba modern ini sulit dibayangkan bahwa, masih ada rumah tangga yang belum menerima aliran listrik. Perusahaan Listrik Negara (PLN) menyediakan listrik bagi rumah tangga maupun industri. Di samping itu listrik merupakan syarat utama pertumbuhan industri tanpa listrik maka industri sulit berkembang. Kebutuhan terhadap listrik dalam kehidupan sehari-hari di lingkungan rumah tangga, ternyata berbeda untuk setiap tempat, tiap kehidupan atau untuk setiap bangsa dan negara. Pada daerah Nusa Tenggara Timur (NTT) sendiri penggunaan listrik prabayar dimulai sejak tahun 2012 keberadaan listrik prabayar tidak terlepas dari masyarakat kabupaten Ngada yang hampir 98% telah menggunakan listrik prabayar. Pada perusahaan listrik Negara (PLN) yang bergerak dalam pemberian pelayanan jasa masyarakat dalam listrik dan instalasi listrik di harapkan memberikan kualitas pelayanan yang baik dan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggannya karena dalam perusahaan sejenisnya di kabupaten ini tidak ada, sehingga perusahaan ini mutlak untuk mampu mengelola secara baik pemerintah di Kabupeten Ngada, kerana pemerintah Kabupaten Ngada dapat memberikan sumbangan terhadap pendapatan asli Negara dari sektor listrik dari pemakai jasanya.

Kegiatan pelayanan yang diberikan PT. PLN di Kecamatan Bajawa akan dinilai dari tingkat kepuasan masyarakat. Ada empat belas indikator untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, keamanan pelayanan. Dalam penelitian ini hanya menggunakan dua belas indikator, sedangkan dua indikator yang tidak dapat digunakan yaitu kewajaran biaya pelayanan dan kepastian biaya pelayanan dengan alasan bahwa di PT. Perusahaan listrik Negara (PLN) tidak ada biaya pelayanannya.

Penilaian yang diberikan masyarakat menentukan kinerja pelayanan, kegiatan yang

dapat dilakukan untuk mengetahui pelayanan publik adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat, dan ada beberapa jenis pelayanan yang ada Perusahaan Listrik Negara (PLN) antara lain pertama pemasangan listrik dimana Perusahaan Listrik Negara (PLN) melayani siapa saja masyarakat yang ingin memasang atau melakukan instalasi listrik di rumah dan kantor lainnya, sedangkan yang kedua penambahan daya listrik selain melayani pemasangan listrik yang baru Perusahaan Listrik Negara (PLN) juga akan melakukan penambahan daya atas permintaan pelanggan. Seringkali di karena oleh faktor tertentu daya listrik sudah tidak mencukupi lagi sehingga harus dilakukan penambahan. Sebagai contoh listrik dengan kapasitas 450 watt biasa ditambahkan daya menjadi 950 watt dan selanjutnya sambungan sementara dimana masyarakat ada keperluan dan acara tertentu yang membutuhkan daya listrik dalam jumlah yang besar maka dari pihak Perusahaan Listrik Negara (PLN) akan melakukan sambungan sementara. Tentunya setelah acara yang dilakukan selesai, dari pihak perusahaan listrik Negara (PLN) akan memutuskan sambungan tersebut dan mengembalikannya seperti semula, dan bagi masyarakat yang mengalami keluhan, baik itu keluhan tentang pemadaman listrik yang terlalu lama atau lambatnya respon pegawai terhadap keluhan masyarakat serta tidak adanya penyampaian informasi yang jelas kepada masyarakat atas persoalan yang berkaitan dengan listrik dan pemadaman listrik juga akan terganggu dengan jaringan di saat listrik padam jaringannya akan terganggu.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Menurut Dwiyanto, (2011) dalam (Rukayat, 2017), pelayanan public adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga Negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, izin mendirikan bangunan, izin gangguan, izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya. Moenir (2010)(dalam (Azizah, 2019) pelayanan publik merupakan hak dasar bagi setiap warga Negara yang merdeka senantiasa memperhatikan hak-hak dasar warganya, baik sebagai pribadi maupun sebagai anggota masyarakat.

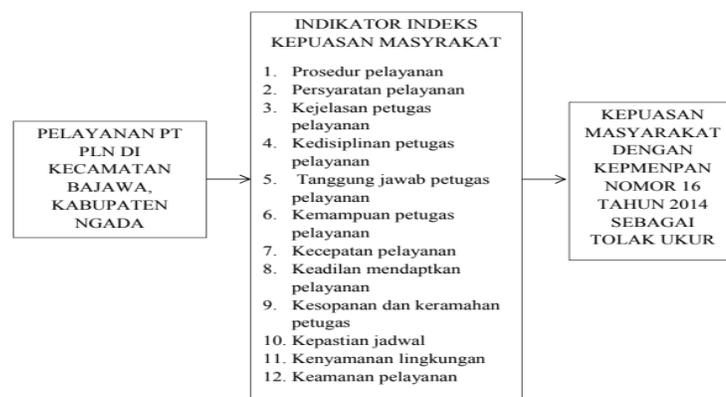
Indeks Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat Merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang di rasakan dengan harapan (Nurmalina& Alpionita, 2020). Menurut Suandi (2019) Kepuasan masyarakat berkontribusi pada sejumlah aspek kursial, seperti terciptanya loyalitas masyarakat, meningkatkan reputasi suatu organisasi atau perusahaan dan meningkatkan efisiensi dan produktifitas pegawai. Menurut Schanaars dalam (Kurniawan, 2016) pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan pelanggan yang merasa puas. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat di antara hubungan perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, kepuasan pelanggan merupakan sutu tingkat dimana kebutuhan keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembeli ulang atau kesetian yang berlanjut.

Kerangka Pemikiran

Diawali dengan adanya masalah yang terjadi di lapanagan mengenai kurangnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT Perusahaan Listrik Negara (PLN) dinilai buruk dimata masyarakat, yang dimana ini diakibatkan oleh pemadaman listrik yang tanpa sebab, rendahnya respon pegawai dalam mengatasi masalah penerangan yang tidak berkesinambungan sehingga timbulnya permasalahan yang terjadi seperti kerusakan barang elektronik maupun dapat menghambat pekerjaan atau usaha. Berdasarkan keputusan Menteri pemberdayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) No. 16 Tahun 2014 tentang pedoman umum penyusunan masyarakat terhadap pelayanan publik instansi pemerintah. Berikut merupakan gambar kerangka berpikir dalam penelitian ini:

Gambar 1
Kerangka Pemikiran



III. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Lokasi penelitian ini yaitu berlokasi di PT. PLN Perusahaan Listrik Negara yang berada di Jln. Iman Bonjol, Kisanata, Bajawa, Kabupaten Ngada. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan listrik prabayar di perusahaan listrik negara di Kecamatan Bajawa kabupaten ngada yaitu sebanyak 22. 000 pelanggan. Keseluruhan sampel yang akan diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif dan data kuantitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, dokumentasi, studi pustaka. Teknik analisis data menggunakan bantuan aplikasi SPSS.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Indeks Kepuasan Masyarakat

Setelah dianalisis mengenai indeks kepuasan masyarakat dilihat dari per unsur pelayanan, maka dapat dianalisis indeks kepuasan masyarakat secara keseluruhan mengenai Pelayanan Oleh PT PLN di Kecamatan Bajawa Kabupaten Ngada dengan mengkonversikan NRR Tertimbang maka dapat diketahui seberapa besar kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan PT PLN. Berikut merupakan analisis kepuasan masyarakat secara keseluruhan unsur:

Tabel 1
Indeks Kepuasan Masyarakat

No	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Indeks Kepuasan Pelayanan
1.	Prosedur pelayanan	0.25	2.995	74.88	B	Puas
2.	Persyaratan Pelayanan	0.24	2.870	71.75	B	Puas
3.	Kejelasan Petugas	0,25	2,940	73,50	B	Puas
4.	Kedisiplinan Petugas	0,15	1,780	44,50	C	Kurang Puas
5.	Tanggung Jawab Petugas	0,25	3,010	75,25	B	Puas
6.	Kemampuan Petugas	0,25	2,960	74,00	B	Puas
7.	Kecepatan Pelayanan	0,23	2,770	69,25	B	Puas
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	0,24	2,910	72,75	B	Puas
9.	Kesopanan dan Keramahan petugas	0,25	2,990	74,75	B	Puas
10.	Kepastian Jadwal	0,24	2,860	71,50	B	Puas

	Pelayanan					
11.	Kenyamanan Lingkungan	0,25	3,000	75,00	B	Puas
12.	Kenyamanan Pelayanan	0,25	2,990	74,75	B	Puas
Total NRR Tertimbang		2.84				
Total Nilai Konversi IKM				70.960		Puas

Sumber: data diolah, 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai total NRR Tertimbang sebesar 2,84 sehingga dapat dikonversikan indeks kepuasan masyarakat secara keseluruhan unsur adalah 70,960, masuk dalam kategori puas.

Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis data mengenai indeks kepuasan masyarakat dengan menggunakan Permenpan Nomor 16 Tahun 2014 sebagai tolak ukur pengambilan keputusan mengenai tingkat kepuasan masyarakat Kecamatan Bajawa, Kabupaten Ngada terhadap Pelayanan yang diberikan oleh Petugas Pelayanan PT PLN adalah sebagai berikut:

Prosedur pelayanan yang diberikan oleh petugas PT. PLN di Kecamatan Bajawa puas. Dimana prosedur pelayanan mudah dipahami oleh masyarakat dan permintaan penambahan daya sangat praktis. Persyaratan pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN “puas”. Hal ini terlihat dalam hal mengurus penambahan daya listrik, persyaratannya mudah dipenuhi oleh masyarakat. Kejelasan petugas pelayanan PT. PLN “puas”. Dimana petugas memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat tentang layanan perusahaan listrik. Kedisiplinan petugas pelayanan PT. PLN “kurang puas”. Dimana masyarakat menyatakan bahwa petugas tidak cepat dalam menanggapi keluhan masyarakat.

Tanggung jawab petugas pelayanan PT. PLN “puas”. Dalam melaksanakan tugas pelayanan, pegawai PT. PLN selalu menyelesaikan pekerjaannya hingga tuntas. Kemampuan petugas pelayanan “puas”. Dalam melaksanakan tugas pelayanan, petugas memiliki pengetahuan yang luas dan keterampilan dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan. Kecepatan pelayanan PT. PLN “puas”. Dimana pelanggan merasamudah dan cepat dalam melakukan pengisian daya listrik. Keadilan mendapatkan pelayanan oleh PT. PLN “puas”. Dimana petugas pelayanan sangat adil yakni tidak membedakan pelayanan antar masyarakat dan petugas pelayanan memberikan pelayanan sesuai dengan

nomor antrian dalam pengurusan berkas di kantor.

Kesopanan dan keramahan petugas PT. PLN “puas”. Petugas bersikap sopan dan ramah ketika melayani masyarakat. Kepastian jadwal pelayanan oleh petugas PT. PLN “puas”. Seperti dalam hal memberikan kepastian waktu tiba ketika terjadi gangguan. Kenyamanan lingkungan “puas”. Dimana masyarakat merasa nyaman dengan fasilitas yang telah diberikan oleh PT.PLN dan penataan ruangan pelayanan di kantor PT. PLN bersih dan rapih. Keamanan pelayanan oleh PT. PLN “puas”. Karena masyarakat merasa sangat aman dan nyaman saat melakukan transaksi dan pelayanan di PT. PLN sudah sesuai dengan harapan. Secara keseluruhan yang dilihat dari nilai rata rata tertimbang, masyarakat Kecamatan Bajawa, Kabupaten Ngada merasa puas dengan pelayanan yang selama ini diberikan oleh pegawai PT. PLN.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur seberapa besar kepuasan Masyarakat Kecamatan Bajawa, Kabupaten Ngada mengenai Pelayanan yang diberikan oleh Petugas PLN. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan sebelumnya, maka dapat dibuat kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Dilihat dari unsur pelayanan mengenai Prosedur pelayanan, Persyaratan pelayanan, Kejelasan petugas, Tanggung jawab petugas, Kemampuan Petugas, Kecepatan pelayanan, Keadilan mendapatkan pelayanan, Kesopanan dan keramahan petugas, Kepastian Jadwal, Kenyamanan lingkungan, dan Kenyamanan pelayanan. Dapat disimpulkan bahwa Masyarakat Kecamatan Bajawa, Kabupaten Ngada merasa puas.
2. Untuk unsur kedisiplinan petugas pelayanan, masyarakat Kecamatan Bajawa, Kabupaten Ngada merasa Cukup Puas.
3. Sedangkan secara keseluruhan unsur mengenai Pelayanan oleh PT PLN di Kecamatan Bajawa Kabupaten Ngada yang dilihat dari nilai rata-rata tertimbang, masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT PLN.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat penulis berikan beberapa saran kepada PT PLN di Kecamatan Bajawa Kabupaten Ngada seperti:

1. PT PLN agar menambah jumlah pegawai pada setiap unit pelayanan dan memberikan pelatihan yang memadai bagi seluruh pegawai sehingga dalam meaksanakan tugas, pegawai dapat lebih memahami mengenai tugas dan fungsi pokoknya yang pada akhirnya dapat meningkatkan pelayanan PT. PLN kepada pelanggan di Kecamatan Bajawa maupun seluruh pelanggan PT. PLN Ranting Cabang Flores Bagian Barat.
2. Peneliti selanjutnya, agar dapat memperluas objek penelitian seperti seluruh pelanggan PT PLN Ranting Cabang Flores Bagian Barat, sehingga hasil penelitian mengenai indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan PT PLN Ranting Cabang Flores Bagian Barat dapat menggambarkan kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Azizah, S. P. N. (2019). Analisis Kinerja Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar Dalam Pelayanan Publik Di Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Publik*.
- Feber, W. (2019). Studi Tentang Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Tanjung Palas Tengah Kabupaten Bulungan. *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Hermawan Usman, A. (2015). Kesadaran Hukum Masyarakat Dan Pemerintah Sebagai Faktor Tegaknya Negara Hukum Di Indonesia. *Jurnal Wawasan Yuridika*, 30(1), 26–53.
- Hidayattullah, B. H. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Wonocolo Surabaya. *Jpap: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*,
- Kartikaningdyah, E. (2012). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Bp2t Kota Tanjung Pinang. *Jurnal Integrasi*, 4(2), 136–147.
- Kepmenpan Nomor 16 Tahun, 2014. Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Koloay, D., Lengkongkong, F. D. J., & Plangiten, N. N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pt. Pln(Persero) Area Manado). *Jurnal Administrasi Publik*, 4(63), 86–93.
- Kurniawan, R. C. (2016). Tantangan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 7(1), 15–26.
- Mardiyanto, R., & Ismowati, M. (2018). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Kualitas Pelayanan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang. *Transparansi Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 9(2), 184–197. <https://doi.org/10.31334/Trans.V9i2.23>.
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, 6(1), 1–18.
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Toi. *Jurnal Ekonomi*, 4(2). <https://doi.org/10.36226/Jrmb.V4i1.240>
- Nurmalina, & Alpionita, I. A. (2020). Evaluasi Kualitas Pelayanan Melalui Kajian Indeks

- Kepuasan Masyarakat (Ikm) Di Perpustakaan Uin Raden Fatah Palembang. *Jural Publik*.
- Parman, & Susanto. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Waroeng Spesial Sambal. *Jurnal Bisnis Teori Dan Implementasi*, 7(1), 133–157.
- Publik, P., & Indonesia, P. R. (N. D.). Uu Nomor 25 Tahun 2009 Tentang "Pelayanan Publik". Uu Nomor 25 Tahun 2009 Tentang "Pelayanan Publik".
- Ramba, D. (2016). Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Perusahaan Daerah Minum (Pdam) Kabupaten Toraja Utara. *Jural Publik*.
- Ratnanto, S. (2016). Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi Kantor Kecamatan Slahung Kabupaten Ponorogo. *Jural Publik*.
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (Jimia)*, 2, 56–65. [Http://eprints. Uny. Ac. Id/17523/1/Skripsi Full. Pdf](http://eprints.uny.ac.id/17523/1/Skripsi%20Full.pdf)
- Saefulloh, A. (2017). Pengaruh Pelayanan Pembuatan Administrasi Kependudukan Oleh Perangkat Desa Terhadap Keuasan Masyarakat Di Desa Cinyasag Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis. *Jural Publik*.
- Sasnita, J. (2019). Pelayanan Pemberian Izin Organisasi Kemasyarakatan Di Kantor Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara. *Jurnal Ilmu Pemerintah*, 3(3), 961–975.
- Suaib, S. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Di Kantor Camat Sekarbela Kota Mataram). *Jural Publik*.
- Suandi. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. *Journal Pps Unisti*, 1(2), 13–22. [Https://Doi. Org/10. 48093/Jiask. V1i2. 8](https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8)
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. Alfabeta.
- Suminar, R., & Apriliawati, M. (2017). Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa Di Sempo Sip Tc Paramount Summarecon. *Jurnal Sekretari*, 4(2), 1–25.
- Tornando, H. A. (2021). Pelayanan Prima Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Kertanegara. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Undang-Undang No. 28 Tahun. (2004). Tentang Ketenagalistrikan. P, 1, 1–5.
- Wahab, W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 2(1), 51–66. [Http://Journal. Febi. Uinib. Ac. Id/Index. Php/Maqdis/Article/View/78](http://journal.febi.uinib.ac.id/index.php/maqdis/article/view/78)