

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Era Globalisasi adalah era dimana mobilitas informasi, inventasi, teknologi, sumber daya dan operasi industri semakin meningkat. Semua kebutuhan manusia menjadi semakin mudah di penuhi. Era sekarang ini, menuntut organisasi perusahaan dan organisasi publik untuk senantiasa meningkatkan penilaian secara profesional sesuai dengan bidangnya masing-masing. Perkembangan teknologi dan arus informasi yang sangat cepat telah memunculkan setiap organisasi perusahaan dan organisasi publik untuk menghasilkan produk yang berkualitas yang dapat memenuhi kebutuhan dan kenyamanan, keinginan konsumen. Pelanggan (*customer*) merupakan nyawa bagi perusahaan. Oleh karena itu kepuasan pelanggan merupakan kunci utama keberhasilan dalam bisnis organisasi perusahaan atau organisasi publik.

Dalam Undang – Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik adalah : Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik (*UU.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*). Dapat

dipahami bahwa pelayanan merupakan hak dari seluruh masyarakat. Jadi penyelenggara pelayanan wajib memberikan pelayanan yang efektif dan efisien bagi masyarakat.

Salah satu perusahaan organisasi dalam memberikan pelayanan publik adalah PLN. PLN sendiri dinaungi oleh BUMN yang bergerak dalam penyediaan tenaga listrik, yaitu PT. PLN yang bertugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum yang kebutuhannya setiap tahun meningkat tajam. Peningkatan kebutuhan listrik mengakibatkan peningkatan kesejahteraan masyarakat di iringi dengan perkembangan industri di Indonesia, sementara PT. PLN memiliki keterbatasan dalam memenuhi peningkatan akan kebutuhan yang sedang meningkat yang utamanya penyediaan listrik.

Produktivitas pelayanan merupakan kemampuan yang dimiliki sebuah perusahaan dan organisasi publik, penghasil jasa dalam menggunakan input untuk menyediakan jasa dengan produktivitas pelayanan. Produktivitas juga dapat di definisikan sebagai perbandingan antara kualitas dan kuantitas output dengan kualitas dan kuantitas input .

Dengan kondisi yang telah dipaparkan diatas setiap perusahaan dituntut agar selalu meningkatkan produktivitas perusahaan dalam penyediaan layanan jasa. Hal inilah yang membuat salah satu Badan Usaha Milik Negara dalam bidang pelayanan listrik memacu kualitas pelayanannya. Melihat banyaknya kritik dan tuntutan dari pelanggan mengenai pelayanan listrik yang baru yang berbentuk **Token listrik (pulsa Prabayar) Sistem Prabayar merupakan konsep layanan**

baru bagi PT. PLN. Layanan Prabayar ini merupakan penjabaran dari misi PT. PLN yaitu melakukan bisnis kelistirikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi kepada kepuasan pelanggan dan pemegang saham.

Melalui Peraturan Menteri ESDM nomor 31 tahun 2014 tentang Tarif Tenaga Listrik yang Disediakan oleh PT PLN (Persero). Ini adalah layanan terbaru dari PLN dengan berbagai kelebihannya dalam mengatur penggunaan energi listrik melalui meter elektronik prabayar (<http://www.pln.co.id>). Inovasi termuktahir ini yang berorientasi pada kenyamanan pelanggan ini merupakan wujud dari penghargaan kepada masyarakat pelanggan PLN. Melalui listrik Prabayar sang pengguna listrik leluasa mengendalikan pemakaian listrik sesuai dengan kebutuhan dan keinginan. Dengan listrik pintar, menggunakan listrik menjadi lebih nyaman dan lebih terkendali.

PT. PLN mempunyai komitmen untuk selalu menyuguhkan pelayanan yang inovatif dan terbaik bagi pelanggan yang menikmati jasa pelayanan PLN. Menurut PT. PLN konsumen adalah faktor penting yang harus diprioritaskan dimana kepuasan pelanggan berarti keuntungan bagi perusahaan. Hal ini sesuai dengan visi misi PT. PLN dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Visi misinya adalah diakui sebagai perusahaan kelas dunia yang bertumbuh kembang, unggul dan terpercaya dengan bertumpu pada potensi insani melalui visinya, PT. PLN ingin diakui oleh pelanggan dan mitra kerja sebagai perusahaan yang mampu memberikan pelayanan yang dijanjikan dan mudah (<http://www.pln.co.id>). Untuk mewujudkannya visinya PLN harus memanfaatkan semua sumber daya yang

dimilikinya agar dapat mengutamakan pelanggan sebagai target pasar sejalan dengan nilai - nilai yang diyakininya dan meningkatkan kualitas pelayanan dengan nilai - nilai kualitas dengan salah satunya yaitu memiliki daya tanggap atau respon yang baik dengan inovasi -inovasi layanan yang diberikan dari pemberi layanan. Sehingga dengan adanya peningkatan inovasi yang dilakukan PT. PLN maka akan mempengaruhi kualitas pelayanan. Kebutuhan akan jasa listrik di Kabupaten Berau dari tahun ke tahun menunjukkan adanya peningkatan. Peningkatan akan dibutuhkan jasa listrik merupakan dampak dari positif untuk menunjang tersalurnya potensi yang dimiliki PT. PLN sehingga PLN Kabupaten Berau akan berupaya untuk mewujudkan permintaan dari pelanggan terhadap kualitas pelayanan.

Mengingat listrik prabayar merupakan layanan baru, diperlukan suatu standar prosedur yang menjadi acuan bagi seluruh pegawai PT. PLN dalam memberikan layanan prabayar yang dibentuk melalui keputusan Direksi PT. PLN No.186.K/DIR/2010 tanggal 06 April 2010 dengan maksud agar pelayanan prabayar dilaksanakan secara seragam dan terstandirasasi diseluruh kantor pelayanan PT. PLN dan pelanggan prabayar mendapat kemudahan (<http://www.pln.co.id>).

Dalam Pelayanan Listrik Prabayar meliputi :

a. Proses Layanan Pasang Baru :

No	Proses pemasangan baru
1	Calon pelanggan pendaftaran dilengkapi dengan KTP dan sket lokasi
2	Petugas PLN melakukan survey lokasi
3	Penerbitan surat persetujuan
4	Pelanggan menyampaikan sertifikasi laik operasi(SLO)
5	Calon Pelanggan mendatangi surat perjanjian jual beli tenaga listrik
6	Petugas PLN melaksanakan penyambungan (hanya tiga hari kerja)

b. Migrasi Paskabayar ke Prabayar

No	Migrasi Paskabayar ke Prabayar
1	Calon Pelanggan melakukan pendaftaran dilengkapi dengan KTP dan sket lokasi
2	Penerbitan surat persetujuan
3	Pelanggan membayar biaya penyambungan dan token perdana
4	Calon pelanggan mendatangi surat perjanjian jual beli tenaga listrik
5	Petugas melakukan penyambungan (hanya dua hari kerja)

PT. PLN kini sudah berkerja sama dengan pihak lain agar memudahkan untuk melakukan pembelian pulsa listrik (voucher) isi ulang. Sebanyak 30.000 unit Anjungan Tunai Mandiri (ATM) siap melayani pembelian setrum isi ulang. Jaringan pembelian setrum bertambah banyak dan luas setelah sejumlah bank nasional yang

memiliki jaringan di seluruh Indonesia bekerja sama dengan PLN. Beberapa bank tersebut diantaranya Bukopin, BCA, BNI, BRI, Mandiri, BPR-KS, NISP, CIMB Niaga, BTN, Danamon, Bank Artha Graha, Bank Panin dan sejumlah bank lainnya (<http://www.pln.co.id>).

Selain melalui ATM, pembelian pulsa isi ulang LPB juga dapat dilakukan melalui *teller* di masing-masing kantor bank yang telah bekerjasama dengan PLN, termasuk di loket Kantor Pos. Bahkan, beberapa bank menyediakan fasilitas *Internet Banking* dan *Mobile Banking*. Selain melalui bank, pelanggan LPB juga dapat membeli setrum isi ulang lewat loket-loket pembayaran listrik *online* yang tersebar luas disekitar lokasi pelanggan. Pelanggan dapat membeli setrum isi ulang dengan nominal Rp 20.000 sampai Rp 1.000.000 sehingga pelanggan dapat memilih pembelian pulsa listrik sesuai kebutuhan dan anggarannya (<http://www.pln.co.id>).

Adanya keluhan di sekitar masyarakat, ini membuat masyarakat bertanya tanya apakah dari inovasi terbaru dari PT. PLN meringankan beban masyarakat terhadap pengguna listrik atau malah memberatkan, Menteri Koordinator Bidang Kemaritiman, Rizal Ramli mengendus permainan mafia di bisnis listrik isi ulang atau prabayar yang dijalankan PT Perusahaan Listrik Negara Mereka (masyarakat) beli pulsa Rp 100 ribu ternyata listriknya hanya Rp 73 ribu. Itu kan kejam sekali, 27 persen disedot oleh provider yang kalau boleh dibilang setengah mafia. Untungnya besar sekali," ujar Rizal usai menghadiri rapat koordinasi kelistrikan di kantornya, Senin (7/9). menurut Rizal, ada permainan monopoli di PLN selaku

penyedia layanan (*provider*) yang mengakibatkan ada kewajiban bagi masyarakat untuk beralih ke meteran Prabayar. Padahal, membeli token listrik Prabayar tidak semudah membeli pulsa telepon. (*CCN Indonesia*). Dalam inovasi listrik Prabayar ini masih ada keluhan bagi pengguna pulsa Prabayar khususnya masyarakat Kabupaten Berau, Kecamatan Tanjung Redeb dimana para pelanggan menguluhkan biaya yang dikeluarkan. Pengguna token listrik di Kabupaten Berau pengeluarannya sangat begitu boros. Adanya perbandingan antara pengguna pulsa Prabayar dan penggunaan listrik non pulsa Prabayar jauh lebih irit pengeluarannya. Dimana dalam seminggu pengguna token listrik mengisi pulsa Prabayar 1 minggu 3 kali pengisian dengan nominal 20.000. Ini berbanding jauh dengan apa yang PT. PLN berikan dan apa yang dirasakan oleh pengguna pulsa listrik Prabayar.

Apakah pelayanan listrik Prabayar ini sudah dianggap memudahkan dan meringankan penggunaan pulsa Prabayar? Apakah masyarakat telah benar benar merasakan tidak dirugikan dalam inovasi baru ini? Apakah masyarakat telah mendapatkan pengetahuan dalam mendapatkan program edukasi tentang program pulsa Prabayar listrik.

Berdasarkan uraian yang telah dijabarkan, maka penulis mengagap perlu untuk mengkaji lebih lanjut penelitian dalam bidang penggunaan pulsa listrik Prabayar mengenai seberapa besar dampak positif dan negatif yang dirasakan oleh pengguna pulsa listrik Prabayar yang ada di Kabupaten Berau dan memilih judul **Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Token Publik Kecamatan Tanjung**

Redeb, Kabupaten Berau 2015. Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Tanjung Redeb, Alasan pengambilan karena adanya keluhan dari pengguna Listrik Prabayar , Seperti yang dikeluhkan warga Kecamatan Tanjung Redeb, Kabupaten Berau, Jl Diponegoro, Wahyu. Menurut dia, ketika masih menggunakan listrik Paska bayar dalam satu bulan membayar rekening listrik antara Rp 150.000,00 hingga Rp 200.000,00. Kini sejak beralih ke listrik prabayar, harus mengeluarkan uang Rp400.000,00 ribu sebulan (*Korankaltim, 2015*).

“Bagaimana tidak dalam satu minggu saya beli pulsa listrik atau token Rp100 ribu. Padahal, saat PLN memintanya ganti ke listrik prabayar disebutkan agar lebih hemat, tapi nyatanya malah boros. Belum lagi bunyi pengingat pulsa yang sangat mengganggu walaupun pulsa belum habis. Yang paling tidak enak itu, listrik bisa mati saat pulsa habis, bagaimana kalau kita lupa tengah malam. Ini benar-benar merepotkan,”

Penulis juga ingin membuktikan visi – misi dari kebijakan dari PT. PLN tentang Pemakaian Pulsa Listrik Prabayar sangat memudahkan dan tanpa menyulitkan Masyarakat pengguna Pulsa Listrik Prabayar yang ada di Kecamatan Tanjung Redeb, Kabupaten Berau.

B. Rumusan Masalah

Bertolak dari latar belakang masalah yang penulis memaparkan sebelumnya maka seiring dengan adanya keluhan dari masyarakat pengguna listrik prabayar dalam kualitas penggunaan dan kemudahan penggunaan listrik prabayar. Dalam hal ini inovasi paroduk listrik prabayar pada PT. PLN Kabupaten

Berlau dengan adanya keluhan semakin dari masyarakat pada produk makan akan mempegaruhi mosi tidak percaya terhadap penggunaan jasa dan pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN, dapat ditarik suatu permasalahan sebagai berikut yaitu :

1. Bagaimana persepsi masyarakat Kecamatan Tanjung Redeb, terhadap Kualitas Pelayanan pemasangan baru Listrik Prabayar ?
2. Bagaimana persepsi masyarakat Kecamatan Tanjung Redeb, terhadap Migarsi dari Paska Bayar Ke Prabayar khususnya pengguna Listrik Prabayar ?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengatahui persepsi masyarakat Kecamatan Tanjung Redeb, tentang kualitas pelayanan listrik prabayar PT. PLN wilayah Kecamatan Tanjung Redeb Kabupaten Berau

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi akedemik dapat menjadi masukan bagi PT. PLN dalam Pelayanan Listrik Prabayar
2. Bagi praktis sebagai referensi bagi penelitian persepsi masyarakat Penggunaan Listrik Prabayar

E. Kerangka Dasar Teori

1. Persepsi

Persepsi adalah inti komunikasi, sedangkan penafsiran (interpretasi) adalah inti persepsi yang identik dengan penyediaan-balik (decoding) dalam proses komunikasi. Hal ini jelas tampak pada definisi Jhon R. Wenbrug dan William W. Wilmot : Persepsi dapat didefinisikan sebagai cara organisme memberi makna, Rudolph F. Verderber : Persepsi adalah proses menafsirkan informasi indrawi (Dedi Mulyana , 2009).

Persepsi disebut inti komunikasi, karena jika persepsi kita tidak akurat, tidak mungkin kita berkomunikasi dengan efektif. Persepsi yang menentukan kita memilih suatu pesan dan mengabaikan pesan yang lain, semakin tinggi derajat kesamaan persepsi antara individu, semakin mudah mereka berkomunikasi dan sebagai konsekuensinya semakin cenderung membentuk kelompok budaya atau kelompok identitas. Persepsi meliputi pengindran (sensasi) melalui alat-alat indra kita (indra peraba, indra penglihatan, indra penciuman, indra pengecap dan indra pendengar), atensi dan interpretasi makna pesan yang dikirimkan ke otak harus dipelajari.

Menurut Kenneth K. Sereno dan Edwar M. Bodaken juga Judy C. Pearson dan Paul E. Nelson menyebutkan bahwa persepsi terdiri dari tiga aktivitas, yaitu: Seleksi, organisasi dan interpretasi (Dedi Mulyana, 2009). Persepsi manusia

terbagi dua : persepsi terhadap objek (lingkungan fisik) dan persepsi terhadap manusia :

- 1) Persepsi terhadap objek melalui lambang-lambang fisik, sedangkan persepsi terhadap orang melalui lambang-lambang verbal dan nonverbal.
- 2) Persepsi terhadap objek menanggapi sifat – sifat luar, sedangkan persepsi terhadap manusia menanggapi sifat-sifat luar dan dalam(perasaan, motif, harapan dan sebagainya).

a. Persepsi Sosial

Persepsi sosial adalah proses menangkap arti objek-objek sosial dan kejadian – kejadian yang dialami dalam lingkungan kita. Manusia bersifat emosional sehingga penilaian terhadap mereka mengandung risiko. Menggunakan kata kata R.D. Laing, “Manusia selalu memikirkan orang lain dan apa orang lain pikirkan tentang dirinya dan apa yang orang lain pikirkan mengenai apa tentang dirinya mengenai orang lain itu dan seterusnya (Dedi Mulyana, 2009).

1) Persepsi Berdasarkan Pengalaman

Pola – Pola perilaku manusia berdasarkan persepsi mereka mengenai realitas (sosial) yang telah dipelajari, Persepsi manusia terhadap seseorang, objek, atau kejadian dan reaksi mereka terhadap hal – hal itu berdasarkan pengalaman dan pembelajaran masa lalu mereka berkaitan dengan orang, objek atau kejadian serupa.

2) Persepsi Bersifat Selektif

Setiap saat Anda diberondong dengan jutaan rangsangan indrawi. Kita belajar mengatasi kerumitan ini dengan memperahtikan sedikit saja rangsangan ini. Atensi kita pada suatu rangsangan merupakan faktor utama yang menentukan selektivitas kita atas rangsangan tersebut.

- a) Faktor internal yang mempengaruhi antensi : Antensi dipengaruhi oleh faktor – faktor internal, faktor biologis (lapar, haus dan sebagainya), faktor fisiologis (tinggi, pendek, gemuk dan sebagainya) dan faktor sosial budaya (gender, agama, tingkat pendidikan dan sebagainya).
 - b) Faktor eksternal yang mempengaruhi antensi : Antensi anda pada suatu objek juga dipengaruhi oleh faktor eksternal. Yakni atribut – atribut objek yang yang dipresepsi seperti gerakan, intensi, kontras, kebaruan dan perulangan perulangan objek yang dipersepsi
- 3) Persepsi Bersifat Dugaan

Oleh karena itu data yang di peroleh mengenai objek lewat pengindraan tidak pernah lengkap, persepsi merupakan loncatan langsung pada kesimpulan. Persepsi yang bersifat dugaan itu memungkinkan kita menafsirkan suatu objek dengan makna yang lebih lengkap dari suatu sudut pandang manapun. Oleh karena itu informasi yang lengkap tidak pernah tersedia, dugaan diperlukan untuk membuat kesimpulan berdasarkan informasi yang tidak lengkap lewat pengindraan itu.

b. Persepsi dan Budaya

Faktor – faktor internal bukan saja mempengaruhi atensi sebagai salah satu aspek persepsi, tetapi jug mempengaruhi persepsi kita secara keseluruhan, terutama penafsiran atas suatu rangsangan Agama, ideologi, tingkat intelektualitas, ekonomi, pekerjaan dan cita rasa sebagai faktor – faktor internal jelas mempengaruhi persepsi seorang terhadap realita. Dengan demikian persepsi itu terikat oleh budaya (*culture-bound*).

Larry A. Samovar dan Richard E. Porter mengemukakan enam unsur budaya yang secara langsung mempengaruhi persepsi kita ketika berkomunikasi dengan orang lain dari budaya lain, yakni (Dedi Mulayana , 2009) :

- 1) Kepercayaan (*beliefis*), nilai(*values*), dan sikap (*attitudes*)
- 2) Pandangan dunia (*worldview*)
- 3) Organisasi sosial (*social organization*)
- 4) Tabiat manusia (*human nature*)
- 5) Oreintasi kegiatan (*activity orientation*)
- 6) Persepsi tentang diri dan orang lain (*perception of self and others*)

2. Masyarakat

Masyarakat adalah kelompok manusia yang saling berinteraksi yang memiliki prasarana untuk kegiatan tersebut dan adanya saling keterikatan untuk mencapai tujuan bersama. Masyarakat adalah tempat kita bisa melihat dengan

Yang dimaksud dengan masyarakat kota adalah masyarakat anggota – anggotanya terdiri dari manusia yang bermacam – macam lapisan atau tingkat hidup, pendidikan, kebudayaan dan lain – lain. Mayoritas penduduknya hidup berjenis – jenis suaha yang bersifat non agraris. Yang dapat kita rasakan sistem kehidupan masyarakatnya mempunyai corak – corak kehidupan tertentu yang jauh berbeda apabila dibandingkan dengan masyarakat didesa. Sifat – sifat yang tampak menonjol pada masyarakat kota adalah (Muhammad Chohild Mansur ,1999) :

1) Sikap Kehidupan

Sikap hidupnya cenderung pada individualisme atau egoisme yaitu masing – masing anggota masyarakat berusaha sendiri – sendiri tanpa terikat oleh anggota masyarakat lainnya, hal mana menggambarkan corak hubungan yang terbatas dimana setiap individu mempunyai otonomi jiwa atau kemerdekaan pribadi

2) Tingkah laku

Tingkah lakunya bergerak maju mempunyai sifat kreatif, radikal dan dinamis. Dari segi budaya masyarakat kota umumnya mempunyai tingkatan budaya yang lebih tinggi karena kreatifitasnya dan dinamika kehidupan kota lebih lekas menerima yang baru atau membuang sesuatu yang lama, lebih lekas mengadakan reaksi lebih cepat menerima mode – mode dan kebiasaan – kebiasaan baru

3) Perwatakan – perwatakan

Perwatakannya cenderung pada sifat materialistis. Akibatnya dari sikap hidup yang egoisme dan pandangan hidup yang radikal serta dinamis menyebabkan masyarakat kota lemah dalam segi religi, yang mana menimbulkan efek – efek negatife yang berbentuk tindakan moral, indisipliner, kurang memperhatikan tanggung jawab sosial.

Dalam antropologi konsep struktur sosial berkembang dalam pendekatan struktural fungsional dari antropologi sosial di inggeris, pars antropolog amerika serikat telah banyaknya mempergunakan konsep konsep proses kebudayaan dan sejarah kebudayaan. Di dalam antropologi sosial. Organisasi sosial dan terutama dipergunakan dalam sosial. Terhadap kekerabatan, lembaga politik dan lembaga hukum dari masyarakat sederhana. Menurut Firth, maka organisasi sosial berkaitan dengan pilihan dan keputusan dalam hubungan – hubungan sosial aktual (Soerjono Soekanto, 1983)

Struktur sosial mengacu pada hubungan-hubungan sosial yang lebih fodemental yang memberikan bentuk dasar pada masyarakat, yang memberikan batas-batas pada aksi-aksi yang mungkin dilakukan secara organisator. Fortes berpendapat bahwa konsep struktur sosial diterapkan pada setiap totalitas.

Timbulnya konsep dalam antropologi sosial di inggeris sejak hasil karya Radcliffe- Brown, mempunyai 3 tujuan (Soerjono Soekamto , 1983)

- 1) Membedakan penjelasan dan diskripsi dalam terminologi kebudayaan dengan terminologi hubungan-hubungan sosial.

- 2) Membatasi isi dari hubungan-hubungan sosial, menarik prinsip-prinsip formal yang dapat dijadikan dasar
- 3) Untuk dapat membedakan dengan fungsi sosial yang merupakan efek dari hubungan sosial.

Malinowski mempergunakan konsep yang sangat luas mengenai kebudayaan yang mencakup kebudayaan materil, nilai-nilai, norma-norma dan perilaku aktual (Soejono Soekanto). Radcliffe – Brown membedakan kebudayaan suatu masyarakat dari sistem sosial dan struktur sosial. Dia menganggap kebudayaan masyarakat mencakup pola perilaku, pola berfikir dan perasaan; sedangkan struktur sosial mencakup semua hubungan sosial antara individu – individu pada saat tertentu (Soejono Soekanto, 1983)

3. Pelayanan publik

Pelayanan merupakan tuntutan yang sangat mendasar bagi manajemen pemerintahan modern. Hal ini sesuai dengan pendapat Supriyanta (1999: 37) bahwa masyarakat yang semakin maju membutuhkan pelayanan yang cepat, dihitung dengan nilai ekonomis dan menjamin adanya kepastian. Selain itu Moenir (1995: 17) mengemukakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Thoha (1991:41) menjelaskan bahwa pelayanan masyarakat merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang / sekelompok seseorang / institusi tertentu untuk

memberikan bantuan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu(Sahya Anggara , 2002).

Pelayanan oleh pemerintah sering pula disebut pelayanan umum. Pengertian pelayanan umum berdasarkan Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum (KEPMENPAN 81/ 1993, 1993 3) adalah: Segala bentuk kegiatan pembentukan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, di lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undang (Sahya Anggara, 2002) .

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (*UU.No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*).

Pelayanan menurut kamus Besar Bahasa Indonesia (1997:505) dinyatakan ; Pelayanan adalah perihal atau cara meladeni dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli dan jasa

Definisi yang sangat simple diberikan oleh Ivanceich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2005 ; 2) ;

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi

antara konsumen dengan karyawan atau hal hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan''.

Pelayanan publik menurut Roth (1926:1) adalah sebagai berikut : Pelayanan publik didefinisikan sebagai layanan yang tersedia untuk masyarakat, baik secara umum. Sedangkan Lewis dan Gilman (2005:22) mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung-jawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik. (<http://www.kajinpustaka>)

a. Kualitas jasa

Terdapat beberapa definisi dari kualitas jasa, namun demikian , definisi yang paling sering digunakan untuk konsep kualitas jasa adalah sejauh mana jasa yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan atau ekspektasi pelanggan (Asubonteng et. Al. 1996) kualitas jasa merupakan perbedaan antara ekspektasi pelanggan dengan pelayanan yang dirasakannya (Moh Nasi). Jika ekspektasi pelanggan lebih besar dibandingkan kinerja pelayanan jasa yang dirasakannya maka ia menjadi kurang puas dengan kata lain timbulah ketidakpuasan (Parasuraman et al,1985)Organisasi

sektor publik merupakan organisasi yang mayoritas memberikan pelayanan jasa.

Berbeda dengan barang jasa memiliki karakteristik unik sebagai berikut (Moh,Nasi)

Karakteristik	Dampak / Masalah
<p>Intangibility Jasa tidak bisa dirasa menggunakan pendekatan lima indera sebagaimana barang</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. jasa tidak bisa disimpan 2. jasa tidak bisa diproteksi 3. jasa tidak dapat ditunjukkan 4. sulit untuk menuntukan harga
<p>Inseparability Adanya interkoneksi diantara jasa dan pelanggan lain yang berbagai pengalaman dalam menerima jasa</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. konsumen terlibat dalam produksi 2. konsumen terlibat dalam produksi 3. sulit melakukan produksi massal yang tersentralisir
<p>Heterogonity Adanya variasi konsistensi dari satu jasa ke transaksi jasa berikutnya</p>	Standarisasi dan pengendalian kualitas sulit dicapai
<p>Perishability Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama, tidak dapat disimpan dan kapasitasnya tidak dapat dicadangkan</p>	Jasa tidak disimpan

(Zeithaml et al, 1992)

(Gap) yang mengakibatkan kegagalan penyampain kualitas jasa sebagai berikut (Moh Nasi, 2014) :

1) Gap Persepsi Manajemen

Yaitu adanya perbedaan antara penilaian pelayanan menurut pengguna jasa. Kesenjangan ini terjadi karena kurangnya orientasi penelitian pemasaran, pemanfaatan yang tidak memadai atas temuan penelitian, kurangnya interaksi antara pihak manajemen dan pelanggan pelanggan.

2) Gap Spesifikasi Kualitas

Merupakan kesenjangan antara persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa dan spesifikasi kualitas jasa. Kesenjangan terjadi antara lain karena tidak memahami komitmen manajemen terhadap kualitas jasa.

3) Gap Penyampaian Pelayanan

Yaitu kesenjangan spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa.

Kesenjangan ini terutama disebabkan oleh faktor- faktor :

- a. Ambiguitas peran, yaitu sejauh mana pegawai dapat melakukan tugasnya sesuai dengan harapan manajer tetapi memuaskan pelanggan.
- b. Konflik peran, yaitu sejauh mana pegawai meyakini bahwa mereka dapat memuaskan semua pihak
- c. Kesesuaian pegawai dengan tugas yang harus dikerjakan
- d. Kesesuaian teknologi yang digunakan pegawai
- e. Sistem pengendalian diri dari atasan, yaitu tidak memadai sistem pengendalian diri dengan sistem imbalan

b. Dimensi Kualitas Jasa

Terdapat banyak model pengukuran kualitas jasa, salah satunya adalah pendekatan service quality (Serqual) yang dikembangkan oleh Parasuraman et al (1985). Pada awalnya serqual memiliki 10 determinan kualitas jasa, namun pada akhirnya diringkas menjadi 5 utama yang menentukan kualitas jasa yaitu (Moh. Nasih).

1) Tangibleness

Tangibleness mencerminkan fasilitas dan peralatan fisik yang tersedia yaitu : kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah adalah buktinya dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi fasilitas fisik (Gedung, Gudang dan lain sebagainya), perlengkapan peralatan yang dipergunakan teknologi serta penampilan pegawainya

2) Reliability

Merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja perusahaan dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpati dan dengan akurasi yang tinggi.

3) Responsive

- f. Perceived control, yaitu sejauh mana pegawai merasakan kebebasan atau fleksibilitas untuk menuntukan cara pelayanan
- g. Team Work, yaitu sejauh mana pegawai dan manajemen merumuskan tujuan bersama didalam memuaskan pelanggan secara bersama- sama

4) Gap Komunikasi Pemasaran

Yaitu kesejangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Ekspetasi pelanggan mengenai kualitas pelayanan dipengaruhi oleh pernyataan yang dibuat oleh perusahaan melalui komunikasi eksternal pemasaran. Kesejangan ini terjadi :

- 1) Tidak memadai komunikasi horisontal
- 2) Adanya kecendrungan untuk memberikan janji yang berlebihan. Dalam hal ini komunikasi eksternal telah mendistrsi masalah

5) Gap Pelayanan Yang Dirasakan

Yaitu perbedaan persepsi antara jasa yang dirasakan dan diharapkan oleh pelanggan. Jika keduanya terbukti sama, maka perusahaan akan memperoleh citra dan dampak positif. Namun bila yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kesenjangan ini menimbulkan permasalahan bagi perusahaan.

4. Listrik Prabayar (Token Listrik)

Listrik Prabayar 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. (<http://www.pln.co.id>) 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. Dengan adanya Listrik Pra Bayar pelanggan dapat dengan mudah mengendalikan pemakaian listriknya sesuai dengan kebutuhan

No	Manfaat Pelanggan Listrik Prabayar
1	Pelanggan dapat dengan mudah memantau pemakaian listriknya setiap saat
2	Pelanggan dapat mengontrol penggunaan listrik sesuai kemampuan
3	Tidak ada sanksi pemutusan
4	Privasi tidak terganggu
5	Kemudahan pembelian token(pulsa)
6	Tanpa uang jaminan uang pelanggan
7	Tanpa dikenakan biaya beban
8	Tidak ada istilah menunggak
9	Biaya penyambungan pasti
10	Pelaksanaan cepat
11	Pelanggan tidak lagi berurusan dengan pencatat meter dan jadwal

a. Peraturan PLN

1) Ketentuan umum (Pasal 1)

Arti: Dalam Syarat & Ketentuan ini, pernyataan/istilah tertentu ini memiliki makna sebagai berikut:

- a) Listrik Prabayar (LPB) adalah Produk layanan pemakaian tenaga listrik yang menggunakan meter elektronik prabayar dengan cara pembayaran dimuka
- b) Meter Prabayar (MPB) adalah meter energi listrik yang dipergunakan untuk mengukur energi listrik (kWh) yang dikonsumsi oleh Pelanggan yang berfungsi setelah Pelanggan memasukkan sejumlah stroom tertentu ke dalamnya

- c) Nomor Meter adalah Nomor yang tertera dalam MPB sebagai nomor identitas pada saat transaksi pembelian isi ulang dan pengaduan, yang terdiri dari 11 (sebelas) digit yang bersifat unique dan tidak sama antara meter yang satu dengan meter lainnya.
- d) Stroom adalah kode angka yang setara dengan energi listrik tertentu yang dituangkan dalam 20 (duapuluh) angka yang bersifat unique (hanya cocok untuk nomor serial meter Prabayar 11 (sebelas) angka tertentu)
- e) Stroom Darurat adalah Stroom penggantian yang dibeli secara langsung oleh Pelanggan di kantor PLN yang disebabkan seluruh loket penjualan Stroom setempat tidak dapat melayani transaksi pembelian Stroom
- f) Stroom Perdana adalah kode angka yang mewakili sejumlah tertentu energi listrik yang harus dibeli oleh Pelanggan pada saat penyambungan baru/perubahan daya dan migrasi ke Prabayar
- g) Pembelian Isi Ulang Stroom adalah pembelian kembali Stroom oleh Pelanggan yang dilakukan di tempat-tempat penerimaan pembayaran tagihan listrik
- h) Peringatan Awal adalah sinyal yang dipancarkan oleh MPB sebagai pemberitahuan bahwa Stroom tinggal tersisa sejumlah kWh tertentu
- i) Tenaga Listrik adalah satu bentuk energi sekunder yang dibangkitkan, ditransmisikan dan didistribusikan untuk semua keperluan oleh PLN kepada Pelanggan

- j) Alat Pembatas dan Pengukur (APP) adalah alat milik PLN yang dipakai untuk membatasi daya listrik dan mengukur energi listrik yang dipakai oleh Pelanggan
- k) Instalasi PLN adalah instalasi ketenagalistrikan milik PLN sampai dengan APP
- l) Instalasi Pelanggan adalah instalasi ketenagalistrikan milik Pelanggan sesudah APP milik PLN
- m) Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) adalah deskripsi kuantitatif beberapa indikator mutu pelayanan yang dinyatakan oleh PLN secara berkala
- n) Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) adalah pemeriksaan yang dilakukan oleh PLN terhadap Instalasi PLN dan/atau Instalasi Pelanggan
- o) Segel adalah suatu alat yang dipasang oleh PLN pada APP dan perlengkapan APP sebagai pengamanan APP
- p) Biaya Keterlambatan adalah biaya yang dibebankan kepada Pelanggan reguler /pasca bayar karena tidakmemenuhi kewajiban membayar tagihan PLN tepat pada waktunya
- q) Tagihan Susulan (TS) adalah tagihan yang dikenakan kepada Pelanggan sebagai akibat adanya pelanggaran atau kelainan pemakai Tenaga Listrik yang dipasok dari PLN
- r) Surat Pengakuan Hutang (SPH) adalah surat pernyataan kesanggupan Pelanggan untuk mengakui dan melunasi kewajiban pembayaran atas Tagihan Susulan kepada PLN

- s) Pemutusan Sementara adalah penghentian untuk sementara penyaluran Tenaga Listrik ke instalasi Pelanggan
- t) Pembongkaran Rampung adalah penghentian untuk seterusnya penyaluran tenaga listrik ke Instalasi Pelanggan dengan mengambil seluruh instalasi PLN yang dipergunakan untuk penyaluran tenaga listrik ke Instalasi Pelanggan
- u) Daya Tersambung adalah daya yang disepakati Para Pihak yang dituangkan dalam Syarat dan Ketentuan Jual Beli Tenaga Listrik (<http://www.pln.co.id>).

2) Ruang Lingkup (Pasal 2)

- 1) PLN bersedia untuk menjual dan menyalurkan tenaga listrik kepada pelanggan dan pelanggan bersedia membeli dan menerima tenaga listrik yang akan disalurkan oleh PLN untuk dipergunakan oleh pelanggan sesuai golongan tarif dan daya tersambung dengan dasar perhitungan biaya sesuai Tarif Tenaga Listrik yang berlaku

3) Penyambungan (Pasal 3)

- a. Penyambungan tenaga listrik akan dilaksanakan oleh PLN setelah Pelanggan :

- 1) Membayar Biaya Penyambungan (BP), Uang Jaminan Langganan (UJL) (bagi layanan Pasca Bayar) dan Biaya Materai
- 2) Membeli Stroom Perdana sebesar minimal Rp. 5.000,00 (Lima Ribu

Rupiah) bagi layanan listrik sistem prabayar

- 3) Menyediakan tempat untuk pemasangan Alat Pengukur dan Pembatas (APP) dan instalasi PLN seperti tiang listrik, penghantar dan gardu apabila diperlukan oleh PLN
 - 4) Telah menyelesaikan kewajibannya kepada PLN apabila di lokasi bangunan yang akan dilakukan Penyambungan terdapat kewajiban jual beli tenaga listrik yang belum diselesaikan atas pemakaian tenaga listrik sebelumnya
- b. Proses Penyambungan tenaga listrik akan dibatalkan, apabila lokasi bangunan yang akan dilakukan penyambungan terdapat putusan pengadilan dan pemerintah sedemikian sehingga bangunan harus dibongkar. Biaya bangunan terkait pembatalan penyambungan ini tidak dapat dikembalikan pelanggan jika PLN melakukan inventasi untuk penyambungan listrik tersebut
- 4) Ketentuan Teknis (Pasal 4)**
- a. PLN akan menyalurkan tenaga listrik kepada pelanggan sesuai daya tersambung dengan frekuensi sesuai dengan tingkatan Mutu Pelayanan PLN
 - b. Penyalur tenaga listrik sebagaimana dimaksud ayat (1) dilaksanakan secara terus menerus tanpa terputus-putus, kecuali dalam hal berikut :

- 1) Terjadi Force Majeure, yang dimaksud Force Majeure semua kejadian diluar kemampuan PLN untuk menanggulangi termasuk tidak terbatas pada kejadian sebagai berikut: akibat peraturan pemerintah baik pusat maupun daerah atau departement-departement, intansi sipil maupun militer,kerusuhan huru-hara,perang,pemogokan,becanana alam yang mengakibatkan terhentinya tenaga listrik
 - 2) Dilakukan pemutusan sementara sesuai ketentuan pasal 1 butir 19 syarat dan ketentuan
 - 3) PLN mengalami kekurangan penyediaan tenaga listrik
 - 4) PLN melakukan pemeliharaan,perbaikan dan jaringan
 - 5) Atas perintah Intansi yang berwenang atau pengadilan
- c. Apabila terjadi penghentian penyaluran tenaga listrik karena alasan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) maka pelanggan tidak berhak untuk menuntut ganti rugi dalam bentuk apaun juga kepada PLN

5) Pengukuran dan Pembatasan (Pasal 5)

- 1) Pemakaian tenaga listrik Pelanggan sebagaimana dimaksud dalam syarat dan ketentuan ini akan diukur dengan kWh meter atau MPB milik PLN yang dipasang pada sisi jaringan tegangan rendah milik PLN bagi pelanggan tegangan rendah
- 2) kWh meter dan MPB yang digunakan untuk mengukur pemakaian tenaga listrik pelanggan dikalibrasi dan ditera oleh Intansi yang berwenang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

- 3) Pembatasan pemakaian tenaga listrik pelanggan sebagaimana dimaksud dalam syarat dan ketentuan ini menggunakan alat pembatas Mini Circuit Breaker (MCB) milik PLN yang dipasang pada sisi jaringan tegangan rendah milik PLN bagi pelanggan yang rendah
- 4) Pelanggan dapat meminta kepada PLN untuk dilakukan penggantian APP apabila terjadi kerusakan APP yang bukan disebabkan dari kesengajaan pelanggan. Jika menurut pemeriksaan PLN penyebab kerusakan ada unsur kesengajaan atau kelalaian dari pelanggan, maka pelanggan dikenakan biaya penggantian/pemasangan kWh meter atau MPB atau tagihan susulan apabila ditemukan pelanggaran
- 5) Apabila terjadi kerusakan pada kWh meter atau MPB, maka PLN berkewajiban mengganti dengan kWh meter atau MPB lainnya
- 6) Apabila terjadi kerusakan APP sebagaimana dimaksud ayat (4) dan (5), yang mengakibatkan perhitungan pemakaian antara sisa stroom dengan pemakaian kWh meter mekanik akan muncul kekurangan tagih, maka akan dilakukan perhitungan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

6) Nilai Stroom Listrik Prabayar (Pasal 6)

- a. Stroom isi ulang, Listrik Prabayar yang dapat dibeli pelanggan minimal senilai 20.000,00 atau sesuai ketentuan yang berlaku
- b. Stroom sebagaimana dimaksud pada ayat(1) dapat dibeli di tempat-tempat penerimaan pembayaran tagihan listrik dan tempat – tempat pembelian Stroom Listrik Prabayar

7) Stroom Listrik Prabayar Habis (Pasal 7)

- a. Apabila Stroom Listrik Prabayar habis dan pelanggan tidak melakukan pengisian stroom maka aliran listrik terputus
- b. Sebelum Stroom Listrik Prabayar habis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) habis maka MPB akan mengelurkan berupa bunyi atau kedip selama waktu tertentu

8) Kewajiban dan Hak PLN (Pasal 8)

a. Kewajiban PLN

- 1) Menyediakan App setelah pelanggan memenuhi persyaratan penyambungan
- 2) Menyediakan tenaga listrik secara berkesinambungan sesuai dengan tingkat mutu pelayanan (TMP) PLN
- 3) Melakukan perbaikan pada sambungan Tenaga Listrik atau penggantian APP apabila terjadi kerusakan
- 4) Memberikan pelayanan dan informasi atas keluhan atau gangguan Listrik Prabayar
- 5) Memberikan pelayanan dan informasi atas keluhan tidak munculnya token setelah transaksi pembelian stroom isi ulang Listrik Prabayar

b. Hak PLN

- 1) Melakukan pemadaman atau penghentian penyaluran tenaga listrik dalam pelaksanaan, pekerjaan, pemeliharaan, pemeriksaan, perluasan, rehabilitasi instalasi peralatan listrik milik PLN

- 2) Memasuki, melintasi tanah dan bangunan pelanggan untuk melakukan
 - a) Penyambungan baru atau tambah daya
 - b) Perkerjaan pemeliharaan, perbaikan, pemeriksaan, perluasaan, rehabilitas peralatan Listrik milik PLN
 - c) Pemeriksaan dalam rangka Penerbitan Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) dan segala penyelesaiannya berdasarkan peraturan perundang-undangan dan ketentuan (P2TL) yang berlaku
 - d) Penebangan atau pemotongan tumbuh-tumbuhan milik pelanggan dilokasi manapun yang menurut PLN yang membahayakan kelangsungan penyalur tenaga listrik atau keselamatan umum

9) Kewajiban dan Hak Pelanggan (Pasal 9)

- a. Kewajiban Pelanggan
 - 1) Menyetujui ketentuan penempatan App milik PLN sedemikian rupa hingga aman dan mudah untuk diperiksa petugas PLN
 - 2) Menjaga APP dan Perlengkapan milik PLN
 - 3) Mengizinkan PLN memasang intalasi listrik antara lain tiang listrik dan peralatan pendukung lainnya di halaman rumah atau bangunan pelanggan dan mengizinkan PLN menarik jaringan listrik dari bangunan pelanggan guna memberikan sambungan listrik kepada bangunan lain

- 4) Membayar ganti rugi APP yang hilang atau rusak akibat kelalaian atau kensejangan pelanggan sesuai ketentuan yang berlaku
- 5) Membayar tagihan atas pemakaian listrik secara tepat waktu
- 6) Membayar tagihan susulan akibat ditemukannya pelanggaran pemakaian tenaga listrik atau akibat pemakaian tenaga listrik tidak terukur secara penuh akibat peralatan pengukuran berkerja tidak normal bukan dikarenakan kesalahan pelanggan
- 7) Menyediakan lokasi, membayar biaya pemindahan dan ganti rugi kWh yang tidak tersalur apabila pelanggan bermaksud untuk memindahkan tiang listrik dan peralatan pendukung lainnya atas persetujuan PLN
- 8) Mendatangi perjanjian jual beli tenaga listrik pada saat akan dilaksanakan penyambungan tenaga listrik di gedung/persil pelanggan

b. Hak Pelanggan

- 1) Mendapat sambungan tenaga listrik
- 2) Menerima pelayanan sesuai Tingkat Mutu Pelayanan(TMP) yang telah ditetapkan PLN dan mendapatkan kompensasi apabila PLN tidak dapat memenuhi TMP sesuai ketentuan yang berlaku
- 3) Mendapat pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan instalasi tenaga listrik milik PLN

- 4) Mendapat informasi dan penjelasan mengenai hal – hal yang berkaitan dengan tenaga listrik

a. Proses Layanan Pasang Baru :

No	Proses pemasangan baru
1	Calon pelanggan pendaftaran dilengkapi dengan KTP dan sket lokasi
2	Petugas PLN melakukan survey lokasi
3	Penerbitan surat persetujuan
4	Pelanggan menyampaikan sertifikasi laik operasi(SLO)
5	Calon Pelanggan mendatangi surat perjanjian jual beli tenaga listrik
6	Petugas PLN melaksanakan penyambungan (hanya tiga hari kerja

b. Migrasi Paskabayar ke Prabayar

No	Migrasi Paskabayar ke Prabayar
1	Calon Pelanggan melakukan pendaftaran dilengkapi dengan KTP dan sket lokasi
2	Penerbitan surat persetujuan
3	Pelanggan membayar biaya penyambungan dan token perdana
4	Calon pelanggan mendatangi surat perjanjian jual beli tenaga listrik
5	Petugas melakukan penyambungan (hanya dua hari kerja)

F. Definisi Konsepsional

Definisi Konsepsional adalah suatu pemikiran umum yang menggambarkan hubungan antara – antara konsep khusus yang akan menuntukan variabel – variabel yang saling berhubungan

Dalam skripsi ini yang dimaksud

1. Persepsi adalah inti dari komunikasi dikarenakan persepsi menuntun kita dalam memberikan pesan maupun menerima pesan. Persepsi muncul dari dari alat- alat indra seperti indra peraba, indra penglihatan, indra penciuman dan indera pendengar yang dikirimkan oleh otak untuk kita pelajari
2. Masyarakat adalah masyarakat yang anggota – anggotanya terdiri dari manusia yang bermacam – macam dari agama, budaya, tingkatan hidup dan lain – lain
3. Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat.
4. Pada sistem listrik Prabayar, pelanggan mengeluarkan uang/biaya lebih dulu untuk membeli energi listrik yang akan dikonsumsi. Besar energi listrik yang telah dibeli oleh pelanggan dimasukkan ke dalam

Meter Prabayar (MPB) yang terpasang dilokasi Pelanggan melalui sistem 'token' (pulsa) atau stroom.

G. Definisi Operasional

Definisi Operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Melalui definisi operasional akan ditentukan gejala atau indikator variabel dan bagaimana mengukur gejala atau indikator tersebut.

Kepuasan pelanggan telah menjadi suatu urusan yang sangat vital dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Definisi Operasional yang digunakan penulis merujuk pada teori Analisa Gap yaitu Gap Pelayanan yang dirasakan, yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithmal dan Berry (1991) yakni yang berkaitan dengan Pelayanan Publik.

1. Pemasangan Baru
 - a. Pendaftaran Pemasangan Listrik Prabayar
 - b. Petugas PT.PLN melakukan survey lokasi
 - c. Penerbitan surat persetujuan
 - d. Pelanggan menyampaikan sertifikasi layak operasi
 - e. Pelanggan melakukan transaksi jual beli listrik
 - f. Petugas PT.PLN melakukan Penyambungan Listrik Prabayar
2. Migrasi dari Pascabayar ke Prabayar
 - a. Pendaftaran Pemasangan Listrik Prabayar
 - b. Penerbitan surat persetujuan
 - c. Pelanggan Listrik Prabayar melakukan biaya penyambungan dan token perdana
 - d. Pelanggan melakukan mendatangi surat persetujuan
 - e. Petugas PT. PLN melakukan penyambungan Listrik Prabayar

H. Metode penelitian

1. Jenis penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian Deskriptif. Suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Menurut Whitney (1960), metode Deskriptif pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Penelitian deskriptif mempelajari masalah – masalah dalam masyarakat (Moh. Nazir , 2011)

2. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian didalam penelitian ini adalah Masyarakat pengguna Pulsa Listrik Prabayar di Kabupaten Berau, Kecamatan Tanjung Redeb, Kelurahan Karang ambon. Dipilihnya lokasi ini dilatar belakangi oleh pertimbangan guna memudahkan dalam pencarian data dan kemudahan komunikasi. Karena penulis berasal dan bertempat tinggal lahir disekitar lokasi yang diteliti.

Selain dari itu, ketertarikan penulis memilih lokasi penelitian ini juga didasari oleh pengalaman dan audiens menjadi pelanggan PT. PLN di Kabupaten Berau. Dimana dalam penggunaan Listrik Pulsa Prabayar menemui kendala menggunakan listrik pulsa prabayar penulis merasakan sulitnya mencari pulsa ketika pemakain

habis pada tengah malam hari dan keborosan dalam menggunakan listrik pulsa prabayar.

Lebih dari itu, kenyataan ini tidak saja dialami oleh penulis tetapi juga dialami oleh masyarakat pengguna listrik pulsa prabayar di wilayah Kelurahan Karang ambon. Oleh sebab itu, penulis merasa tertarik terhadap kondisi yang dihadapi oleh masyarakat di Kecamatan Tanjung Redeb , sehingga penulis menetapkan wilayah kelurahan karang ambon sebagai lokasi penelitian yang akan dilakukan penulis.

3. Jenis data

1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari responden dan berupa pernyataan dari pihak – pihak yang terkait dengan masalah yang dalam masalah penelitian ini. Pihak – pihak tersebut yaitu masyarakat pelanggan PT. PLN (pulsa listrik prabayar) Kabupaten Berau, Kecamatan Tanjung Redeb

2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang di peroleh dari hasil bahan – bahan dokumenter tentang daerah, seperti letak keadaan geografis.

4. Populasi dan Sample

a. Populasi

Populasi adalah seluruh individu yang dimaksud untuk diteliti, dan nantinya akan dikenai generalisasi. Generalisasi adalah suatu cara pengambilan kesimpulan terhadap kelompok individu yang lebih luas jumlahnya berdasarkan data yang diperoleh dari sekelompok individu yang sedikit jumlahnya. Sebagaimana kecil yang dijadikan wakil dalam penelitian yang di sebut sample (Winarsunu, 2002) .

Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat pengguna Pulsa Listrik Prabayar di Kecamatan Tanjung Redeb, Kabupaten Berau dengan jumlah Pengguna 1425 ribu.

b. Sample

Tehnik pengambilan sample yang digunakan dalam penelitian ini adalah sistem Cluster Sampling. Cluster Sampling adalah tehnik memilih sample pada kelompok- kelompok unit – unit kecil, atau cluster. Populasi dibagi dulu atas kelompok berdasarkan area atau cluster anggota subpopulasi tiap cluster tidak perlu homogen (Moh Nazir , 2011) . Dalam pengambilan sample penulis melakukan pembagian kuisisioner di beberapa Kelurahan yang ada di Kecamatan Tanjung Redeb

Jumlah sample dapat diambil 10% anantara 25% dari jumlah populasi (Arikunto, 1998). Pada penelitian ini peneliti mengambil 10 % dari 1425 dari

populasi pengguna Listrik Prabayar yang ada di Kecamatan Tanjung Redeb, sehingga jumlah sample yang digunakan sebanyak 143 pengguna Listrik Prabayar.

Alasan penelitian ini subyek dan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan sebagai berikut :

1. Kecamatan Tanjung Redeb merupakan wilayah Ibu kota Kabupaten Berau, sehingga pusat pemerintahan, pelayanan, perekonomian dilakukan di Kecamatan Tanjung Redeb

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan berhadapan dengan secara langsung dengan yang diwawancarai tetapi dihadapkan pertanyaan dahulu dijawab dilain kesempatan. Adapun pihak yang diwawancara adalah pegawai dari PT. PLN yaitu Ibu Yuanita sebagai Pegawai Pelayanan PT. PLN Kabupaten Berau, untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang Pulsa Listrik Prabayar dan pengguna Listrik Prabayar yang ada di Kecamatan Tanjung Redeb

Wawancara merupakan alat re-checking atau pembuktian rehadap informasi, keterangan yang diperoleh sebelumnya (Juliansyah Noor,2013) .

b. Kuisisioner

Merupakan suatu tehnik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respons atas daftar pertanyaan tersebut. Menurut Sofian Efendi ada empat jenis pertanyaan tersebut, Yaitu (Efendi Sofian, 1989) :

1. Pertanyaan tertutup

Yaitu pertanyaan yang kemungkinan jawabanya sudah ditentukan terlebih dahulu dan respon tidak diberi kesempatan memberikan jawaban lain.

2. Pertanyaan terbuka

Yaitu pernyataan yang kemungkinan jawabanya tidak ditentukan terlebih dahulu dan responden bebas memberikan jawaban

3. Pertanyaan kombinasi tertutup dan terbuka

Yaitu pernyataan yang jawabanya sudah tersusun tetapi masih ada kemungkinan jawabanya

4. Pertanyaan semi terbuka

Yaitu pertanyaan yang jawabanya sudah terususun tetapi masih ada tambahan jawaban

Berdasarkan pendapat diatas maka didalam penelitin ini, penulis menggunakan kuisisioner jenis pernyataan tertutup ,yang ditujukan kepada masyarakat pengguna Pulsa Listrik Prabayar di Kecamatan Tanjung Redeb.

c. Observasi

Yaitu tehnik pengumpulan data dengan cara melihat langsung ke lokasi penelitian sebelum penelitian yang sebenarnya dilaksanakan. Data observasi ini bermanfaat untuk melengkapi data primer yang di peroleh, agar dalam penelitian ini data lebih akurat. Yang di observasi adalah kantor PT. PLN Kecamatan Tanjung Redeb, Kabupaten Berau, agar mendapatkan data yang ingin diperoleh .

6. Teknik Analisa Data

Dalam menganalisa data pada penelitian ini, penulis menggunakan analisa kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan metode untuk menguji teori – teori tertentu dengan cara meneliti antara variabel (Dr.Juliansyah Noor,2013) . Sedangkan dalam penyajian, data – data dalam penelitian ini disajikan dalam dua bentuk yaitu penyajian secara kualitatif dan kuantitatif. Adapun alasan penulis agar data – data lebih mudah dimengerti dan dipahami seperti data kependudukan, data jumlah pelanggan Pulsa Listrik Prabayar dan hasil perhitungan jawaban responden.