

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PT. PERUSAHAAN  
LISTRIK NEGARA (PLN) KABUPATEN BANTUL  
PASCA GEMPA TAHUN 2006**

**(THE QUALITY OF PUBLIC SERVICE OF PT. PLN  
IN BANTUL AFTER THE EARTHQUAKE IN 2006)**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh :**  
**ANDRIANA SUSANTA**  
**No.Mhs : 20030520053**

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA  
2007**

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PT. PERUSAHAAN  
LISTRIK NEGARA (PLN) KABUPATEN BANTUL  
PASCA GEMPA TAHUN 2006**

**( THE QUALITY OF PUBLIC SERVICE OF PT. PLN  
IN BANTUL AFTER THE EARTHQUAKE IN 2006)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas Memenuhi Syarat-Syarat Untuk  
Mencapai Gelar Sarjana Dalam Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Jurusan Ilmu Pemerintahan  
Konsentrasi Manajemen Publik  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

**Disusun Oleh :**  
**ANDRIANA SUSANTA**  
**No.Mhs : 20030520053**

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA  
2007**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan skripsi yang saya buat ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, dan didalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada suatu perguruan tinggi manapun. Sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya, atau pendapat orang lain yang pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Selanjutnya apabila dikemudian hari terbukti terdapat duplikasi, dan ada pihak lain yang merasa dirugikan dan menuntut, maka saya akan bertanggung jawab dan menerima segala konsekuensinya yang menyertainya.

Yogyakarta, Februari 2007

Yang membuat pernyataan



ANDRIANA SUSANTA

# SKRIPSI

Telah dipertahankan dan disahkan didepan Tim Penguji  
Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Pada :

Hari / Tanggal : Kamis, 01 Februari 2007  
Tempat : Ruang Pendaran

## SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua,

  
Drs. Ulung Pribadi M.Si

Penguji I

  
Dra. Atik Septi W M.Si

Penguji II

  
Drs. Akhmad Nurmandi M.Sc



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu  
persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana (S-1)  
Tanggal: 01 Februari 2007

  
Drs. Suswanta M.Si

Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan

## KATA PENGANTAR

*Assalamu' alaikum Wr. Wb*

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT penyusun atas rahmat dan hidayah-Nyalah penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Kualitas Pelayanan Publik PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Kabupaten Bantul Pasca Gempa Tahun 2006”**, dengan obyek studi penelitian pada PT. PLN (UPJ) Persero Bantul.

Sholawat dan salam semoga Allah SWT melimpahkan keharibaan Nabi Besar Muhammad SAW yang diutus sebagai penyempurna agama, dan semoga tercurah pula kepada sahabat-sahabatnya dan orang-orang yang mengikuti risalahnya.

Skripsi ini diawali dengan mengadakan penelitian dan kajian literatur, sehingga diharapkan akan dapat memberikan sedikit tambahan ilmu pengetahuan dalam bidang sosial dan politik. Penulis menyadari, bahwa selesainya skripsi ini berkat dukungan dan masukan dari berbagai pihak. Oleh karena itu selayaknyalah penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. H. Khoiruddin Bashori, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Drs. Ulung Pribadi M.Si, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak meluangkan waktunya guna memberikan bimbingan kepada penyusun sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

3. Bapak Drs. Suswanta M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Ibu Titin Purwaningsih S.IP, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Ibu Dra. Atik Septi.W, M.Si, selaku Pembantu Dekan II yang telah banyak membantu saya dalam memberikan petunjuk dan arahan skripsi ini dan juga tidak lupa saya ucapkan terima kasih atas segala bantuannya bagi korban gempa di kampung saya serta terima kasih juga kepada UMY pada umumnya..
6. Bapak H. Muhadi Pranomo ST, selaku pimpinan PT. PLN (UPJ) Persero Bantul yang banyak membantu dan memberi arahan dalam proses pengumpulan data dalam penyusunan skripsi ini.
7. Ibu Kustati SE, selaku Supervisor Administrasi dan Keuangan yang banyak meluangkan waktu untuk membantu dalam pengumpulan data sehingga penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan.
8. Para pegawai dan karyawan PT. PLN (UPJ) Persero Bantul yang terlibat dalam penelitian skripsi ini yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
9. Teman-teman KKN Pendataan Korban Gempa di Pleret, "Pangky (*msh tetep Funky men!!*), Gun (*makase sewa kosna kmrn.he..*), Gigih (*thanks for all boss!! Salam kangen buat nyak babe dirumah..*), Fauzan (*kpn mu merid oey?jangan lupe ma temen-temene!*), Afnan (*anak kesayangan pak*

*lurah.he2 da jadi pa lom rmhe?he2), O2ng (pak ustadz kapan ne mu wisuda, q duluan ye!he..), Arzil (uda punya cewk lom neh, bruan dislesein kulna), Lenny (sobatqu yang paling bae' traktir makan bakso kribo lagi donk!!he..he..), Herlina (buruan slesein skripsina kita masih dalam perjuangan!!) kapan mo kumpul2 lg neh..da kangeen jg nie!!!..*

10. Temen-temen IP/03 semuanya yang dah mu kenal ma aq...Thanks atas persahabatannya...kurindu celoteh kamu-kamu!!?
11. Pak Bandi & Pak Sugi CE'ES parkirane kutub selatan "matur suwun tongkrongane gih pak..?"
12. TU Fisipol & BKA yang tiap kali selalu ngurusin masalah apa-apa buat diriku, "semoga amal panjenengan dipun tampi Gusti Allah ingkang maha kuwaos!"

Penulis hanya bisa mengucapkan terima kasih banyak, semoga Allah SWT memberikan balasan pahala atas semua kebaikan kalian.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, maka dari itu saran dan kritik yang bersifat membangun akan sangat penyusun harapkan.

Akhirnya kepada Allah SWT jualah kita memohon ampun dan petunjuk, semoga kita akan selalu mendapat rahmat dan dalam perlindungan-Nya.

***Wassalamu' alaikum Wr. Wb.***

Yogyakarta, Februari 2007  
Penyusun

**Andriana Susanta**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
SINOPSIS .....	xvi
<b>BAB I    PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah.....	6
C. Kerangka Dasar Teori .....	6
1. Pengertian Organisasi Publik .....	8
2. Pengertian Pelayanan Publik .....	12
3. Pengertian Evaluasi .....	18
4. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	19
5. Pengertian Implementasi Kebijakan.....	27
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	34
E. Definisi Konseptual .....	36
F. Definisi Operasional.....	37



G. Metode Penelitian.....	40
1. Jenis Penelitian.....	40
2. Jenis Data .....	41
3. Unit Analisis.....	41
4. Populasi dan Sampel .....	41
5. Alasan Pemilihan Lokasi.....	42
6. Teknik Pengumpulan Data .....	43
7. Teknik Analisis Data .....	45
<b>BAB II   DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN .....</b>	<b>48</b>
A. Sekilas Sejarah Kelistrikan di Indonesia.....	48
B. Sekilas Sejarah PT. PLN (Persero) UPJ Bantul .....	51
C. Organisasi dan Personalia .....	53
1. Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) UPJ Bantul..	53
2. Personalia .....	54
3. Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	72
4. Karyawan Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	73
5. Karyawan Berdasarkan Golongan/Fungsional....	74
D. Operasional Perusahaan .....	75
1. Landasan dan Tujuan PT. PLN (Persero) UPJ Bantul .....	75
2. Kegiatan Pelayanan dan Bidang Usaha.....	76
3. Tarif Dasar Listrik .....	77
E. Misi Visi dan Motto .....	79
F. Kebijakan Mutu dan Sasaran Mutu.....	79

	G. Program Kerja Tahun 2006 .....	81
	H. Kebijakan Khusus Pelanggan Korban Gempa .....	82
<b>BAB III</b>	<b>ANALISIS INTERPRETASI DATA .....</b>	<b>89</b>
	A. Deskripsi Responden .....	90
	1. Deskripsi Responden Menurut Umur .....	90
	2. Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin....	91
	3. Deskripsi Responden Menurut Tingkatan Pendidikan .....	92
	4. Deskripsi Responden Menurut Pekerjaan .....	93
	B. Kualitas Pelayanan Publik PT. PLN (Persero) UPJ Bantul Pasca Gempa Tahun 2006.....	94
	1. Aspek Keandalan ( <i>Reliability</i> ).....	95
	2. Aspek Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ).....	97
	3. Aspek Keyakinan ( <i>Confidence</i> ).....	100
	4. Aspek Empati ( <i>Emphaty</i> ) .....	106
	5. Aspek Berwujud ( <i>Tangibels</i> ).....	112
	C. Analisis Indeks .....	115
	D. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan Dalam Kualitas Pelayanan Publik Pada PT. PLN (Persero) UPJ Bantul.....	125
	1. Komunikasi .....	125
	2. Sumber-sumber Fasilitas-fasilitas dan Kemampuan Sumber Daya Manusia .....	126
	3. Kecenderungan-kecenderungan Atau Tingkah Laku	127

	4. Struktur Birokrasi / Organisasi.....	128
<b>BAB III</b>	<b>PENUTUP</b> .....	131
	A. Kesimpulan.....	131
	B. Saran.....	134

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Instrumen Pengukuran Kinerja Pelayanan .....	39
Tabel 2.1 Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	72
Tabel 2.2 Pegawai / Karyawan Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	73
Tabel 2.3 Golongan / Fungsional Karyawan.....	74
Tabel 2.4 Kebijakan Mutu dan Sasaran Mutu .....	80
Tabel 2.5 Data Ikhtisar Rekening Listrik Bulan Mei dan Bulan Agustus Tahun 2006 PT. PLN (Persero) UPJ Bantul .....	83
Tabel 2.6 Data Pelanggan PT. PLN (Persero) UPJ Bantul Tahun 2005-2006 .....	85
Tabel 2.7 Daftar Pemasar Biro Teknik Listrik (BTL) PT. PLN (Persero) UPJ Bantul .....	87
Tabel 3.1 Responden Menurut Umur .....	90
Tabel 3.2 Responden Menurut Jenis Kelamin.....	91
Tabel 3.3 Responden Menurut Tingkatan Pendidikan .....	92
Tabel 3.4 Responden Menurut Pekerjaan.....	93
Tabel 3.5 Penilaian Responden Terhadap Informasi Ketenagalistrikan Yang Diberikan Kepada Klien Secara Cepat, Jelas, Dan Dapat Dipertanggung Jawabkan .....	95
Tabel 3.6 Penilaian Responden Terhadap Pemberian Pelayanan Diselesaikan Dengan Cepat Dan Tepat Waktu .....	96
Tabel 3.7 Penilaian Responden Terhadap Kemampuan Tindakan Tanggap Terhadap Penyalaan Kembali Aliran Listrik Yang Padam Akibat Peristiwa Gempa.....	97
Tabel 3.8 Penilaian Responden Terhadap Kemampuan Pegawai Dan Karyawan Dalam Menerima Keluhan Dan Kritik Para Pelanggan .....	99

Tabel 3.9	Penilaian Responden Terhadap Kemampuan Pegawai Dan Karyawan Dalam Menyelesaikan Pekerjaan .....	100
Tabel 3.10	Penilaian Responden Terhadap Nilai Kesopanan Dan Keramahan Petugas Pegawai Dan Karyawan Dalam Memberikan Pelayanan .....	102
Tabel 3.11	Penilaian Responden Terhadap Pelayanan Yang Dilakukan Pegawai Dan Karyawan Memberikan Kepercayaan Dan Kejelasan .....	103
Tabel 3.12	Penilaian Responden Terhadap Jaminan Keamanan Bagi Para Pelanggan Pada Waktu Pembayaran Rekening.....	105
Tabel 3.13	Penilaian Responden Terhadap Prosedur Dalam Mekanisme Pelayanan .....	106
Tabel 3.14	Penilaian Responden Terhadap Sikap Pegawai Dan Karyawan Dalam Memberikan Perhatian Khusus Terhadap Perbaikan Kesalahan Prosedur .....	108
Tabel 3.15	Penilaian Responden Terhadap Lokasi PT. PLN (Persero) UPJ Bantul Yang Strategis .....	109
Tabel 3.16	Penilaian Responden Terhadap Kemampuan Pegawai Dalam Menjawab Pertanyaan Para Pelanggan.....	111
Tabel 3.17	Penilaian Responden Terhadap Kenyamanan Dan Kebersihan Ruang PT. PLN (Persero) UPJ Bantul Yang Selalu Terjaga	112
Tabel 3.18	Penilaian Responden Terhadap Penggunaan Teknologi Dan Sistem Komputerisasi .....	114
Tabel 3.19	Indeks Antar Sub Variabel Kualitas Pelayanan Publik PT. PLN (Persero) UPJ Bantul Pasca Gempa Tahun 2006...	123
Tabel 3.20	Peringkat Variabel Kualitas Pelayanan Publik PT. PLN (Persero) UPJ Bantul Pasca Gempa Tahun 2006 .....	124
Tabel 3.21	Kebijakan Mutu dan Sasaran Mutu.....	129

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Model Implementasi Kebijakan .....	28
Gambar 2.1	Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) UPJ Bantul .....	53

## SINOPSIS

Skripsi ini berjudul **“KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PT. PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PLN) KABUPATEN BANTUL PASCA GEMPA TAHUN 2006”** dengan obyek penelitian pada kantor PT. PLN (UPJ) Persero Bantul. Alasan pemilihan judul diatas adalah penyusun ingin mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh PT. PLN (UPJ) Persero Bantul pasca gempa tahun 2006 dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi implementasi kebijakan dalam kualitas pelayanan publik

Dalam perkembangannya PT. PLN (Persero) menangani empat jenis pelayanan yaitu : pelayanan tagihan listrik, pelayanan perbaikan gangguan, pelayanan penambahan daya, dan pelayanan penyambungan jaringan baru. Mengingat perubahan jumlah pelanggan sebelum gempa dan setelah gempa yang cukup drastis yaitu dari 120.497 (bulan Juni) menjadi 72.030 (bulan Agustus). Berdasarkan angka tersebut maka dapat diketahui bahwa pelanggan PT. PLN (UPJ) Persero Bantul yang terkena musibah gempa sebesar 48.467 (120.497-72.030) pelanggan.

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode analisis deskriptif yang diharapkan dapat menunjukkan, mengklasifikasikan, menggambarkan dan menganalisa data serta untuk memecahkan masalah dengan menggunakan teknik pengumpulan data: observasi, dokumentasi, kuesioner dan interview.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan memberikan penilaian baik, hal ini didukung dari perolehan hasil indeks total kuesioner sebesar 2,63. indeks tertinggi sebesar 3,24 dengan kriteria baik, pada Aspek Berwujud yaitu pada sub variabel kenyamanan dan kebersihan ruangan PT. PLN (UPJ) Persero Bantul, dan Indeks terendah sebesar 2,12 dengan kriteria cukup baik, pada Aspek Daya Tanggap pada sub variabel kemampuan tindakan tanggap terhadap penghidupan kembali jaringan aliran listrik yang padam akibat peristiwa gempa. Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi dalam implementasi kebijakan dalam kualitas pelayanan publik adalah faktor komunikasi, fasilitas dan SDM, kecenderungan-kecenderungan dan tingkah laku, dan struktur birokrasi / organisasi. Faktor komunikasi menyangkut mengenai dalam bentuk apa saja sosialisasi yang diberikan terhadap pelanggan, faktor sumber fasilitas dan SDM menyangkut tentang fasilitas-fasilitas pelayanan yang ada seperti komputerisasi dan kondisi keindahan ruangan untuk peningkatan SDM diadakannya pelatihan-pelatihan dan kursus-kursus bagi pegawai / karyawan. Sedangkan faktor tingkah laku menyangkut hubungan pimpinan dengan para pegawai / karyawan dan hubungan pegawai / karyawan dengan para pelanggan. Untuk faktor birokrasi / organisasi menyangkut tentang tujuan organisasi, standar ukuran dasar harga tarif listrik, kebijakan dan sasaran mutu, dan pengaruh dari unit organisasi lain.

Walaupun terdapat pula dimensi pelayanan yang dikatakan cukup baik. Hal ini berarti pelayanan yang diberikan masih perlu diperhatikan dan lebih ditingkatkan agar kualitas yang diberikan pada pelanggan dapat lebih baik lagi dengan didukung oleh perhatian yang lebih dari organisasi untuk pegawai / karyawan agar termotivasi untuk bekerja dengan lebih baik lagi.