

**SKRIPSI**  
**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PT. PLN**

(Studi kasus Tanjung Redeb, Kabupaten Berau)



**Muhammad**  
**20110520075**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**  
**2016**

**SKRIPSI**  
**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PT. PLN**

(Studi kasus Di Tanjung Redeb, Kabupaten Berau)

**Di Ajukan untuk Memenuhi Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana**

**Ilmu Politik Dan Ilmu Pemerintahan**

**Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**  
**2016**

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Muhammad
NIM	: 20110520075
Program Studi	: Ilmu Politik Dan Ilmu Pemerintahan
Fakultas	: Fakultas Sosial Poltik

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Karya Skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi lain. Sumber informasi yang berasal atau yang dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka dibagian akhir Tulis Skripsi ini,

Apabila dikemudian hari ditemukan atau dapat dibuktikan Skripsi ini hasil tiruan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Yogyakarta, 3 Oktober 2016

Yang membuat pernyataan

Muhammad

Muhammad

**MOTTO**

*"Berdoalah (mintalah) kepadaKu (Allah SWT), Pastilah aku kabulkan untukmu".  
(QS. Al-Mukmin : 60)*

"Dan janganlah kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya tiada berputus asa dari rahmat Allah melainkan orang-orang yang kufur (terhadap karunia Allah)."

(Q.S. Yusuf: 87)

**Jagalah rahasia temanmu, tutupilah keburukannya dan  
diamlah jangan memperbesar kesalahannya yang sedang  
dibicarakan oleh orang lain**

(Abu Hamid Al Ghazali)

"Jika wanita tidak ada, semua uang yang ada di dunia tidak ada artinya"

(Aristoteles)

Akar dari pendidikan itu pahit tapi buahnya manis

(Aristoteles)

Aku adalah pelukis yang buruk. Goresan kuasku tidak mampu untuk mengganti auramu.  
Dan kanvas lukisku tidak akan pernah cukup untuk menangkap keindahanmu"

*(Sanji One Piece)*

### **PERSEMBAHAN**

*Alhamdulillahirabbil'alamin.... Alhamdulillahirabbil 'alamin....  
Alhamdulillahirabbil alamin....*

Akhirnya aku sampai ke titik ini,  
Sepercik keberhasilan yang Engkau hadiahkan padaku ya Rabb  
Tak henti-hentinya aku mengucapkan syukur pada Mu ya Rabb  
Serta shalawat dan salam kepada idola ku Rasulullah SAW  
dan para sahabat yang mulia  
Semoga sebuah karya sederhana ini menjadi amal shaleh bagiku  
Ku persembahkan skripsi ini...

Untuk belahan jiwa ku bidadari dunia dan surgaku yang tanpamu aku bukanlah siapa-  
siapa

di dunia fana ini Ibundaku tersayang (Salmah)  
serta orang yang menginjeksikan segala idealisme, prinsip, edukasi dan kasih sayang  
berlimpah dengan wajah datar menyimpan kegelisahan ataukah perjuangan yang  
tidak pernah ku ketahui,  
namun tenang temaram dengan penuh kesabaran  
dan pengertian luar biasa Alm. Ayahandaku tercinta (Thamrin, M . Ali )  
yang telah memberikan segalanya untukku  
Kepada Kaka ku dan keponakan ku yang aku sayangi dan kurindukan

Teruntuk sahabat-sahabat ku yang dari daerah maupun kampus

Teruntuk teman-teman seperjuangan Hidup dan Ilmu Pemerintahan 2011, selama 5  
tahun kita bersama banyak cerita yang kita lalui. Terimakasih kawan  
Semua pihak yang tidak mungkin disebutkan satu persatu yang telah  
memberikan kontribusinya dalam membantu pelaksanaan penelitian ini

Akhir kata, semoga skripsi ini membawa kebermanfaatn.  
Jika hidup bisa kuceritakan di atas kertas, entah berapa banyak yang  
dibutuhkan hanya untuk kuucapkan terima kasih...



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ini dengan judul “**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PT. PLN (studi kasus Di , Tanjung Redeb, Kabupaten Berau) ”**. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ali Muhammad, S.IP. M.A., Ph.D. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Titin Purwaningsi, S.IP., M.Si Selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Sosial dan Politik
3. Bapak Drs. Suswanta, M.Si. Selaku dosen pembimbing saya yang penuh dengan kesabaran, kelembutan dan penuh dengan pengorbanan sehingga beliau mampu membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyusun proposal penelitian ini.
4. Ibu Dian Eka Rahmawati, M.Si. selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran untuk kebaikan penulisan Skripsi
5. Bapak Eko Prioyo Punomo, Ph.D selaku dosen penguji 2 yang telah memberikan sara – saran yang baik dalam menguji skripsi
6. Seluruh dosen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta terutama pada Program Studi Ilmu Pemerintahan dan Politik yang telah memberikan ilmunya selama kuliah.

Semoga segala bantuan yang tidak ternilai harganya ini mendapat imbalan di sisi Allah SWT sebagai amal ibadah, Amin. Penulis menyadari bahwa karya tulis ilmiah ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik saran yang membangun dari berbagai pihak sangat penulis harapkan demi perbaikan-perbaikan ke depan. *Amin Yaa Rabbal 'Alamiin*

Yogyakarta, 3, Oktober, 2016

Penulis

MUHAMMAD

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN.....	iii
MOTTO .....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
INTISARI.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	9
E .Kerangka Dasar Teori.....	10
1. Persepsi .....	10
a. Persepsi Sosial .....	11
1) Persepsi Berdasarkan Pengalaman.....	11
2) Persepsi Bersifat Selektif.....	11
3) Persepsi Bersifat Dugaan.....	12
b.Persepsi dan Budaya.....	13
2. Masyarakat.....	13
a. Masyarakat Pedesaan .....	14
b. Masyarakat Kota.....	14
3. Pelayanan publik.....	17
a. Kualitas jasa .....	19
b. Dimensi Kualitas Jasa.....	21
c. Analisa Gap .....	22
4. Listrik Prabayar (Token Listrik) .....	24
a. Peraturan PLN.....	26
1) Kententuan umum (Pasal 1) .....	26
2) Ruang Lingkup (Pasal 2).....	29
3) Penyambungan (Pasal 3).....	29



4) Ketentuan Teknis (Pasal 4).....	30
5) Pengukuran dan Pembatasan (Pasal 5).....	31
6) Nilai Stroom Listrik Prabayar (Pasal 6).....	32
7) Stroom Listrik Prabayar Habis (Pasal 7).....	33
8) Kewajiban dan Hak PLN (Pasal 8).....	33
9) Kewajiban dan Hak Pelanggan (Pasal 9).....	34
F. Definisi Konsepsional.....	37
G. Definisi Operasional.....	38
1. Pemasangan Baru.....	38
a. Pendaftaran Pemasangan Listrik Prabayar.....	38
b. Petugas PT.PLN melakukan survey lokasi.....	38
c. Penerbitan surat persetujuan.....	38
d. Pelanggan menyampaikan sertifikasi layak operasi.....	38
e. Pelanggan melakukan transaksi jual beli listrik.....	38
f. Petugas PT.PLN melakukan Penyambungan Listrik Prabayar.....	38
2. Migrasi dari Pascabayar ke Prabayar.....	38
a. Pendaftaran Pemasangan Listrik Prabayar.....	38
b. Penerbitan surat persetujuan.....	38
c. Pelanggan Listrik Prabayar melakukan biaya penyambungan dan token perdana.....	38
d. Pelanggan melakukan mendatangi surat persetujuan.....	38
e. Petugas PT. PLN melakukan penyambungan Listrik Prabayar.....	38
H. Metode penelitian.....	39
1. Jenis penelitian.....	39
2. Lokasi penelitian.....	39
3. Jenis data.....	40
4. Populasi dan Sample.....	41
5. Teknik Pengumpulan Data.....	42
a. Wawancara.....	42
b. Kuisisioner.....	42
c. Observasi.....	43
6. Teknik Analisa Data.....	44

BAB II SETTING SOSIAL DAN GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN PT. PLN .....	45
A. Keadaan Geografis .....	45
1. Variabel 1.1. persentase luas wilayah kelurahan di kecamatan Tanjung Redeb .....	48
2. Variabel 1.2. Letak Geografis Kecamatan Tanjung Redeb.....	49
3. Variabel 1.3 Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur Tiap Kelurahan .....	50
4. Variabel 2.1. Jumlah Sarana Pendidikan Tiap Kelurahan.....	51
5. Variabel 2.2. Pendidikan Yang di Tamatkan .....	52
6. Variabel 3.1. Jumlah Perkerjaan.....	53
B. Gambaran PT. PLN PERSERO.....	54
C. PT PLN Kabupaten Berau .....	57
BAB III ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN.....	63
A. Deskripsi Responden : Pengguna Listrik Prabayar .....	64
1. Variabel Responden Berdasarkan Kelompok Jenis Kelamin.....	65
2. Variabel Responden Berdasarkan Umur.....	66
3. Variabel Jenis Perkerjaan Responden.....	67
B. Deskripsi Persepsi Tentang Pelayanan Listrik Prabayar .....	68
1. Hasil Pemasangan Baru .....	68
a. Variabel Deskripsi pelayanan pemasangan baru yang diberikan PT. PLN tentang Listrik Prabayar (Token Listrik).....	68
b. Variabel Deskripsi responden Bagaimana proses PT. PLN melakukan survei lokasi Listrik Prabayar (Token Listrik).....	69
c. Variabel Deskripsi Responden : Bagaimana pendapat saudara/i tentang penerbitan surat persetujuan .....	70
d. Variabel Deskripsi responden : Apakah saudara/i paham tentang surat persetujuan yang diberikan oleh PT. PLN.....	71
e. Variabel Deskripsi responden Apakah saudara/i mengerti tentang sertifikasi layak operasi .....	72
f. Variabel Deskripsi Responden : Apakah saudara/i sudah mengerti tentang perjanjian jual beli tenaga listrik .....	73
2. Migrasi ke Prabayar .....	74
a. Variabel Deskripsi Responden : Bagaimana Penilaian saudara/i tentang proses pendaftaran Pulsa Listrik Prabayar .....	74

b. Variabel Deskripsi Responden : Bagaimana pendapat saudara/i tentang penerbitan surat persetujuan.....	75
c. Variabel Deskripsi Responden : Bagaimana pendapat saudara/i mengenai tarif pemasangan Listrik Prabayar .....	76
d. Variabel Deskripsi Responden : Bagaimana pendapat saudara/i mengenai tarif pemakaian pulsa Listrik Prabayar .....	77
e. Variabel Deskripsi responden : Apakah saudara/i paham tentang surat persetujuan yang diberikan oleh PT.PLN.....	78
f. Variabel Deskripsi Responden : Bagaimana pendapat saudara/i proses kerja PT.PLN dalam Penyambungan Listrik Prabayar .....	79
C. Hasil.....	80
BAB IVPENUTUP .....	82
A. Kesimpulan .....	82
B.Saran .....	83
DAFTAR PUSTAKA .....	84

## DAFTAR GAMBAR

Daftar gambar	Halaman
2.1. Peta Wilayah Kerja Rayon Tanjung Redeb	58
2.2 Tenaga Listrik Sistem Tanjung Redeb	60
2.3 Sistem Kelistrikan Berau	61
2.4 Peta Jaringan dan Penyulang Sistem Tanjung Redeb	62



## DAFTAR TABEL

Daftar Table	Halaman
1.1 Pelayanan Listrik Prabayar	5
1.2 Kualitas jasa	20
1.3 Manfaat Prabayar	26
1.4. Pelayanan Listrik Prabayar	36
2.1 Table luas wilayah Kelurahan Kecamatan Tanjung Redeb	48
2.2 Letak Geografis Kecamatan Tanjung Redeb	49
2.3Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur	50
2.4 Jumlah saran pendidikan	51
2.5 Pendidikan yang ditamatkan	52
2.6Jumlah Perkerjaan	53
3.1 Kelompok Jenis Kelamin Responden	65
3.2Berdasarkan Umur Responden	66
3.3Perkerjaan Reponden	67
3.4Variabel Deskripsi pelayanan pemasangan baru	68
3.5Variabel Deskripsi Bagaimana proses PT.PLN melakukan survei lokasi	69
3.6Variabel Deskripsi Responden tentang penerbitan surat persetujuan	70
3.7Variabel Deskripsi responden tentang surat persetujuan yang diberikan oleh PT.PLN	71
3.8Variabel Deskripsi tentang sertifikasi layak operasi	72
3.9Variabel Deskripsi Responden tentang perjanjian jual beli tenaga listrik	73
3.10Variabel Deskripsi Responden proses pendaftaran listrik prabayar	74
3.11Variabel Deskripsi Responden : tentang lama penerbitan surat persetujuan	75
3.12Variabel Deskripsi Responden : mengenai tarif pemasangan Listrik Prabayar	76
3.13Varibel Deskripsi Responden : mengenai tarif pemakaian pulsa Listrik Prabayar	77
3.14Variabel Deskripsi Responden : tentang lama penerbitan surat persetujuan	78

<b>3.15</b>	<b>Variabel Deskripsi Responden : Bagaimana proses penyambungan Listrik Prabayar</b>	<b>79</b>
<b>3.16</b>	<b>Variabel Hasil kepuasan pemasangan Baru</b>	<b>80</b>
<b>3.17</b>	<b>Variabel Hasil kepuasan Migrasi ke Prabayar</b>	<b>81</b>