

KUALITAS PELAYANAN PROGRAM TAMBAH DAYA GRATIS DI PT PLN (PERSERO) RAYON KARANG PILANG SURABAYA

Auliya Nadhiroh

14040674136 (S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri
Surabaya) aulyanadhiroh@yahoo.com

Dra. Meirinawati, M.AP

0021056804S1 (S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri
Surabaya) meirinawati91@unesa.ac.id

Abstrak

Pelayanan publik merupakan wujud dari aparaturnya pemerintah sebagai abdi negara dalam melayani masyarakat. Tidak hanya instansi pemerintah, Badan Usaha Milik Negara pun dituntut untuk menjadi aparaturnya pelayanan yang baik untuk masyarakat. Salah satunya adalah PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero. PT. PLN (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang memiliki usaha dibidang ketenagalistrikan. PT. PLN (Persero) dituntut maksimal dalam memberikan pelayanan. Seperti pada pelayanan Program Tambah Daya Gratis yang telah menjadi strategi PT. PLN (Persero) dalam meningkatkan kualitas pelayanannya. Dalam pelaksanaan pelayanan Program Tambah Daya Gratis, PT. PLN (Persero) Rayon Karang Pilang Surabaya merupakan salah satu penyedia layanan tersebut. Selain untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Program Tambah Daya Gratis dimaksudkan untuk memaksimalkan Program Listrik Tepat Sasaran Oleh Pemerintah. Oleh Karena itu, peneliti ingin mendeskripsikan bagaimana kualitas pelayanan Program Tambah Daya Gratis di PT. PLN (Persero) Rayon Karang Pilang Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dimana fokus penelitian didasarkan pada indikator kualitas pelayanan menurut Tjiptono dan Diana yang memiliki lima dimensi / kriteria kualitas pelayanan yaitu : Keandalan (*Relability*), Ketanggapan (*Responsivness*), Jaminan Kepastian (*Assurance*), Empati (*Emphaty*), dan Bukti Fisik (*Tangible*). Teknik pengambilan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, yang kemudian digunakan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Program Tambah Daya Gratis di PT. PLN (Persero) Rayon Karang Pilang Surabaya terbilang cukup baik dan memuaskan. Dikatakan cukup baik karena pada setiap indikator sudah menunjukkan bahwa proses pelayanan memberikan kepuasan untuk pelanggan. Akan tetapi, meskipun pada aspek Jaminan Kepastian waktu belum memenuhi standar yang ditetapkan yaitu 3x24 jam sehingga ada beberapa pelanggan yang mengutarakan keluhannya pada pelayanan Program Tambah Daya Gratis ini. Dalam aspek Bukti Fisik masih terdapat kekurangan yaitu bahan bacaan untuk pelanggan yang mengantre agar pelanggan tidak merasa bosan. Sedangkan, dimensi Keandalan, Empati, dan Ketanggapan sudah memberikan pelayanan yang memuaskan untuk pelanggan

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan Publik, Program Tambah Daya Gratis

Abstract

Public service is a form of government apparatus as servant of state in serving society. Not only government agencies, State-Owned Enterprises are also required to be good service officers for the community. One of them is PT. PLN (Persero). PT. PLN (Persero) is a State Owned Enterprise which has business in the field of electricity. PT. PLN (Persero) is demanded maximum in providing services. As in the service Free Power Add Program that has become the strategy of PT. PLN (Persero) in improving the quality of its services. In the implementation of services Free Power Add Program, PT. PLN (Persero) Rayon Karang Pilang Surabaya is one of the service providers. In addition to improving the quality of service to the community, the Free Added Power Program is intended to maximize the Right Target Electricity Program by the Government. Therefore, researchers want to describe how the quality of service Free Power Program at PT. PLN (Persero) Rayon Karang Pilang Surabaya. 5/This research uses descriptive research method with qualitative approach, where the focus of research is based on the service quality indicator according to Tjiptono and Diana which has five dimensions / service quality criteria, namely: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Tangible. Technique of data retrieval is done through interview, observation, and documentation, which then used to answer formulation of research problem. The results of research

that has been done shows that the quality of services Free Program Free Power in PT. PLN (Persero) Rayon Karang Pilang Surabaya is quite good and satisfactory. Said good enough because on each indicator has indicated that the service process to provide satisfaction for customers. However, although the Time Warranty aspect has not met the set standard that is 3x24 hours so there are some customers who express their complaints on the service of this Free Power Added Program. In the aspect of Tangible there is still a lack of reading materials for customers who queue so that customers do not feel bored. Dimensions Reliability, Empathy, and Responsiveness already provide satisfactory service for customers.

Keywords: Quality, Public Service, Free Power Added Program

PENDAHULUAN

Pelayanan Publik merupakan suatu wujud aparatur pemerintah dalam menjadi abdi masyarakat disamping sebagai abdi Negara. Menurut Joko (2001:41) Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Hal tersebut juga disebutkan dalam SK Menpan No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata laksana Pelayanan Umum, Pelayanan masyarakat adalah segala bentuk kegiatan yang dilaksanakan instansi pemerintah di pusat, di daerah dalam membentuk barang dan jasa baik dalam bentuk pemenuhan masyarakat maupun dalam pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik. Dalam hal institusi pemerintah yang memberikan pelayanan. Hal yang terpenting dalam Pelayanan Publik adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparatur negara sebagai pelayan masyarakat. Karena hal itulah kedudukan aparatur pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik sangat strategis karena sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat. Sasaran pemerintahan untuk kualitas

pelayanan publik adalah bagaimana pemerintah dapat memberikan pelayanan kepada publik secara baik (*good services*) dan keberhasilan aspek pelayanan ini dapat diukur salah satunya dengan tingkat kepuasan masyarakat yang diberikan oleh pemerintah. Peningkatan kualitas pelayanan masyarakat ini merupakan bagian dari penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) yang harus diaplikasikan disetiap sektor publik.

Kualitas pelayanan publik merupakan kunci dari kepuasan masyarakat atau publik yang berperan sebagai sasaran dari pelaksanaan pelayanan publik dimana jika pelayanan yang dilaksanakan itu baik dan memenuhi standar pelayanan maka kepuasan masyarakat secara otomatis akan tercapai. Demi pelayanan yang baik maka subyek pelayanan publik harus memiliki strategi-strategi khusus demi tercapainya kualitas pelayanan publik yang baik sehingga menciptakan kepuasan terhadap masyarakat yang berperan sebagai obyek pelayanan publik. Pelayanan publik tidak hanya diperankan oleh aparatur pemerintah tetapi badan milik negara lainnya seperti BUMN (Badan Usaha Milik Negara). Menurut Undang-undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang BUMN mengatakan bahwa Badan Usaha Milik Negara, yang selanjutnya disebut BUMN, adalah badan usaha yang seluruhnya atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh negara melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan. Kemudian tujuan dari BUMN yang telah ditetapkan pada *Pasal 33 khususnya ayat (2) dan (3) UUD 1945 yang menyatakan bahwa cabang-cabang produksi penting bagi Negara yang menguasai hajat hidup orang banyak dikuasai oleh Negara. Kemudian bumi, air, dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh Negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.*

Keberadaan BUMN di Indonesia dirasakan sangat penting, tidak hanya oleh pemerintah tapi juga

oleh masyarakat luas. Dari sisi pemerintah BUMN seringkali digunakan sebagai salah satu instrumen penting dalam pembangunan. Sementara itu dari sisi masyarakat, BUMN juga berperan sebagai penyedia pelayanan publik selain badan dan lembaga pemerintahan. Maka dari itu, BUMN berpengaruh penting di Indonesia bukan hanya karena BUMN merupakan penyedia pelayanan publik kepada masyarakat, akan tetapi BUMN juga merupakan organisasi yang tujuan pencapaiannya hanya pada satu bidang saja yang dikelola oleh pemerintah. Dari sekian banyak organisasi publik yang bergerak dibidang strategis, PT. PLN merupakan organisasi publik yang keberadaannya sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Sebagai organisasi publik yang bergerak dalam bidang jasa ketenagalistrikan, keberadaan PT. PLN sangat dibutuhkan oleh semua pihak. Sebagai penyedia layanan ketenagalistrikan yang resmi ditunjuk pemerintah, PT. PLN benar-benar dituntut untuk menunjukkan profesionalismenya yaitu dalam bentuk perbaikan maupun peningkatan kinerja organisasi.

PT. PLN merupakan BUMN yang cukup banyak menghasilkan provit yang luar biasa besar untuk Negara Indonesia, seperti yang telah dikemukakan di media massa oleh Wahyu Kuncoro selaku Deputy Bidang Infrastruktur Kementerian BUMN bahwa PT. PLN memiliki laba yang signifikan. Tahun 2016 laba PT. PLN mencapai 7,9 Triliun Rupiah yang berperan penting untuk pencapaian 172 Triliun Rupiah dan secara otomatis PT. PLN menjadi andalan Kementerian BUMN untuk mencetak laba yang telah ditargetkan. (Sumber: <http://bisnis.liputan6.com/read/2415946/pln-jadi-andalan-kementerian-bumn-cetak-laba-di-2016> diakses pada 15 Februari pukul 11.43). Maka dari itu PT. PLN berusaha untuk menciptakan strategi-strategi yang dimaksudkan untuk meningkatkan kinerja dengan teknologi yang terus berkembang dengan pesat sehingga dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan maksimal sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik. Mengingat energi listrik yang sudah menjadi kebutuhan pokok masyarakat, dimana jika listrik tidak ada, maka masyarakatpun tidak bisa melakukan pekerjaan karena di era globalisasi ini semua pekerjaan dan aktivitas masyarakat tidak terlepas dari energy listrik. Pernyataan tersebut telah mengemukakan listrik menjadi kebutuhan yang vital yang dapat dikatakan tidak seorangpun yang dapat bertahan di area atau tempat yang tidak memiliki aliran listrik. Pemerintah telah menyadari betapa pentingnya energi listrik untuk masyarakat dan tidak

menuntut kemungkinan tarif listrik yang dibebankan kepada masyarakat akan semakin naik dari tahun ke tahun. Hal itulah yang sampai saat ini menimbulkan keresahan bagi perekonomian masyarakat Indonesia. Maka dari itu PT. PLN menciptakan banyak inovasi bagaimana perekonomian masyarakat tetap stabil dengan kenaikan tarif listrik setiap tahunnya. Salah satunya yaitu PT. PLN Persero Rayon Karang Pilang yang merupakan salah satu cabang PT. PLN (Persero) yang memberikan seluruh pelayanan ketenagalistrikan di area Karang Pilang. PT. PLN (Persero) Rayon Karang Pilang memiliki pelanggan konsumen listrik 41.738 yang terdiri dari Umum (Konsumen Rumah Tangga) 41.341 konsumen, ABRI 21 konsumen, Non ABRI 33 konsumen, PEMDA 339 konsumen, dan BUMN 4 konsumen.

Program ini merupakan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dimana hanya beban daya 900VA tidak akan dipungut biaya jika ingin menaikkan ke daya 1300VA. Biaya asli sebelum program ini diimplementasikan kurang lebih Rp.450.000,-. Hal ini diinginkan untuk menarik antusias masyarakat agar masyarakat berkenan untuk berpartisipasi dalam Program Tambah Daya Gratis oleh PT. PLN ini. Program ini diciptakan karena mulai per 1 Januari 2017 subsidi dalam daya 900VA akan dihapus, jadi subsidi hanya berlaku pada daya 450VA. Tarif listrik 900VA akan naik dari posisi saat ini Rp.605 per KWh menjadi Rp.791 per KWh per Januari. Kemudian, tarifnya meningkat lagi menjadi Rp1.034 per KWh pada Maret dan menjadi Rp1.352 per KWh pada Mei 2017. Kemudian mulai 1 Juli 2017, pelanggan rumah tangga mampu 900 VA itu akan dikenakan penyesuaian tarif otomatis setiap bulan seperti 12 golongan tarif nonsubsidi lainnya. Jika mengikuti tarif listrik 12 golongan tarif nonsubsidi per 1 Januari 2017, maka tarifnya sebesar Rp 1.467,28/kWh.

Program Tambah Daya Gratis adalah program yang ditujukan untuk masyarakat yang ingin menambahkan daya listriknya dari 900 VA ke 1300 VA secara gratis dikarenakan subsidi 900 VA akan segera dicabut. Akan tetapi, tidak semua masyarakat yang rumahnya memiliki daya 900 VA dicabut subsidiya oleh pemerintah, ada beberapa rumah yang memiliki daya 900 VA tetap merasakan subsidi oleh pemerintah sebesar RP. 605,- per KWh yakni rumah tangga yang benar-benar tidak mampu yang disesuaikan oleh standar yang telah ditetapkan. PT. PLN Persero bekerja sama dengan pikak RT (Rukun Tetangga) dan RW(Rukun Warga) setempat untuk mengumpulkan data setiap penduduknya melalui

Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan sebagainya. Kemudian pihak PT. PLN datang secara langsung ke semua rumah yang memiliki daya listrik 900VA yang tertera di Data Terpadu TNP2K dan melakukan pemadanan antara Data Terpadu dengan Kartu Keluarga (KK).

Program Tambah Daya Gratis yang diciptakan oleh PT. PLN (Persero) memang merupakan bentuk strategi yang bagus untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan meringankan beban masyarakat yang tiap tahun harus menghadapi kenaikan tarif listrik, selain itu Program ini juga bermanfaat untuk meningkatkan tujuan dari program subsidi listrik tepat sasaran dari pemerintah. Berdasarkan paparan tersebut diatas maka penulis tertarik untuk mengetahui lebih jauh tentang Kualitas Pelayanan Program Tambah Daya Gratis di PT. PLN (Persero) Rayon Karang Pilang Surabaya karena di Rayon Karang Pilang cukup banyak pelanggan yang memiliki daya listrik rumah tangga 900 VA yang kehilangan subsidi oleh pemerintah.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dimana peneliti menggambarkan dan menjelaskan situasi dan kondisi yang terjadi, setelah peneliti melakukan observasi dan wawancara berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Program Tambah Daya Gratis di PT. PLN (Persero) Rayon Karang Pilang Surabaya kepada sumber data yang terkait dengan penelitian.

Lokasi penelitian pada penelitian ini adalah di kantor PT. PLN (Persero) Rayon Karang Pilang Surabaya.

Fokus penelitian adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Program Tambah Daya Gratis di PT. PLN (Persero) Rayon Karang Pilang Surabaya dengan menggunakan indikator kualitas yang telah dikemukakan oleh Tjiptono dan Diana yang terdiri dari Keandalan (*Reability*), Ketanggapan (*Responsivness*), Jaminan Kepastian (*Assurance*), Empai (*Emphaty*), dan Bukti Fisik (*Tangible*).

Adapun subjek dalam penelitian ini adalah Manager PT. PLN (Persero) Karang Pilang Surabaya, Asisten Manager Pelayanan dan Administrasi PT. PLN (Persero) Karang Pilang Surabaya, Seksi Pelayanan Pelanggan PT. PLN (Persero) Karang

Pilang Surabaya dan Pelanggan PT. PLN (Persero) Karang Pilang Surabaya.

Pengumpulan data untuk memperoleh data yang valid, diperlukan data yang lengkap dan akurat sesuai dengan keadaan, sehingga diperlukan teknik yang tepat untuk mendapatkan informasi tersebut. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan terhadap subyek penelitian.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu teknik analisis data yang digunakan untuk mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan Program Tambah Daya Gratis di PT. PLN (Persero) Rayon Karang Pilang Surabaya yang kemudian dari data yang terkumpul dianalisis selanjutnya terjadi proses pendeskripsian yang kemudian melakukan perbandingan dengan teori yang terkait guna menjawab apa yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini menggunakan analisis data model interaktif kualitatif dari Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2008:92) yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebagai salah satu Perusahaan Milik Negara yang bergerak dibidang Ketenagalistrikan yang dimana menyelenggarakan pelayanan publik di dalamnya, PT. PLN (Persero) Rayon Karang Pilang Surabaya menyelenggarakan pelayanan publik untuk masyarakat atau konsumen listrik sebagai pelanggan PT. PLN (Persero). Di dalam penyelenggaraan pelayanannya, PT. PLN (Persero) Rayon Karang Pilang melakukan berbagai inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk membuktikan bahwa tidak hanya sektor privat (swasta) saja yang mampu memberikan pelayanan yang baik untuk pelanggan / masyarakat, sektor publik pun mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal dimana masyarakat / pelanggan adalah sebagai pihak yang harus dipuaskan atas pelayanan yang diberikan.

Inovasi yang dilakukan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di PT. PLN (Persero) Rayon Karang Pilang Surabaya salah satunya adalah Program Tambah Daya Gratis. Program ini dapat dikatakan untuk sedikit meringankan beban dari dampak kebijakan listrik tepat sasaran oleh pemerintah. Listrik tepat sasaran singkatnya

bertujuan untuk lebih memperketat subsidi tarif listrik masyarakat khususnya tarif listrik dengan daya 900VA. Hanya masyarakat yang benar-benar tidak mampu yang masih memiliki subsidi oleh pemerintah, masyarakat penggunaan daya 900VA yang mampu dan tidak diberikan subsidi lagi oleh pemerintah yang akan menjadi sasaran dari Program Tambah Daya Gratis ini karena tarif listrik 900VA akan disetarakan nominalnya dengan tarif listrik 1300VA hingga 5500VA. Mulai per 1 Januari 2017 subsidi dalam daya 900VA akan dihapus, jadi subsidi hanya berlaku pada daya 450VA. Tarif listrik 900VA akan naik dari posisi saat ini Rp.605 per KWh menjadi Rp.791 per KWh per Januari. Kemudian, tarifnya meningkat lagi menjadi Rp1.034 per KWh pada Maret dan menjadi Rp1.352 per KWh pada Mei 2017. Kemudian mulai 1 Juli 2017, pelanggan rumah tangga mampu 900 VA itu akan dikenakan penyesuaian tarif otomatis setiap bulan seperti 12 golongan tarif nonsubsidi lainnya. Jika mengikuti tarif listrik 12 golongan tarif nonsubsidi per 1 Januari 2017, maka tarifnya sebesar Rp 1.467,28/kWh.

Kualitas pelayanan Program Tambah Daya Gratis ini hasilnya akan diuraikan menggunakan indikator kualitas pelayanan menurut Tjiptono dan Diana seperti yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya. Mengingat kondisi lapangan serta situasi yang dihadapi peneliti sehingga memilih melakukan pendekatan kualitatif dengan memudahkan oleh teori yang dikemukakan Tjiptono dan Diana tentang Kualitas Pelayanan dalam proses penyusunan pedoman wawancara. Pelayanan dalam Program Tambah Daya Gratis sebisa mungkin dapat menerapkan kelima indikator Kualitas Pelayanan yang dikemukakan oleh Tjiptono dan Diana yang selanjutnya akan dideskripsikan sesuai dengan indikator tersebut yang terdiri dari Keandalan (*Reability*), Ketanggapan (*Responsivness*), Jaminan Kepastian (*Assurance*), Empati (*Emphaty*), dan Bukti Fisik (*Tangible*).

a. *Realibility* (kehandalan)

Kehandalan (*Reability*) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Dalam pengertian yang lebih luas *reability* dapat diartikan bahwa perusahaan menyampaikan janji-janjinya mengenai penyampaian jasa, prosedur pelayanan, pemecahan masalah dan penentuan harga. Para pelanggan biasanya ingin sekali melakukan kerja sama dengan perusahaan yang bisa memenuhi janji-janjinya terutama mengenai sesuatu yang berhubungan dengan jasa. Dalam

pelayanan Program Tambah Daya Gratis oleh PT. PLN (Persero) Rayon Karang Pilang Surabaya kehandalan dari karyawan atau pegawai sangat diperhitungkan demi tercapainya kepuasan konsumen atau pelanggan. Seperti pada wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, ketepatan dan kecepatan pelayanan Program Tambah Daya Gratis kurang memberikan kenyamanan bagi pelanggan karena ada beberapa pelanggan yang mengeluhkan kurang tepatnya waktu proses pelayanan dengan yang dijanjikan oleh pihak PT. PLN (Persero).

Dalam menanggapi hal ini, PT. PLN (Persero) Rayon Karang Pilang Surabaya menanggapi memang benar ada beberapa pelanggan yang mengajukan kritik dan saran atas ketepatan waktu pelayanan yang diberikan, akan tetapi pihak PT. PLN (Persero) Rayon Karang Pilang meminta permohonan maaf sebesar-besarnya dan meminta pengertian pelanggan karena permintaan tambah daya meningkat sangat drastis daripada yang sebelumnya. Hal ini disebabkan karena adanya promosi dari pihak PT. PLN yang dapat dikatakan menguntungkan pihak pelanggan. Maka dari itu secara otomatis permintaan tambah daya pun menjadi meningkat drastis dengan jumlah pegawai yang sama akan memakan waktu yang lebih lama pula.

b. *Ressponsivness* (Ketanggapan dan kepedulian)

Ketanggapan (*Responsivness*) merupakan keinginan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. Dimensi ini menekankan pada perhatian penuh dan kecepatan dalam melakukan hubungan dengan para pelanggan baik itu permintaan, pertanyaan, keluhan dan masalah-masalah. Dalam melayani pelanggan / konsumen terkait Program Tambah Daya Gratis di PT. PLN (Persero) Rayon Karang Pilang Surabaya, pegawai PT. PLN berupaya sebaik mungkin dalam menghadapi kesulitan dan kendala dari konsumen / pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Karang Pilang Surabaya. Tidak hanya pegawai yang melayani pelanggan, satpam juga turut serta membantu memberikan informasi terkait Program Tambah Daya Gratis.

Dalam menghadapi keluhan menurut wawancara beberapa pelanggan, pegawai PT. PLN (Persero) Rayon Karang Pilang telah

dikatakan cukup bagus. Dalam penjelasannya kepada pelanggan, pelanggan mampu mencerna dengan baik karena menurut pelanggan, pegawai PT. PLN Rayon Karang Pilang memohon maaf dan menjelaskan secara terperinci dan mudah dimengerti oleh pelanggan karena pegawai PLN Rayon Karang Pilang mengetahui betul bahwa ketanggapan sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu pegawai PT. PLN (Persero) juga dapat mengendalikan emosi pelanggan yang sedang naik, pegawai akan mengendalikan emosi tersebut dan secara sabar akan memberikan pelayanan yang terbaik untuk pelanggan. Dalam kategori ini telah dibuktikan adanya sertifikat bahwa PT. PLN (Persero) Rayon Karang Pilang Surabaya merupakan Rayon terbaik dalam kategori Respon dan *Recovery Time* yang telah dibuktikan pada gambar yang telah tertera pada sub bab sebelumnya.

c. **Assurance (jaminan kepastian)**

Jaminan kepastian (*Assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Merupakan dimensi terpenting dari suatu pelayanan dimana para pelanggan harus bebas dari bahaya resiko yang tinggi atau bebas dari keragu-raguan dan ketidakpastian. Kepastian yang paling penting yaitu jaminan kepastian waktu dan biaya. Dalam pelayanannya, PT PLN (Persero) Rayon Karang Pilang Surabaya sedikit memiliki kekukurang dalam jaminan waktu dikarenakan volume permintaan tambah daya yang meningkat drastis dengan jumlah pegawai yang sama, akan tetapi jika berbicara tentang jaminan biaya PT. PLN (Persero) menjamin bahwa Biaya Penyambungan untuk Program Tambah Daya Gratis ini murni gratis tidak mengeluarkan uang satu rupiahpun.

Kepastian waktu dan biaya yang jelas, memberikan kepercayaan dan rasa ketidakraguan bagi pelanggan terhadap pelayanan Program Tambah Daya Gratis di PT. PLN (Persero) Rayon Karang Pilang Surabaya, akan tetapi selain jaminan kepastian waktu dan biaya, pelanggan juga membutuhkan jaminan keterampilan dan kompetensi yang mencakup kemampuan, tata cara bicara, keramahan, kesopanan para staf atau pegawai PT. PLN

(Persero) Rayon Karang Pilang Surabaya dalam memberikan pelayanan terkait Program Tambah Daya Gratis agar pelanggan tidak memiliki rasa ragu karena kepastian jaminannya sudah tidak diragukan lagi karena menurut wawancara yang telah dilakukan peneliti bahwa pegawai PT. PLN memiliki proses perekrutan yang daya saingnya tinggi, jadi yang terpilih hanyalah yang terbaik baik dalam intelektual maupun dalam sikap keramahan, kesopanan dan lain sebagainya.

d. **Empathy (empati)**

Empati (*Empathy*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan. Hal terpenting dari empati adalah cara penyampaian baik secara personal maupun biasa. Para pelanggan dianggap sebagai orang yang penting dan khusus. Sikap empati yang ditunjukkan pegawai PT. PLN (Persero) Rayon Karang Pilang terlihat ketika melakukan pelayanan terkait Program Tambah Daya Gratis, para pegawai memudahkan memberikan informasi kepada pelanggan dengan lengkap dan jelas tentang program tersebut sehingga pelanggan merasa terpuaskan dengan sikap empati yang diberikan pegawai PT. PLN (Persero).

Bukan hanya pegawai administrasi, satpam pun dapat berpartisipasi dalam dimensi ini karena tidak sedikit pelanggan yang membutuhkan informasi secara lengkap dan jelas. Satpam berperan penting karena satpam yang terdapat pada pintu masuk utama yang pertama kali melayani pelanggan.

e. **Tangible (bukti fisik)**

Dalam pelayanan yang diberikan PT. PLN (Persero) Rayon Karang Pilang Surabaya terkait Program Tambah Daya Gratis, bukti fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi. Bukti fisik banyak digunakan oleh perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang jasa dalam rangka untuk meningkatkan *image*-nya, memberikan kelancaran kualitas kepada para pelanggan.

Menurut wawancara yang telah dilakukan peneliti, bukti fisik yang terdapat di PT. PLN (Persero) Rayon Karang Pilang secara umum ada sarana prasarana dalam kantor seperti *Air Conditioner*, Televisi, Nomor antrian, kursi, dan bacaan yang membuat

pelanggan merasa nyaman. Tidak hanya bukti fisik secara sarana dan prasarana, bukti fisik yang meliputi penampilan juga penting. Menurut pelanggan yang telah diwawancarai sebelumnya, penampilan baik secara fisik maupun sikap, baik pelayanan administrasi maupun pelayanan teknik ini sudah bagus karena penampilan yang rapi dan memenuhi standar pelayanan.

Dari ke-lima dimensi / kriteria indikator kualitas pelayanan diatas, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Program Tambah Daya Gratis di PT. PLN (Persero) Rayon Karang Pilang Surabaya sudah dapat dikatakan memuaskan. Dapat dikatakan memuaskan karena beberapa indikator telah memenuhi standar dan prinsip pelayanan, akan tetapi ada juga beberapa indikator yang belum dikatakan memuaskan dalam pelayanan seperti pada indikator Bukti Fisik (*Tangible*) yang belum menyediakan bahan bacaan yang terbaru untuk pelanggan yang sedang menunggu nomor antrian agar pelanggan tidak merasa bosan. Sedangkan dalam indikator Jaminan Kepastian (*Assurance*) juga belum dikatakan memuaskan karena jaminan kepastian waktu yang diberikan masih memiliki sedikit kekurangan yaitu keterlambatan waktu proses penyelesaian sehingga menimbulkan keluhan / komplain dari pelanggan. Selain dari kedua indikator tersebut, indikator Keandalan (*Reability*), Ketanggapan (*Responsivness*), dan Empati (*Empathy*) sudah memenuhi syarat dan dapat dikatakan memuaskan pelanggan atas pelayanan yang diberikan.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan penjabaran dari Bab sebelumnya, kesimpulan yang dapat diambil adalah kualitas pelayanan yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) Rayon Karang Pilang dalam pelayanannya terkait Program Tambah Daya Gratis yang mengambil teori Tjiptono dan Diana sebagai bahan acuan dalam penentuan masalah penelitian kesimpulannya adalah Pelayanan yang diberikan PT. PLN (Persero) Rayon Karang Pilang sudah bagus mulai dari menghadapi keluhan menurut wawancara beberapa pelanggan, pegawai PT. PLN (Persero) Rayon Karang Pilang telah dikatakan cukup bagus. Dalam penjelasannya kepada pelanggan, pelanggan

mampu mencerna dengan baik karena menurut pelanggan, pegawai PT. PLN Rayon Karang Pilang memohon maaf dan menjelaskan secara terperinci dan mudah dimengerti oleh pelanggan karena pegawai PLN Rayon Karang Pilang mengetahui betul bahwa ketanggapan sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Selain itu dari sisi jaminan kepastian, kepastian waktu dan biaya yang jelas yang memberikan kepercayaan dan rasa ketidakraguan bagi pelanggan terhadap pelayanan Program Tambah Daya Gratis di PT. PLN (Persero) Rayon Karang Pilang Surabaya, akan tetapi selain jaminan kepastian waktu dan biaya, pelanggan juga membutuhkan jaminan keterampilan dan kompetensi yang mencakup kemampuan, tata cara bicara, keramahan, kesopanan para staf atau pegawai PT. PLN (Persero) Rayon Karang Pilang Surabaya dalam memberikan pelayanan terkait Program Tambah Daya Gratis agar pelanggan tidak memiliki rasa ragu karena kepastian jaminannya sudah tidak diragukan lagi karena menurut wawancara yang telah dilakukan peneliti bahwa pegawai PT. PLN memiliki proses perekrutan yang daya saingnya tinggi, jadi yang terpilih hanyalah yang terbaik baik dalam intelektual maupun dalam sikap keramahan, kesopanan dan lain sebagainya.

Kemudian sikap empati yang tinggi terhadap pelanggan mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, Sikap empati yang ditunjukkan pegawai PT. PLN (Persero) Rayon Karang Pilang terlihat ketika melakukan pelayanan terkait Program Tambah Daya Gratis, para pegawai memudahkan memberikan informasi kepada pelanggan dengan lengkap dan jelas tentang program tersebut sehingga pelanggan merasa terpuaskan dengan sikap empati yang diberikan pegawai PT. PLN (Persero).

Kualitas pelayanan juga ditentukan oleh bukti fisik. bukti fisik yang terdapat di PT. PLN (Persero) Rayon Karang Pilang secara umum ada sarana prasarana dalam kantor seperti *Air Conditioner*, Televisi, Nomor antrian, kursi, dan bacaan yang membuat pelanggan merasa nyaman. Tidak hanya bukti fisik secara sarana dan prasarana, bukti fisik yang meliputi penampilan juga penting. Menurut pelanggan yang telah diwawancarai sebelumnya, penampilan baik secara fisik maupun sikap, baik pelayanan administrasi maupun pelayanan teknik ini sudah bagus karena penampilan yang rapi dan memenuhi standar pelayanan.

Saran

Kualitas Pelayanan Program Tambah Daya Gratis di PT. PLN (Persero) Rayon Karang Pilang Surabaya secara keseluruhan sudah dikatakan baik dalam pelayanan, meskipun masih terdapat sedikit masalah yang terjadi sehingga peneliti memberikan saran dan masukan yang sifatnya membangun dan mungkin bisa menjadi bahan pertimbangan atau masukan bagi PT. PLN (Persero) dalam meningkatkan kualitas pelayanan kedepannya sebagai berikut :

1. Dalam kepastian waktu yang telah ditentukan jika pihak pemberi layanan tidak sanggup, maka hendaknya memilih alternatif tindakan lainnya kepada pihak penerima layanan sehingga mengurangi resiko komplain oleh pelanggan.
2. Merekrut pegawai tambahan atau melaporkan kepada PLN pusat bahwa area Karang Pilang membutuhkan pegawai tambahan untuk mengatasi volume permintaan tambah daya yang meningkat drastis guna mengurangi panjangnya atrean dalam kantor.
3. Memperbaiki sarana yang ada dalam kantor seperti menyediakan bahan bacaan terbaru agar pelanggan merasa nyaman dan tenang saat menunggu nomor antriannya dipanggil.
4. Lebih menjalin komunikasi yang baik dengan pelanggan khususnya pegawai dibidang teknik agar waktu pelaksanaan pelayanan yang langsung dengan cara datang ke rumah pelanggan dapat berjalan dengan lancar.

DAFTAR PUSTAKA

Literatur Buku :

- Anggara, Sahya. 2012. *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung : Pustaka Setia.
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta. Rineka Cipta
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta. Rineka Cipta
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: PT. Reineka Cipta.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia*. 2001. Edisi Keempat. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga
- Mahmudi, 2013. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN
- Margono, Drs. 2004. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta. Rineka Cipta
- Miles, Mattew B dan A. Michael Huberman. 2007. *Analisis Data Kualitatif, Buku sumber tentang Metode-metode baru*. Jakarta. Universitas Indonesia Press
- Moleong, Lexi. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya
- Nurmandi, A. 1999. *Manajemen Perkotaan, Aktor, Organisasi dan Pengelolaan Daerah Perkotaan Di Indonesia*. Yogyakarta : Lingkungan Bangsa.
- Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi, cetakan kelima*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono, Dr. 2001. *Metode Penelitian Kuntitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung. ALFABETA
- Sugiyono, Dr. 2008. *Metode Penelitian Kuntitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung. ALFABETA
- Sugiyono, Dr. 2009. *Metode Penelitian Kuntitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung. ALFABETA
- Sugiyono, Dr. 2010. *Metode Penelitian Kuntitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung. ALFABETA
- Sugiyono, Dr. 2012. *Metode Penelitian Kuntitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung. ALFABETA
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama.
- Sutopo. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Surakarta. UNS
- Thamrin, Husni. 2013. *Hukum Pelayanan Publik di Indonesia*. Yogyakarta : Aswaja Pressindo
- Tjiptono. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi.

Wahyuni. 2015. *Manajemen Kualitas*.
Yogyakarta: Universitas Atma

Waluyo. 2007. *Manajemen Publik : Konsep, Aplikasi, dan Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*.
Sumedang: Mandar Maju

Widodo Joko, 2001, *Etika birokrasi dalam pelayanan publik*. Malang: Citra Malang

Wijaya, Toni. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*.
Jakarta : Indeks

Yuri dan Rahmat Nurcahyo. 2013. *Manajemen Kualitas Total Dalam Perspektif Teknik Industri*. Jakarta : Indeks

Literatur Penelitian

Djuwita, Puspa. 2005. *Upaya Pewarisan Budaya Belagham melalui Pendidikan dan Personalisasi Nilai Dalam Keluarga. Desertasi*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.

Muslimah, Faridatul. 2016. *Kualitas Pelayanan Program 70-70 di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik*. Surabaya. Universitas Negeri Surabaya

Putri, Kartika Martha. 2015. *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan PT. KAI (Persero) DAOP VIII Stasiun Gubeng Surabaya.(Studi pada Ticketing)*. Surabaya. Universitas Negeri Surabaya

Rachmadani, Silvia. 2016. *Kualitas Pelayanan Weekend Service (Program Layanan Akhir Pekan) di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik*. Surabaya. Universitas Negeri Surabaya

Wahyuningsih, Anis, 2002. *Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen berdasarkan Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Karang Anyar*, Skripsi Fakultas Ekonomi, Program Studi Manajemen UMS, Surakarta.

Sumber Media Massa

<http://bisnis.liputan6.com/read/2415946/pln-jadi-andalan-kementerian-bumn-cetak-laba-di-2016>

Sumber-sumber Hukum

Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral No. 28 Tahun 2016

Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral No. 29 Tahun 2016

Surat Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Surat Keputusan MENPAN No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum

Undang – Undang Dasar Tahun 1945 Pasal 18 A

Undang – Undang Dasar Tahun 1945 Pasal 33 ayat (2) dan (3)

Undang - Undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara

Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik