

**PELAYANAN PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PLN) RAYON
DINOYO KOTA MALANG UNTUK MENINGKATKAN
KEPUASAN MASYARAKAT**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana

ADMINISTRASI PUBLIK



Disusun oleh:

Maria Rosvita Belo

2018210025

**KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADewi
MALANG**

2022

RINGKASAN

PT. PLN (persero) merupakan perusahaan yang menyediakan jasa tenaga listrik satu-satunya di Indonesia, yang dimiliki dan diatur secara langsung oleh pemerintah. Terpenuhi kebutuhan akan listrik inilah yang kemudian menjadi tanggung jawab pemerintah untuk menanggapi setiap kebutuhan dan tuntutan yang ada di tengah masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan serta menganalisis terkait upaya pelayanan Perusahaan Listrik (PLN), serta faktor-faktor yang menjadi pendorong penghambat pelayanan PLN Rayon Dinoyo Kota Malang dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat. Metode penelitian yang diterapkan yakni kualitatif, dengan teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu; wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian pelayanan Perusahaan Listrik Negara (PLN) Rayon Dinoyo Kota Malang untuk meningkatkan kepuasan masyarakat yakni dengan menyediakan Apk. PLN *Mobile* dan Layanan *Call Center* 123 yang mana kedua layanan tersebut dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengakses pelayanan ataupun melaporkan gangguan. Dan sesuai dengan realita yang terjadi dilapangan kedua upaya tersebut sangatlah sesuai dengan harapan masyarakat. Adapun faktor penghambat seperti gangguan jaringan, masih banyak pelanggan yang belum paham dan mengetahui mengenai pelayanan melalui Apk. PLN *Mobile* dan Layanan *Call Center* 123, sosialisasi yang kurang mengenai Apk. PLN *Mobile* dan Layanan *Call Center* 123. Disisi lain juga terdapat faktor yang mendukung yaitu SDA yang berkualitas, keinginan untuk mencapai target kinerja PLN, sarana dan prasarana yang menunjang, menjunjung tinggi motto

PLN Rayon Dinoyo, serta keinginan yang besar untuk meningkatkan citra baik mengenai PLN Rayon Dinoyo di tengah masyarakat.

Kata kunci: Pelayanan, Perusahaan Listrik Negara, Kepuasan Masyarakat

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Pemberian pelayanan publik atau *public service* oleh penyelenggara pelayanan yang dalam konteks ini yaitu pemerintah merupakan bagian dari fungsi aparatur negara yakni untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu kewajiban pemerintah yang merupakan penyelenggara pelayanan umum atau publik diantaranya yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara bertanggung jawab serta sebaik mungkin sesuai dengan harapan masyarakat. Pemberian pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat salah satunya ditandai dengan adanya tindakan pemerintah yang mampu menanggapi secara bertanggung jawab untuk setiap setiap kebutuhan yang ada di tengah masyarakat. Pertanggung jawaban terhadap aspek pelayanan inilah merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Kepercayaan masyarakat inilah yang kemudian menjadi ujung tombak tercapainya pemerintah yang baik.

Perkembangan dunia usaha ataupun masyarakat dalam menjalani berbagai usahanya di Indonesia, sangat-sangatlah dipengaruhi oleh BUMN atau Badan Usaha Milik Negara (BUMN), hal tersebut dikarena dengan sebagian besar bidang usaha atau perusahaan yang mengatur mengenai kehidupan serta kebutuhan hajat hidup banyak orang dimonopoli ataupun dikuasai oleh pemerintah. Dengan demikian, dalam melaksanakan atau menjalankan setiap

usahanya, BUMN dikelola oleh pemerintah, karena sangatlah berpengaruh atau berdampak secara langsung dengan nasib seluruh masyarakat Indonesia. Menanggapi berbagai tuntutan kebutuhan serta keinginan masyarakat oleh Badan Usaha Milik Negara merupakan harapan masyarakat pada umumnya, yang tentunya juga mampu mempertahankan citra serta kesan yang baik ataupun positif di mata masyarakat pada umumnya.

Memberikan kepuasan, citra dan kesan yang baik kepada masyarakat sebagai pelanggan dan konsumen merupakan suatu keharusan yang harus dipenuhi oleh Badan Usaha Milik Negara dalam menyelenggarakan pelayanan sebaik mungkin masyarakat. Memulihkan atau memperbaiki keadaan-keadaan yang tidak diharapkan yakni dengan memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan harapan masyarakat merupakan langkah yang sudah seharusnya ditempuh pemerintah, sehingga masyarakat dapat merasa haknya tidak diabaikan, dan pelanggan yang dalam hal ini masyarakat sebagai pengguna ataupun pengonsumsi akan merasa puas terhadap produk pelayanan yang didapatkannya.

PT. PLN (persero) merupakan perusahaan yang menyediakan jasa tenaga listrik satu-satunya di Indonesia, yang dimiliki dan diatur secara langsung oleh pemerintah. Di era modern seperti sekarang ini, kebutuhan pelayanan listrik tentunya semakin melonjak dari waktu ke waktu yang diiringi atau sesuai dengan tuntutan kebutuhan masyarakat. Tuntutan masyarakat yang semakin kompleks dan luas dari waktu ke waktu dikarenakan oleh meningkatnya pendapatan masyarakat, dengan adanya peningkatan pendapatan tersebut kemudian diiringi dengan tingkat

kepuasan masyarakat yang semakin tinggi. PT. PLN (persero) harus mampu menghadapi setiap tuntutan dan kebutuhan konsumen yang dalam hal ini yaitu masyarakat. Masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan sebaik mungkin sesuai peraturan yang berlaku. Untuk memenuhi hak masyarakat inilah, PT. PLN (persero) dituntut harus memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada konsumen ataupun pelanggan yang dalam hal ini yaitu masyarakat.

Listrik merupakan sumber energi yang sangat penting dalam kehidupan manusia di era sekarang, bahkan di zaman sekarang listrik pun sudah menjadi kebutuhan pokok manusia. Terpenuhi kebutuhan akan listrik inilah yang kemudian menjadi tanggung jawab pemerintah untuk menanggapi setiap kebutuhan dan tuntutan yang ada di tengah masyarakat. Di era modern seperti sekarang ini, membuat hampir semua bentuk kegiatan atau aktivitas manusia dalam menjalankan kehidupan keseharian membutuhkan energi atau tenaga listrik. Kebutuhan akan energi atau tenaga listrik tersebut yakni untuk penerangan maupun menjalankan mesin perindustrian, perbankan, rumah sakit, rumah tangga, pendidikan dan lain-lain. Hal ini yang kemudian menyebabkan semakin tinggi tingkat ketergantungan masyarakat akan listrik dalam menjalankan aktivitas kesehariannya.

PT. PLN (Persero) yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) tentunya harus mampu memprioritaskan pemenuhan hak atau kebutuhan masyarakat yakni dengan memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat. Permasalahan kelistrikan bukan merupakan hal yang baru. Banyak keluhan yang terdapat di media *online* (twitter) @pln_dinoyo (PLN ULP Dinoyo,

2021) yang merupakan akun twitter resmi PLN Rayon Dinoyo, sehubungan dengan masalah pelayanan yang diantaranya yakni pemadaman listrik, serta ketidaksesuaian prinsip pelayanan publik yang dalam hal ini yaitu kepastian waktu pelayanan yang tidak sesuai dengan yang telah ditentukan. Permasalahan tersebut menjadi alasan yang mendorong penulis dalam melakukan penelitian mengenai kesesuaian pelayanan PLN sesuai dengan peraturan dalam perundang-undang serta upaya dan hambatan yang dihadapi PLN dalam meningkatkan kinerja pelayanannya.

Dengan demikian dari berbagai uraian di atas, maka judul yang diambil yaitu **“Pelayanan Perusahaan Listrik Negara (PLN) Rayon Dinoyo Kota Malang Untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat**

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah pelayanan Perusahaan listrik Negara atau PLN Rayon Dinoyo Kota Malang untuk meningkatkan kepuasan masyarakat ?
2. Apa sajakah faktor-faktor yang menjadi pendukung serta penghambat Perusahaan Listrik Negara atau PLN Rayon Dinoyo Kota Malang untuk meningkatkan kepuasan masyarakat?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan serta menganalisis terkait upaya pelayanan Perusahaan Listrik Negara atau PLN Rayon Dinoyo Kota Malang dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat.

2. Untuk mendeskripsikan serta menganalisis faktor-faktor yang menjadi pendorong serta penghambat pelayanan PLN PLN Rayon Dinoyo Kota Malang dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Dapat menambah wawasan serta pengetahuan yang berkaitan dengan pelayanan PLN Rayon Dinoyo Kota Malang dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat.
2. Dapat menambah wawasan serta pengetahuan mengenai faktor pendukung serta penghambat pelayanan PLN Rayon Dinoyo Kota Malang dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Afirudin, H. 2018. *Metode penelitian Kualitatif*. Bandung: CV.Pustaka Setia
- Dwiyanto, Agus.2002. *Reformasi Birokrasi Di Indonesia*.Yogyakarta: PSKK-UGM
- Daraba,Dahyar.2019. *Reformasi Birokrasi Dan Pelayanan Publik*. Jakarta: Leisyah.
- Hariyanto,Erie.2013. *Hukum Dagang Dan Perusahaan Di Indonesia*. Surabaya: CV. Salsabila Putra Pratama.
- Hayat.2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT.RajaGrafindo Persada.
- Indrasari, Meithiana.2017. *Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan*. Sidoarjo: Indomedia Pustaka.
- Mukarom, Zaenal dan Wijaya Laksana, Muhibudin. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV.Pustaka Setia.
- Mulyawan,Rahman.2016. *Birokrasi Dan Pelayanan Publik*. Jawa Barat: UNPAD PRESS.
- Poltak Sinabela, Lijan, dkk. 2016. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grfika Offset.
- Sidia, Unmar dan Choiri, Miftachul.2019. *Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan*. Ponorogo: Cv. Nata Karya.
- Sugiyono.2015. *Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Cv. Alfabeta.

Perundang-Undangan

Undang-Undang Republik Indonesia No. 19 Tahun 2003 Tentang *Badan Usaha Milik Negara (BUMN)*.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Mengenai *Tujuan Pelayanan Publik*.

Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 *Tentang Ketenagalistrikan*.

Peraturan Pemerintah No. 13 Tahun 1998 Tentang *BUMN*.

Sumber Lain

<https://layanan.pln.co.id/info-layanan-pln/layanan-listrik-makin-mudah-dengan-pln-mobile>

<https://web.pln.co.id/pelanggan/layanan-online>

<https://web.pln.co.id/kip/layanan-informasi-publik>

<https://money.kompas.com/read/2022/03/19/191517926/cara-beli-token-listrik-dan-bayar-tagihan-listrik-lewat-pln-mobile>

<https://www.cermati.com/artikel/ada-masalah-pada-listrik-jangan-panik-hubungi-pengaduannya-di-layanan-pln-124>

https://mobile.twitter.com/pln_dinoyo