

**SKRIPSI**  
**KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN RUMAH TANGGA PT. PLN**  
**(PERSERO) RAYON WONOMULYO KABUPATEN POLEWALI MANDAR**

**GITA WINIKA PUTRI**

**E011181004**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**  
**DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS HASANUDDIN**  
**MAKASSAR**

**2022**



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

## ABSTRAK

**Gita Winika Putri (E011181004), *Kualitas Pelayanan Pelanggan Rumah Tangga PT. PLN (Persero) Rayon Wonomulyo Kabupaten Polewali Mandar, xv + 92 halaman + 5 bagan + 9 gambar + 6 tabel + 33 pustaka (2005-2022) + 10 lampiran. Dibimbing oleh Prof. Dr. Muh. Nur Sadik, MPM dan Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos., MAP.***

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh suatu permasalahan seperti kelambatan pihak PLN dalam merespon keluhan dari pelanggan, tidak ada pemberitahuan atau kejelasan informasi ketika terjadinya pemadaman listrik yang dilakukan oleh pihak PLN, gangguan instalasi milik pelanggan bermasalah, pembayaran listrik tinggi dan perubahan daya belum menyala.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pelanggan rumah tangga PT. PLN (Persero) Rayon Wonomulyo Kabupaten Polewali Mandar. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Keterangan dari informan yang di analisis dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku secara umum atau generalisasi.

Hasil penelitian yang didasarkan pada dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithmal, Parasuraman & Berry yaitu tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (perhatian). Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan pelanggan rumah tangga PT. PLN (Persero) Rayon Wonomulyo Kabupaten Polewali Mandar belum sepenuhnya berkualitas karena masih ada dimensi yang belum memenuhi beberapa indikator-indikatornya sehingga harapan pelanggan belum sepenuhnya tercapai dalam menerima pelayanan seperti dimensi tangible, responsiveness, dan assurance. Namun, dimensi reliability dan empathy dapat dikatakan sesuai yang diharapkan pelanggan.

**Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan Pelanggan Rumah Tangga**



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

## ABSTRACT

**Gita Winika Putri (E011181004), *Quality Of Household Customer Service Of PT. PLN (Persero) Rayon Wonomulyo Polewali Mandar*, xv + 92 pages + 5 chart + 9 picture + 6 table + 33 references (2005-2022) + 10 attachment. Under the guidance of oleh Prof. Dr. Muh. Nur Sadik, MPM dan Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos., MAP.**

This research is motivated by a problem such as the slowness of the PLN in responding to complaints from customer, there is no notification or clarity of information when there is a power outage the PLN, disturbances in the installations of problematic customers, high electricity payments and the power change is not on.

The purpose of this study was to understand the quality of household customer service of PT.PLN (Persero) Rayon Wonomulyo Polewali Mandar. the type of research used is descriptive qualitative. Information that is analyzed by describing the data that has been collected as it is without intending to make conclusions that apply in general or generalizations.

The results of study the based on the dimensions of Zeithmal, Parasuraman & Berry that is yaitu tangible (tangible), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance), dan empathy (empathy). The results showed that the quality of household customer service of PT. PLN (Persero) Rayon Wonomulyo Polewali Mandar has not fully met the quality because there are dimensions that do not meet several indicators so that customer expectation have not been fully achieve in receiving services such as dimensions of tangible, responsiveness, dan assurance. But the dimensions of reliability dan empathy can be said as expected customers.

**Keywords: Quality, Household Customer Service**



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Gita Winika Putri

NIM : E011 18 1004

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “ Kualitas Pelayanan Pelanggan Rumah Tangga PT. PLN (Persero) Rayon Wonomulyo Kabupaten Polewali Mandar”. Adalah benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah dinyatakan dengan benar dalam daftar pustaka.

Makassar, 29 Juni 2022  
Yang Menyatakan



Gita Winia Putri  
E011181004



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Gita Winika Putri  
NIM : E011 18 1004  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul : Kualitas Pelayanan Pelanggan Rumah Tangga PT.  
PLN (PERSERO) Rayon Wonomulyo Kabupaten  
Polewali Mandar

Telah diperiksa oleh Pembimbing I dan Pembimbing II dan dinyatakan sesuai dengan saran Tim Penguji Skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Makassar, 29 Juni 2022

Pembimbing I

Prof. Dr. Muh. Nur Sadik, MPM  
NIP. 196000915 198707 1 007

Pembimbing II

Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos., MAP  
NIP. 19720507 200212 1 001

Mengetahui  
Kepala Departemen Ilmu Administrasi,

Dr. Nurdin Nara, M.Si  
NIP. 19630903 198903 1 002



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

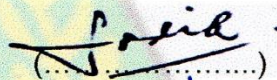
Nama : Gita Winika Putri  
NIM : E011 18 1004  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul : Kualitas Pelayanan Pelanggan Rumah Tangga PT.  
PLN (PERSERO) Rayon Wonomulyo Kabupaten  
Polewali Mandar

Telah dipertahankan dihadapan Sidang Penguji Skripsi Program Sarjana,  
Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas  
Hasanuddin.

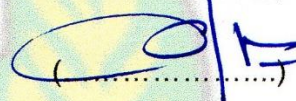
Makassar, 29 Juni 2022

### Dewan Penguji Skripsi

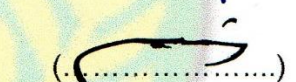
Ketua Sidang : Prof. Dr. Muh. Nur Sadik, MPM

  
(.....)

Sekretaris Sidang : Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos., MAP

  
(.....)

Anggota : 1. Dr. Badu Ahmad, M.Si

  
(.....)

: 2. Drs. Nelman Edy, M.Si

  
(.....)

## KATA PENGANTAR

*Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatu*

*Alhamdulillah Rabbil Alamin*, dengan memanjatkan puji syukur yang tiada hentinya penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul Kualitas Pelayanan Pelanggan Rumah Tangga PT PLN (Persero) Rayon Wonomulyo Kabupaten Polewali mandar.

Skripsi ini merupakan salah satu yang diperlukan untuk melengkapi persyaratan dalam menyelesaikan studi di Departemen Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin. Penulis menyadari bahwa banyaknya hambatan-hambatan dalam proses penyusunan skripsi ini, Namun dengan adanya bantuan, bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak sehingga hambatan yang ada dapat penulis lalui. Dalam penyusunan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari doa-doa yang selama ini penulis telah panjatkan serta rasa hormat, kasih sayang, dan terima kasih yang tulus kepada kedua orang tua penulis, Bapak Sugito dan Ibunda Catur Winarti yang selama ini banyak memberikan semangat, doa-doa, saran, dan dukungan material yang telah diberikan kepada penulis selama ini. Keselamatan dunia akhirat kepada kalian yang selalu penulis panjatkan. Terima kasih untuk adik yang penulis sayangi Cahya Melani Putri atas doa-doa dan semangat selam ini semoga kita bisa menjadi seseorang yang dapat membanggakan kedua orang tua kita.

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada Bapak **Prof. Dr. Muh. Nur Sadik, MPM** selaku penasehat akademik sekaligus Pembimbing I serta Bapak **Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos, MAP** selaku Pembimbing II yang telah meluangkan

waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan bimbingan, arahan, motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Kepada Bapak **Dr. Badu Ahmad, M.Si** dan Bapak **Drs. Nelman Edy, M.Si** selaku penguji dalam sidang proposal dan sidang skripsi, penulis mengucapkan banyak terima kasih atas kesediaannya dalam menghadiri sidang proposal dan sidang skripsi penulis serta atas segala masukannya dalam penulisan skripsi ini.

Dalam kesempatan ini penulis tidak lupa mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. **Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc** selaku Rektor Universitas Hasanuddin.
2. **Prof. Dr. Armin, M.Si** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin beserta para staf dan jajarannya.
3. **Dr. Nurdin Nara, M.Si** selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddi.
4. **Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos, MAP** selaku sekretaris Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddi.
5. **Seluruh Dosen** Departemen Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin. Atas seluruh ilmu yang telah diberikan untuk penulis selama perkuliahan.
6. **Seluruh Staf** Departemen Ilmu Administrasi (**Ibu Rosmina, Ibu Darma, Pak Ili**) dan staf di lingkup Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin tanpa terkecuali yang telah banyak membantu selama penulis kuliah.
7. **Manager PT. PLN (Persero) Rayon Wonomulyo** beserta seluruh pegawai yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian dan mendukung penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.



8. Terima kasih kepada sahabat-sahabatku **“PODEV” (Ade Fitri, Asizah Nur Kusumaning Tyas, Nurmadina)** untuk kebersamaannya, doa-doa, semangat, dan bantuannya selama ini kepada penulis.
9. Terima kasih kepada teman-teman **KARNA VOLUME 4 UKMP UNHAS** atas segala pengalaman dan kebersamaannya selama ini kepada penulis.
10. Terima Kasih kepada teman-teman **K.BESAR 017** untuk kebersamaannya serta doa-doanya selama ini kepada penulis.
11. Terima Kasih Kepada teman-teman **LENTERA 18** atas segala pengalaman dan kebersamaan selama ini kepada penulis.
12. Terima Kasih kepada teman-teman seperjuanganku **“SISTERHOOD” (Febi Febrianti, Muzdalifah, Dinda Kharima, Namira, Suci Chaerunnisa, Ummu Khalsum Ridwan, Ratnika Juliany R, Rezki Nurul Hidayah)** untuk kebersamaannya serta doa-doanya selama ini kepada penulis.
13. Terima Kasih kepada teman-teman seperjuanganku **“BK SQUAD” (Febi Febrianti, Muzdalifah, Firman, Ahmad Farhan)** untuk kebersamaannya serta doa-doanya selama ini kepada penulis.
14. Terima Kasih Kepada teman-teman **KKN 106 SULBAR 2** atas segala pengalaman menyenangkan yang dilewati bersama selama 1 bulan lebih.
15. Terima Kasih Kepada teman-teman **KPM-PM WONOMULYO** atas segala pengalaman dan kebersamaan selama ini kepada penulis.
16. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu persatu, terima kasih atas kebersamaannya serta doa-doanya selama ini kepada penulis. Semoga Allah SWT memberikan balasan atas kebaikan yang telah diberikan kepada penulis.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi ilmu pengetahuan dan terkhusus bagi para pembacanya. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis dengan besar hati dan ikhlas menerima saran dan kritik demi penyempurnaan selanjutnya. Akhir kata, penulis mengucapkan permohonan maaf yang sebesar-besarnya. Terima Kasih.

*Wasalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatu*

Makassar, 13 Juni 2022

(Penulis)

## DAFTAR ISI

<b>SAMPUL .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRCT .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR BAGAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Rumusan Masalah .....	6
I.3 Tujuan Penelitian .....	6
I.4 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
II.1 Kosep Pelayanan Pelanggan .....	8
II.1.1 Pengertian Pelanggan .....	8
II.1.2 Jenis Pelanggan .....	8
II.1.3 Pengertian Pelayanan Pelanggan .....	9
II.2 Konsep Pelayanan Publik .....	9
II.2.1 Pengertian Pelayanan .....	9
II.2.2 Pengertian Pelayanan Publik .....	10
II.2.3 Indikator Pelayanan Publik .....	11
II.2.4 Hakikat Pelayanan Publik .....	11
II.2.5 Ruang Lingkup Pelayanan Publik .....	12

II.2.6 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik .....	12
II.2.7 Asas Pelayanan Publik .....	14
II.2.8 Kelompok Pelayanan Publik .....	15
II.2.9 Standar Pelayanan Publik .....	16
II.2.10 Tujuan Pelayanan Publik .....	17
II.3 Konsep Kualitas Pelayanan .....	18
II.3.1 Pengertian Kualitas .....	18
II.3.2 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	18
II.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan .....	19
II.3.4 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan .....	21
II.3.5 Ciri Pelayanan Birokrasi Yang Berkualitas .....	23
II.3.6 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	23
II.3.7 Variabel Pelayanan Prima .....	25
II.3.8 Kerangka Pikir .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
III.1 Pendekatan Penelitian .....	28
III.2 Jenis Penelitian .....	28
III.3 Lokasi Penelitian .....	29
III.4 Jenis dan Sumber Data .....	29
III.5 Informan Penelitian .....	30
III.6 Unit Analisis .....	31
III.7 Teknik Pengumpulan Data .....	32
III.8 Fokus Penelitian .....	33
III.9. Teknik Analisis Data .....	34
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM DAN LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
IV.1 Gambaran Umum Kabupaten Polewali Mandar .....	37
IV.1.1 Keadaan Wilayah .....	37
IV. 2 Gambaran Umum PT. PLN (Persero) Rayon Wonomulyo .....	38
IV.2.1 Sejarah PT. PLN .....	38
IV.2.2 Sejarah PT. PLN (Persero) Rayon Wonomulyo .....	39
IV.2.3 Makna Logo PT. PLN .....	41
IV.2.4 Visi dan Misi PT. PLN (Persero) Rayon Wonomulyo .....	43
IV.2.4.1 Visi PT. PLN (Persero) Rayon Wonomulyo .....	43

IV.2.4.2 Misi PT. PLN (Persero) Rayon Wonomulyo .....	43
IV.2.5 Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Rayon Wonomulyo	44
IV.2.6 Tupoksi PT. PLN (Persero) Rayon Wonomulyo .....	50
IV.2.7 Tujuan Didirikannya PT. PLN (Persero) Rayon Wonomulyo	50
IV.2.8 Sumber Daya PT. PLN (Persero) Rayon Wonomulyo .....	50
IV.2.8.1 Fasilitas Pelayanan .....	51
IV.2.8.1.1 Pelayanan Pelanggan dan Administrasi	51
IV.2.8.1.2 Pelayanan Teknik .....	59
IV.2.9 Profil Petugas Lapangan .....	62
IV.2.10 Sumber Daya Manusia .....	65
IV.2.10.1 Fasilitas Sarana dan Prasarana .....	67
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>69</b>
V.1 Variabel Tangible (Bukti Fisik) .....	72
V.2 Variabel Reliability (Keandalan) .....	76
V.3 Variabel Responsiveness (Daya Tanggap) .....	81
V.4 Variabel Assurance (Jaminan) .....	84
V.5 Variabel Empaty (Perhatian) .....	87
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>90</b>
VI.1 Kesimpulan .....	90
VI.2 Saran .....	91
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>93</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>96</b>

## DAFTAR BAGAN

Bagan II.1 Kerangka Pikir .....	27
Bagan III.1 Komponen Dalam Analisis Data .....	36
Bagan IV.1 Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Rayon Wonomulyo .....	44
Bagan IV.2 Alur Pelayanan Pasang Baru .....	53
Bagan IV.3 Alur Pelayanan Perubahan Daya .....	57
Bagan IV.4 Alur Pelayanan Pesta/ Multiguna .....	58

## DAFTAR GAMBAR

Gambar IV.1 Peta Wilayah Kabupaten Polewali Mandar.....	37
Gambar IV.2 Logo PT. PLN .....	41
Gambar IV.3 Lambang Bidang Persegi Panjang Vertikal .....	41
Gambar IV.4 Lambang Petir atau Kilat .....	42
Gambar IV.5 Lambang Tiga Gelombang .....	42
Gambar IV.6 Biaya Pasang Baru .....	52
Gambar IV.7 Biaya Perubahan Daya .....	55
Gambar IV.8 Ciri-ciri Petugas Resmi PLN .....	63
Gambar IV.9 Perlengkapan Alat Pelindung Diri (APD) PLN .....	64
Gambar V.10 Penataan Barang-barang Milik PLN Tidak Diatur Ditempat Yang Seharusnya .....	76

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Jumlah Pelanggan Rumah Tangga PT. PLN (Persero) Rayon Wonomulyo Kabupaten Polewali Mandar .....	5
Tabel IV.1 Data Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin .....	65
Tabel IV.2 Jumlah Pegawai Berdasarkan Jabatan Struktural .....	66
Tabel IV.3 Jumlah Fasilitas Sarana dan Prasarana .....	67
Tabel IV.4 Daftar Peralatan Kerja dan Alat Ukur Minimum (Mobil) .....	67
Tabel IV.5 Daftar Peralatan Kerja dan Alat Ukur Minimum (Motor) .....	68
Tabel V.6 Jumlah Pelanggan Pasang Baru Berdasarkan Bentuk Pelaporan ...	79
Tabel V.7 Jumlah Pelanggan Perubahan Daya Berdasarkan Bentuk Pelaporan	79
Tabel V.8 Jumlah Pelanggan Pesta/Multiguna Berdasarkan Bentuk Pelaporan .....	80
Tabel V.9 Jumlah Pelanggan Migrasi Berdasarkan Bentuk Pelaporan .....	80



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang**

Listrik merupakan salah satu bagian terpenting dari kebutuhan hidup manusia yang harus dipenuhi, karena keberadaan energi listrik tersebut sangatlah bermanfaat yang mana dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dengan adanya energi listrik sebagai sumber daya penerang, maka setiap rumah dan jalanan kini tidak lagi gelap gulita. Berkembangnya kemajuan teknologi berupa penggunaan listrik pada dasarnya termasuk dampak positif dari era globalisasi yang bisa kita rasakan saat ini. Selain berguna sebagai sumber daya penerang, peran listrik di era globalisasi juga dapat berfungsi sebagai supply energi pendukung bagi alat-alat elektronik yang biasanya masyarakat gunakan sehari-hari.

Pada tahun 1972, sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 18 status Perusahaan Listrik Negara (PLN) ditetapkan sebagai perusahaan umum listrik Negara dan sebagai Pemegang Kekuasaan Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) dengan tugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum. Seiring dengan perkembangan pada tahun 1994 status PLN beralih dari perusahaan umum menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dan juga sebagai Pemegang Kekuasaan Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) dalam menyediakan listrik bagi kepentingan umum.

Perusahaan yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus dapat memberikan produk yang berkualitas dengan harga yang murah dan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

Di Indonesia PT. PLN merupakan salah satu BUMN yang memberikan pelayanan yang bergerak dibidang penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan umum yang kebutuhannya meningkat setiap tahunnya. Peningkatan akan kebutuhan listrik sebagai akibat dari pertambahan jumlah penduduk yang tinggi diiringi juga oleh perkembangan industri di Indonesia. PT. PLN sebagai satu-satunya badan yang bertanggungjawab atas pelayanan listrik yang harus memenuhi kebutuhan masyarakat dengan menyediakan energi listrik yang baik bagi konsumennya seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan. Bahkan pemerataan tenaga listrik harus dilaksanakan di seluruh pelosok negeri tanpa terkecuali. Selain itu konsumen berhak mendapatkan penyediaan listrik secara terus-menerus. Keberadaan PT. PLN itu sendiri di tengah masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan penuh kepada seluruh lapisan masyarakat di Indonesia tanpa terkecuali. Seperti yang tercantum dalam bunyi dasar hukum ketenagalistrikan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Pasal 29 Ayat (1) dan (2) Tentang Hak dan Kewajiban Konsumen.

Konsumen berhak untuk :

- a. Mendapatkan pelayanan yang baik
- b. Mendapatkan tenaga listrik terus-menerus dengan mutu yang baik.
- c. Memperoleh tenaga listrik yang menjadi haknya dengan harga yang wajar
- d. Mendapatkan pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik

Konsumen wajib:

- a. Menjaga keamanan instalasi tenaga listrik milik konsumen
- b. Memanfaatkan tenaga listrik sesuai dengan peruntukannya
- c. Membayar tagihan pemakaian tenaga listrik

Hak PLN Peraturan Pemerintah Nomor. 10 Tahun 1989 Pasal 25 Ayat (1)

- a. Hak menerima pembayaran atas listrik yang telah dinikmati konsumen atau pelanggan.
- b. Memeriksa instalasi ketenagalistrikan yang diperlukan oleh masyarakat baik sebelum maupun sesudah mendapat sambungan listrik.
- c. Mengambil tindakan atas pelanggaran perjanjian menyambungkan listrik oleh konsumen atau pelanggan.
- d. Mengambil tindakan penertiban atas pemakaian tenaga listrik secara tidak sah.

Kewajiban PLN Peraturan Pemerintah Nomor. 10 Tahun 1989, Pasal 25 Ayat (3)

- a. Memberikan pelayanan yang baik
- b. Menyediakan tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu yang baik
- c. Memberikan perbaikan apabila terjadi gangguan
- d. Bertanggung jawab atas segala kerugian atau bahaya terhadap nyawa, kesehatan, dan barang yang timbul karena kelalaiannya.

Layanan yang berkualitas seperti yang ada dalam undang-undang tersebut menjadi idaman semua orang yang menerima pelayanan karena dalam undang-undang tersebut sangat rinci dijelaskan antara hak dan kewajiban konsumen selaku penerima layanan. Hak dan kewajiban inilah yang harusnya menjadi pedoman untuk memberikan pelayanan yang baik agar pemberi dan penerima layanan sama-sama diuntungkan dan tidak ada dirugikan.

Dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka

pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas pelayanan yang nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang mereka harapkan atau inginkan terhadap pelayanan.

Kualitas pelayanan yang baik adalah dimana saat perusahaan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan agar terpenuhinya permintaan dan harapan pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah masalah dalam mengontrol kualitas yang akan datang akan tetapi merupakan pencegahan terjadinya kualitas yang buruk sejak awal (Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2005:28).

Jenis pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) Rayon Wonomulyo Kabupaten Polewali Mandar ada 2 yaitu pelayanan pelanggan dan pelayanan teknik. Pelayanan pelanggan terdiri dari layanan sosial (kantor-kantor, rumah sakit, sekolah dan rumah ibadah), layanan rumah tangga, layanan bisnis (penjual dan tukang las), dan layanan industri (pabrik) yang ingin melakukan pemasangan baru, perubahan daya, pesta/multiguna serta keluhan pelanggan. Sedangkan pelayanan teknik melayani keluhan pelanggan tentang gangguan instalasi listrik, permintaan peminjaman genset serta hal-hal yang mengenai pelayanan teknik, untuk itu PT. PLN (Persero) Rayon Wonomulyo menyediakan tempat pengaduan 24 jam untuk pengaduan pelanggan. Jenis pelayanan pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Wonomulyo dari tahun ketahun selalu mengalami peningkatan yaitu layanan rumah tangga.

**Tabel I.1 Jumlah Pelanggan Rumah Tangga PT. PLN (Persero) Rayon  
Wonomulyo Kabupaten Polewali Mandar.**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Pelanggan Rumah Tangga</b>
2016	43.691
2017	47.110
2018	51.649
2019	55.286
2020	58.799
2021	60.785

Masalah saat ini yang terjadi dilapangan menyangkut kualitas pelayanan yaitu keluhan dari masyarakat atau pelanggan tentang pelayanan yang kurang memadai dalam menjual listrik, seperti kelambatan pihak PLN dalam merespon keluhan dari pelanggan, gangguan instalasi listrik milik pelanggan bermasalah, pembayaran listrik tinggi, perubahan daya belum menyala dan tidak adanya pemberitahuan atau kejelasan informasi ketika terjadinya pemadaman listrik yang dilakukan oleh pihak PLN secara sepihak. Begitu banyak kerugian yang dialami masyarakat dengan pemadaman listrik secara sepihak oleh pihak PLN. Masyarakat yang mengandalkan pekerjaannya dengan listrik pun tidak dapat bekerja dan terkadang pemadaman terjadi diluar waktu yang telah ditentukan oleh pihak PLN itu sendiri. Hal tersebut tentunya akan mempengaruhi bagaimana kualitas pelayanan.

Bertolak dari uraian tersebut, maka penulis berkeinginan untuk mengkaji bidang kelistrikan mengenai kualitas pelayanan pelanggan yang ada di PLN terkhusus pelanggan rumah tangga sehingga memilih judul "*Kualitas Pelayanan Pelanggan Rumah Tangga PT. PLN (Persero) Rayon Wonomulyo Kabupaten Polewali Mandar*".

## **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka peneliti membuat rumusan masalah yaitu bagaimana kualitas pelayanan pelanggan rumah tangga PT. PLN (Persero) Rayon Wonomulyo Kabupaten Polewali Mandar.

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah sesuai dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan pelanggan rumah tangga PT. PLN (Persero) Rayon Wonomulyo Kabupaten Polewali Mandar.

## **I.4 Manfaat Penelitian**

Melalui penelitian ini penulis berharap manfaat yang akan didapatkan, dapat dijadikan sebagai bahan pembelajaran khususnya untuk pribadi penulis dan secara umum untuk masyarakat luas. Adapun manfaat yang diharapkan adalah sebagai berikut:

### **1. Manfaat Akademis**

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi yang bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya mengenai kualitas pelayanan pelanggan rumah tangga PT. PLN (Persero) Rayon Wonomulyo Kabupaten Polewali Mandar. Serta menambah pengetahuan dan wawasan khususnya bagi penulis, selain itu juga diharapkan dapat digunakan untuk mahasiswa yang memiliki program studi yang sama yaitu program studi ilmu administrasi publik.

## 2. Manfaat Praktis

Penulis berharap agar hasil penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai kualitas pelayanan pelanggan rumah tangga PT. PLN (Persero) Rayon Wonomulyo Kabupaten Polewali Mandar.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **II.1 Konsep Pelayanan Pelanggan**

##### **II.1.1 Pengertian Pelanggan**

Menurut Rambat Lupiyoadi & A. Hamdani (2006:182) pelanggan adalah seseorang yang berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan membayar produk atau jasa tersebut.

Gaspersz (19997:33) yang dikutip dalam Asmawi Rewansyah (2011:68) mendefinisikan pelanggan sebagai berikut :

1. Pelanggan adalah orang yang membawa kita pada keinginannya.
2. Tidak seorangpun yang pernah menang beradu argumentasi dengan pelanggan.
3. Pelanggan adalah orang yang teramat penting kita puaskan.

##### **II.1.2 Jenis Pelanggan**

Jenis pelanggan yang dikutip dalam Ivonne Wood (2009:19) dan Nina Rahmayanty (2011:23) terdapat dua jenis pelanggan, yaitu:

1. Pelanggan internal adalah karyawan atau semua orang didalam organisasi atau perusahaan. Mereka yang terkena dampak produk atau jasa dan merupakan anggota organisasi yang menghasilkan produk tersebut.
2. Pelayanan eksternal adalah orang-orang diluar organisasi atau perusahaan. Mereka yang terkena dampak produk atau jasa tetapi bukan anggota organisasi. Pelanggan yang dimaksud adalah masyarakat.



### **II.1.3 Pengertian Pelayanan Pelanggan**

Menurut Rambat Lupiyoadi & A. Hamdani (2006:189) pelayanan pelanggan adalah berbagai aktivitas diseluruh area bisnis yang berusaha mengkombinasikan mulai dari pemesanan, pemrosesan hingga pemberian hasil jasa melalui komunikasi untuk mempererat kerja sama dengan konsumen atau pelanggan. Persepsi pelanggan atas kualitas sering kali ditentukan oleh pemberi layanan. Pelanggan membutuhkan informasi yang lengkap dan jelas, pelayanan yang lebih cepat, kenyamanan pelayanan, dan lain-lain.

## **II.2 Konsep Pelayanan Publik**

### **II.2.1 Pengertian Pelayanan**

Ratminto dan Warnisih (2005) yang dikutip dalam Donni Juni Priansa (2017:53) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pelanggan dengan pegawai atau pihak yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Sampara Lukman (2000) yang dikutip dalam Donni Juni Priansa (2017:53) pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Kotler dan Bloom (1984) yang dikutip dalam Badu Ahmad (2018:49) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Soetopo (1999) yang dikutip dalam Paimin Napitupulu (2007:164) pelayanan sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain atau dapat juga diartikan bahwa pelayanan adalah serangkaian dari suatu kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain atau masyarakat secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak terwujud, cepat hilang, lebih cepat dirasakan dari pada dimiliki dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Menurut H.A.S Moenir (2006:16-17) pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan aktifitas orang lain yang berlangsung karena untuk memenuhi berbagai kebutuhannya, manusia senantiasa berusaha baik melalui aktifitas sendiri maupun secara tidak langsung melalui aktifitas orang lain.

## **II.2.2 Pengertian Pelayanan Publik**

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang dikutip dalam Ratminto & Atik Septi Winarsih (2005:18) pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Zauhar (2001) yang dikutip dalam Badu Ahmad (2018:3) mengemukakan pelayanan publik merupakan suatu upaya membantu atau memberikan manfaat kepada publik melalui penyediaan barang atau jasa yang diperlukan oleh mereka. Pelayanan publik yaitu semua barang dan jasa publik (public good and services) yang diatur dan diselenggarakan oleh pemerintah kepada warga negara.

### **II.2.3 Indikator Pelayanan Publik**

Menurut Fitzsimmons dan Fitzsimmons yang dikutip dalam Lijan Poltak Sinambela (2006:7) berpendapat bahwa terdapat lima indikator pelayanan publik, yaitu *reliability* yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar, *tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya, *responsiveness* yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat, *assurance* yang ditandai tingkat perhatian etika dan moral dalam memberikan pelayanan, dan *empaty* yang ditandai dengan kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutunhan konsumen.

### **II.2.4 Hakikat Pelayanan Publik**

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Yuhanis Abdul Aziz dan Khairil Wahiddin (2010) yang dikutip dalam Doni Juni Priansa (2017:54) pelayanan prima adalah suatu pelayanan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan.

Khairul Maddy yang dikutip dalam Agtovia Firmayasa (2017:16) pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas pelayanan adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan.

### **II.2.5 Ruang Lingkup Pelayanan Publik**

Dalam ruang lingkup pelayanan publik menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 5, meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif. Dalam ruang lingkup tersebut, termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan. Sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-undang Nomor 25 tentang pelayanan publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

### **II.2.6 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik**

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan menurut Mustofadidjaja (2003:186) yang dikutip dalam Badu Ahmad (2018:23-24) mengemukakan beberapa prinsip dalam penyediaan pelayanan pada sektor publik meliputi:

- a. Menetapkan standar pelayanan artinya standar tidak hanya menyangkut standar atas produk pelayanan, tetapi juga standar prosedur pelayanan dalam kaitan dengan pemberian pelayanan yang berkualitas.
- b. Terbuka terhadap segala kritik dan saran maupun keluhan, dan menyediakan seluruh informasi yang diperlukan dalam pelayanan. Penyelenggara pelayanan harus memiliki berbagai instrument yang memungkinkan masyarakat pelanggan menyampaikan keluhan, kritik ataupun saran, serta harus menyediakan berbagai informasi yang diperlukan oleh masyarakat pelanggan secara proaktif.
- c. Memperlakukan seluruh masyarakat sebagai pelanggan secara adil. Dalam pemberian barang layanan tertentu, dimana masyarakat pelanggan secara transparan diberikan pilihan, maka pengertian adil adalah proporsional sesuai dengan tarik yang dibayarkannya.
- d. Mempermudah akses kepada seluruh masyarakat pelanggan. Unit-unit pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan harus benar-benar mudah akses oleh masyarakat pelanggan.
- e. Membenarkan sesuatu hal dalam proses pelayanan ketika hal tersebut menyimpang. Jika terjadi sesuatu yang menyimpang atau tidak pada tempatnya, dalam kaitan dengan pemberian pelayanan, maka setiap jajaran personil pelayanan dari seluruh tingkatan yang mengetahui penyimpangan tersebut harus segera membenarkan sesuai dengan kapasitasnya atau jika tidak dapat menyelesaikan masalah maka wajib menyampaikan kepada atasannya mengenai penyimpangan tersebut.
- f. Menggunakan semua sumber-sumber yang digunakan untuk melayani masyarakat pelanggan secara efisien dan efektif. Karena kriteria dasar

pelayanan publik adalah efisiensi, efektivitas, serta ekonomis, maka dalam penggunaan sumber-sumber yang digunakan dalam pelayanan harus memenuhi kriteria ini.

- g. Selalu mencari pembaruan dan mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan.

### **II.2.7 Asas Pelayanan Publik**

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2004. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut:

- a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

- b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

- d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

- e. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing publik.

### **II.2.8 Kelompok Pelayanan Publik**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2004 membedakan jenis pelayanan menjadi tiga kelompok yang dikutip dalam Ratminto & Atik Septi Warnisih (2005:20). Adapun tiga kelompok tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Kelompok pelayanan administrasi yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte pernikahan, Akte kelahiran, Akte kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (SNTK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.
- b. Kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
- c. Kelompok pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggara transportasi, pos dan sebagainya.

## **II.2.9 Standar Pelayanan Publik**

Ratminto & Atik Septi Warnisih (2005:23-24) setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

a. **Prosedur Pelayanan**

Prodesur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. **Waktu Penyelesaian**

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. **Biaya Pelayanan**

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. **Produk Pelayanan**

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. **Sarana dan Prasarana**

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. **Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan**



Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

#### **II.2.10 Tujuan Pelayanan Publik**

Menurut Lijan Poltak Sinambela (2006:6) tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. **Transparansi** yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas** yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional** yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisis dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efesiesi dan efektivitas.
4. **Partisipatif** yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan hak** yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
6. **Keseimbangan hak dan kewajiban** yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

## **II.3 Konsep Kualitas Pelayanan**

### **II.3.1 Pengertian Kualitas**

Asmawi Rewansyah (2011:68) pengertian kualitas menurut para ahli, sebagai berikut:

Goetsch and Davis (1994:11) mengemukakan kualitas sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

JM. Juran dan Wijono (1991:144) mengemukakan kualitas merupakan perwujudan atau gambaran hasil-hasil yang mempertemukan kebutuhan-kebutuhan dari pelanggan dan oleh karena itu memberikan kepuasan.

Feigenbaum (1991:144) mengemukakan kualitas merupakan sifat-sifat gabungan secara keseluruhan dari pemasaran, keahlian teknik, hasil pabrik dan pemeliharaan dimana produk dan jasa pelayanan dalam penggunaannya akan bertemu dengan harapan dari pelanggan. Dari beberapa para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan konsumen atau pelanggan.

### **II.3.2 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Geotsch dan David (2002) yang dikutip dalam Amin Ibrahim (2008:22) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan mungkin melebihi harapan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan, di mana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan atau jasa sesuai dengan kebutuhan para pelanggan.

Pakar lainnya, yakni Evans dan Lindsay (1997) yang dikutip dalam Amin Ibrahim (2008:22-23) melihat kualitas pelayanan itu dari berbagai segi, yakni dari segi pelanggan, dari sudut dasar produknya, dari sudut dasar pemakainya, dan dari sudut dasar nilainya. Dari sudut pelanggan, tentulah kualitas pelayanan itu mengarah pada kepuasan, sesuatu yang sebaik mungkin memuaskan. Dari sudut dasar produknya, tentulah ada spesifikasi dari setiap pelayanan sedangkan dari dasar pemakainya bermakna tingkat kesesuaian dengan keinginan pelanggan. Pada akhirnya, dari dasar nilai makna kualitas pelayanan itu merupakan hubungan antara kegunaan atau kepuasan dengan harga yang seharusnya dikeluarkan pelanggan.

Dari dua pakar ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan hendaknya dapat memenuhi kebutuhan para pelanggan, dan sarana pengelolaan pelayanan adalah kepuasan pelanggan.

### **II.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan**

Indikator untuk menilai kualitas pelayanan publik menurut Lervine (1990:188) yang dikutip dalam Agus Dwiyanto (2005:143-144), yaitu:

1. Responsiveness atau responsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.
2. Responsibility atau tanggung jawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
3. Accountability atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan

kepentingan stakeholders dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Sementara itu, Gibson, Ivancevich & Donnelly (1996) yang dikutip dalam Agus Dwiyanto (2005:144-145) memasukan dimensi waktu , yaitu menggunakan ukura jangka pendek, jangka menengah, dan jangka panjang dalam meihat kinerja organisasi publik. Dalam hal ini, kinerja pelayanan publik terdiri dari:

1. Produksi adalah ukuran yang menunjukkan kemampuan organisasi untuk menghasilkan keluaran yang dibutuhkan oleh lingkungan.
2. Mutu adalah kemampuan organisasi untuk memenuhi harapan pelanggan.
3. Efisiensi adalah perbandingan terbaik antara keluaran (output) dan masukan (input).
4. Fleksibilitas adalah ukuran yang menunjukkan daya tanggap organisasi terhadap tuntutan perubahan internal dan eksternal. Fleksibilitas berhubungan dengan kemampuan organisasi untuk mengalihkan sumber daya dari aktivitas yang satu ke aktivitas yang lain guna menghasilkan produk dan pelayanan baru yang berbeda dalam rangka menanggapi permintaan pelanggan.
5. Kepuasan menunjukkan pada perasaan karyawan terhadap pekerjaan dan peran mereka di dalam organisasi.
6. Persaingan menggambarkan posisi organisasi di dalam berkompetisi dengan organisasi lain yang sejenis.
7. Pengembangan adalah ukuran yang mencerminkan kemampuan dan tanggungjawab organisasi dalam memperbesar kapasitas dan potensinya untuk berkembang melalui investasi sumber daya.
8. Kelangsungan hidup adalah kemampuan organisasi untuk tetap eksis di dalam menghadapi segala perubahan.

### **II.3.4 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan**

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang dikutip dalam Hardiyansyah (2018:80-82), sebagai berikut :

1. Motivasi kerja aparat memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.
2. Pengawasan masyarakat yang meliputi komunikasi dan nilai masyarakat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
3. Perilaku birokrasi sebagai variabel bebas berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
4. Implementasi kebijakan pelayanan terpadu berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sipil.
5. Perilaku birokrasi secara signifikan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
6. Kinerja birokrasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
7. Kontrol sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektifitas pelayanan sipil.
8. Implementasi kebijakan tata ruang mempunyai hubungan korelasi yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
9. Terdapat pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai.
10. Perilaku aparat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.
11. Motivasi kerja aparat yang meliputi dimensi kebutuhan, pengharapan, insentif, dan keadilan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

12. Kemampuan aparatur memberikan pengaruh lebih besar daripada perilaku aparatur terhadap kualitas pelayanan.
13. Pengalaman memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan.
14. Tanggungjawab memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan.
15. Komunikasi, disposisi, dan struktur birokrasi yang berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan.
16. Kemampuan aparatur, budaya organisasi, dan kebijakan yang mendukung mejadi variabel utama yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik sedangkan variabel motivasi menjadi faktor proaktif dan dinamisator bagi peningkatan kinerja pelayanan publik.
17. Iklim komunikasi organisasi dan aliran informasi berpengaruh positif terhadap pelaksanaan pelayanan publik, dan pelaksanaan pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.
18. Restrukturisasi organisasi badan usaha milik daerah memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pelayanan.
19. Perencanaan fasilitas baik secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
20. Perubahan radikal, restrukturisasi, pemanfaatan teknologi informasi dan efesiensi pelayanan mempunyai pengaruh yang cukup signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan.
21. Pemberdayaan aparatur birokrasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.
22. Besarnya pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pelayanan secara signifikan ditentukan oleh dimensi pemimpin, pengikut, dan situasi.

Hasil indentifikasi terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik tersebut diatas, apabila dikelompokkan berdasarkan faktor-faktor yang ada, maka akan didapatkan beberapa faktor dominan tersebut adalah: (1) Motivasi kerja birokrasi dan aparatur, (2) Kemampuan aparatur, (3) Pengawasan atau kontrol sosial, (4) Perilaku birokrasi atau aparatur, (5) Komunikasi, disposisi dan struktur birokrasi serta iklim komunikasi organisasi dan aliran informasi, dan (6) Restrukturisasi organisasi.

### **II.3.5 Ciri Pelayanan Birokrasi Yang Berkualitas**

Menurut Lijan Poltak Sinambela (2006:43) mengemukakan bahwa pelayanan birokrasi yang berkualitas dapat didefinisikan melalui ciri-ciri:

1. Pelayanan yang bersifat anti birokratis
2. Distribusi pelayanan
3. Desentralisasi dan berorientasi kepada Klien. Senada dengan ciri-ciri tersebut pemerintah perlu menekankan beberapa hal yaitu:
  - a. Pemerintah menciptakan suasana kompetitif dalam pemberian pelayanan
  - b. Pemerintah berorientasi kepada kebutuhan pasar, bukan birokrasi
  - c. Pemerintah desentralisasi dan lebih proaktif

### **II.3.6 Dimensi Kualitas Pelayanan**

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry yang dikutip dalam Hardiyansyah (2018:63-64) kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, yaitu:

1. Dimensi Tangibel (Bukti Fisik), terdiri atas indikator:
  - Penampilan petugas atau aparatur dalam melayani pelanggan.
  - Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
  - Kemudahan dalam proses pelayanan.

- Kedisiplinan petugas atau aparatur dalam melakukan pelayanan.
  - Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan.
  - Alat bantu dalam proses pelayanan.
2. Dimensi Reliability (Keandalan), terdiri atas indikator:
- Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
  - Memiliki standar pelayanan yang jelas
  - Kemampuan petugas atau aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
3. Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap), terdiri atas indikator:
- Merespon setiap pelanggan atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
  - Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
  - Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan tepat.
  - Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
4. Dimensi Assurance (Jaminan), terdiri atas indikator:
- Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.
  - Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.
  - Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.
  - Petugas memberikan jaminan kapasitas biaya dalam pelayanan.
5. Dimensi Empathy (Perhatian), terdiri atas indikator:
- Mendahulukan kepentingan pemohon atau pelanggan.
  - Petugas melayani dengan sikap ramah.
  - Petugas melayani dengan sikap sopan santun.
  - Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan).
  - Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.



### **II.3.7 Variabel Pelayanan Prima**

Lijan Poltak Sinambela (2006:8) kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Aparat pelayanan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik SESPANAS LAN. Variabel yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Pemerintah yang bertugas melayani.
2. Masyarakat yang dilayani pemerintah.
3. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik.
4. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih.
5. Resources yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan.
6. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat.
7. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat.
8. Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka.

### **II.3.8 Kerangka Pikir**

Uma Sekaran (1992) yang dikutip dalam Sugiyono (2013:63) mengemukakan bahwa kerangka pikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai hal yang penting. Kerangka pikir merupakan penjelasan terhadap hal-hal yang menjadi objek permasalahan dan disusun berdasarkan tinjauan pustaka. Kerangka pikir harus didasarkan pada sebuah teori yang dijadikan landasan

sekaligus menjadi alat dalam melakukan penelitian. Oleh karena itu, penggambaran kerangka pikir harus jelas agar mudah dipahami.

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, dan landasan teori yang telah dipaparkan. Untuk melihat kualitas pelayanan pelanggan rumah tangga PT. PLN (Persero) Rayon Wonomulyo Kabupaten Polewali Mandar maka digunakan dimensi pengukuran kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry yang dikutip dalam Hardiyansyah (2018:64-65), ada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu:

1. Tangible (Bukti Fisik)

Dimensi tangible yang ditandai dengan fasilitas fisik perkantoran peralatan, pegawai, dan fasilitas lainnya yang dimiliki oleh penyedia layanan.

2. Reliability (Keandalan)

Dimensi reliability yang ditandai dengan kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya kepada konsumen atau pelanggan.

3. Responsiviness (Daya Tanggap)

Dimensi responsiviness yang ditandai dengan kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.

4. Assurance (Jaminan)

Dimensi assurance yang ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam menyakinkan kepercayaan konsumen atau pelanggan.

5. Empaty (Perhatian)

Dimensi empaty yang ditandai dengan tingkat kemauan pemberi pelayanan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen atau pelanggan.

Berdasarkan uraian sebelumnya, maka dirumuskan kerangka pikir tersebut dapat dilihat pada bagan berikut ini:

### **Bagan II.1 Kerangka Pikir**

