

KUALITAS PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA DI AREA MANADO (STUDI KASUS PEMADAMAN LISTRIK)

Hanny Posumah
Very Londa
Olivia Mandang

Abstract : This study aims to describe the quality of service of public complaints in the State electrical Company in the area of Manado in a bid the development science of public administration. The complaints service funded by the State power company based on the provisions of article 29 of Act No. 30 of 2009 about electric power, was founded to help the problems in terms of electricity. In this study uses the dimensions of service quality measurement kotler, where the quality of service in public complaints in the State electrical company in Manado area about power outages related to aspects of the Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and can be said to have not been fullest emphaty. It is proven by the provision of the facilities, such as the location of the parking of vehicles is not adequate, the community's lack of seating room, pitted a small customer service, lack of employees down kelokasi, the lack of information of a power to the people and the lack of responsibility of the PLN. Research method used is descriptive qualitative research method through interviewing to 9 informant, observations directly, and search documents related to quality of service , even in this research aided by the existence of guidelines for interviewing, recording device, and stationery to write. The results of the peneleitian in General makes it clear that the quality of service public complaints in the State electrical company in manado area about a power outage has not been run with the maximum.

Keywords: Quality Of Service, PLN Area Manado.

Keywords: quality of service, PLN Area Manado)

PENDAHULUAN

Keunggulan setiap Negara lebih di tentukan oleh faktor kualitas kebijakan (*the quality of public policy*) yang dikembangkan dan secara relatif bukan pada faktor-faktor lain (Nugroho,2012:626). Undang-undang Dasar 1945 mengamanatkan bahwa negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Seluruh kepentingan publik harus dilaksanakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara dengan kata lain bahwa seluruh kepentingan yang menyangkut hajat hidup orang banyak. Pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik pemerintah pusat, pemerintah daerah, lingkungan, Badan

Usaha Milik Negara (BUMN), maupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan jasa. Di Indonesia ada beberapa pelayanan publik yang strategis seperti air bersih dan listrik, telepon, minyak dan gas, serta beberapa jasa transportasi seperti kereta api, bus kota, kapal udara, dan sebagainya. Selain itu pelayanan publik dilakukan dengan berbagai bidang melalui administrasi pemerintah atau lazim disebut administrasi publik.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian

jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik.

Perusahaan umum listrik Negara atau lebih dikenal dengan nama Perusahaan Listrik Negara adalah suatu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) diwilayah Republik Indonesia bergerak dalam bidang bisnis pelayanan jasa yaitu mendistribusikan pasokan listrik bagi masyarakat yang membutuhkannya sehingga pelanggan harus mendapatkan pelayanan yang baik dan bermutu. Penyaluran tenaga listrik ke pelanggan merupakan tugas pokok dari PT PLN (Persero).

Perusahaan Listrik Negara sebagai satu-satunya perusahaan penyedia listrik di tanah air, PLN berusaha untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan bagi seluruh komponen masyarakat Indonesia dalam menyediakan listrik bagi kepentingan umum. PT PLN (Persero) sebagai BUMN di Indonesia yang bertugas menyuplai serta mengatur pasokan listrik dalam negeri, tentunya terus-menerus melakukan upaya untuk memenuhi kebutuhan listrik secara bertahap diseluruh pelosok negeri. Pasokan listrik tersebut untuk dapat disalurkan pada masyarakat yang memerlukan media atau fasilitas pendukung agar dapat menyentuh daerah terpencil yang jauh dari sumber pembangkit listrik. Permasalahan yang sering terjadi sekarang ini adalah kurangnya pasokan energi sehingga tidak dapat dihindari pemadaman listrik secara bergilir dan rutin, kejadian pemadaman listrik dapat mengganggu

kegiatan yang berhubungan dengan mesin. Kejadian pemadaman listrik tidak dapat diprediksi, bahkan dalam sehari bisa terjadi beberapa kali pemadaman listrik, begitu juga apabila dilihat dalam rentang bulanan dan tahunan. Semua kejadian pemadaman listrik tersebut tidak terpantau.

Tersedianya energi listrik oleh PLN perlu terus dilakukan penambahan suplai dan perbaikan sistem, sehingga dapat mengikuti pertumbuhan kebutuhan masyarakat baik dari aspek suplai maupun kualitas pelayanan listriknya. Dari tujuan usaha PT. PLN (Persero) yaitu menyelenggarakan usaha penyediaan tenaga listrik baik kepentingan umum dalam jumlah dan mutu yang memadai, serta menumpuk keuntungan dan melaksanakan penugasan pemerintah dibidang ketenagalistrikan dikota Manado.

Sistem kelistrikan yang ada masih memerlukan pembenahan, hal ini disebabkan karena kondisi peralatan sistem distribusi perpasang sebagian besar sudah cukup tua, dimana untuk mengganti atau memperbaikinya butuh biaya investasi yang relatif besar dan kurangnya sosialisasi dari pihak PLN kepada masyarakat tentang pemadaman listrik sehingga banyak masyarakat yang merasa dirugikan. Dalam pengoperasiannya hanya mengandalkan keterampilan SDM karena memang masih dikelola secara manual, begitu juga peralatan tambahan untuk mempercepat pemulihan gangguan, waktu penormalan juga masih relatif lama dirasakan oleh masyarakat sehingga kualitas pelayanan berkurang dan

juga berakibat PLN akan kehilangan kesempatan untuk menjual energi listrik lebih banyak.

Untuk itu diperlukan perhatian dari pemerintah dalam menangani hal ini. Terutama solusi perbaikan pelayanan yang tepat dan cepat dari PLN dimana apabila terjadi pemadaman listrik, maka waktu penormalannya harus dipercepat, dari kondisi keterbatasan sarana untuk mengoperasikan jaringan distribusi, kita tetap harus bisa menggunakannya dengan baik dan apabila memerlukan biaya untuk perbaikan/pergantian diusahakan secara optimal berdampak pada pelayanan yang baik. Pemadaman listrik yang marak terjadi di Indonesia dan khususnya di daerah kota Manado menjadi momok tersendiri bagi masyarakat terutama mereka yang kegiatannya sangat tergantung pada tersedianya suplai listrik dari Perusahaan Listrik Negara.

Tenaga listrik merupakan sumber energi yang sangat penting bagi kehidupan manusia baik untuk kegiatan industri, kegiatan komersial, maupun dalam kehidupan sehari-hari rumah tangga. Energi listrik dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan penerangan dan juga proses produksi yang melibatkan barang-barang elektronik dan alat-alat atau mesin industri. Mengingat begitu besar manfaatnya energi listrik sedangkan sumber energi pembangkit listrik terutama yang berasal dari sumber daya tak terbarui keberadaannya terbatas, maka untuk menjaga kelestarian sumber energi ini perlu diupayakan langkah-

langkah strategis yang dapat menunjang penyediaan energi listrik secara optimal dan terjangkau.

Saat ini listrik merupakan bagian yang vital dalam kehidupan sehari-hari dari rumah-rumah di kawasan yang berpendapatan rendah hingga perumahan kaum yang berpendapatan tinggi semua menggunakan listrik. Jika pemadaman listrik terus terjadi dan pelayanan pengaduan masyarakat tentang pemadaman listrik kurang baik sudah dapat dipastikan yang menjadi korban atas kejadian ini adalah masyarakat luas. Hal ini dapat dilihat dari kurangnya sosialisasi tentang jadwal pemadaman bergilir dari pihak PT.PLN kepada masyarakat.

Pembangunan Nasional bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur yang merata materiil dan spiritual berdasarkan ketentuan pasal 29 Undang-Undang No.30 tahun 2009 tentang ketenagalistrikan, bahkan konsumen berhak untuk mendapat pelayanan yang baik, mendapatkan tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik, memperoleh tenaga listrik yang menjadi haknya dengan harga yang wajar, mendapatkan pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik, serta mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan dan / atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik sesuai syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik.

Seringnya pemadaman listrik yang dirasakan oleh masyarakat secara sepihak menjadi indikasi hal tersebut. Belum lagi penanganan komplain PLN yang belum maksimal walaupun masyarakat sudah menelepon ke (0431) 123/ 862-344/ 862-144 yaitu customer service PLN tetap saja tindak lanjutnya lambat, dan belum lagi kalau harus datang ke kantornya harus memakan waktu yang cukup lama. Memang pihak PLN sudah menyediakan layanan seperti customer service yang telah disediakan untuk memudahkan masyarakat menyampaikan pengaduan yang menyangkut listrik, akan tetapi pelayanan yang diberikan belum maksimal dan lambat tidak seperti yang diharapkan oleh masyarakat.

Sementara itu hasil pengamatan awal dilokasi penelitian, khususnya di PLN Area Manado terdapat kendala dalam memberikan pelayanan yaitu kurangnya bukti fisik seperti lokasi parkir kendaraan yang tidak memadai, ruang tunggu yang kecil, tempat duduk masyarakat yang kurang, tanda pengenalan (id card) serta seragam pegawai tidak dipakai, seringkali pegawai yang turun kelapangan tidak sesuai yang ditetapkan, kurangnya keandalan dalam memberikan informasi tentang pemadaman listrik kepada masyarakat, serta para pegawai PLN belum dapat menerima saran dan kritik dari masyarakat. Sehingga dalam memberikan pelayanan pihak PLN belum maksimal.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk mengangkat dan membahas penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan

Pengaduan Masyarakat Tentang Pemadaman Listrik di Perusahaan Listrik Negara Area Manado”.

. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Untuk menggali informasi yang dibutuhkan dalam upaya menjawab pertanyaan penelitian sebagaimana telah diformulasikan pada bagian pendahuluan, penulis menggunakan metode deskriptif, dengan mengkombinasikan pendekatan kualitatif, analisis data sekunder (kuantitatif) dan wawancara mendalam secara langsung (*indepth interview*) untuk menggali data primer.

Hal ini sejalan dengan pendapat Nawari (1998:63) bahwa Metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan/melukiskan keadaan subyek/obyek penelitian (seorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

Pada bagian, Moelong (2000:5) mengatakan bahwa penelitian deskriptif kualitatif digunakan berdasarkan pertimbangan : 1). Menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan. 2). Metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dengan responden dan 3). Metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama dan terhadap pola-pola nilai yang dihadapi.

B. Fokus Penelitian

Penelitian ini juga didesain untuk memperoleh informasi yang objektif. Penelitian ini difokuskan pada kualitas pelayanan pengaduan masyarakat tentang pemadaman listrik di Perusahaan Listrik Negara Area Manado.

C. Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dengan menggunakan metode observasi dan wawancara. Metode observasi yang dimaksud adalah metode pengumpulan data dengan menggunakan pengamatan secara langsung pada obyek penelitian yang berkaitan dengan tujuan penelitian. Sedangkan yang dimaksud dengan wawancara adalah dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada para pegawai yang terkait baik di Perusahaan Listrik Negara Di area Manado maupun masyarakat yang merupakan pengguna jasa listrik.

Untuk data sekunder diperoleh melalui penelusuran dokumen-dokumen yang berkaitan dengan pelayanan pengaduan masyarakat dari berbagai penerbitan, termasuk laporan dari masyarakat kepada penerima pelayanan pengaduan.

D. Informan Penelitian

Informan adalah orang-orang yang diamati dan memberikan data serta informasi berupa kata-kata atau tindakan, serta mengetahui dan mengerti masalah yang sedang diteliti. Selain itu, sebagian informan

ditentukan oleh informan lain berdasarkan anggapan akan kemampuan dan wawasannya, yaitu menggambarkan kasus-kasus dilapangan dengan cara mewawancarai orang-orang yang terkait dengan tanpa direncanakan sebelumnya.

Berdasarkan dua cara tersebut dalam menentukan informan maka diperoleh informan kunci yaitu sebagai berikut:

1. Pegawai Perusahaan Listrik Negara area Manado
 - a. Manajer PLN area Manado: 1 orang
 - b. Bagian Customer Services (cs) : 1 orang
 - c. Bagian pengelolaan data dan informasi : 1 orang
 - d. Pegawai Teknisi : 1 orang
2. Masyarakat yang mengadu : 5 orang

E. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan data primer dan sekunder, antara lain adalah :

- 1) Dokumentasi, untuk mengumpulkan data primer dan sekunder, penulis menganalisa dokumen-dokumen dalam bentuk tulisan. Data yang dikumpulkan antara lain tentang data laporan pengaduan, data struktur organisasi, kepegawaian, dan lain-lain yang berkaitan dengan tujuan penelitian.
- 2) Observasi, untuk memperoleh informasi serta gambaran empiric tentang data yang diperlukan dengan mengadakan pengamatan langsung pada obyek penelitian.

3) Wawancara, adalah percakapan langsung dengan maksud untuk memperkuat data sekunder yang diperlukan dalam penelitian. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (*informan*). Teknik wawancara yang digunakan adalah wawancara terbuka (*open interview*) dengan maksud agar informan tahu bahwa mereka sedang diwawancarai dan mengetahui pula maksud wawancara tersebut. Untuk itu instrument penelitian yang digunakan adalah pedoman wawancara (*interview guide*) yang merupakan penuntun bagi peneliti dalam mengembangkan pertanyaan-pertanyaan yang bersifat terbuka sehingga memberikan kebebasan yang seluas-luasnya bagi informan untuk menyampaikan pendapatnya.

Sebagai sumber data primer dalam penelitian ini, ditetapkan Manajer PLN, serta pegawai teknisi di Perusahaan Listrik Negara area Manado, Customer service sebagai penerima pelayanan pengaduan dari masyarakat. Kemudian pengumpulan data melalui wawancara diperluas kepada beberapa orang masyarakat yang mengadu.

F. Analisa Data

Analisa data pada dasarnya sudah dilakukan bersamaan dengan proses pengumpulan data dan wawancara dengan informan yang dilengkapi dengan data dan wawancara dengan informan yang dilengkapi dengan data sekunder. Kemudian, data yang telah dikumpulkan disusun berdasarkan kesamaan dan perbedaan tentang suatu gejala tertentu yang diamati. Selain itu, proses

analisa data penulis juga mengembangkan pola intersubjektif melalui *'brainstorming'* dengan orang lain dan konsisten menempatkan diri sebagai seorang peneliti agar subyektifitas penulisan yang mungkin timbul baik secara sadar ataupun tidak sadar dapat dihindari.

Adapun tahapan analisisnya yaitu, pertama-tama data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi langsung dianalisis. Analisis dan interpretasi data dilakukan pada waktu penelitian sedang berlangsung maupun setelah semua data yang diperlukan terkumpul. Selama proses penelitian berlangsung, peneliti selalu memperhatikan dan menganalisis terhadap data baru yang diperoleh. Dalam proses penyajian data, apabila terlihat data yang kurang relevan perlu dilakukan reduksi data untuk mempermudah proses analisis data, agar dapat melakukan penarikan kesimpulan sesuai dengan tujuan penelitian. Setiap proses analisis data saling berhubungan dan senantiasa dilakukan dalam waktu bersamaan. Penarikan kesimpulan merupakan proses terakhir namun apabila perlu diinterpretasikan kembali dengan proses lain dalam hal ini pengumpulan data, penyajian data dan reduksi data.

HASIL PENELITIAN

Kualitas pelayanan berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan pengaduan masyarakat tentang pemadaman

listrik di Perusahaan Listrik Negara di Area Manado, dilihat dari 5 aspek menurut Kotler yaitu aspek bukti fisik, empati, daya tanggap, keterandalan, dan keterjaminan. Lima dimensi tersebut akan menjelaskan tentang kualitas pelayanan pengaduan masyarakat tentang pemadaman listrik di Perusahaan Listrik Negara di Area Manado

a. Bukti Fisik.

bukti fisik merupakan faktor yang penting karena penilaian masyarakat pengguna layanan untuk pertama kali adalah hal-hal yang berhubungan dengan kualitas serta kuantitas sarana dan prasarana fisik yang digunakan oleh PLN Area Manado dalam melaksanakan pelayanan. Penilaian yang diberikan pengguna layanan terhadap bukti fisik atau langsung akan mempengaruhi masyarakat. Sehingga penilaian masyarakat terhadap pelayanan akan tinggi. Hal ini memberikan kepercayaan dan persepsi dari masyarakat pengguna layanan bahwa jasa yang diberikan sesuai dengan keadaan yang dilihat pada pertama kali.

Bukti langsung yang terlihat secara fisik antara lain lokasi kantor, kendaraan yang digunakan saat turun lapangan serta pegawainya, kondisi kendaraan, ruang tunggu, lokasi parkir kendaraan, peralatan yang dipakai serta sampai pada fasilitas pendukung lainnya. Dan hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan menunjukkan bahwa secara umum dapat dikatakan baik. Akan tetapi yang menjadi catatan yang berkaitan dengan bukti fisik/langsung dalam menjelaskan kualitas pelayanan yang

dilakukan oleh PLN Area Manado yaitu ruang tunggu masyarakat yang secara langsung menyampaikan pengaduan kecil, lokasi parkir kendaraan yang tidak memadai, tempat duduk untuk masyarakat tidak memadai, kurangnya jumlah pegawai yang turun kelapangan, dan tanda pengenal (id card pegawai) tidak dipakai serta pegawai tidak memakai seragam yang sama baik yang bertugas dikantor maupun yang turun kelapangan.

Kenyataan ini seharusnya perlu juga diperhatikan oleh pihak PLN Area Manado dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. PLN harus memperhatikan aspek penunjang lainnya untuk kenyamanan serta kelancaran pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat. Ketersediannya sarana fisik dalam optimalisasi penyelenggaraan pelayanan sebagai bagian dari proses administrasi publik akan menjadikan pelayanan yang berkualitas.

Sebagai perusahaan milik negara, pihak Perusahaan Listrik Negara Area Manado perlu untuk melakukan pembenahan dalam hal menyediakan fasilitas pendukung pelayanan yang baik sebagaimana yang dimaksudkan diatas. Sekalipun memang harus diakui bahwa pelayanan petugas serta kesopanan para pegawai PLN sudah baik tetapi itu tidak cukup untuk memberikan kenyamanan kepada masyarakat.

Perbaikan atas berbagai permasalahan yang ditemukan pada bukti fisik perlu diperhatikan dan diperbaiki secepatnya guna menjadikan pelayanan jasa PLN Area Manado

menjadi berkualitas. Secara konseptual berbicara tentang tampilan fisik/kenyataan/*Tangibles* berarti berkaitan dengan fasilitas fisik yang ada dalam suatu perusahaan. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dipengaruhi oleh banyaknya faktor. Baik faktor-faktor yang ada dalam pihak pemerintah sebagai penyelenggara layanan, maupun faktor-faktor dari pihak masyarakat sebagai penerima layanan. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa semakin menunjukkan bukti fisik yang diinginkan oleh masyarakat maka semakin mendekati harapan yang diinginkan masyarakat melalui peningkatan sarana prasarana yang berhubungan dengan pelayanan yang baik, maka semakin tinggi pula kemungkinan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh PLN Area Manado dalam pelayanan pengaduan masyarakat tentang pemadaman listrik.

b. Empati

Empati dalam penelitian ini dikaitkan dengan perhatian pegawai secara pribadi, sikap ketegasan pegawai terhadap kepentingan masyarakat, kesediaan pegawai menerima saran dan kritik dari masyarakat. Secara umum empati berkaitan dengan sikap seseorang dalam berperilaku. Dari data yang diperoleh dilapangan dan wawancara baik perhatian petugas untuk memahami secara personal terhadap kebutuhan masyarakat cukup baik. Empati setidaknya akan terlihat dari sikap para pegawai melalui kemudahan untuk dihubungi, pemberian layanan dan penanganan keluhan

masyarakat secara cepat, mengutamakan sikap ramah dan sopan kepada masyarakat sebagai pengguna tenaga listrik.

Pelayanan publik yang prima, secara umum diartikan sebagai kemampuan pegawai dalam melayani masyarakat secara maksimal. Karena itu, sikap-sikap yang mengedepankan kepentingan pelayanan kepada masyarakat dilapangan maupun dikantor adalah sikap yang sangat dihargai oleh masyarakat dan tentunya masyarakat akan merasa puas akan penyelenggaraan pelayanan dari pegawai. Dari hasil wawancara dan penelitian dilapangan, perhatian para pegawai PLN Area Manado sudah baik tetapi kemudahan call center untuk dihubungi perlu diperhatikan oleh pihak PLN Area Manado. Pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang dinilai baik oleh penerima pelayanan. Karena merekalah yang relevan untuk menilainya. Sikap yang baik yang ditunjukkan pegawai PLN Area Manado saat menerima dan menangani pengaduan masyarakat tentang pemadaman listrik dapat menunjang kualitas pelayanan yang diberikan. Masyarakat akan merasa nyaman dan puas ketika mendapat sikap yang baik.

c. Keandalan

Keandalan kaitannya dengan akurasi pelayanan yang bebas dari kesalahan-kesalahan. Dimana dimensi ini merupakan dimensi yang dapat menciptakan kepercayaan masyarakat pengguna layanan kepada PLN Area Manado dalam pelayanan ketenagalistrikan. Pengetahuan petugas

layanan dalam hal ini diperlukan untuk dapat menangani dan meyakinkan masyarakat yang menyampaikan keluhan dan mampu menjawab pertanyaan dari masyarakat.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas layanan seperti customer service dan pegawai bagian teknisi adalah pegawai PLN di area Manado telah memiliki keahlian sesuai dengan bidangnya serta pengetahuan tentang tugas dan tanggungjawab dari masing-masing pegawai.

Kemampuan pegawai akan sangat terlihat pada hasil kerja melalui pelayanan yang diberikan melalui ketepatan waktu pelayanan yang diberikan. Satu hal yang harus memenuhi prinsip kepastian waktu yakni apakah waktu untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Dari data yang ada menunjukkan bahwa pekerjaan yang akan diselesaikan tergantung pada perjalanan yang akan ditempuh serta kondisi cuaca. Dalam mengerjakan pekerjaan pegawai PLN sering berhadapan dengan kendala cuaca yang hujan keras dan kemacetan sehingga tidak dapat melaksanakan pekerjaannya dengan cepat dan tepat, sehingga waktu menyelesaikan pekerjaan tidak sesuai dengan yang telah dijanjikan.

Hal ini tentunya tidak dapat dipisahkan dengan prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan telah menunjukkan *Reliability* (keandalan) pemberi layanan. Seperti telah disampaikan diatas, bahwa dimensi keandalan yang kaitannya dengan

akurasi pelayanan yang bebas dari kesalahan-kesalahan. Dimana dimensi ini merupakan dimensi yang dapat menciptakan kepercayaan masyarakat kepada pegawai PLN Area Manado dalam pelayanan pengaduan tentang pemadaman listrik. Hal ini disebabkan karena dimensi keandalan dikaitkan dengan kesediaan pegawai untuk membantu, penyampaian informasi secara jelas dan dapat dipahami, ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan, dan prosedur/tata cara pelayanan secara mudah dan lancar oleh pegawai PLN Area Manado. Pegawai PLN Area Manado sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Akan tetapi yang menjadi catatan bahwa pihak PLN Area Manado tidak memberikan informasi atau alasan yang jelas kepada masyarakat tentang pemadaman listrik yang terjadi. Sehingga masyarakat merasa kurang mengerti dengan penyebab pemadaman listrik yang memakan waktu berjam-jam bahkan bisa terjadi dalam waktu sehari.

Kemampuan untuk memenuhi pelayanan sesuai dengan yang telah ditetapkan merupakan tanggung jawab pemberi layanan dalam hal ini semua komponen yang ada di PLN Area Manado. Keandalan yaitu kemampuan untuk menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat. Cepat memberikan pelayanan berarti sesuai dengan yang telah dijanjikan kepada konsumen atau pelanggan. Oleh karenanya pengertian diatas dapat dikatakan bahwa semakin tinggi keandalan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan seperti yang diinginkan

oleh masyarakat maka semakin mendekati harapan masyarakat dengan cara bagaimana memberikan pelayanan yang baik, maka semakin tinggi pula kesempatan meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan PLN Area Manado.

d. Daya Tanggap

PLN Area Manado merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memberikan pelayanan ketenagalistrikan. Pegawai PLN Area Manado dalam pelayanan ketenagalistrikan juga harus dapat menanggapi segala pengaduan atau keinginan dari masyarakat sebagai pengguna jasa sekaligus pelanggan yang menggunakan jasa ketenagalistrikan. Dalam hal ini pegawai PLN Area Manado mampu menanggapi pengaduan masyarakat tentang pemadaman listrik. Mereka selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang maksimal ketika melakukan pelayanan saat mendapat pengaduan masyarakat.

Daya tanggap pegawai PLN Area Manado sangat penting dalam melayani kebutuhan dan aspirasi masyarakat, karena sebagai bukti bahwa PLN Area Manado responsif terhadap segala aspirasi maupun keluhan-keluhan masyarakat dan juga tanggap terhadap kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks. Responsivitas Perusahaan Listrik Negara Area Manado untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap terhadap keinginan, keselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan atau aspirasi dari masyarakat. Responsivitas yang

tinggi dalam suatu organisasi akan mewujudkan kinerja yang baik.

Dari data hasil penelitian kurang ditemukan kesediaan petugas untuk mendengarkan kritik dan saran dari masyarakat. Kesediaan pegawai untuk mendengarkan kritik dan saran dari setiap masyarakat akan berpengaruh pada kepastian dan kecepatan waktu pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan, menjelaskan tanggung jawab petugas pelayanan, kemudahan pemahaman pelayanan dan kesediaan petugas untuk selalu siap membantu masyarakat.

Harus diakui bahwa dalam memberikan pelayanan terkadang ada yang tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Tidak mudah untuk memberikan pelayanan yang memuaskan, terlebih untuk pelayanan publik. Ketidakpuasan masyarakat dapat berupa kritikan dan saran atau keluhan yang disampaikan melalui beberapa cara media pengaduan. Dalam pelaksanaannya, dimensi ini memuat dua unsur utama, yaitu kemampuan institusi untuk memberikan pelayanan sebagaimana yang telah dijanjikan dan keakruran pelayanan yang diberikan atau seberapa jauh suatu organisasi mampu meminimalisir terjadinya kesalahan dalam proses pelayanan yang diberikan.

e. Keterjaminan

Untuk keterjaminan ini dikaitkan dengan hubungan pribadi seperti sikap bersahabat, sopan, perasaan aman, rasa percaya dan sikap jujur dari pegawai saat melayani maupun memberi petunjuk kepada masyarakat pada pelayanan pengaduan di PLN Area Manado.

Kesopanan dan keramahan pegawai yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pengguna jasa listrik secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Hal ini akan terbukti pada perasaan aman sewaktu berhubungan dengan pegawai yang melayani. penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi prinsip keamanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan mutlak harus dipenuhi oleh semua penyelenggara pelayanan. Hal ini dimaksudkan agar masyarakat pengguna jasa listrik dan sebagai pengadu merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Kepercayaan yang dimaksud adalah pegawai yang menangani setiap keluhan dari masyarakat dapat ditangani oleh pegawai sesuai dengan keahlian dan dapat memberikan rasa aman dan nyaman kepada pelanggan. Penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi prinsip kenyamanan dan kepercayaan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan saat penyelenggaraan pelayanan serta pegawai yang turun langsung menangani pengaduan masyarakat memiliki keahlian yang sesuai dengan bidangnya serta sarana yang digunakan harus lengkap. Hal ini dimaksudkan agar masyarakat pengguna jasa listrik dan sebagai pengadu dapat merasa

tenang dan percaya kepada pegawai yang menyelenggarakan pelayanan. Ketika hal tersebut mampu diberikan oleh pihak PLN Area Manado maka kepercayaan masyarakat terhadap petugas yang melayani menjadi baik. Dari hasil penelitian terlihat bahwa pada dimensi ini pegawai PLN Area Manado telah memenuhi harapan masyarakat. Artinya para pegawai yang menyelenggarakan pelayanan sudah memiliki sikap sopan, jujur, perasaan aman, rasa percaya yang diberikan oleh pegawai PLN Area Manado. Namun hal lainnya juga yang perlu diperhatikan yaitu keterjaminan dalam bentuk ganti rugi kepada masyarakat saat terjadinya pemadaman listrik yang menyebabkan barang elektronik dari masyarakat rusak. Seperti yang diatur dalam Undang-undang tentang ketenagalistrikan disitu jelas ada termuat tentang ganti rugi ketika ada masyarakat yang merasa dirugikan.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang kualitas pelayanan pengaduan masyarakat tentang pemadaman listrik di PLN Area Manado maka akan ditarik kesimpulan sesuai dengan fokus penelitian dari lima dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Bukti Fisik yang ada di PLN Area Manado merupakan suatu hal yang dapat berpengaruh dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat dan menjadi faktor pendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dimana saat masyarakat datang untuk mengadu, masih kurangnya fasilitas

seperti ruang tunggu, lokasi parkir kendaraan yang kurang, jumlah pegawai yang turun kelapangan tidak sesuai, dan pegawai tidak memakai tanda pengenal (id card pegawai) serta tidak adanya keseragaman pakaian dari pegawai.

2. Empati dari pegawai atau kepedulian pegawai sudah baik ketika melayani masyarakat, sikap peduli dan perhatian ditunjukkan oleh pegawai PLN Area Manado kepada masyarakat.

3. Keandalan yaitu kemampuan yang Keandalan dapat dilihat dari sikap masing-masing pegawai. Keandalan yang ditunjukkan oleh pegawai PLN Area Manado sudah baik. Tetapi Keandalan dalam memberikan informasi dari pihak PLN perlu diperhatikan, dimana saat akan melakukan pemadaman listrik tidak adanya informasi yang jelas atau sosialisasi kepada masyarakat.

4. Daya tanggap diperlukan dalam memberikan pelayanan maksimal. Daya tanggap dari pegawai PLN sudah baik. Ketika mendapat suatu pengaduan pegawai PLN langsung melakukan tindakan atau turun lapangan melayani masyarakat.

5. Keterjaminan atau keyakinan masyarakat terhadap pihak pelayanan dari pihak PLN dalam melayani masyarakat sudah baik akan tetapi pihak PLN belum memberikan tanggung jawab mereka ketika mendapati pengaduan mengenai kerugian yang dialami oleh masyarakat.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian, maka saran yang penulis dapat sampaikan kepada Perusahaan Listrik Negara Area Manado yaitu:

1. Perlu diperhatikan lagi untuk bukti fisik sebagai faktor pendukung untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan masyarakat seperti Penyediaan ruang tunggu dan tempat duduk dan lokasi parkir kendaraan yang secara khusus untuk masyarakat yang melakukan pengaduan secara langsung, tanda pengenal dan seragam harus dipakai oleh setiap pegawai PLN baik yang berada di kantor maupun di lapangan serta pegawai yang turun kelapangan harus sesuai dengan SOP yang ada.

2. Sikap empati harus dipertahankan bahkan harus lebih ditingkatkan lagi.

3. Harus ada tanggung jawab berupa ganti rugi dari pihak PLN ketika pemadaman listrik yang terjadi mengakibatkan kerugian kepada masyarakat.

4. Harus mampu menerima kritik dan saran dari masyarakat.

5. Harus ada tanggung jawab berupa ganti rugi dari pihak PLN ketika pemadaman listrik yang terjadi mengakibatkan kerugian kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Edisi Bahasa Indonesia. Alih Bahasa: Ors.

- Benjamin Molan. Jakarta: Penerbit PT. Prenhallindo.
- Moenir. H.A.S 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moelong, Lexy j. 2000, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Remaja.
- Nawawi, H. Hadari. 1998, *Metode Penelitian Deskriptif*, Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- Nugroho, Rian, 2012. *Public Policy*. Jakarta: Alex media komputindo 40.
- Osborne, David & Gaebler, Ted, 1999, *Mewirusahaakan Birokrasi. Reveinting Government*, Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rahmat. 2009. *Teori Administrasi dan Manajemen Publik*. Jakarta : Pustaka Arif.
- Surjadi, H. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Bandung : PT. Refika Aditama
- Sugiarto, Endar. 1999. *Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Sugiyono, 2003. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Aksara
- Thoha. Miftah, 1991. *Perspektif Perilaku Birokrasi*. Rajawali, Jakarta.
- Dokumen
- Ketentuan pasal 29 Undang-undang No.30 tahun 2009 Tentang Ketenaga Listrikan.
- Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik