TINGKAT KEPUASAN PENGHUNI RUSUNAWA KASNARIANSYAH TERHADAP LISTRIK SISTEM PRABAYAR

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana (S 1)
Ilmu Administrasi Negara

Oleh :

M. TAUFAN APRIANSYAH
07043101066

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA

JANUARI 2011

TINGKAT KEPUASAN
PENGHUNI RUSUNAWA KASNARIANSYAH
TERHADAP LISTRIK SISTEM PRABAYAR

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana (S 1)
Ilmu Administrasi Negara

Oleh :

M. TAUFAN APRIANSYAH
07043101066

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA

JANUARI 2011

TINGKAT KEPUASAN
PENGHUNI RUSUNAWA KASNARIANSYAH
TERHADAP LISTRIK SISTEM PRABAYAR

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Negara

Diajukan Oleh :

M. TAUFAN APRIANSYAH
(07043101066)

Telah Disetujui Oleh Dosen Pembimbing
Pada Tanggal Januari 2011

Dosen Pembimbing I

Dr. M. Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001

Dosen Pembimbing II

Ermanovida, S.Sos
NIP. 196911191998032001

TINGKAT KEPUASAN
PENGHUNI RUSUNAWA KASNARIANSYAH
TERHADAP LISTRIK SISTEM PRABAYAR

SKRIPSI

Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada Tanggal 26 Januari 2011 dan Dinyatakan
Telah Memenuhi Syarat

Susunan Tim Penguji

Dr. M. Husni Thamrin, M.Si
Ketua

Ermanovida, S.Sos
Anggota

Drs. H. Joko Siswanto, M.Si.
Anggota

Sofyan Effendi, S.IP., M.Si
Anggota

Inderalaya, Januari 2011
Mengetahui,
Dekan

Dra. Dyah Hapsari.ENH, M.Si
NIP. 19601002 199203 2 001

Motto & Persembahan

"Terus Berjuang Tanpa Gentar Dalam Menghadapi Kerasnya Hidup Dan Mematahkan Semua Tipu Daya Dunia Dengan Ridho ALLAH S.W.T"

"Fight Till The End".

(M. Taufan Apriansyah)

Kupersembahkan Skripsi Ini Untuk:

- *Ayah ku (Alm) H. Hasan Baher*
- *Ibu ku (Alm) Hj. Chairunnisyah*
- *Keluarga Besarku, Abang , Inga, Teteh*
- *Wenni Ariputri yang selalu setia*
- *Sahabat-Sahabatku*
- *Almamaterku*
- *Semua orang yang menyayangi dan ku sayangi*

Kata Pengantar

Penulis memanjatkan puji dan syukur yang mendalam dan sebesar – besarnya atas hmat yang diberikan oleh Allah SWT, Sang Raja Manusia, yang dilimpahkan kepada nulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Tingkat Kepuasan nghuni Rusunawa Kasnariansyah Terhadap Listrik Sistem Prabayar". Yang merupakan wajiban dari setiap mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial nu Politik, untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana S1, da bidang Ilmu Administrasi Negara. Tak lupa, Shalawat serta Salam dihaturkan pada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, atas berkat nur dan perjuangan Beliau kita apa menikmati Iman dan Islam sampai saat ini.

Penulis menyadari tanpa dorongan dan bantuan serta bimbingan, tidak mungkin kripsi ini dapat terselesaikan. Maka sepatutnyalah dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada :

1. Kedua Orang Tuaku yang ku sayangi (Alm) H .Hasan Baher dan (Alm) Hj .Chairunnisyah, anakmu ini akan terus memegang amanah kalian, tenanglah di surga ALLAH S.W.T, bekal kalian untukku sudah sangat cukup.
2. Ibu Dra. Dyah Hapsari. ENH, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Dr. M. Husni Thamrin, M.Si selaku Pembimbing Skripsi 1 dan Ketua Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk

memberikan bimbingan, masukan, saran dan nasehat yang sangat berguna dalam menyelesaikan skripsi ini

4. Ibu Ermanovida, S.Sos selaku Pembimbing Skripsi II yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk memberikan bimbingan, masukan, saran dan nasehat yang sangat berguna dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Eko Budi Widjayanto, M.Si, Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah banyak membantu saya.
6. Semua Dosen-dosen yang telah memberikan ilmu kepada ku dan seluruh Staf administrasi yang telah membantu selama ini.
7. Bapak Nandi Ranadireksa General Manajer (GM) PT PLN (Persero) wilayah Sumsel, Jambi dan Bengkulu (WS2JB), Kota Palembang.
8. Bapak Ir. Bahder Johan selaku Direktur Utama PT. Sarana Pembangunan Palembang Jaya (PT. SP2J).
9. Seluruh Pegawai dan Staff PT. PLN WS2JB Kota Palembang.
10. Seluruh Keluarga besarku, terima kasih atas semua doanya dan juga semua bantuan yang telah kalian berikan selama penulisan skripsi ini.
11. Sahabat-sahabatku sealmamater dan teman seperjuangan Administrasi Negara '04
12. Semua Pihak yang telah membantu saya secara moril dan materil (*semangat dan ongkos naik bis*), selama penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dan kesalahan dalam pembuatan skripsi ini. Semua tidak lain karena keterbatasan kemampuan penulis sebagai manusia biasa. Maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun untuk memperbaiki kesalahan-kesalahan tersebut.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca dengan segala kekurangan dan kelebihannya.

Palembang, Januari 2011

M . Taufan Apriansyah

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Persembahan	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xiii
Abstrak	xiv
Lampiran	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.4.1 Manfaat Teoritis	11
1.4.2 Manfaat Praktis	11
1.5 Kerangka Pemikiran	11
1.5.1 Kualitas Pelayanan Publik	13
1.5.2 Kepuasan Pelanggan Bersifat Temporer dan Variatif	21
1.5.2.1 Makna Kepuasan Pelanggan	21
1.5.2.2 Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan	22
1.6 Metodologi Penelitian	23
1.6.1 Definisi Konsep	24
1.6.2 Definisi Operasional	24
1.6.3 Populasi dan Sampel	27
1.6.4 Teknik Pengumpulan Data	27

1.6.5 Unit Analisis, Populasi, dan Sampel..... 27
1.6.6 Data dan Sumber Data..... 28
1.6.7 Teknik Pengumpulan Data..... 29
1.7 Sistematika Penulisan..... 31

BAB II GAMBARAN UMUM
2.1 Sejarah PT.PLN (Persero)..... 32
2.2 Visi dan Misi, Nilai serta Motto PT.PLN (Persero)..... 35
2.2.1 Visi..... 35
2.2.1 Misi..... 35
2.2.3 Nilai..... 35
2.2.4 Motto..... 35
2.3 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas..... 36
2.3.1 Struktur Organisasi..... 36
2.3.2 Uraian Tugas..... 37
2.4 Rusunawa Kasnariansyah Palembang..... 50
2.4.1 Ketentuan, Kriteria dan Persyaratan Penghuni Rusunawa Kasnariansyah Palembang..... 50
2.4.2 Hak dan Kewajiban, serta Tata Tertib Penghuni Rusunawa Kasnariansyah Palembang..... 52

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
3.1 Hasil Penelitian..... 56
3.1.1 Gambaran Umum Responden Penelitian..... 56
3.1.1.1 Penyebaran Responden Berdasarkan Usia..... 56
3.1.1.2 Penyebaran Responden Berdasarkan Jenis kelamin 57
3.2 Deskripsi Data..... 58
3.3 Pengujian Validitas Dan Reliabilitas..... 60
3.4 Analisis Data..... 61
3.5 Pembahasan..... 73
3.6 Keterbatasan Penelitian 79

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan..... 80

4.2 Saran..... 81

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
1.1	Tabel Matrik Penilaian Pelayanan.....	16
1.2	Tabel Kisi-kisi Instrumen Tingkat Kepuasan.....	26
1.3	Tabel Populasi Penelitian.....	27
3.1	Usia Responden Penelitian.....	56
3.2	Jenis Kelamin Responden Penelitian.....	57
3.3	Dsitribusi Frekuensi Jawaban Angket.....	59
3.4	Hasil Uji Validitas Terhadap Instrumen Penelitian.....	60
3.5	Pengisian Voucher Bisa Dilakukan Kapan saja.....	62
3.6	Pembelian Voucher Listrik Yang Mudah	63
3.7	Ada Penggantian Bilaman Ada Kehilangan.....	63
3.8	Kemudahan Pengontrolan KWh Yang Dipakai.....	64
3.9	Listrik Yang Dipakai Hanya Seperlunya.....	65
3.10	Meteran Yang Dipakai Harus Akurat.....	65
3.11	Meteran Yang Dipakai Harus Aman.....	66
3.12	Voucher Listrik Tidak Mudah Rusak.....	67
3.13	Harga Tarif Dasar Listrik Tetap Sama Seperti Listrik Pascabayar	67
3.14	Tidak Ada Kesalahan dalam Pencatatan Karena Pengguna Listrik Pengontrol Sendiri Pemakaiannya.....	68
3.15	Bisa Membantu Penghematan Energi.....	69
3.16	Bisa Mengurangi Pemanasan Global.....	69
3.17	Biaya untuk Pembayaran Listrik Bisa Dikontrol Sesuai Pendapatan Perbulan.....	70
3.18	Pengeluaran Pembayaran Sesuai dengan Jumlah Pemakaian.....	71
3.19	Proses Pemasangan Tidak Memakan Waktu Lama dan Berbeli-Belit.....	71
3.20	Persentase Tingkat Kepuasaan Penghuni Rusunawa Kasnariansyah terhadap Listrik Sistem Prabayar.....	72

3.21 Tingkat Kepuasan Penghuni Rusunawa Kasnariansyah Terhadap Listrik Sistem Prabayar Ditinjau dari Dimensi *Availability* (Keberadaan) 73
3.22 Tingkat Kepuasan Penghuni Rusunawa Kasnariansyah Terhadap Listrik Sistem Prabayar Ditinjau dari Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) 74
3.23 Tingkat Kepuasan Penghuni Rusunawa Kasnariansyah Terhadap Listrik Sistem Prabayar Ditinjau dari Dimensi *Convenience* (Menyenangkan) 75
3.24 Tingkat Kepuasan Penghuni Rusunawa Kasnariansyah Terhadap Listrik Sistem Prabayar Ditinjau dari Dimensi *Time Liness* (Tepat Waktu) 76

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
1.1	Gambar Kwh Prabayar dengan SmartCard (voucher).....	7
1.2	Gambar Pengaruh Harapan Pelanggan dengan Kenyataan.....	19
1.3	Gambar Konsep Kepuasan Pelanggan.....	20
2.1	Gambar Struktur Organisasi PT.PLN (Persero).....	37

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul "Tingkat Kepuasaan Penghuni Rusunawa Kasnariansyah Terhadap Listrik Sistem Prabayar"Perumusan Masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan penghuni rusunawa kasnariansyah terhadap listrik sistem prabayar ?. tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan penghuni rusunawa kasnariansyah terhadap listrik sistem prabayar. Desain penelitian ini bersifat kuantitatif, menggunakan kuisioner dan pengukuran sample menggunakan skala likert, kemudian data diolah mnggunakan program SPSS 14.00 For Windows.

Pengukuran tingkat kepuasan menggunakan teori kennecy & young (1989, dalam Supranto, 2001), yang membagi dimensi tingkat kepuasan menjadi empat, yaitu Availability (keberadaan), Responsiveness (ketanggapan), Convenience (menyenangkan), dan Time liness (batas waktu), kemudian dari ke empat dimensi itu didapatlah 15 indikator yang terdiri dari pertanyaan mengenai pemasangan meteran sampai dengan pembelian voucher listrik system prabayar, sample penelitian dalam penelitian ini berjumlah 51 responden, yaitu kepala keluarga yang menjadi penghuni rusunawa kasnariansyah, tehnik penyebaran kuisioner menggunakan tehnik random sampling (secara) acak.

Hasil penelitian tentang Tingkat Kepuasaan Penghuni Rusunawa Kasnariansyah Terhadap Listrik Sistem Prabayar adalah penghuni merasa puas terhadap listrik sistem prabayar tersebut. Dari 51 reponden yang menjadi sample penelitian semuanya menyatakan puas. Tinkat kepuasan ini terjadi karena para penghuni rusunawa kasnariansyah yang notabene terdiri dari golongan masyarakat menengah ke bawah merasa tertolong dengan produk dari PT. PLN (persero) yaitu listrik system prabayar. 15 15 indikator yang menjadi tolak ukur Tingkat kepuasaan penhuni meliputi Meteran Yang Dipakai Harus Aman Voucher Listrik Tidak Mudah Rusak, Harga Tarif Dasar Listrik Tetap Sama Seperti Listrik Pascabayar, Tidak Ada Kesalahan Dalam Pencatatan Karena Pengguna Listrik Pengonttrol Sendiri Pemakainnya,Bisa Membantu Penghematan Energi ,Bisa Mengurangi Pemanasan Global,Biaya Untuk Pembayaran Listrik Bisa Dikontrol Sesuai Pendapatan Pebulan, Pengeluaran Pembayaran Sesuai Dengan Jumlah Pemakaian,Proses Pemasangan Tidak Memakan Waktu Lama Dan Berbelit-Belit.

Berdasarkan hasil penelitian, penulis menyarankan Kepada pihak PT PLN (Persero) Palembang hendaknya dapat menjaga kualitas layanan ini dengan baik, sehingga bukan tidak mungkin listrik system prabayar yang efektif dan efisien ini bisa diterapkan pada perumahan biasa.

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan

ABSTRACT

This study entitled "The level of satisfaction Rusunawa Kasnariansyah Residents Against Prepaid Electricity System" Formulation of problems in this research is how the level of rental public housing resident satisfaction kasnariansyah to electricity prepayment system?. purpose of this study was to determine the level of rental public housing resident satisfaction kasnariansyah to electricity prepayment system. The design of this study are quantitative, using a questionnaire and measurement of samples using a Likert scale, then the data is processed used SPSS For Windows 14:00

Measuring the level of satisfaction using the theory kennecy & Young (1989, in Supranto, 2001), which divides into four dimensions of satisfaction, namely Availability (presence), responsiveness (responsiveness), Convenience (fun), and Time liness (deadline), then from the fourth dimension produced 15 indicators consisting of questions regarding meter installation until the electrical system purchase prepaid vouchers, research sample in this study amounted to 51 respondents, namely the head of the family who became residents of rental public housing kasnariansyah, techniques for distributing questionnaires using random sampling technique.

Results of research on satisfaction levels Residents Against Power Rusunawa Kasnariansyah Prepaid System is the residents were satisfied with these pre-paid electricity system. Of the 51 respondents who expressed satisfaction all the research sample. leveled satisfaction is because the occupants of rental public housing kasnariansyah that in fact made up of lower middle class people feel helped by the product of PT. PLN (Persero) is a prepaid electricity system. 15 indicators that measure satisfaction levels Resident include Meter Who Used Safe Should Not Easily Damaged Vouchers Electricity, Electricity Basic Tariff Rates Remain Same As Electrical Postpaid, No Error In Registry For controlling Own Electricity Users of usage, Energy Saving Can Help, Can Reduce Global Warming, Can Electricity Costs For Controlled monthly Based Payment Revenue, Expenditure Payments to Fit Your Total Consumption, Installation process did not take long and tortuous.

Based on the results of the study, the authors recommend To the PT PLN (Persero) Palembang should be able to maintain this service with good quality, so it is not impossible electricity prepayment system effective and efficient it can be applied to ordinary housing.

Keywords : Level Of Statisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

[1]1.1. Latar Belakang Masalah.

Otonomi daerah membawa implikasi yang luas dalam sistem Kepemerintahan, yaitu perubahan sistem sentralisasi menjadi sistem desentralisasi. Otonomi daerah memberikan peluang sekaligus tantangan bagi setiap daerah untuk dapat menggali potensi daerahnya masing – masing serta melaksanakan pembangunannya atas prakarsa sendiri dengan prinsip otonomi yang luas, nyata dan bertanggung jawab dalam koridor Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Kemandirian dalam melaksanakan pembangunan di daerah tersebut mencakup beberapa aspek yaitu politik, pemerintahan, ekonomi, dan sosial budaya. Adanya pemilihan kepala daerah secara langsung merupakan contoh dalam bidang politik. Adanya penyerahan kewenangan kepala daerah kabupaten dan kota oleh pemerintah pusat melalui departemen dan lembaga pemerintah non departemen khususnya menangani sektor sumber-sumber pembiayaan dan investasi berdampak terhadap pertumbuhan ekonomi daerah. Pengelolaan sumber daya yang dimiliki daerah dikelola dan dimanfaatkan secara efektif dan efesien dalam rangka mendorong terciptanya pusar-pusat pertumbuhan ekonomi lokal di daerah, sehingga mampu memberikan akses ekonomi pada masyarakat serta membuka peluang lapangan pekerjaan yang baru.

---

[1] Latar Belakang adalah : pemikiran peneliti untuk menjelaskan alas an tema dan masalah tersebut diteliti (DR. H. Nana Sudjana dan IR. H. Awal Kusumah, M S. . 1998 : 36)

Pengembangan perkotaan dan wilayah mengindikasikan bahwa kawasan perkotaan merupakan konsentrasi permukiman dengan segala kebutuhan penunjangnya bagi pembangunan sumber daya manusia dan kualitas kehidupan. Penataan ruang dengan penerapannya yang berupa penetapan kebijakan umum, penyusunan dan pelaksanaan program pembangunan sarana dan prasarana, konsolidasi kemampuan investasi serta mekanisme hingga operasionalisasi kinerja elemen-elemen kota, merupakan kegiatan pembangunan kota yang komplek dan komprehensif.

Perkembangan Kota Palembang dengan aktivitas berbagai kegiatan yang ada secara umum salah satunya akan ditentukan oleh kapasitas sarana dan prasarana yang ada di kota itu. Kondisi tersebut mengindikasikan sarana dan prasarana kota Palembang menjadi bagian yang sangat vital dalam perkembangan kotanya. Dengan demikian kota Palembang dirasakan perlu didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai. Kapasitas sarana dan prasarana perkotaan ini secara umum dapat dilihat dari jenisnya, daya tampung atau daya dukung dan sistem pengelolaannya serta kesesuaiannya dengan kondisi kota atau daerah baik secara fisik, sosial dan ekonomi.

Pertumbuhan ekonomi dan juga pertumbuhan penduduk yang cukup pesat di kota Palembang menuntut untuk ikut berkembangnya juga sarana dan prasarana kota dalam hal ini yaitu perumahan dan pemukiman yang layak bagi masyarakat kota Palembang salah satunya adalah Rusunawa (Rumah Susun Sederhana Sewa). Adalah tugas Pemerintah daerah sebagai salah satu penyelenggara kegiatan perekonomian dan pembangunan yang salah satunya yaitu pembangunan dalam

bidang perumahan.

Sesuai dengan undang-undang nomor 4 tahun 1992 tentang perumahan dan pemukiman Pasal 1 ayat (2) Perumahan adalah kelompok rumah yang berfungsi sebagai lingkungan tempat tinggal atau lingkungan hunian yang dilengkapi dengan prasarana dan sarana lingkungan.

Peningkatan dan pengembangan pembangunan perumahan dan permukiman dengan berbagai aspek permasalahannya perlu diupayakan sehingga merupakan satu kesatuan fungsional dalam wujud tata ruang fisik, kehidupan ekonomi, dan sosial budaya untuk mendukung ketahanan nasional, mampu menjamin kelestarian lingkungan hidup, dan meningkatkan kualitas kehidupan manusia Indonesia dalam berkeluarga, bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.

Dengan kata lain untuk meningkatkan harkat dan martabat, mutu kehidupan dan kesejahteraan tersebut bagi setiap keluarga Indonesia, pembangunan perumahan dan permukiman sebagai bagian dari pembangunan nasional perlu terus ditingkatkan dan dikembangkan secara terpadu, terarah, berencana, dan berkesinambungan. Peningkatan dan pengembangan pembangunan perumahan dan permukiman dengan berbagai aspek permasalahannya perlu diupayakan sehingga merupakan satu kesatuan fungsional dalam wujud tata ruang fisik, kehidupan ekonomi, dan sosial budaya untuk mendukung ketahanan nasional, mampu menjamin kelestarian lingkungan hidup, dan meningkatkan kualitas kehidupan manusia Indonesia dalam berkeluarga, bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.

Dalam pembangunan perumahan itu sendiri diperlukan juga fasilitas primer penunjang kehidupan, dalam hal ini adalah energi listrik. Listrik adalah bagian penting dalam kehidupan sehari-hari dan kebutuhan rumah tangga karena hampir sepenuhnya aktivitas kehidupan dalam suatu rumah tangga dalam hal ini fasilitas elektronik seperti televisi, kulkas, komputer dan lampu rumah dijalankan oleh tenaga listrik.

Kebutuhan akan energi listrik tentu tidak dapat dipisahkan dengan peran serta Pemerintah. Tenaga listrik, adalah salah satu bentuk energi sekunder yang dibangkitkan, ditransmisikan, dan didistribusikan untuk segala macam keperluan, dan bukan listrik yang dipakai untuk komunikasi atau isyarat. Adalah merupakan tugas PT. PLN (PERSERO) mengadakan tenaga listrik itu mulai dari titik pembangkitan sampai dengan titik pemakaian. Dan untuk kepentingan umum, adalah wajib bagi PT. PLN (PERSERO) untuk menyediakan tenaga listrik itu, serta memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat, serta memeperhatikan keselamatan kerja dan keselamatan umum.

Menurut Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 1985 tentang ketenagalistrikan:

a) Bahwa tujuan pembangunan nasional adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa, guna mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spiritual berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945;
b) Bahwa tenaga listrik sangat penting artinya bagi peningkatan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat pada umumnya serta untuk mendorong peningkatan kegiatan ekonomi pada khususnya, dan oleh karenanya usaha penyediaan tenaga listrik, pemanfaatan, dan pengelolaannya perlu ditingkatkan, agar tersedia tenaga listrik dalam jumlah yang cukup dan merata dengan mutu pelayanan yang baik;
c) Bahwa dalam rangka peningkatan pembangunan yang berkesinambungan di bidang ketenagalistrikan, diperlukan upaya untuk secara optimal

memanfaatkan sumber-sumber energi untuk membangkitkan tenaga listrik, sehingga menjamin tersedianya tenaga listrik;

d) Bahwa untuk mencapai maksud tersebut di atas dan karena Ordonansi tanggal 13 September 1890 tentang Ketentuan Mengenai Pemasangan dan Penggunaan Saluran untuk Penerangan Listrik dan Pemindahan Tenaga dengan Listrik di Indonesia yang dimuat dalam Staatsblad Tahun 1890 Nomor 190 yang telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Ordonansi tanggal 8 Pebruari 1934 (Staatsblad Tahun 1934 Nomor 63) yang sudah tidak sesuai lagi dengan perkembangan keadaan dan kebutuhan pembangunan di bidang ketenagalistrikan, perlu disusun Undang-undang tentang Ketenagalistrikan;

Dalam perkembangan ini, berdasarkan PP Nomor 23 tahun 1994 tanggal 16 Juni 1994 status PLN diubah dari Perum Listrik Negara menjadi PT PLN (Persero) dengan maksud dan tujuan antara lain:

- Menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum sekaligus memupuk keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan perusahaan;
- Mengusahakan penyediaan tenaga listrik dengan jumlah dan mutu yang memadai dengan tujuan untuk:
- Meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata serta mendorong peningkatan kegiatan ekonomi,
- Mengusahakan keuntungan agar dapat membiayai pengembangan tenaga listrik untuk melayani kebutuhan masyarakat.
- Merintis kegiatan-kegiatan usaha penyediaan tenaga listrik;

Seiring dengan berjalannya pembangunan di Kota Palembang PT.PLN dalam hal ini sebagai Badan Usaha Milik Negara yang dipercaya oleh Pemerintah daerah Palembang untuk menjalankan tugasnya dalam penyedia tenaga listrik Sesuai dengan Undang-Undang Ketenagalistrikan pasal 1 ayat (5) menyatakan bahwa :

"Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) adalah kewenangan yang diberikan oleh Pemerintah kepada Badan Usaha Milik Negara yang diserahi tugas semata-mata untuk melaksanakan usaha penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum, dan diberi tugas untuk melakukan pekerjaan usaha penunjang tenaga listrik."

Salah satu produk yang digunakan PLN dalam usaha pemenuhan kebutuhan tersebut adalah listrik sistem voucher atau listrik sistem prabayar. Layanan Listrik Pra Bayar merupakan bentuk pelayanan PLN dalam menjual energi listrik dengan cara pelanggan membayar dimuka. Mudahnya, sebelum menggunakan listrik dari PLN, pelanggan terlebih dahulu membeli sejumlah nominal energi listrik, sesuai yang dibutuhkan.

Dengan cara ini, kendali penggunaan listrik sepenuhnya ada pada diri pelanggan. Kekhawatiran tagihan listrik membengkak tak perlu lagi lagi terjadi. Baik yang disebabkan oleh penggunaan listrik yang tak terkontrol maupun terjadinya kesalahan baca meter. Dengan membeli listrik di awal, hal-hal yang tidak diinginkan tersebut tak perlu lagi terjadi. Dengan layanan listrik prabayar, pelanggan bukan saja bisa mengetahui sudah berapa banyak energi listrik yang dikonsumsi, namun juga dapat melihat berapa energi listrik yang masih tersisa untuk dapat digunakan.

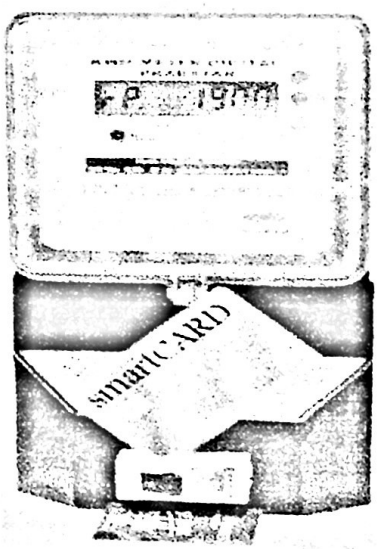
Mengingat uniknya sifat layanan listrik prabayar ini, maka diperlukan alat khusus yang berbeda dengan layanan listrik pasca bayar. Alat khusus ini dinamakan Kwh Meter (meteran listrik) Pra Bayar, atau lebih dikenal sebagai Meter Prabayar.Setiap pelanggan prabayar akan dilengkapi dengan meter prabayar ini beserta 1 Kartu Prabayar. Meter tersebut yang akan mencatat penggunaan listrik anda. Sedang, kartu prabayar selain sebagai nomor identitas pelanggan

prabayar juga berfungsi sebagai alat transaksi pembelian energi listrik. Kartu prabayar tersebut dipakai oleh pelanggan selama masih berlangganan listrik PLN.

Gambar 1.1 : KWh Meter Prabayar dengan SmartCard (voucher)

Spesifikasi Teknis
Standar Internasional : IEC 62052-11IEC 62053-21/SPLN 57-4*
Akurasi : Kelas 1.0
Pengkawatan : Satu Fasa 2 kawat
Tegangan Nominal : 230 V AC
Arus Dasar (Ib) : 5A (default) atau 10A atau 20A *
Arus maksimum : 20A(default) atau 40A atau 100A*
Starting Current : 0, 4 % of Ib
Maximum Continuous Current : 400% of Ib
Display : 6 + 2 digit LCD
Power faktor : 0.5 lag-unity-0.8 lead
Frekuensi : 50 Hz ± 5%
Frekuensi Nominal : 50 Hz
Indikasi metrologi : Led warna merah
Suhu Penyimpanan : 0°C to +85°C
Temperatur : 0°C to +70°C
Satuan skala terkecil LCD : 10 Watt
Alarm Status : Led warna kuning F1
Reverse Energy Status : Led warna kuning F2

Display Menu
1. Sisa kWh
2. Sisa Nominal Rupiah
3. Status Tusbung
4. Status Alarm sebelum sisa nominal kWh habis
5. Status Isi Ulang kWh



Anti Tempering (Anti Pencurian Listrik/ Pemutusan Otomatis)

1. Pemutusan Line Netral baik sebelum dan sesudah kWh meter
2. Pembalikan Fasa
3. Pembatas daya sebagai secondary MCB apabila MCB rusak atau sengaja menambah injeksi arus
4. Injeksi Arus
5. Penggunaan magnet permanen untuk mensaturasi arus pada trafo arus.

Standar Komunikasi
Tipe : Smart Card
Standar : IEC 7816
Kontrol
Pemutusan dilakukan setelah Sisa Kwh = 0 atau Nol Rupiah

Chip card adalah suatu jenis kartu alat pembayaran yang semakin populer seiring dengan kemajuan teknologi mikroelektronika serta semakin meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap alat pembayaran yang praktis. Kehadiran chip card tidak dapat dihindari dimana penggunaannya semakin luas baik volume maupun lingkup aplikasinya. Salah satu kemungkinan aplikasi chip card adalah sebagai alat bayar konsumsi energi listrik. Kebutuhan produk KWh meter baru mencapai 2jutaunitper tahun untuk konsumsi pasar Indonesia.Untuk dapat menggunakan chip card sebagai alat bayar pemakaian energi listrik perlu dikembangkan KWh meter elektronik berbasis chip card dengan lisensi produk dalam negeri.

Tiga kegiatan yang berbeda yang telah dilakukan secara paralel oleh tim peneliti Riset Unggulan Strategis Nasional Teknologi Informasi dan Mikroelektronika (RUSNAS TIME) Pusat Mikroelktronika ITB yaitu

1. Pengembangan alat ukur Kwh elektronik,

2. Pengembangan sistem ***chip card***, dan

3. Pengembangan perangkat lunak transaksi elektronik berbasis chip card.

Pentajaman penelitian diutamakan pada pengembangan KWh meter adalah aspek pengukuran dan metrologi yang akurat mengacu pada standard dan kalibrasi formal yang berlaku sesuai sertfikasi dan stadard LMK PLN & IEC. Diantara kesulitan yang diantisipasi pada pengembangan KWh meter elektronik adalah pada bagian sensor daya dan sistem pengkondisi sinyal, terutama dalam hal pemilihan bahan transducer sebagai ujung tombak alat ukur. Transaksi elektronik lebih menyangkut pengembangan software yang melibatkan multi disiplin yaitu menyangkut aspek hukum, dagang, keamanan transaksi, serta keandalan sistem.

Beberapa keuntungan yang dapat diperoleh oleh pengelola gedeng dalam penggunaan KWh meter adalah :

1. Mendapatkan uang kas lebih awal sebelum listrik diproduksi dan digunakan, sehingga dapat menambah likuiditas perusahaan ini.
2. Pengendalian transaksi lebih mudah sehingga mengurangi kemungkinan tagihan yang tidak terbayar dan pencurian listrik. Pemasaran listrik prabayar ini dapat juga diserahkan pada pihak ketiga.
3. Pengurangan overhead atau biaya yang diperlukan untuk pengecekan konsumsi listrik ke rumah-rumah atau konsumen lainnya.

Sedangkan bagi konsumen, sistem ini juga dapat menguntungkan karena:

1. Pengendalian penggunaan listrik dapat lebih baik, karena pembayaran yang dilakukan diawal dapat digunakan untuk membatasi konsumsi.
2. Perbaikan sistem pengukuran karena perangkat elektronik yang digunakan adalah elektronis dengan ketelitian dan keamanan yang lebih tinggi.
3. Mengurangi kesalahan penagihan yang disbabkan human error.

Cara kerja Kwh *Smart Card*

Spesifikasi produk yang dikembangkan telah didiskusikan dan dikembangkan bersama pihak pengguna PLN dan Penelola Gedung (flat,apartmen) dimana produk harus sedemikian hingga sesuai dengan kondisi lingkungan alam Indonesia yang basah ekstrim, panas ekstrim, intensitas dan populasi petir yang tinggi dan yang paling khas adalah dapat mendeteksi [2]sambungandayailegal. Chip card dapat digunakan sebagai alat pembayaran rekening listrik dengan mengembangkan Kwh meter Elektronik Digital yang dilengkapi dengan perangkat pembaca kartu serta perangkat transaksi lunak berbasis smart card. Kwh meter akan beroperasi berdasarkan nilai kredit yang dimasukkan (*download*) dari chip card kedalam register Kwh, dan selanjutnya nilai kredit tersebut dijadikan acuan untuk mengontrol bekerjanya Kwh meter. Nilai kredit didalam register akan dikurangi secara bertahap sebanding dengan nilai energi listrik yang telah dikonsumsi (digunakan). Jika isi register telah habis maka Kwh meter harus segera diisi kembali (misal; register sisa pulsa 10%) maka ada alarm (*LED ON*), dan jika setelah jangka waktu yang telah ditetapkan belum juga diisi nilai kreditnya maka Kwh meter akan memutus saklar pemutus atau Internal Contactor sehinggasupplydayaterputus.Pengisian pulsa listrik kedalam smart card menggunakan Portable Terminal yang koneksi dengan Perangkat Lunak Sinkronisasi Dan Billing Sistem yang telah diinstal di Komputer (Master Station).

---

[2] **) Rumusan Masalah adalah : Pernyataan yang lengkap dan rinci mengenai ruang lingkup masalah yang akan diteliti berdasarkan identifikasi dan cakupan masalah yang dilakukan (PROF. DR. Lexy J. Moleong, M. A.2006 : 98)

***) Tujuan adalah : Sasaran yang hendak dicapai dalam penelitian .(DR. H. Nana Sudjana dan IR. H. Awal Kusumah, M S. . 1998 : 36)

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

Bagaimanakah tingkat kepuasan penghuni Rusunawa Kasnaiansyah Terhadap listrik sistem parabayar ?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Penghuni Rusunawa Kasnariansyah Terhadap Listrik Sistem Prabayar.

1.4 Manfaat Penelitian

3 Manfaat penelitian ini antara lain adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan sumbangan pemikiran bagi kemajuan ilmu administrasi Negara.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan akan dapat memberikan pemikiran dan informasi bagi pihak PT. PLN (persero) dalam upaya memenuhi kebutuhan primer masyarakat Kota Palembang.

****) Manfaat adalah : Kegunaan atau pentingnya penelitian terutama bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan pelaksanaan dalam arti luas .(Prof. Ida Bagoes Mantra, Ph.D . 2004 : 142)

******) Kerangka Teori adalah : perbandingan temuan hasil penelitian (data) dengan tori atau hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti lain . (bambang Dwiloka dan Rati Rianti . 2005 : 40)

[4]1.5 Kerangka Pemikiran

Pembangunan

Pembangunan merupakan suatu proses perubahan-perubahan yang terus menerus kearah yang dikehendaki. Kemudian dijelaskan bahwa proses pembangunan sebenarnya merupakan perubahan sosial budaya. Suatu proses pembangunan yang dapat bergerak maju atas kekuatan sendiri sangat tergantung kepada manusia dan struktur sosialnya.

Todaro (2000) mengartikan pembangunan sebagai "*The Process of Improving The Quality of All Human Lives*". Hal ini dapat memberi batasan kepada tiga aspek pembangunan yang dikatakan sama pentingnya di mana pembangunan harus mempunyai tujuan : 1) Mempertinggi tingkat penghidupan bangsa dan 2) Memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa.

Pembangunan merupakan proses yang berkesinambungan yang mencakup seluruh aspek kehidupan masyarakat, termasuk aspek sosial, ekonomi, politik dan kultural, dengan tujuan utama meningkatkan kesejahteraan waraga bangsa secara keseluruhan. untuk meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat. Namun, banyak wilayah-wilayah hasil pengembangan kemungkinan besar memiliki produk unggulan dan lokasi strategis belum dikembangkan secara optimal. Hal ini disebabkan, antara Pembangunan yang telah dilakukan selama ini secara umum telah mamp lain: (1) adanya keterbatasan informasi pasar dan teknologi untuk pengembangan produk unggulan: (2) belum adanya sikap profesionalisme dan kewirausahaan dari pelaku pengembangan kawasan di

---

[4] Tjiptoherjanto (1990) menyatakan bahwa pembangunan merupakan suatu kegiatan/orientasi usaha yang tidak berakhir.

dan bermasyarakat. Migrasi ini setidak-tidaknya akan menciptakan bermacam-macam lahan usaha baru.

[5]1.5.1 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. adalah :

1. Kesesuaian dengan persyaratan;
2. Kecocokan untuk pemakaian;
3. Perbaikan berkelanjutan;
4. Bebas dari kerusakan/cacat;
5. Pemenuhan kebutuhan pelangggan sejak awal dan setiap saat;
6. Melakukan segala sesuatu secara benar;
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut diatas dapat diterima. Yang menjadi pertanyaan adalah ciri-ciri atau atribut-atribut apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Ciri-ciri atau atribut-atribut tersebut yaitu antara lain :

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;

---

[5] Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono (1995)

daerah: (3) belum optomalnya dukungan kebijakan nasional dan daerah yang berpihak pada petani dan pelaku usaha swasta: (4) belum berkembangnya infrastruktur kelembagaan yang berorientasi pada pengelolaan pengembangan usaha yang berkelanjutan dalam perekonomian daerah: (5) masih lemahnya koordinasi, sinergi, dan kerjasama diantara pelaku2 pengembangan kawasan, baik pemerintah, swasta, lembaga non pemerintah, dan masyarakat, serta antyara pemerintah pusat, provinsi dan kabupaten/kota, dalam upaya meningkatkan daya saing produk unggulan: (6) masih terbatasnya akses masyarakat dan pelaku usaha skala kecil terhadap modal pengembangan usaha, input produksi, dukungan teknologi, dan jaringan pemasaran, dalam upaya mengembangkan peluang usaha dan kerjasama investasi: (7) keterbatasan jaringan prasarana dan sarana fisik dan ekonomi dalam mendukung pengembangan kawasan produk unggulan daerah: serta (8) belum optimalnya pemanfaatan kerangka kerjasama antar wilayah maupun antar negara untuk mendukung peningkatan daya saing kawasan dan produk unggulan. Sebenarnya, wilayah strategis dan cepat tumbuh ini dapat dikembangkan dengan proses yang lebih cepat, kaerena memiliki produk yang berdaya saing, jika sudah berkembang, wilayah-wilayah yang berkembang tersebut dapat berperan sebagai penggerak bagi pertumbuhan ekonomi di wilayah-wilayah sekitarnya yang miskin sumber daya dan masih tertinggal.

Adanya sifat dasar manusia, menjadi penyebab timbulnya perpindahan penduduk dari daerah yang kurang menguntungkan, seperti daerah yang sudah padat ke daerah yang lebih luas atau daerah yang lebih menjanjikan, seperti daerah perkotaan atau pusat pertumbuhan baru sebagai tempat bermukim, bekerja

4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer;
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain;
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk.[6] Dalam mendukung hal tersebut, ada 10 (sepuluh) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
2. *Realiable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;

---

[6] Zeithaml (1990)

7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
9. *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accuntability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Adalah sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan.

Adapun dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas saat ini tidak mustahil dianggap sebagai sesuatu yang tidak berkualitas pada saat yang lain. Maka kesepakatan terhadap kualitas sangat sulit untuk dicapai. Dalam hal ini yang dijadikan pertimbangan adalah kesulitan atau kemudahan konsumen dan produsen di dalam menilai kualitas pelayanan (lihat gambar1. 2).

Tabel 1.1
Matrik Penilaian Pelayanan

Tingkat kesulitan produsen di dalam mengevalusi kualitas	Tingkat kesulitan pengguna di dalam mengevaluasi kualitas	
	Rendah	Tinggi
Rendah	*Mutual Knowledge*	*Producer Knowledge*
Tinggi	*Consumer Knowledge*	*Mutual Ignorance*

Sumber : Kieron Walsh, 1991 (dalam majalah Public Administration)

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka kualitas dapat diberi pengertian sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan/atau jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan. Kualitas sering kali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan.

Menurut Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan, dinyatakan bahwa hakekat pelayanan umum adalah:

1. Meningkatkan mutu produktivitas palaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum;
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna;
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta dengan meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Oleh karena itu dalam pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut :

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak;
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas;
3. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan;
4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya.

Selain itu, Zeithaml, Valarie A., (et.al) (1990) mengatakan bahwa ada 4 (empat) jurang pemisah yang menjadi kendala dalam pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

1. Tidak tahu apa yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat;
2. Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat;
3. Keliru penampilan diri dalam pelayanan publik itu sendiri;
4. Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan.

Beberapa peneliti pernah melakukan penelitian bahwa ada 7 (tujuh) hal yang harus dihindari oleh pemerintah dalam melakukan pelayanan publik,

ketidaktahuan pemerintah akan hal ini menyebabkan timbulnya jurang pemisah antara masyarakat dengan pemerintahnya, yaitu :

1. Apatis;
2. Menolak berurusan;
3. Bersikap dingin;
4. Memandang rendah;
5. Bekerja bagaikan robot;
6. Terlalu ketat pada prosedur;
7. Seringnya melempar urusan kepada pihak lain.

Sementara itu, peneliti lain pernah melakukan penelitian untuk mengetahui faktor buruknya kualitas pelayanan publik pada birokrasi pemerintah, yang lebih banyak disebabkan :

1. Gaji rendah;
2. Sikap mental aparat pemerintah;
3. Kondisi ekonomi buruk pada umumnya.

Pada hakekatnya, kualitas pelayanan publik dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan (masyarakat) atas pelayanan yang sesungguhnya mereka inginkan. Apabila pelayanan dalam prakteknya yang diterima oleh masyarakat sama dengan harapan atau keinginan mereka, maka pelanggan tersebut dikatakan sudah memuaskan. Pengaruh harapan pelanggan dengan kenyataan yang diterima dapat digambarkan sebagai berikut :

Masing-masing pelanggan, akan memasuki pada suatu transaksi jual-beli dengan serangkaian kebutuhan pada tingkat yang berbeda-beda, sesuai dengan kondisi mereka. Berkenaan dengan target ini, maka memerlukan ukuran atau standar tertentu yang terkait dengan pemenuhan kebutuhan atas mutu produk tertentu. Sedangkan mutu produk yang dipertaruhkan untuk memberikan kepuasan bagi pelanggan, sependapat dengan Montgomery (1985), ada 2 macam, yaitu :

1. *Quality of design* (mutu desain),
2. *Quality of comparmance* (mutu kecocokan)

1.5.2.2 Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan

Tingkat kepuasan pelanggan, sangat tergantung pada mutu dari suatu produk. Sedangkan aspek mutu dari suatu produk barang atau jasa itu, dapat diukur.[7]Bahwa pengukuran aspek mutu ini, bagi pimpinan bisnis (produsen), mempunyai nilai yang stategik, yaitu :

1. Untuk mendeteksi dan mengetahui dengan secara baik tentang jalannya proses bisnis.
2. Mengetahui secara tepat, di mana harus melakukan perubahan dan perbaikan terus-menerus, dalam upayanya untuk memuaskan pelanggan.
3. Menentukan perubahan yang dilakukan, mengarah kepada perbaikan.

Trend penggunaan ukuran kepuasaan pelanggan, yang berkembang sampai saat ini, mengarah pada dua kecenderungan :

---

[7] Supranto (2001),

Dari semua uraian diatas jelas menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur negara sesungguhnya tidak dapat lepas dari birokrasi dan tidak dapat lepas dari etika pelayanan birokrat itu sendiri.

Untuk itu dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator dalam kualitas pelayanan publik adalah :

1. Ketepatan waktu;
2. Kemudahan dalam pengajuan;
3. Akurasi pelayanan bebas dari kesalahan;
4. Biaya pelayanan.

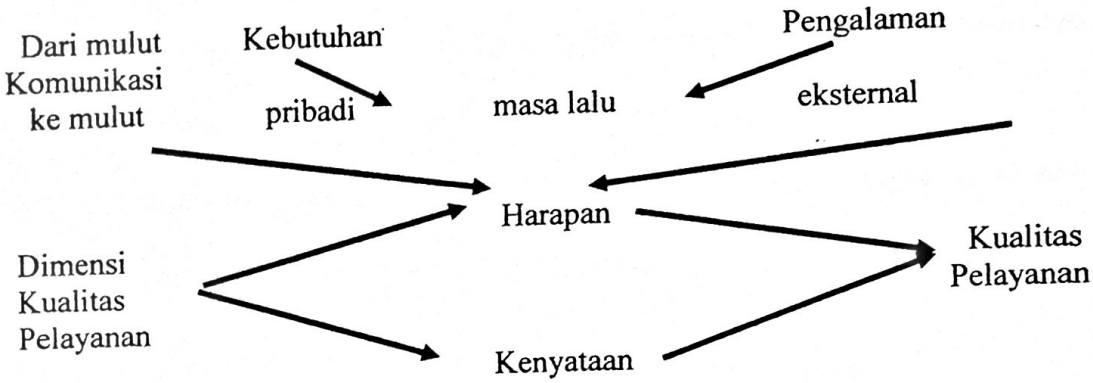
1.5.2 Kepuasan Pelanggan bersifat Temporer dan Variatif

Dalam kenyataannya, bahwa kepuasan pelanggan bersifat temporer, karena apa yang dirasakan "puas" pada satu situasi, belum tentu menjamin kepuasan pada situasi yang lain. Demikian juga, puas bagi satu pelanggan dalam menanggapi kelebihan/ keistimewaan dari suatu produk pada situasi yang sama, belum tentu dirasakan sama dalam memperoleh kepuasan bagi pelanggan yang lain. Sehingga dapat dinyatakan bahwa kepuasan pelanggan sangat bervariaf.

1.5.2.1 Makna Kepuasan Pelanggan

Dengan sifat kepuasan yang seperti yang digambarkan di atas, maka dapat dinyatakan bahwa makna dari kepuasan, sebenarnya menggambarkan suatu target yang berubah-ubah dalam pemenuhan kebutuhan yang dibawa oleh pelanggan pada masing-masing transaksi dengan suatu produsen/perusahaan.

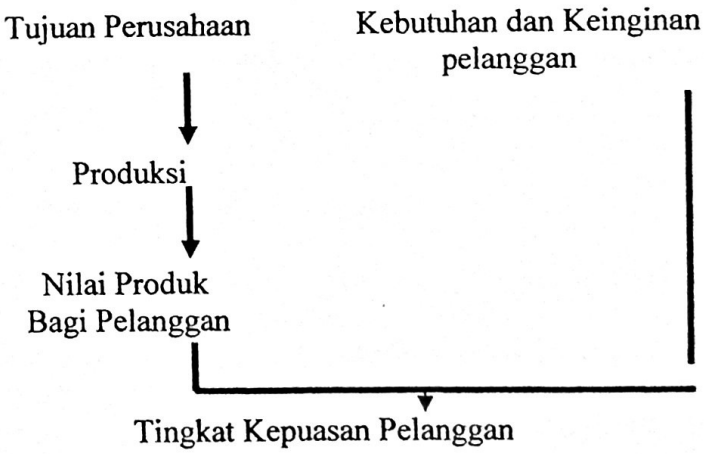
Gambar 1.2
Pengaruh Harapan Pelanggan dengan Kenyataan



Sumber : Zeithml, Valarie (et.al), 1990

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan berbagai manfaat, diantaranya hubungan antara pelanggan dan pemberi layanan menjadi harmonis, sehingga memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) (lihat gambar 3). Yang menguntungkan bagi pemberi layanan, reputasi yang semakin baik di mata pelanggan, serta laba (PAD) yang diperoleh akan semakin meningkat (Tjiptono, 1995). Hal ini dapat dilihat pada gambar berikut ini.

Gambar 1.3
Konsep Kepuasan Pelanggan



Sumber : Oliver dalam Prawitra, 1993

1. Soft measures (ukuran lunak) :
   - menggunakan indeks subyektif.
   - indikator yang digunakan adalah hal- hal yang tidak terlihat nampak (intangible) : misalnya "mutu" dari jasa.
   - fokus yang diukur adalah persepsi dan sikap
   - persepsi dan sikap pelanggan terhadap organisasi yang memproduksi barang/jasa, dimanfaatkan untuk mencari peluang peningkatkan dalam membuat keputusan bisnis yang lebih baik.
   - alat yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan dalam setting ukuran lunak ini adalah kuesioner.
   - ukuran lunak ini lebih tepat mengukur kepuasan pelanggan untuk perusahaan jasa.
2. Hard measures (ukuran keras) :
   - menggunakan indeks obyektif.
   - indikator yang digunakan adalah hal- hal yang terlihat dengan jelas (tangible).
   - fokus yang diukur adalah besaran produk (berat, ukuran panjang atau luas dari suatu produk), waktu untuk menyelesaikan suatu proses produksi.
   - rekomendasi dari hasil pengukuran ini, dimanfaatkan untuk memperbaiki rancangan suatu produk.
   - alat yang digunakan adalah "tools technica-tools", seperti stopwatch, ukuran berat benda, ukuran suhu, dan sejenisnya.

- ukuran keras ini lebih tepat mengukur segi ergonomis dari pemakaian suatu produk, yang penggunaannya sering terjadi pada perusahaan manufaktur (pengolahan)

1.6 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner. Konsep telah dibuat terlebih dahulu oleh peneliti dan data diklasifikasikan sedemikian rupa. Konsep inilah yang menjadi modal dalam mencari data di lapangan.

1.6.1 Definisi Konsep

Dari judul "Tingkat Kepuasan Masyarakat Rusunawa Kasnariansyah Dalam Penggunaan Listrik Sistem Prabayar" maka definisi konsepnya adalah sebagai berikut:

1. Tingkat adalah grafik yang menunjukkan jenjang nilai atas sesuatu yang dapat diukur dengan standar yang telah ditetapkan.
2. Kepuasan adalah perihal (yg bersifat) puas; kesenangan; kelegaan
3. Penghuni adalah perseorangan yang bertempat tinggal dalam satuan rumah susun
4. Listrik sistem prabayar adalah bentuk pelayanan PLN dalam menjual energi listrik dengan cara pelanggan membayar dimuka
5. Rusunawa kasnariansyah adalah Rumah Susun Sederhana Sewa yang terletak di Jalan Kasnariansyah Km.4,5 (samping Korem / depan pompa bensin).

Jumlah unit rusunawa yang tersedia sebanyak 104 unit, dgn masing-masing 26 unit per lantai.

1.6.2 Definisi Operasional

[8]Definisi operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Dengan kata lain, definisi operasional adalah semacam petunjuk pelaksanaan bagaimana caranya mengukur sesuatu.

Banyak ragam pendapat yang dikemukakan para ahli dalam menggambarkan dimensi mutu pelanggan terhadap suatu produk/jasa. [9]Yang dinyatakan bahwa dimensi mutu yang dapat diberlakukan untuk berbagai jenis organisasi penghasil jasa, mencakup :

1. Availability (keberadaan), adalah suatu tingkat keberadaan dimana pelanggan dapat kontak dengan pemberi jasa.
2. Responsiveness (ketanggapan), adalah tingkatan untuk dimana pemberi jasa bereaksi cepat terhadap permintaan pelanggan.
3. Convenience (menyenangkan), adalah tingkatan dimana pemberi jasa menggunakan perilaku dan gaya professional yang tepat selama bekerja dengan pelanggan.
4. Time Liness (tepat waktu), adalah tingkatan dimana pekerjaan dapat dilaksanakan dalam kerangka waktu yang sesuai dengan perjanjian

---

[8] **Singarimbun**, (2006 : 40)

[9] untuk keperluan penulisan ini, saya sebagai penulis bersandar pada pendapat kennecy & young (1989, dalam Supranto, 2001),

Berdasarakan teori diatas maka indikator dalam penelitian yang berjudul Tingkat Kepuasaan Penghuni Rusunawa Kasnariansyah Terhadap Penggunaan Listrik Sistem Prabayar, dapat dilihat pada tabel bawah ini sebagai berikut :

Tabel 1.2

Kisi-kisi instrumen tingkat kepuasan

Variabel	Dimensi	Indikator	Butir Kuesioner	
			Nomor	Jumlah
Tingkat Kepuasan	Availability (keberadaan).	Pengisian voucher bisa dilakukan kapan saja,	1	1
	Responsiveness (ketanggapan)	Pembelian Voucher Listrik, langsung ada penggantian voucher bila ada kehilangan	2,3	2
	Convenience (menyenangkan)	Kemudahan Dalam mengintrol KWh yang dipakai	4,5	2
		Meteran yang dipakai	6,7	2
		Voucher prabayar tidak mudah rusak,harga TDL (Tarif Daya Listrik) tidak berubah,Pengontrolan pemakain bisa dilakukan sendiri, Penghematan daya listrik	8,9,10,11,12 ,13,14	7
	Time liness (tepat waktu).	Proses pemasangan listrik tidak memakan waktu lama dan bertele-tele	15	1
TOTAL				15

1.6.3 Populasi dan Sampel

[10]Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi penelitian adalah Penghuni Rusunawa Kasnariansyah Km.4,5 Palembang yang terdiri dari beberapa Kepala Keluarga, menurut data yang diperoleh dari kantor PT. Sarana Pembangunan Palembang Jaya (SP2J) tahun 2008. Adapun jumlah KK tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 1.3

Populasi Penelitian

No.	Kelurahan	Jumlah KK
1.	Blok A	52
2.	Blok B	52
	Jumlah	104

Sumber: (SP2J) tahun 2008

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jumlah populasi penelitian adalah 104 kepala keluarga.

1.6.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah:

Kuisioner, yaitu sejumlah daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden yang berkaitan dengan indikator penelitian.

1.6.5 Unit analisis, Populasi, dan Sampel

Analisis Validitas dan Reliabilitas

Singarimbun (2006:10) menyatakan bahwa unit analisis adalah unit yang akan diteliti atau dianlisis, unit analisis yang menjadi subyek penelitian dapat

[10] Sugiono (2000:97)

berupa benda atau manusia. Sehingga unit analisis dalam penelitian ini adalah penghuni Rusunawa Kasnariansyah yaitu Kepala Keluarga di Rusunawa Kasnariansyah Palembang.

Populasi dalam penelitian ini adalah Penghuni di Rusunawa Kasnariansyah Palembang yang berjumlah 104 keluarga karena kepala keluarga mempunyai peran serta yang lebih bertanggung jawab baik secara mental maupun material. Sedangkan sampelnya akan diambil berdasarkan [11]rumus perhitungan besaran sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

$$n = \frac{104}{104(10\%)^2 + 1}$$

$$= 51 \text{ orang}$$

Keterangan ; n = jumlah sampel yang dicari

N = jumlah populasi

d = nilai presisi(derajat kesalahan sebesar 10%)

1.6.6 Data dan Sumber Data

1. [12]Data Primer, yaitu data pokok yang diperoleh langsung dari pihak-pihak yang terkait dengan penelitian ini. Data primer diartikan sebagai suatu data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian. Dalam hal ini yang menjadi sumber primer yaitu dari hasil kuesioner penghuni di Rusunawa Kasnariansyah.

---

[11] **Bungin** (2008:105)
[12] **Bungin**, 2008 : 122

2. [13]Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang kita butuhkan. Data sekunder ini merupakan data yang digunakan untuk mendukung data primer yang diperoleh dengan melakukan studi kepustakaan yang berbentuk buku, skripsi, Undang-Undang, Peraturan Pemerintah ,internet, dan sumber yang lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini.

1.6.7 Teknik Analisis Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini melalui :

1. Dalam penelitian ini sesuai dengan teknik kuantitatif yang digunakan, maka peneliti menggunakan instrumen penelitian yang berbentuk kuesioner. Format jawaban setiap item pernyataan disusun dengan menggunakan skala likert yang masing-masing terdiri dari 5 respon jawaban:
   a. Kategori jawaban Sangat Puas (SPs), diberi skor 5
   b. Kategori jawaban Puas (Ps), diberi skor 4
   c. Kategori jawaban Biasa-biasa (Bs), diberi skor 3
   d. Kategori jawaban Tidak Puas (TPs), diberi skor 2
   e. Kategori jawaban Sangat Tidak Puas sekali (STPs), diberi skor 1

   Dalam hubungannya dengan teknik pengumpulan data yang telah disebarkan kepada 51 responden, kemudian direkapitulasi dan menghitung skor dengan mengalikan jumlah jawaban dengan skor kategori jawaban,

[13] **Bungin**, (2008 : 122)

dengan skor tertinggi yaitu 5 x 51 = 255, dan skor terendah 1 x 51 = 51. Sedangkan untuk interpretasi skor menurut Riduwan (2003; 41) yaitu :

a) Angka 0% - 20 % = Sangat Ttidak Puas Sekali
b) Angka 21% - 40 % = Tidak Puas
c) Angka 41% - 60 % = Biasa - Biasa
d) Angka 61% - 80 % = Puas
e) Angka 81% - 100 % = Sangat Puas

2. Studi kepustakaan yaitu pengumpulan data melalui berbagai literatur yang berbentuk buku, skripsi, Undang-Undang, Peraturan Pemerintah , internet, dan sumber yang lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini.

   Penyebaran kuesioner yaitu pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner terhadap beberapa pertanyaan yang telah ditetapkan sebelumnya. [14]Dengan menggunakan tehnik simple random sampling yang merupakan Teknik pengambilan sampel secara acak tanpa memperhatikan strata/tingkatan anggota populasi tersebut.

Setelah itu melakukan uji validitas dan realibilitas dengan bantuan SPSS for windows 16. Pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan pada pertanyaan/pernyataan terhadap tingkat kepuasaan masyarakat rusunawa kasnariansyah dalam penggunaan listrik sistem prabayar.

---

[14] **Riduwan**, Drs, MBA (2006 : 71),

1.7. Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini terbagi atas 4 (empat) bab dengan urutan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bagian pendahuluan yang ditujukan untuk memahami tulisan secara garis besar yang terdiri dari latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kerangka pemikian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II: GAMBARAN UMUM

Bab ini merupakan gambaran umum tentang uraian lokasi penelitian, gambaran mengenai PT.PLN (Persero), secara struktur, fungsi dan tugasnya. Serta menerangkan tentang Rusunawa Kasnariansyah yaitu tentang : batas-batas wilayah, jumlah penduduk, karakteristik penduduk, dan mata pencaharian.

BAB III: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini meupakan inti dari penulisan dan penelitian yang memuat tentang hasil penelitian, analisis dan interpretasi data dan pembahasan data yang berhasil diperoleh di lapangan, khususnya hasil penyebaran angket dan observasi untuk membuktikan hasil penelitian tentang kepuasan penghuni Rusunwa Kasnariansyah Terhadap Listrik Sistem Prabayar.

BAB IV: PENUTUP

Bab ini merupakan bagian akhir dari penulisan yang berisikan tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

http://www.pln.co.id/pln/. Diakses pada tanggal 4 April 2009

http://www. sumeks.co.id. Diakses pada tanggal 3 mei 2009.

http://sp2j.co.id/. Diakses pada Oktober 2009

http://www.palembang.go.id. Diakses pada tanggal 3 november 2009.

http://www.wikimu.com. Diakses pada tanggal 2 mei 2009.

Iswardono. 2001. *Analisis Regresi dan Korelasi.* Setakan Kelima. Yogyakarta: BPFE.

Masri Singarimbun dan Sofian Efendi. 2002. *Metode Penelitian Survey.* Jakarta: LP3S.

McGee,T.G. 1991. *The Future of the Asian City : the Emergence of Desakota Regions,* Proceeding International Seminar and Workshop on the South East Asian City of the Future, Jakarta, January 21-25 1990

Midgley, James, 1995, Social Development : The Development Perspective in Social Welfare, PAGE Publication Inc., London

Sugiono. 2000. *Statistik Nonparametris untuk Penelitian.* Bandung: CV Alfabeta.

http://www.tabloidnova.com. Diakses pada tanggal 15 September 2009

Titmuss, Richard, 1974, Social Policy : An Introduction, Allen and Unwin, London

Tjiptoherjanto, P. 1989. *Sektor Informal Perkotaan dan Masalah Lapangan Kerja.* Prisma. No 5. LP3ES, Jakarta.

Witoelar, Rahmat. 2001. "Keikutsertaan Masyarakat Dalam Penyusunan Rencana Pengembangan Wilayah dan Kota Sebagai Peluang Untuk Mewujudkan Lingkungan Kehidupan Yang Ideal : Kritik Terhadap Proses Penyusunan Rencana Dengan Sistem *Top-down.*" Makalah Dipresentasikan dalam Seminar Nasional Participatory Planning Institut Teknologi Bandung 24 Maret 2001. Jakarta: Deparetem Pemukiman dan Prasarana Wilayah.

https://eproc.pu.go.id Diakses pada tanggal 2 Oktober 2008.

Yamane, T. 1967. *Elementary Sampling Theory*. New York:: Prentice Hall. Inc., Englewood Cliff.

Yunus, Hadi Sabari. 1987. Permasalahan Daerah Urban Fringe dan Alternatif Pemecahannya. Yogyakarta: Fakultas Geografi UGM.

.

http://kuliahpsikologi.dekrizky.com. Diakses pada tanggal 9 November 2010

http://www.antaranews.com. Diakses pada 19 juni 2010

supranto. 2000. *Statistik: Teori & Aplikasi*. Jakarta: Erlangga.

http://www.bookoopedia.com. Diakses pada 14 November 2010