

**STRATEGI PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA DALAM
MENINGKATKAN MUTU LAYANAN PELANGGAN
(STUDI KASUS DI UNIT LAYANAN PELANGGAN MUARA
SABAK KABUPATEN TANJUNG JABUNG TIMUR)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
dalam Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Syariah**



**Oleh :
SINTA
NIM: 105170615**

**Pembimbing:
Dr. Sayuti Una, S.Ag.,M.H
Nofi Nurman, M.Si**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITA ISLAM NEGERISULTHAN THAHA
SAIFUDDIN
JAMBI
1443 H/2021 M**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli saya yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana strata 1 (S1) di Fakultas Syariah UIN STS Jambi.
2. Semua sumber yang saya gunakan dalam penulisan ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UIN STS Jambi.
3. Jika dikemudian hari terbukti bahwa karya ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil jiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku di UIN STS Jambi.

Jambi, 10 Februari 2022



Sinta

NIM: 105170615

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



KEMENTERIAN AGAMA
UINSULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI
FAKULTAS SYARIAH

Jln. Jambi – Ma. Bulian KM. 16 Simp. Sei Duren – Jambi 36363 Telp (0741) 582021
Telp/Fax (0741) 583183-584118 Website: iainjambi.ac.id

PENGESAHAN PANITIA UJIAN

Skripsi yang berjudul “Strategi Perusahaan Listrik Negara Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pelanggan (Studi Kasus Di ULP Muara Sabak Kabupaten Tanjung Jabung Timur)” telah diujikan pada Sidang Munaqasah Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi pada tanggal 10 Februari 2022. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) dalam ilmu pemerintahan.

Jambi, Maret 2022

Mengesahkan:



Dr. Sayuti Una, S.Ag.,MH
NIP.197201022000031005

Panitia Ujian:

Ketua Sidang : Dr. Rahmi Hidayati, S.Ag.,M.HI
NIP. 197112201992032001

Sekretaris Sidang : Zarkani, M.M
NIP. 197603262002121001

Penguji I : Dr. Hj. Ramlah, M.Pdi, M.Sy
NIP. 196804011994022001

Penguji II : Tri Endah Karya Lestiyani, M.IP
NIP. 197107062007102001

Pembimbing I : Dr. SayutiUna, S.Ag.,MH
NIP. 197201022000031005

Pembimbing II : Nofi Nurman, M.Si
NIDN.2010118703

()
()
()
()
()
()

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli;

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

MOTTO

هُوَ الَّذِي يُرِيكُمُ الْبَرْقَ خَوْفًا وَطَمَعًا وَيُنشِئُ السَّحَابَ
الثَّقَالَ

Artinya: Dialah yang memperlihatkan kilat kepadamu, yang menimbulkan ketakutan dan harapan, dan Dia menjadikan mendung. (Q.S Ar-Ra'd ayat:12)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah

Puji syukur saya panjatkan kehadira ALLAH SWT yang selalu melimpahkan dan memberikan kemudahan kepada saya dan menghadirkan orang-orang yang bearti di sekeliling saya. Yang selalu memberi saya semangat dan doa, sehingga skripsi saya terselesaikan dengan baik.

Ku persembahkan semua ini sebagai tanda cinta dan baktiku dan kasih sayang serta doa yang ku terima. Dengan ini ku persembahkan untuk ayahanda

H. Sawasturi yang telah memberikan kasih sayang dan bekerja keras untuk Pendidikan ku dan Ibundaku tercinta **Hj. Nurlena** yang telah melahirkan, membesarkan serta merawatku, dengan penuh kasih sayang dan kelembutan, serta selalu mendengarkan setiap keluh kesahku. Terima kasih untuk doa dan keridhoan kedua orang tuaku sehingga saya semangat menyelesaikan skripsi ini.

Terima kasih untuk Kakak dan adikku tersayang ku **Kamirudin, Lilis, Susi, Bandung, Astuti, Hamka** yang selalu memberi saya semangat untuk cepat menyelesaikan perkuliahan ini agar menjadi orang sukses dan menjadi contoh yang baik untuk kalian.

Terimakasih kepada **Keluarga** besarku yang telah memberikan saya semangat dan dukungan yang luar biasa sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik – baik mungkin.

Dan terima kepada teman-teman, serta sahabatku yang telah memberikan semangat dan mendoakan saya agar segera menyelesaikan studi perkuliahan ini.

Nama : Sinta

NIM : 105170615

Judul : Strategi Perusahaan Listrik Negara Dalam meningkatkan mutu pelayanan (Studi Kasus Unit Layanan Pelanggan Muara Sabak Kab. Tanjung Jabung Timur.

Abstrak: Penulisan skripsi ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Strategi Perusahaan Listrik Negara Dalam meningkatkan mutu pelayanan, serta mengetahui kendala yang dialami PLN (Persero) Muara Sabak dalam meningkatkan Pelayanan pelanggan. Guna mencapai tujuan tersebut, maka penelitian ini didasarkan pada tipe penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang bertujuan mendeskripsikan (menggambarkan atau melukiskan) tentang keadaan objek secara sistematis, faktual, dan akurat berdasarkan fakta yang ada atau mengumpulkan data dan informasi mengenai keadaan suatu gejala yang terjadi dan mengolahnya sehingga menjadi jelas, akurat dan sistematis.

Hasil penelitian yang didapatkan yang pertama Standar Pelayanan Perusahaan Listrik Negara mengedepankan perinsip-prinsip sesuai dengan pelayanan publik. Yang ke dua Strategi Unit Layanan Pelanggan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan yaitu penyampaian informasi kepada pelanggan saat ada perbaikan ataupun pemadaman listrik serta mensosialisasikan cara penggunaan terkait mengenai Bahaya Listrik, dan informasi-informasi yang terkait PT. PLN Muara Sabak Kab. Tanjung Jabung Timur. Serta memberikan penanganan yang Cepat kepada pelanggan batasan waktu yang dan sulitnya menjangkau lokasi yang mengalami kerusakan atau penyebab pemadaman listrik, pihak PT. PLN Pelanggan Muara Unit Layanan Sabak Kab. Tanjung Jabung Timur telah mengupayakan pelayanan yang baik sehingga dapat mengurakin pengaduan-pengaduan yang datang setiap bulannya.

Kata kunci: *Strategi Perusahaan Listrik Negara, Mutu Pelayanan, Unit Layanan Pelanggan Muara Sabak*



Name : Sinta
ID : 105170615
Title : **Strategy of State Electricity Company in improving quality service
(Case Study of the Customer Service Unit of Muara Sabak Kab.
East
Tanjung Jabung).**

Abstract: Writing this thesis aims to find out how the Strategy of the State Electricity Company in improving the quality of service, as well as knowing the obstacles experienced by PLN (Persero) Muara Sabak in improving customer service. In order to achieve these objectives, this research is based on the type of qualitative research using descriptive qualitative methods, namely research that aims to describe (describe or describe) the state of objects in a systematic, factual, and accurate manner based on existing facts or collect data and information about the state of an object. symptoms that occur and process them so that they become clear, accurate and systematic.

The results of the research obtained are that the first State Electricity Company Service Standard puts forward the principles in accordance with public services. The second is the Strategy of the Customer Service Unit in Improving Service Quality, namely the delivery of information to customers when there is a repair or power outage as well as socializing how to use related to Electrical Hazards, and information related to PT. PLN Muara Sabak Kab. East Tanjung Jabung. As well as providing fast handling to customers with limited time and difficulty in reaching locations that were damaged or caused power outages, PT. PLN Muara Customer Service Unit Sabak Kab. East Tanjung Jabung has strived for good service so that it can reduce the complaints that come every month.

Keywords: State Electricity Company Strategy, Service Quality, Muara Sabak Customer Service Unit.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, karena berkah, rahmat serta karunia-Nya lah penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penulisan skripsi ini dengan lancar. Tak lupa pula penulis mengirimkan sholawat beriringan salam untuk baginda nabi besar Muhammad Saw yang telah membawa kita, para umatnya dari zaman jahiliyah ke zaman yang berilmu pengetahuan seperti sekarang.

Skripsi ini berjudul "Strategi Perusahaan Listrik Negara Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pelanggan (Studi Kasus Di Unit Layanan Pelanggan Muara Sabak Kab. Tanjung Jabung Timur)". Skripsi ini disusun sebagai sumbangann pemikiran terhadap perkembangan ilmu dan memenuhi sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana satu (S1) pada Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifudin Jambi.

Kemudian dalam penyelesaian skripsi ini, penulis menyadari tidak sedikit hambatan dan rintangan yang penulis temui baik dalam mengumpulkan data maupun dalam penyusunannya. Dan berkat adanya bantuan dari berbagai pihak, terutama bantuan dan bimbingan yang diberikan oleh dosen pembimbing, maka skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, hal yang pantas penulis ucapkan adalah kata terima kasih kepada semua pihak yang turut membantu penyelesaian skripsi ini, terutama sekali kepada Yang Terhormat

1. Bapak Dr. Su'aidi selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Saifuddin Jambi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

2. Bapak Dr. Sayuti, S.Ag., M.H selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Saifuddin Jambi.
3. Bapak Dr. Agus Salim, M.A., M.IR., Ph.D, Dr. Ruslan Abdul Gani, SH., M.H, Dr. H. Ishaq, SH., M.Hum selaku Wakil Dekan I, II, dan III di lingkungan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Saifuddin Jambi.
4. Ibu Dr. Irmawati Sagala, S.IP., MSHS selaku Kepala Prodi Ilmu Pemerintahan dan Bapak Yudi Armansyah, M.Hum selaku Sekretaris Prodi Ilmu Pemerintahan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Saifuddin Jambi.
5. Dr. Sayuti Una, S.Ag.,M.H selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Nofi Nurman, M.SI Dosen Pembimbing II yang telah memberikan pelajaran dan arahan serta semangat dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Saifuddin Jambi.
7. Kedua orang tua yang telah mendoakan,memberi dukungan dan kasih sayangnya selama ini.
8. Semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini, baik langsung maupun tidak langsung.

Semoga bantuan dan bimbingan serta arahan yang diberikan menjadi amal sholeh dan mendapatkan pahala dari Allah SWT, Aamiin. Untuk itu penulis sangat sangat mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini kira nya dapat memotivasi kepada diri penulis

pribadi khususnya dan pada pembaca umum nya untuk membuat karangan ilmiah dimasa yang akan datang, semoga ada manfaat bagi kita semua. Demikian semoga ALLAH SWT senantiasa memberikan hidayah-Nya kepada kita semua. Amin Yaa Robbal'Alamin.

Jambi, 10 Februari 2022

Penulis

SINTA
NIM.105170615

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulthha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthha Jambi

DAFTAR ISI

LEMBARAN PERNYATAAN	i
PENGESAHAN PANITIA UJIAN.....	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Batasan Masalah.....	8
D. Tujuan Dan Manfaat Hasil Penelitian.....	8
E. Tinjauan Pustaka	9
F. Metode Penelitian	10
BAB II KERANGKA TEORI.....	15
A. Managemen.....	15
B. Pelayana Publik.....	16



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suftha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suftha Jambi

C. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	19
D. Kualitas Pelayanan Publik	20
E. Perusahaan Listrik Negara (PLN)	23

BAB III DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN.....25

A. Sejarah Kantor Unit Layanan Pelanggan Muara Sabak Kab. Tanjung Jabung Timur	25
B. Profil Perusahaan.....	28
C. Tugas Dan Fungsi Pt. Pln Unit Layanan Pelanggan Muara Sabak Kab. Tanjung Jabung Timur	28
D. Visi Dan Misi	32
E. Makna Logi Perusahaan	32

BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN.....34

A. Standar Pelayanan Perusahaan Listrik Negara Terhadap Lama Gangguan dan Jumlah Gangguan	35
B. Strategi Unit Layanan Pelanggan Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pelanggan	47

BAB V PENUTUP.....61

A. Kesimpulan	61
B. Saran.....	63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

CURICULUM VITAE

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jumlah Pelanggan Muara Sabak.....	6
Tabel 2 Jarak Muara Sabak dengan beberapa kota.....	27
Tabel 3 Jumlah Pengaduan pelanggan mati lampu tahun 2019.....	40
Tabel 4 Jumlah Pengaduan pelanggan mati lampu tahun 2020.....	41
Tabel 5 Daftar Pengguna Call Sign.....	43
Tabel 6 Fasilitas sarana dan Prasarana.....	48
Tabel 7 Alat Pendukung Fasilitas.....	48

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Logo Perusahaan PLN.....	34
Gambar 2 Material Listrik pecah.....	38
Gambar 3 Tiang Listrik Rusak.....	38
Gambar 4 Pohon Rubuh Menimpa Jaringan Listrik.....	39
Gambar 5 Layang-layang yang tersangkut di kabel Listrik.....	39
Gambar 6 perbaikan listrik yang dilakukan oleh Pihak PT. PLN ULP Muara sabak.....	45



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

DAFTAR SINGKATAN

PT	: Perseroan Terbatas
PLN	: Perusahaan Listrik negara
PERSERO	: Perusahaan Perseroan
BUMD	: Badan Usaha Milik Daerah
BUMN	: Badan Usaha Milik Negara
ULP	: Unit Layanan Pelanggan
PERUM	: Perusahaan Umum
BPU	: Badan Pemimoin Umum
KNI	: Komite Nasional Indonesia
MW	: Mega Watt
PGN	: Perusahaan Gas Negara
PKUK	: Pemegang Kuasa Usaha Ketenaga Listrikian
IP	: Indonesian Power
PJB	: Pembangkitan Jawa Bali
ICON+	: indonesia connets plus
PLN-G	: Perusahaan Listrik Negara Gothermal
PLN-E	: Perusahaan Listrik Nasional Enjiniring
PAN	: Pemberdayaan Aparatur Negara
IKM	: indeks Kepuasan Masyarakat
JTM	: Jaringan Tegangan Menengah
KMS	: Kilo Meter Sirkuit

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suftha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suftha Jambi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Muara Sabak merupakan suatu perusahaan jasa yang inti kegiatan usahanya adalah mencangkup Pelayanan, Pendapatan, Efisiensi. PT. PLN (Persero) berusaha untuk melayani pelanggan maupun non pelanggan yang memerlukan tenaga listrik maupun apabila ada keluhan-keluhan seperti alat-alat yang rusak, listrik yang padam, adanya gangguan, kesalahan baca meter, adanya tunggakan yang tak terbayar, dan sebagainya.

Perusahaan ini memiliki bagian atau fungsi khusus yang melayani pelanggan yang disebut dengan bagian pelayanan pelanggan. Sedangkan bagian teknik bertugas seperti petugas lapangan yang menyelesaikan keluhan dari pelanggan tersebut. Saat ini pelayanan pembayaran rekening listrik juga telah mengalami perkembangan. Pembayaran dapat dilakukan secara online yaitu melalui loket pembayaran (pay ment point) maupun melalui lalu lintas giral. Untuk cara pertama dapat dilakukan dengan cara. Pembayaran ini dilakukan ke loket pembayaran yang dikelola bekerja sama dengan bank pemerintah, bank swasta. Dan koperasi PT. PLN (Persero) UPJ didukung oleh beberapa Koperasi Unit Desa (KUD) yang sudah on-line untuk mempermudah pelayanan pembayaran pelanggan.

Pelayanan Publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan

Organisasi.¹ Setiap perusahaan mempunyai tujuan dalam melakukan kegiatan perusahaan sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Ada kepemimpinan sarana prasarana, sumber daya manusia, dan pendanaan sebagai satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Semua berada pada posisi yang seimbang dalam lingkaran manajemen publik dan system yang sesuai dengan keinginan perusahaan perusahaan adalah batang tubuh sedangkan manajemen adalah tubuh perusahaan untuk mencapai tujuan berkembang dengan baik perusahaan tersebut. Ada proses manajemen publik yang dijalankan dalam sebuah organisasi-organisasi publik eratkaitannya dengan proses manajemen pelayanan publik baik secara teori maupun prakteknya, karena orientasi yang dibangun adalah publik servis.²

Tugas dari menejemen publik adalah mengembangkan pemahaman mengenai system administarasi dan manajemen yang digunakan dalam sektor publik dalam pelayanan kepada masyarakat publik oleh karna itu manajemen dipahami sebagai ilmu yang bergantung dimanadigunakan.³

PT. PLN merupakan salah satu perusahaan yang erat kaitannya dengan proses manajemen publik, Undang-Undang Ketenaga Listrikan telah mengatur tentang keberadaan PT. PLN (Presero) sebagai satu-satunya perusahaan negara yang diberi mandat untuk mengelola ketenagalistrikan, serta tanggung jawab dan tujuan PT. PLN (Persero) dalam hal pelayanan kelistrikan yang diperuntukan bagi masyarakat dala rangka meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat

¹ Undang-undang Ri Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat (1).

² Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Depok: PT. Raja Grafindo Persada, 2017, Hlm. 8-9.

³ Oscar Radyan Dinar dan Andy Feefta Wijaya, *Manajemen Publik:Teori dan Praktek*, (Malang:UB Press,2014).Hlm.1.



secara adil dan merata. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kedudukan PT. PLN (Persero) dan mengetahui bagaimana tanggung jawab PT. PLN (Persero) jika tidak terpenuhinya pelayanan kelistrikan bagi masyarakat.⁴ Badan Usaha Milik Negara (BUMN) maupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Menurut ketentuan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara, BUMN adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh negara melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari anggaran pendapatan dan belanja negara (APBN) yang di pisahkan dan terbagi atas saham, Selanjutnya BUMN yang berbentuk perseroan terbatas (PT) yang modalnya terbagi dalam saham yang seluruh atau paling sedikit 51% (limapuluh satu persen) sahamnya dimiliki oleh Negara Republik Indonesia yang tujuan utamanya mengejar keuntungan.

Suatu Perseroan sebagai perusahaan bisnis sedikitnya memiliki lima karakteristik struktural, yaitu:

1. Badan hukum (Legal Personality)
2. Tanggung jawab terbatas (Limited Liability)
3. Saham dapat dialihkan (Transferable Shares)
4. Manajemen Terpusat (Centralized Management).⁵
5. Pemilik saham oleh pemasuk modal (Shared Ownership).

⁴Basse Tendri abeng, Peranan PT.PLN (Persero) dalam Pelayanan Kelistrikan, (Skripsi Jurusan Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Hasanudin Makassar, 2012).hlm.2.

⁵Erman Rajagukguk S.H.,LLM.,Ph.D, *Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dalam bentuk Perseroan*, (Jakarta Pusat: Universitas Indonesia Fakultas Hukum, 2016). Hlm.3



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Contoh perusahaan BUMN sesuai dengan kriteria bidang usahanya: BUMN sektor pertanian, kehutanan, dan perikanan Perum Perhutani contohnya PT. Perindo (Persero), BUMN pengolahan air contohnya Perum Jasa Tirta I, perusahaan BUMN perdagangan contohnya Perum Bulog (Persero), BUMN pariwisata contohnya PT Hotel Indonesia Natour (Persero), BUMN industri contohnya PT Barata Indonesia (Persero).⁶

Kemajuan teknologi dalam transportasi, pengiriman, dan Komunikasi telah lebih memudahkan perusahaan untuk melakukan kegiatan pemasaran dan lebih mudah bagi konsumen untuk membeli produk dan jasa dari pemasaran.⁷ Dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat Listrik telah menjadi bagian dari hidup masyarakat, malam hari terasa lebih semarak dengan lampu-lampu penerangan pekerjaan yang semula berat mejadi ringan dengan berbagai peralatan yang dinyalakan dengan listrik.⁸ PT. Perusahaan Listrik Negara merupakan perusahaan listrik yang melaksanakan tugas yang mengalirkan listrik di seluruh Indonesia yang selanjutnya disingkat dengan PLN. Untuk itu sebagai perusahaan yang bertugas sangat penting seperti ini harus lebih mengedepankan mutu pelayanan yang baik dan butuh perhatian yang lebih dalam pembagunan yang dapat mengimbangi kebutuhan Pelanggan yang kadang uinggi setiap tahun dikarnaka memang listrik tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat.

Kabupaten Tanjung Jabung Timur kecamatan Muara Sabak adalah salah satu daerah yang sering mengalami pemadaman dikarnakan banyak sekali

⁶Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 Tentang BUMN Pasal 1 ayat (2).

⁷Hery,SE.,M.Si.,CRP.,RSA.,CFRM, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT.Grasindo,2019),hlm.12

⁸Muklis, *Listrik sahabat kita*,(Klaten:Intan Pariwara,2018), hlm.2.



pepohonan yang menjulang tinggi didaerah tiang yang dialiri Listrik bukan hanya pohon yang sering menjadi penyebab matinya listrik tetapi hewan seperti monyet dan aktivitas disekitar listrik dapat memicu pemadaman secara tiba-tiba.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 38 TAHUN 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik :

1. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

2. Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan Dalam rangka memberikan kepastian, meningkatkan kualitas, dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat, maka penyelenggara pelayanan perlu menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar pelayanan.

3. Penanganan Pengaduan.

Komponen ini berkaitan dengan sistem dan pola penanganan pengaduan, serta bagaimana penyelesaian terhadap pengaduan tersebut sesuai aturan yang berlaku.

4. Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:

- a. Sistem/prosedur pengelolaan pengaduan pengguna layanan;
- b. Petugas khusus/unit yang menangani pengelolaan pengaduan;
- c. Persentase jumlah pengaduan yang dapat diselesaikan;



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

d. Pengelolaan pengaduan yang mengacu Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Partisipasi Masyarakat dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.

5. Indeks Kepuasan Masyarakat. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara berkala dan mengetahui kecenderungan kinerja pelayanan pada masing-masing Unit Pelayanan instansi Pemerintah dari waktu ke waktu. Komponen ini berkaitan dengan pelaksanaan survei IKM, metode yang digunakan, skor yang diperoleh, serta tindak lanjut dari hasil pelaksanaan survei IKM.

Tabel 1: Jumlah Pelanggan Muara Sabak

No	DAYA	JUMLAH PELANGGAN
1	900 VA	661
2	1300 VA	508
3	2200 VA	1,155
4	3500 VA s/d 5500 VA	412

Keterangan: Data bersumber dari PT. PLN Unit Layanan Pelanggan Muara Sabak.

Dilihat dari tabel diatas peneliti mengarah pada tabel Nomor satu dimana pada pemakaian 900 VA berjumlah 661 pelanggan pada pemakaian rumah tangga cenderung mengalami masalah pemadaman sehingga menyebabkan aktifitas masyarakat menjadi terganggu khususnya di Muara Sabak dimana masyarakatnya bergantung pada listrik untuk kebutuhan aktifitas mereka sehari-harinya, dari informasi yang didapatkan peneliti pada tahun 2019 itu terdapat 136 pengaduan gangguan listrik. dimana pengaduan tersebut Berdasarkan penjelasan diatas, merupakan suatu hal yang menarik bagi penulis lebih jauh lagi tentang strategi-strategi ULP PLN dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggan, maka dari



itu penulis akan mengangkat judul penelitian Dengan latar belakang di atas yaitu: Strategi Perusahaan Listrik Negara Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pelanggan (Studi Kasus Di ULP Muara Sabak Kabupaten Tanjung Jabung Timur).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, pokok yang diangkat sebagai kajian utama penelitian ini Yaitu:

1. Bagaimana Standar Mutu Pelayanan Perusahaan Listrik Negara terhadap Pelanggan?
2. Bagaimana Strategi Unit layanan Listrik Negara dalam meningkatkan Mutu Pelayanan Pelanggan di Muara Sabak?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan pokok permasalahan diatas, agar penelitian ini lebih terarah dan fokus pada tujuan maka perlu adanya batasan penelitian. Penelitian ini hanya akan menfokuskan pada Strategi perusahaan listrik Negara Unit layanan Pelanggan dalam mengurangi Lama gangguan listrik dan jumlah gangguan terhadap pelanggan pada pemakaian rumah tangga 900 VA pada Tahun 2019 sampai tahun 2021

D. Tujuan dan Manfaat Hasil Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Ditinjau dari rumusan masalah diatas dapat disimpulkan tujuan dari penelitian ini yaitu:



- a. Untuk Megetahui Standar Pelayanan Perusahaan Listrik Negara terhadap Pelanggan.
- b. Untuk mengetahui Strategi Pelayanan Listrik Negara dalam meningkatkan Mutu Pelayanan Pelanggan di Unit Layanan Pelanggan Muara Sabak.

2. Manfaat Hasil Penelitian

- a. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Syari'ah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
- b. Sebagai sumbangan pemikiran penulis terhadap para pembaca khususnya dan masyarakat luas pada umumnya agar mengetahui Mutu pelayanan
- c. Sebagai sarana untuk menambah wawasan bagi penulis dalam rangka mengembangkan keilmuan yang telah dapat selama di bangku perkuliahan.

E. Tinjauan Pustaka

Berdasarkan Penelitian penelitian yang lalu ada beberapa karya ilmiah yang memilikipembahasan yang hampir sama terhadap peneliti diantaranya sebagai berikut:

1. Skripsi yang ditulis oleh Sri Atun Chasanah Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto dengan Judul Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Pelanggan Listrik Pasca bayar di PT. PLN (Persero) Rayon Purbalingga.

Dalam skripsi ini Sri Atun Chasanah memaparkan bentuk Strategi pelayanan yang ada di PT. PLN (Persero) Rayon Purbalingga dari skripsi ini juga



terdapat perbedaan dan persamaan dari Skripsi Penulis yaitu perbedaan dari pembahasan Sri Atun memaparkan apa saja bentuk strategi dalam meningkatkan Pelayanan yang ada di PT. PLN (Persero) Rayon Purbalingga. Sedangkan dari hasil penelitian Penulis memaparkan Strategi Unit Layanan Pelanggan dalam meningkatkan Mutu Pelayanan Perusahaan Listrik Negara (PLN) Kecamatan Muara Sabak Kabupaten Tanjung Jabung Timur dan Kendala yang dihadapi Unit Layanan Pelanggan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Perusahaan Listrik Negara (PLN) Kecamatan Muara Sabak Kabupaten Tanjung Jabung Timur dengan metode penelitian Kualitatif Deskriptif. Persamaannya yaitu Sama-sama membahas tentang Pelayanan Listrik Negara (PLN) dan berbeda tempat Penelitian.

2. Skripsi yang ditulis oleh Zamroni Muhlisil Jurusan Ekonomi Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan thahaSaipuddin Jambi. Dengan Judul Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Listrik Prabayar dan Listrik Pasca bayar di kompleks DPRD Prov. Jambi Kelurahan Pematang Sulur KecamatanTelanai Pura.

Dalam skripsi ini Zamroni Mulisil memaparkan seberapa besar tingkatkepuasan masyarakat terhadap pelayanan dikomplek DPRD Provinsi jambi, Dari skripsi ini juga tampak perbedaan dan persamaan dari skripsi Penulis yaitu Perbedaan dari pembahasan Zamroni Muhlisil memaparkan seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan sedangkan dari hasil penelitian penulis memaparkan Bagaimana Starategi Unit Layanan Pelanggan dalam meningkatkan Mutu Pelayanan Perusahaan Listrik Negara Kecamatan Muara



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Sabak Kabupaten Tanjung Jabung Timur dengan metode penelitian Kualitatif Deskriptif. Penelitian penulis Persamaannya yaitu Sama-sama membahas tentang Pelayanan Listrik Negara (PLN).

F. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian di Talang Babat kecamatan Muara Sabak Kabupaten Tanjung Jabung Timur. Ada beberapa tahap yang akan dilakukan penulis dalam penelitian ini dimulai dari tahap persiapan, observasi hingga sampai pada Hasil penelitian.

1. Pendekatan Penelitian

Penelitian yang penulis lakukan bersifat kualitatif deskriptif menjelaskan tentang penelitian lapangan yaitu membahas tentang Strategi Unit Layanan Pelanggan dalam meningkatkan Mutu Pelayanan Perusahaan Listrik Negara. Pendekatan tersebut adalah bersifat kualitatif deskriptif, Cenderung menggunakan analisis dan lebih menampakkan proses maknanya.

2. Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang didapatkan langsung oleh sumber pertama baik dari individu maupun data diperoleh langsung dari Pihak PT. PLN Muara Sabak kabupaten Tanjung Jabung timur. dalam hal ini penulis mencari dan mengumpulkan data yang berkenaan dan langsung berkaitan dengan pokok permasalahan dalam penelitian.⁹

⁹ Sayuti Una, *Pedoman Penulisan Skripsi (Edisi Revisi), cetke-2* (Jambi Syari'ah Press, 2014). Hlm.48.



b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber-sumber lain sebagai pendukung data primer yang dipandang berkaitan dengan pokok-pokok kajian yang diteliti. Data sekunder bersumber dari dokumen-dokumen, baik berupa dokumen-dokumen resmi dari PT. PLN maupun bahan dari perpustakaan lain seperti buku-buku, Jurnal, maupun dokumen-dokumen resmi maupun peraturan perundang-undangan. Data-data pendukung diperoleh penulis dari sumber informasi yang dikumpulkan selama proses penelitian.¹⁰

c. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah subyek darimana data itu diperoleh. Apabila peneliti menggunakan kuesioner atau wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data itu disebut responden, yaitu orang-orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti, baik tertulis maupun lisan Sumber data berupa responden dan informan ikatakan juga sebagai sumber data berupa orang dan materi yang ada di Unit Layanan Pelanggan PLN Kecamatan Muara Sabak Kabupaten Tanjung Jabung Timur:

- a. Masyaakat (pelanggan PLN).
- b. Staf pegawai Perusahaan Listrik Negara (PLN).

3. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang betul- betul akurat dan lengkap, maka dalam penulisan ini menulis menggunakan beberapa metode penelitian dalam pengumpulan data antara lain :

¹⁰*Ibid*, hlm.34-35.



1. Observasi

Observasi atau pengamatan dalam penelitian ini adalah instrumen untuk mendapatkan data utama dalam peran pelayanan di PT. PLN miara sabak dalam memeberikan pelayanan yang dapat meningkatkan mutu pelayanan yang baik. Selain itu observasi juga bisa dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap kegiatan tersebut agar kita dapat langsung melihat tehnik atau cara pelayanan tersebut.

2. Wawancara

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan langsung dengan Pegawai PT. PLN Unit Layanan Pelanggan Muara Sabak Kabupaten tanjung Jabung Timur yang telah peneliti tentukan dengan proses wawancara dalam ini peneliti benar-benar bisa mendapatkan data keperluan penelitian, Selain itu wawancara juga dilakukan kepada beberapa pelanggan PT. PLN Unit Layanan Pelanggan Muara Sabak Kabupaten tanjung Jabung Timur guna mendapatkan informasi yang bisa digunakan sebagai bahan penelitian.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian ini adalah semua sejumlah dokumen-dokumen yang telah dikeluarkan oleh orang lain ataupun pihak terkaait dengan kebijakan-kebijakan yang ada diperusahaan tersebut berupacatatan, laporan, surat kabarmajalah maupun lain sebagainya yang berhubungan dengan Strategi Unit Layanan pelanggan dalam meningkatkan Mutu Layanan Pelanggan di Perusahaan Listrik Negara Kecamatan Muara Sabak Kabupaten Tanjung Jabung Timur, yang penulis kumpulkan dengan menggunakan kajian pustaka dan



penelaah buku yang membahas tentang tentang Strategi Unit Layanan pelanggan dalam meningkatkan Mutu Layanan Pelanggan di Perusahaan Listrik Negara Kecamatan Muara Sabak Kabupaten Tanjung Jabung Timur.

4. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan analisis yang dilakukan berupa kajian-kajian untuk mengali struktur fenomena analisis data sebagai proses yang mencari usaha formal untuk menemukan tema dan merumuskan ide seperti yang disarankan oleh data dan sebagai usaha untuk memberikan bantuan pada tema dan ide itu. Untuk menganalisis data yang diperoleh dari lapangan maka hasil penelitian akan penulis analisis dengan menggunakan analisis kualitatif deskriptif.¹¹

Tahapan analisis data yang peneliti gunakan adalah :

a.Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Bagi peneliti yang masih baru, dalam melakukan reduksi data dapat mendiskusikan pada teman atau orang lain yang dipandang ahli. Melalui diskusi itu, maka wawasan peneliti akan berkembang, sehingga dapat mereduksi data-data yang memiliki nilai temuan dan pengembangan teori yang signifikan.

b. Penyajian data

Setelah data direduksi, maka langkah yang selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori, dan sejenisnya. Adapun dalam

¹¹Sugiono, *Metode Penelitian kombinasi(Mixid Methods)*,(Bandung :ALFABETA,2012),hlm.333.



penelitian ini penulis menuangkan/menguraikan berbagai data hasil observasi, wawancara maupun dokumentasi lain yang berhubungan dengan fokus penelitian ke dalam bentuk catatan/tulisan

c. Penarikan kesimpulan atau verifikasi

Penarikan kesimpulan dilakukan setelah melakukan pengujian terhadap pembahasan sehingga dapat diambil kesimpulan hasil penelitian berdasarkan rumusan masalah penelitian.

5. Sistematika Penulisan

Untuk mendapatkan pemahaman secara runtut, pembahasan dalam penulisan skripsi ini akan disistematisasi sebagai berikut :

Bab I Dalam bab ini, penulis menjabarkan mengenai Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat penelitian, Kerangka Teori dan Tinjauan Pustaka.

Bab II Dalam Bab ini Membahas Mengenai Metode Penelitian yang didalamnya membahas mengenai Jenis dan Tempat Penelitian, Pendekatan Penelitian, Jenis dan Sumber Data, Instrumen Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data, dan Sistematika Penulisan.

Bab III Dalam bab ini berisikan Gambaran Umum tentang lokasi penelitian yaitu di kantor Unit Layanan pelanggan Perusahaan Listrik Negara Muara Sabak Kabupaten Tanjung Jabung Timur.

Bab IV Dalam bab ini berisikan tentang Pembahasan dan Hasil Penelitian mengenai analisis.

Bab V Merupakan penutup yang berisi tentang Kesimpulan dan Saran.



BAB II

KERANGKA TEORI

A. Manajemen

Manajemen berasal dari bahasa latin, yaitu dari kata manus yang berarti tangan dan agere(melakukan). Kata-kata itu digabung menjadi managere yang artinya menanganai, Manajemen dalam arti luas adalah perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.¹²

Manajemen terjemahan dari adalah ilmu dan seni yang terdiri atas perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan terhadap kinerja organisasi dengan menggunakan sumber daya yang dimiliki untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi. Menurut Hermawan A, Manajemen dapat juga dikatakan sebagai Ilmu karena manajemen merupakan pengetahuan yang diperoleh melalui metode ilmiah.

Manajemen dikatakan sebagai seni karena ilustrasi dalam tatanan pengambilan keputusan yang diambil sering kali bervariasi meskipun mereka diberikan data dan informasi yang sama oleh karena itu manajemen juga merupakan seni, yaitu seni dalam pengambilan keputusan , seni pengelolaan Sumber Daya Manusia, Seni Pemasaran dan lain sebagainya.¹³

¹²Prof.Dr. Husaini Usman, M.Pd., M.T. Manajemen Teori, Praktek dan Riset pendidikan edisi 4, (Jakarta:PT. Bumi Aksara, 2014).hlm.6.

¹³Dian Wijayanto, SPI, MM, MSE, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta:PT.Gramedia Pustaka Utama,2012). hlm.2.

B. Pelayanan Publik

istilah publik berasal dari Bahasa Inggris publik yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik. sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Padanan kata yang tepat digunakan adalah praja yang sebenarnya bermakna rakyat sehingga lahir istilah pamong praja yang berarti Pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat. Inu dan kawan-kawan mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Oleh karena itu, pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrem dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Sebagai contoh, dapat dilihat pada proses kelahiran seorang bayi. Ketika sang bayi lahir, dia akan menangis karena menghadapi situasi yang sangat berbeda ketika ia masih berada dalam kandungan. Jeritan bayi tersebut membutuhkan pelayanan dari ibunya. Ketika memperoleh pelayanan (kasih sayang) dari ibunya bayi tersebut akan merasa nyaman dan berhenti menangis, sebaliknya dia akan tersenyum bahagia. Proses kelahiran ini menunjukkan betapa pelayanan seorang ibu yang menyenangkan sangatlah dibutuhkan. Hal senada juga dikemukakan oleh Budiman Rusli yang berpendapat bahwa selama hidupnya,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

manusia selalu membutuhkan pelayanan. Pelayanan menurutnya sesuai dengan life cycle theory of leadership (LCTL) bahwa pada awal kehidupan manusia (bayi) pelayanan secara fisik sangat tinggi, tetapi seiring dengan usia manusia pelayanan yang dibutuhkan akan semakin menurun.

Menurut luwis dan Gimam Pelayanan Publik yaitu segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa yang pada perinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, didaerah, dan dilingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan pemerintahan.

Berbicara tentang pelayanan publik, sesuai dengan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan pengertian tersebut, kegiatan pelayanan publik telah diatur pemenuhannya berdasarkan regulasi yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan utamanya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat.

Pada masa kepemimpinan Presiden RI ke-6, DR. H. Susilo Bambang Yudhoyono telah dirilis Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan Publik yang memiliki 4 tujuan, yakni memberikan batasan dan hubungan yang jelas terkait hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

setiap pihak dalam penyelenggaraan pelayanan publik, mewujudkan pelayanan publik yang berasaskan pemerintahan dan korporasi yang baik, terpenuhinya pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam pelayanan publik. Lebih rinci lagi, Undang-Undang tersebut mengatur hak dan kewajiban baik penyelenggara maupun pengguna pelayanan publik. Setidaknya ada 12 kewajiban penyelenggara dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang harus dipenuhi. Salah satunya adalah melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan.

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur. Adanya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik tentunya memberikan arahan kepada seluruh penyelenggara pelayanan baik penyelenggara negara, BUMN, BUMD, BHMN hingga swasta maupun persorangan menyelenggarakan pelayanan yang terstandarisasi dengan memenuhi komponen standar pelayanan.

Pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai pemeberian layanan (melayani) keperluan orang ataupun masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu perusahaan atau organisasi itu sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik dimaksudkan untuk mensejahterahkan masyarakat dari suatu negara.¹⁴

¹⁴Hayat, S,AP.,M.Si. *Manajemen Pelayanan Publik*.(Depok; PT. Raja Grafindo Persada,2017).hlm.21.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

C. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Adapun prinsip-prinsip pelayanan publik meliputi:

- a. kesederhanaan yang berarti prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami pelanggan dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan meliputi; persyaratan dan administrasi, unit/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik serta memberikan Rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu pelaksanaan pelayanan dilaksanakan dalam kurun waktu yang ditentukan.
- d. Akurasi produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian.
- f. Tanggung jawab prinsip penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelayanan.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya memadai termasuk penyediaan sarana teknologi , telekomunikasi dan informasi.
- h. Kemudahan akses Tempat dan lokasi. Sehingga mempermudah pekerjaan.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Kenyamanan pelayanan serta tersedianya ruang tunggu elayanan yang bersih dan nyaman.¹⁵

¹⁵Dr. Hardiansyah, M.Si., *Kualitas Pelayanan Publik (edisi revisi)*, (Yogyakarta: Gava Media, 2008), hlm.34.



D. Kualitas pelayanan publik

Kata “kualitas” mengandung banyak pengertian menurut kamus bahasa indonesia, Kualitas berarti:

1. Tingkat baik buruknya sesuatu
2. derajat atau taraf kepandaian, kecakapan atau mutu.

Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan pelanggan.

Menurut Ibrahim, Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk dan jasa, manusia proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.¹⁶

3. Strategi Pelayanan

Strategi yaitu Manajemen yang perlu dimiliki setiap pemimpin perusahaan, dimana setiap perencanaan pasti memiliki konsep apa yang akan digunakan dalam pengembangan perusahaan. Strategi juga merupakan suatu keputusan, tentang tujuan-tujuan perusahaan yang perlu dilakukan dan bagaimana dalam mengembangkan sumber daya yang tujuannya bisa terpenuhi.

Sedangkan Pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan dalam memberikan layanan yang baik kepada pelanggan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan yang mana juga layanan meliputi keramahan

¹⁶*Ibid.*, hlm. 54.



dalam melayani pelanggan dan ketepatan, kecepatan dalam memberikan pelayanan dan lain sebagainya.¹⁷

Kata strategi berasal dari bahasa Yunani, yaitu *stratagos* atau *strategis* yang mempunyai pengertian jenderal atau seni para jenderal. Dari sudut pandang militer diartikan cara menempatkan pasukan atau menyusun kekuatan tentara di medan perang agar musuh dapat dikalahkan. Menurut William F. Glueck dan Lawrence Jauch, mendefinisikan strategi: “Sebuah rencana yang disatukan, luas dan terintegrasi, yang menghubungkan keunggulan strategi perusahaan dengan tantangan lingkungan dan dirancang untuk memastikan bahwa tujuan utama perusahaan dapat dicapai melalui pelaksanaan yang tepat oleh organisasi”.

Gregory G. Dess dan Alex Miller, membagi strategi dalam dua bentuk, yaitu:

1. Strategi yang dikehendaki (*intended strategic*) terdiri dari;
 - a. Sasaran-sasaran (*goals*).
 - b. Kebijakan (*policies*), merupakan garis pedoman untuk bertindak agar organisasi mencapai sasaran-sasaran (*goals*).
 - c. Rencana (*plans*), pernyataan tindakan organisasi terhadap kejadian yang akan terjadi pada waktu yang akan datang.
2. Strategi yang direalisasikan (*realized strategic*) Menunjukkan aktivitas-aktivitas yang dilaksanakan agar organisasi dapat mencapai sasarannya, dalam proses

¹⁷Sri Atun Chasanah, *Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan perspektif Ekonomi Islam, Studi pada pelanggan Listrik pasca bayar di PT. PLN (Persero) Rayon Purbalingga*, (Skripsi Jurusan ekonomi syariah fakultas ekonomi dan bisnis IAIN Purwokerto, 2015), hlm.5.



mewujudkannya mengalami perubahan implementasinya yang disesuaikan dengan peluang dan ancaman yang dihadapi perusahaan.¹⁸

pelanggan adalah orang-orang yang menggunakan suatu produk dari produk-produk yang di tawarkan mulai dari barang maupun jasa, dan penggunaannya pun memang dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari, Sehingga membuat seseorang menjadi terhubung satu sama lain dengan perusahaan yang bersangkutan.

Dilihat dari penggunaan barang dan jasa pun tidak dapat dihindarkan dari perbaikan mutu agar suatu perusahaan dapat memberikan layanan pelanggan yang baik dan memuaskan. Bagi suatu perusahaan, pelanggan adalah hal terbesar dan dapat memengaruhi kualitas maupun kuantitas dari suatu perusahaan dan menjadi daya saing bagi perusahaan lain. Untuk itu pastinya setiap perusahaan memiliki perencanaan layanan pelanggan yang baik yang tujuannya memenuhi kebutuhan dan harapan bagi para pelanggan. Adapun Mutu pelayanan adalah Standar yang harus dimiliki oleh suatu perusahaan agar pelanggan menjadi puas dengan apa yang telah dibayarkan dan diterimanya dari perusahaan tersebut, dalam hal ini ada beberapa makna mutu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan yaitu:

- a. Memenuhi standar waktu
- b. Tempat;
- c. Biaya kualitas;
- d. dan Mengikuti prosedur yang telah ditetapkan orang menjadi penyelesaian dalam memberikan mutu pelayanan yang baik.

¹⁸Erna Rustiana, "Analisis Manajemen Strategi pada PT.PLN (Persero)." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 18. No.01. Maret 2016.hlm.13.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli;

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Memuaskan pelanggan yaitu cara memuaskan pelanggan adalah mengikuti prosedur yang telah ditetapkan agar tidak terjadi komplain dan tepat sasaran dalam mutu pelayanan.

E. Perusahaan Listrik Negara (PLN)

Perusahaan Listrik Negara merupakan perusahaan milik pemerintah yang menghasilkan, menjual, dan mendistribusikan energi Listrik ke pelanggan diseluruh indonesia. Untuk medistribusikan listrik keseluruh masyarakat, diperlukan kabel yang sangat panjang agar pendistribusian menjadi lebih mudah. untuk meningkatkan pelayanan penyediaan tenaga listrik kepada konsumen serta dalam rangka peraturan biaya sertifikasi baik biaya operasi instalasi pemanfaatan tenaga listrik oleh perusahaan perseroan (persero). Sebagaimana yang dimaksud dalam Peraturan Menteri Energi dan Sumber daya Mineral No. 27 Tahun 2014 Tentang tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya yang terkait dengan penyaluran tenaga listrik oleh Perusahaan Listrik Negara(Perseroan) adalah badan usaha milik negara yang didirikan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 1994 tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum (Perum) Listrik Negara Menjadi Perusahaan Perseroan (Persero).

Dalam memberikan pelayanan PT. PLN memiliki Tingkat mutu pelayanan tenaga listrik yang tersedia dan berisi indikator mutu pelayanan yang terdiri dari tiga belas indikator yaitu sebagai berikut:

- a. tegangan tinggi di titik pemakaian dengan satuan kilovolt.
- b. tegangan menengah di titik pemakaian dengan satuan kilovolt (kV).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- c. tegangan rendah di titik pemakaian dengan satuan volt (v).
- d. frekuensi di titik pemakaian dengan satuan hertz.
- e. lama gangguan dengan satuan jam/bulan/konsumen.
- f. jumlah gangguan dengan satuan kali/bulan/konsumen.
- g. kecepatan pelayanan sambungan baru tegangan menengah dengan satuan hari kerja.
- h. kecepatan pelayanan sambungan baru tegangan rendah dengan satuan hari kerja.
- i. kecepatan pelayanan perubahan daya tegangan menengah dengan satuan hari kerja.
- j. kecepatan pelayanan perubahan daya tegangan rendah dengan satuan hari kerja.
- k. kecepatan menanggapi pengaduan gangguan dengan satuan jam.
- l. kesalahan pembacaan kWh meter dengan satuan kali/triwulan/konsumen.
- m. waktu koreksi kesalahan rekening dengan satuan hari kerja.

namun diantara ketiga belas indikator tersebut penelitian ini penulis lebih menekankan pada dua indikator yaitu sebagai berikut:

- a. Gangguan dengan satuan jam/bulan/konsumen.

Gangguan dengan satuan jam/bulan/konsumen adalah gangguan yang dialami oleh konsumen dalam penggunaan listrik negara (PLN) dihitung dari berapa kali gangguan terjadi dalam hitungan jam.

- b. Jumlah gangguan dengan satuan kali /bulan/konsumen.

Jumlah gangguan dengan satuan kali /bulan/konsumen yaitu jumlah gangguan yang terjadi pada konsumen pada saat penggunaan listrik perbulannya



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

BAB III

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah kantor unit layanan pelanggan Muara Sabak Kabupaten Tanjung Kabung Timur.

Kantor Unit Layanan Pelanggan Muara Sabak Kabupaten Tanjung Jabung timur berdiri sekitar tahun 1970 dan disebut sebagai kantor ranting Muara Sabak. Sekitar tahun 1975, kantor PT. PLN (Persero) UIW S2JB UP3 Jambi ULP Muara Sabak melakukan perluasan daerah pelanggan yaitu desa dengan jumlah pelanggan sekitar 700 pelanggan. Sebelum tahun 1980 sistem yang digunakan oleh kantor PT. PLN (Persero) UIW S2JB UP3 Jambi ULP Muara Sabak adalah tegangan 110V dan menggunakan daya sebesar 45VA sampai 500VA untuk rumah tangga dan sebagian kecil untuk industri yaitu pabrik gula Kreet. Dari awal berdirinya kantor PT. PLN (Persero) UIW S2JB UP3 Jambi ULP Muara.

Kabupaten Tanjung Jabung Timur adalah salah satu kabupaten yang berada dibagian paling timur provinsi Jambi, Indonesia. Kabupaten ini hasil dari pemekaran Kabupaten Tanjung Jabung. Luas wilayahnya yakni 5.445,00 km² atau 10,86% dari luas provinsi Jambi.

1. jumlah penduduk sebanyak 232.048 jiwa (2020) dan ibukotanya berada di Muara Sabak Kabupaten Tanjung Jabung Timur terbentuk berdasarkan undang-undang No. 54 Tahun 1999 dan undang-undang No. 14 Tahun 2000 dengan luas 5.445 km² atau 10,2 % dari luas wilayah provinsi Jambi.

sejalan dengan berlakunya undang-undang No. 27 Tahun 2007 tentang pengelolaan wilayah pesisir dan pulau-pulau kecil, luas wilayah Kabupaten Tanjung Jabung Timur termasuk perairan dan 29 pulau kecil (11 di antaranya belum bernama) menjadi 13.102,25km.

2. Disamping itu memiliki panjang pantai sekitar 191 km atau 90,5 % dari panjang pantai provinsi Jambi, Kabupaten Tanjung Jabung Timur yang terletak di pantai timur pulau Sumatra ini berbatasan langsung dengan Provinsi Kepulauan Riau dan merupakan daerah hinterland segitiga pertumbuhan ekonomi Singapura-Batam-Johor (SIBAJO). Batas wilayah Muara Sabak, Kabupaten Tanjung Jabung Timur adalah sebagai berikut:

Utara : selat berhala

Timur : Laut Cina Selatan

Selatan : kabuapten muaro jambi dan kabupaten banyu asin

Barat : kabupaten tanjung jabung barat

Jarak dari Muara Sabak yang merupakan Ibu Kota Kabupaten Tanjung Jabung

Timur ke beberapa Ibu Kota Kabupaten / Kota dalam Provinsi Jambi

Tabel 2: Jarak Muara Sabak Dengan Beberapa kota

Tujuan	Melewati	Jarak (KM)
Kota jambi	Zona dan Jembatan batanghari II	60
	Segeti	124
Segeti	Simpang tuan	94
Kuala tungkal		129



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Muara bulian	Bajubang laut	172
Muara bungo	Muara bulian	347
Muara tebo		299
Sarolagun		290
Bangko	Sarolagun	364
Kota sungaipenuh	Bangko	534

Keterangan: Data bersumber dari PT. PLN Unit Layanan Pelanggan Muara Sabak.

Iklm merupakan faktor lingkungan yang berpengaruh cukup besar terhadap berhasil tidaknya pembangunan pertanian maupun non pertanian. Kondisi iklim secara makro sangat sulit untuk dikendalikan karakteristiknya, karena dipengaruhi oleh letak geografis dan bentuk kawasan. Dalam hal ini kegiatan yang disesuaikan dengan kondisi iklim setempat. Penyebaran tanah di kawasan Kabupaten Tanjung Jabung Timur secara makro pada umumnya adalah tanah yang selalu dipengaruhi oleh air, yaitu tanah-tanah yang berumur muda dan tanah organik atau tanah gambut. Beberapa jenis tanah yang terdapat di kawasan perencanaan menurut Pusat Penelitian Tanah (PPT) Bogor (1983), yaitu: Aluvial Tionik, Aluvial Gleik, Aluvial Humik, Organosol Fibrik, Organosol Saprik, Organosol Humik, dan Gleisol Humik. Kantor PLN Muara Sabak Kabupaten Tanjung Jabung Timur ini melayani kebutuhan listrik masyarakat seperti pengajuan pemasangan listrik, pengajuan naik tegangan atau tambah daya, cek tagihan listrik PLN, pembayaran listrik hingga komplain. Selain dari berkunjung ke PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Muara Sabak, saat ini masyarakat sudah bisa melakukan cek rekening saldo listrik secara online, bayar listrik online dengan token listrik PLN, pembayaran online dapat dilakukan melalui ATM atau aplikasi mobile. Untuk info PLN lebih lanjut dapat diperoleh melalui website



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

resmi PT PLN (Persero). Anda juga bisa berkunjung ke kantor PLN terdekat ini pada jam buka / kerja untuk mendapat bantuan langsung atau telepon callcenter PLN untuk informasi terkait lainnya.

Selain dari sumber daya adapun fasilitas pelayanan meliputi pemasangan baru dan perubahan daya untuk informasi ini para pelanggan dapat mengetahuinya melalui website yang tersedia atau datang langsung ke kantor PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Muara Sabak guna mendapatkan detail dari biaya tersebut.

B. Profil Perusahaan

Nama Perusahaan : PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Muara Sabak

Alamat : Jl. Sultan Thaha Kelurahan Talang Babat.

Tlp. 0741 123

Wa. 0852-1173-2966

Email. Pln123@pln.co.id

Ig.pln@s2jb

Bergerak Dibidang: Pelayanan Pelanggan dan Pelayanan Jaringan Listrik.

Jumlah Karyawan : Karyawan berjumlah 7 orang

C. Tugas pokok dan Fungsi PT. PLN Unit Layanan Pelanggan Muara Sabak

Kab. Tanjung Jabung Timur

Unit Layanan Pelanggan Muara Sabak Kab. Tanjung Jabung Timur adalah sebagai berikut:

1. Tugas PT. PLN Unit Layanan Pelanggan Muara Sabak Kab. Tanjung Jabung Timur adalah :





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- a. Menyediakan tenaga listrik bagi kehidupan umum secara khusus masyarakat Unit Layanan Pelanggan Muara Sabak Kab. Tanjung Jabung Timur.
 - b. Mencari keuntungan dari penjualan tenaga listrik.
 - c. Melaksanakan pelayanan kepada pelanggan dalam hal penyediaan tenaga listrik.
2. Fungsi PT. PLN Unit Layanan Pelanggan Muara Sabak Kab. Tanjung Jabung Timur adalah :
- a. Perencanaan dan pemeliharaan konstruksi sarana penyediaan tenaga listrik.
 - b. Pengoperasian dan pemeliharaan pembangkit tenaga listrik.
 - c. Pengoperasian dan pemeliharaan jaringan tenaga listrik.
 - d. Pelaksanaan penjualan tenaga listrik dan pengadministrasian pelanggan tenaga listrik.
 - e. Pengelolaan Sumber Daya Manusia, Keuangan, Material dan Administrasi.
3. Tugas Pokok Dan Fungsi Manajer
- a. Tugas Pokok
 1. Mengkoordinasikan program kerja dan anggaran sebagai pedoman kerja untuk mencapai kinerja unit
 2. Mengkoordinir pelaksanaan pedoman Keselamatan Ketenagalistrikan (K2) dan K3 untuk keselamatan dan keamana pegawai dalam bekerja
 3. Mengoptimalkan operasi dan pemeliharaan jaringan distribusi untuk mempertahankan keandalan pasokan energi tenaga listrik
 - 4) Mengkoordinasikan dan mengendalikan pelaksanaan Tata Usaha Langgan (TUL).



5. Mengkoordinir proses pengelolaan keuangan dan pendapatan
6. Melakukan evaluasi Realisasi Kinerja.
7. Melakukan evaluasi teknis kegiatan sistem operasi dan pemeliharaan jaringan distribusi
8. Melakukan pengendalian komunikasi dan hubungan kerja internal dan eksternal dengan stakeholder perusahaan

b. Fungsi

1. Membuat keputusan teknis
2. Menandatangani surat keluar, Surat perjanjian jual beli tenaga listrik (SPJBTL), Surat perintah kerja (SPK), surat perjanjian kontrak sesuai dengan kewenangannya¹⁹

4. Tugas Pokok & Fungsi Sekretaris

- a. Memonitor dan mendistribusikan surat masuk dan keluar Rayon Tanjung jabung timur.
- b. Membuat dan memonitor kelengkapan AIL dan perubahan daya.
- c. Mengumpulkan hasil Rayon Performance setiap karyawan dan karyawan
- d. Membuat PK, BA dan mempersiapkan meter akibat rusak dan migrasi

5. Supervisor Pelayanan Pelanggan dan ADM Tugas Pokok & Fungsi

- a. Melaksanakan dan mengevaluasi penambahan jumlah pelanggan agar tercapai
- b. Mengawasi hari pelayanan penyambungan baru 5 hari agar tercapai

¹⁹<https://document/oy812wvoz-uraian-tugas-manager-pt-pln-persero.html> diakses tanggal 03 oktober 2021

- c. Melaksanakan, dokumentasi Coaching Mentoring Counselling, code of conduct, coffee morning
- d. Monitoring keteraturan data induk langganan beserta ruang AIL
- e. Membuat penagihan TS P2TL, tagihan surat ke pelanggan
- f. Monitoring multiguna dan pemasangan multiguna 41
- g. Monitoring Prosedur Peremajaan Data Pelanggan, penangguhan dan restitusi.
- h. Memastikan laporan unit selesai tepat waktu Jaringan

6. Tugas Pokok & Fungsi Supervisor

- a. Melaksanakan dan mengevaluasi program penurunan gangguan jaringan tegangan menengah.
- b. Melaksanakan dan mengawasi program penurunan system average interruption duration index (SAIDI) dan system average interruption frequency index (SAIFI).
- c. Mengawasi pekerjaan standar kompetensi kerja internasional (SKKI), Listrik Pendesaan sesuai Surat Perintah Kerja (SPK).
- d. Melaksanakan dan mengevaluasi program penurunan susut teknis.
- e. Monitoring Aplikasi Pengaduan Dan Keluhan Terpadu (APKT).
- f. Monitoring pemakaian CT.
- g. Monitoring update data.
- h. Mengawasi pekerjaan sesuai dengan SPK.
- i. Memastikan laporan unit selesai tepat waktu

7. Tugas Pokok & Fungsi Supervisor Teknik

- a. Melaksanakan billing tepat waktu dan hasil yang akurat



- b. Mengevaluasi billing Managemantsudah sesuai dengan Servis Level Agreement (SLA)
- c. Melakukan tindak lanjut hasil evaluasi billingmanagemant
- d. Melaksanakan dan mengkoordinir pelaksanaan P2TL
- e. Membuat laporan monitoring penggunaan Cutter Transformer (CT)
- f. Memastikan dan memonitor penggunaan kWh meter.

D. Visi dan Misi PLN

1. Visi

Menjadi Perusahaan Listrik Terkemuka se-Asia Tenggara dan No. 1 Pilihan Pelanggan untuk Solusi Energi.

2. Misi

- a) Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
- b) Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
- c) Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.²⁰

E. Makna Logo Perusahaan

Logo sebagai lambang identitas perusahaan serta sarana pencerminan nilai-nilai luhur perusahaan telah memiliki standarisasi. Namun entah karena ketidaktahuan atau biasa juga karena over creative maka logo standar PLN pun banyak mengalami perubahan dari yang seharusnya. Untuk menyeragamkan tampilan

²⁰<https://web.pln.co.id/tentang-kami/profil-perusahaan>



logo sesuai standarisasi sebagaimana lampiran. Surat Keputusan Direksi perusahaan umum listrik Negara No. 031/DIR/76 Tanggal 1 Juni 1976 mengenai pembakuan lambang perusahaan Umum listrik Negara.

Gambar 1 Logo PT. PLN



1. Bidang Persegi Panjang Vertikal Menjadi bidang dasar bagi elemen-elemen lambang lainnya, melambangkan bahwa PT PLN (PERSERO) merupakan wadah atau organisasi yang terorganisir dengan sempurna. Berwarna kuning untuk menggambarkan pencerahan, seperti yang diharapkan PLN bahwa listrik mampu menciptakan pencerahan bagi kehidupan masyarakat. Kuning juga melambangkan semangat yang menyala-nyala yang dimiliki tiap insan yang berkarya di perusahaan ini.

2. Petir atau Kilat

Melambangkan tenaga listrik yang terkandung di dalamnya sebagai produk jasa utama yang dihasilkan oleh perusahaan. Selain itu petir pun mengartikan kerja cepat dan tepat para insan PT PLN (PERSERO) dalam memberikan solusi terbaik bagi para pelanggannya. Warnanya yang merah melambangkan kedewasaan PLN sebagai perusahaan listrik pertama di Indonesia dan kedinamisan gerak laju perusahaan beserta tiap insan perusahaan serta keberanian dalam menghadapi tantangan perkembangan jaman.



3. Tiga Gelombang

Memiliki arti gaya rambat energi listrik yang dialirkan oleh tiga bidang usaha utama yang digeluti perusahaan yaitu pembangkitan, penyaluran dan distribusi yang seiring sejalan dengan kerja keras para insan PT PLN (PERSERO) guna memberikan layanan terbaik bagi pelanggannya. Diberi warna biru untuk menampilkan kesan konstan (sesuatu yang tetap) seperti halnya listrik yang tetap diperlukan dalam kehidupan manusia. Di samping itu biru juga melambangkan keandalan yang dimiliki insan-insan perusahaan dalam memberikan layanan terbaik bagi para pelanggannya.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Standar Pelayanan Perusahaan Listrik Negara Terhadap Lama Gangguan dan Jumlah Gangguan

Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang pendistribusian/penjualan energi listrik PT. PLN Unit Layanan Pelanggan Muara Sabak Kab. Tanjung Jabung Timur meraih keunungan yang tidak lagi mengandalkan volume penjualan saja tetapi harus berprioritas standar mutu pelayanan, perusahaan yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus dapat memberikan produk berupa barang dan jasa berkualitas dengan harga yang muarah, penyerahan lebih cepat dan pelayanan yang baik kepada para pelanggan dari pada pesaingnya.

Standar mutu pelayanan adalah suatu pernyataan kualitas pelayanan perusahaan para staff pelayanan PT. PLN Unit Layanan Pelanggan Muara Sabak Kab. Tanjung Jabung Timur memberikan pelayanan yang baik dan mudah untuk dipahami di masyarakat namun berkualitas. Kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap ketidak sesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya. Diketahui standar pelayanan perusahaan listrik Negara memiliki 6 indikator yang meliputi, antara lain;

1. Lama gangguan perpelanggan.
2. Jumlah gangguan perpelanggan.
3. Kecepatan sambungan baru tegangan rendah.
4. Kecepatan pelayanan perubahan daya tegangan rendah.
5. Kesalah pembaca kWh Meter.

6. Waktu koreksi kesalah rekening.

dari enam indikator peneliti membatasi pembahasan penelitian hanya pada dua indikator yaitu lama gangguan dan jumlah gangguan. Berdasarkan dari hasil Penelitian yang mendalam yang dilakukan peneliti standar Pelayanan perusahaan listrik Negara Unit Layanan Pelanggan Muara Sabak, Sesuai pada Prinsip pelayanan publik yang mana standar tersebut meliputi beberapa indikator yaitu;

1. lama gangguan Listrik PT. PLN Unit Layanan Pelanggan Muara Sabak

lama gangguan adalah dimana pemadaman listrik mengalami pemadaman Listrik secara tiba-tiba, dihitung perjamnya dan waktu yang dibutuhkan untuk mengatasi gangguan listrik, Perusahaan Listrik Negara Unit layanan Pelanggan muara sabak telah mengupayakan agar pemadaman tidak terlalu sering dilakukan di muara sabak agar tidak mengganggu aktifitas masyarakat.

Biasanya pemadaman yang dilakukan hanyalah untuk pemeliharaan listrik atau gangguan yang diluar kendali(Gangguan Eksternal). Dalam hal in gangguan listrik terbagi menjadi dua bagian gangguan listrik Internal dan gangguan Listrik Eksternal. Dimana gangguan listrik di muara sabak sering sekali terjadi namun pihak PT. PLN Unit layanan pelanggan selalu mengupayakan yang terbaik untuk pelanggan. Adapun penyebab Mati atau pemadaman listrik diantaranya sebagai berikut:

a. penyebab mati lampu atau pemadaman listrik internal

Pemadaman Listrik atau mati lampu yang sering dirasakan masyarakat adalah salah satunya adanya pemeliharaan listrik, biasanya perawatan dilakukan pada secara berkala pada daerah-daerah yang sudah dijadwalkan sebelumnya, jika



Terjadi pemasangan Turbin baru kedalam sistem listrik dampak pemasangan tersebut suplai listrik terpaksa dihentikan. Dan dampak dari dihentikan suplai listrik adalah pemadaman selama 30 jam.

Gambar 2 Material di jaringan Rusak.



b. penyebab mati lampu atau pemadaman listrik eksternal.

1. penyebab terjadinya pemadaman listrik ini disebabkan karna adanya pohon tumbang dan petir mengenai tiang atau kabel listrik pada saat hujan.

Gambar 3 Tiang Listrik yang rusak.



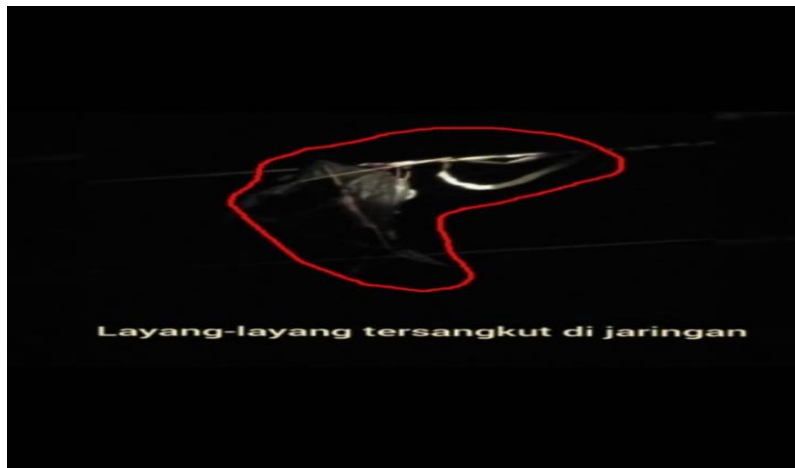
2. adanya gangguan dari aktivitas hewan disekitar saluran listrik yang menyebabkan konsleting pada kabel yang listrik sehingga menyebabkan pemadaman secara tiba-tiba.

Gambar 4 Pohon Rubuh Menimpa Jaringan Listrik.





Gambar 5 Layang-layang yang tersangkut dikabel listrik.



Menurut bapak Rezki ianda Hakim

“waktu perbaikan atau pemeberian pelayanan kepada pelanggan ada batas waktu minimal 4 jam jika terjadi kerusakan yang cukup serius maka akan membutuhkan waktu yang lama Misalnya saat turun hujan cukup deras dan menyebabkan tiang listrik konslet atau rubuh akan membutuhkan waktu untuk mengganti dan memperbaiki titik kerusakan. Dalam hal ini biasanya sebelumnya sudah kami informasikan juga kepada masyarakat atau para pelanggan PT. PLN Unit Layanan Pelanggan muara sabak bahwa ada kerusakan yang perlu diperbaiki informasinya biasanya ada yang melalui media sosial dan lain sebagainya yang menginformasikan bahwasannya akan ada pemadaman listrik karna ada perbaikan pada PLN”²¹

²¹Wawancara bersama bapak Rezki Ianda Hakim tanggal 01 Juni 2021 dikantor PT.PLN Unit Layanan Pelanggan Muara Sabak.



2. jumlah gangguan Listrik Unit Layanan Pelanggan Muara Sabak

Berdasarkan perhitungan PT.PLN Unit Layanan Pelanggan Muara Sabak Pada tahun 2019 antara 2020 jumlah pengaduan gangguan listrik sedikit menurun dibandingkan dengan tahun lalu pada tahun 2019 pengaduan berjumlah 136 pengaduan gangguan listrik dan termasuklah pemadaman Listrik sedangkan tahun 2020 pengaduan berjumlah 67 pengaduan, Dan jika dilihat jumlah pegaduan PT.PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Muara Sabak turun sekitar 51%. dalam hal ini PT. PLN ULP Muara sabak timur berusaha menargetkan jumlah pengaduan yang lebih rendah dari tahun sebelumnya.

Tabel 3: Jumlah Pengaduan Pelanggan Mati Lampu Tahun 2019

NO	bulan	Jumlah keluhan
1	Januari	22 Pelanggan
2	Februaru	10 Pelanggan
3	Maret	11 Pelanggan
4	April	17 Pelanggan
5	Mei	16 Pelanggan
6	Juni	22 Pelanggan
7	Juli	15 Pelanggan
8	Agustus	6 Pelanggan
9	September	3 Pelanggan
10	Oktober	5 Pelanggan
11	November	4 Pelanggan
12	Desemebr	5 Pelanggan
	Jumlah	136 Pelanggan

Keterangan: Data bersumber dari PT. PLN Unit Layanan Pelanggan Muara Sabak.



Tabel 5: Jumlah Pengaduan Pelanggan Mati Lampu Tahun 2020

NO	bulan	Jumlah keluhan
1	Januari	5 Pelanggan
2	Februari	4 Pelanggan
3	Maret	9 Pelanggan
4	April	5 Pelanggan
5	Mei	6 Pelanggan
6	Juni	4 Pelanggan
7	Juli	4 Pelanggan
8	Agustus	7 Pelanggan
9	September	7 Pelanggan
10	Oktober	7 Pelanggan
11	November	4 Pelanggan
12	Desemebr	5 Pelanggan
	jumlah	67 Pelanggan

Keterangan: Data bersumber dari PT. PLN Unit Layanan Pelanggan Muara Sabak.

Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik Standar pelayanan Unit Layanan peggan Muara Sabak meliputi Prinsip-prinsip pelayanan Pablik.²² sebagai berikut:

a. kesederhanaan, prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tidak berbelat-belit sudah untuk dipahami dan mudah dilaksanakan. Biasanya Dapat dilihat dalam hal pelayanan perusahaan listrik selalu menginformasikan soal perkembangan listrik secara terbuka khususnya kepada masyarakat. jika ada pemadaman listirik yang terjadi di daerah Muara Sabak Kabupaten Tanjung Jabung Timur akan segera di informasikan kepada masyarakat melalui internet, beberapa hari sebelum dilakukannya pemadaman

²²Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik



semua hal ini dilakukan agar terjalin komunikasi yang baik antara Pihak PT. PLN Unit Layanan Pelanggan Muara Sabak dengan pelanggan. Biasanya pengumuman tersebut disebarakan melalui sosial media PT. PLN Unit layanan Pelanggan muara sabak kabupaten tanjung Jabung timur.²³

b. Kejelasan mencakup beberapa hal antara lain:

1. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan umum

Dalam hal ini pihak PT. PLN Muara Sabak Telah memberikan kejelasan terlebih dahulu mengenai administrasi dan pelayanan teknis, misal dalam hal pembayaran Listrik prabayar itu biasanya dilakukan di Konter atau bisa melalui sistem pembayaran online di m-banking sendiri.

Namun berbeda hal listrik pascabayar biasanya listrik pascabayar di lakukan di kantor pos terdekat atau langsung ke kantor pelayanan PLN terdekat. Pelayanan administrasi pelanggan juga melayani peggaduan gangguan listrik biasanya pelanggan bisa langsung menyampaikan keluhannya di pihak PT. PLN Unit Layanan Pelanggan Muara Sabak dibagian administrasi, dari pihak administrasi selanjutnya dilaporkan ke pihak teknis, pihak teknis menghubungi kantor Pelayanan Teknik terdekat agar segera menindak lanjuti peggaduan tersebut. Selain datang langsung ke Kantor PT. PLN Unit Layanan Pelanggan Muara Sabak Pelanggan juga bisa melakukan Peggaduan Gangguan listrik dan lain sebagainya melalui kontak Telpon/Wa PT. PLN Unit Layanan Pelanggan Muara sabak kabupaten tanjung Jabung Timur.

²³Prof. Dr. Achmad Sudiro, S.E.,M.E. *Perilaku Organisasi* ,(Jakarta:Bumi Aksara, 2018), hlm.120.



2. Unit kerja atau pejabat dan yang bewenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ personal/ sengketa dalam pelakuan pelayanan publik. Adapun nama-nama pengguna call sign sebagai berikut;

Table 5: Daftar Pengguna Call Sign

NAMA	BAGIAN	STATUS PENGGUNA
Helmi Lazuardi	Manajemen	Manajer PT. PLN ULP Muara Sabak Kab. Tanjab Timur
M. Firdaus	Transisi energi	Spv. Transisi energy
Darsito	K3L	Pejabat K3L
Wididio Bagus Budi Arto	Pelanggan dan administrasi	Spv. Pelayanan bagian pelanggan dan administrasi
Harry Wibowo	Pelanggan dan administrasi	Staf
Rezki Ianda Hakim	Tehnik	Spv. Tehnik
Kevin Nigel S.	Tehnik	Staf

Keterangan: Data bersumber dari PT. PLN Unit Layanan Pelanggan Muara Sabak.

c. Rician biaya pelayanan dan tata cara pelayanan

Mengelola semua hal yang berhubungan dengan informasi dan keterangan yang masuk ataupun keluar, serta rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran. Pada saat ini dalam melakukan pembayaran listrik, sekarang tidak harus datang ke PLN langsung namun bisa juga melakukan pebayaran melalui handphone android dan konter terdekat yang menyediakan pelayan pembayaran



listrik. Dan untuk yang terlambat dalam pembayaran listrik selama satu bulan akan di peringatkan oleh petugas PLN baik melalui handphone maupun di datang secara langsung dari rumah kerumah.²⁴

d. Kepastian waktu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu tertentu. Dilihat dari penyebab gangguan yang terjadi di Lokasi Jika gangguan tersebut ringan biasanya tidak memakan waktu dalam perbaikan minimal 4 jam pengerjaan dan tidak melebihi batas waktu yang ditentukan yaitu 15 jam. Karena Waktu merupakan hal paling utama dalam pemberian pelayanan guna menjamin kepuasan pelanggan Unit Layanan Pelanggan Muara Sabak, ketepatan waktu penyelesaian pelayanan menjadi pegangan bagi pelanggan Unit layanan Pelanggan Muara Sabak agar tidak mengganggu aktivitas dalam hal penggunaan Listrik.²⁵

Gambar 6 Perbaikan Listrik yang dilakukan oleh PT. PLN ULP Muara Sabak.



²⁴Drs. Suryadi, *Strategi mengelola public Relations Organisasi* (Jakarta: Edsa Mahkota, 2007), hlm.20.

²⁵William B. Martin, Ph.D, *Pelayanan Pelanggan Yang BerMutu* (Jakarta: Binarupa Aksara, 1991), hlm.31.



e. akurasi, produk pelayan publik diterima dengan benar tepat dan kepastian hukum.

Produk dari hasil pelaksanaan pelayanan publik dapat diterima dengan benar, tepat dan sah yang berpegang teguh pada prinsip efektifitas dan efensial.²⁶

Biasanya dalam pemberian Produk PT. PLN Unit Layanan Pe pelanggan Muara Sabak menggunakan Produk atau alat sesuai dengan standar PT. PLN, dan alat yang digunakan itu semua sudah dipastikan aman dan layak digunakan.

f. keamanan proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian Proses serta hasil pelayanan publik dapat memberikan rasa aman, kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat. Dalam memberikan keamanan PLN Muara sabak berupaya memberikan jaminan perlindungan terhadap para pelanggan dengan melaksanakan layanan prioritas kepada masyarakat. PT. PLN Muara Sabak Selalu berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat mulai dari Kelas rumah tangga, usaha/Bisnis, Industri dan umum.

Upaya tersebut berupa peningkatan Kualitas pelayanan yang dimaksud adalah Peningkatan Mutu produksi berupa listrik yang sesuai dengan kebutuhan, tegangan dan frekuensi dengan standar yang ditetapkan, peningkatan akurasi pencatatan pemakaian listrik kWh, kVARh.

g. Tanggung jawab Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan dan personal dalam pelaksanaan pelayanan publik biasanya petugas yang bertanggung jawab bukan hanya bagian administrasi namun semua

²⁶Drs. Suryadi, *Strategi mengelola public Relations Organisasi*(Jakarta: Edsa Mahkota, 2007),Hlm 21.



pihak PT. PLN Unit Layanan Pelanggan Muara Sabak juga berpartisipasi menjalankan tugasnya. Adapun contoh dari tanggung jawab PT. PLN adalah salah satunya pemberian kompensasi bagi pelanggan yang terkena dampak pemadaman Kompensasi akan diberikan sebesar 35% dari biaya beban atau rekening minimum untuk konsumen golongan tarif adjustment, dan sebesar 20% dari biaya beban atau rekening minimum untuk konsumen pada golongan tarif yang tidak dikenakan penyesesuaian tarif tenaga listrik (Non Adjustment). Penerapan ini diberlakukan untuk rekening bulan berikutnya. Khusus untuk Prabayar, pengurangan tagihan disetarakan dengan pengurangan tagihan untuk tarif listrik Reguler. Pemberian kompensasi akan diberikan pada saat pelanggan memberi token berikutnya (prabayar).

h. kelengkapan sarana dan prasarana Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus tersedia sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

i. kemudahan akses Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai sehingga mudah menjangkau oleh masyarakat. Karna lokasi tempat pengaduan dekat dengan pemukiman warga Selain itu, segala bentuk informasi yang berkaitan dengan pelayanan publik juga mudah akses oleh masyarakat melalui teknologi telekomunikasi dan informatika (telekomunikasi).

j. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Pada pelaksanaan pelayanan publik, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan yang ikhlas.²⁷ Karena pihak PT. PLN Unit Layanan Pelanggan Muara Sabak Mengedepankan servis sebagai pelayanan utama kepada pelanggan.

k. keamanan Lingkungan tempat pelaksanaan pelayanan publik harus tertib, tersedianya ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah, sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti area parker, toilet sarana ibadah dan peralatan teknis lainnya yang mendukung pemberian pelayanan penanganan maupun perbaikan lain sebagainya.²⁸

Tabel 6: Fasilitas sarana dan Prasarana

No	Fasilitas sarana dan Prasarana	Jumlah
1	Mobil	2 Unit
2	Motor	3 unit

Keterangan: Data bersumber dari PT. PLN Unit Layanan Pelanggan Muara Sabak.

Tabel 7 : Alat Pendukung Fasilitas

No	Alat	Jumlah
1	Lampu sorot	4
2	tangga	3
3	hammer	2
4	toolset	2
5	Parang dan sejenisnya	2

²⁷Pedoman Prilaku dan Etika Berbisnis_2021.Pdf

²⁸Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.



6	Kunci-kunci	2
7	Peralatan grounding	2
8	Pedeteksi fhasa	3
9	Tang amper	2
10	Pegupas kabel	2
11	Alat ukur/ meteran	3
12	Kotak saran	1

Keterangan: Data bersumber dari PT. PLN Unit Layanan Pelanggan Muara Sabak.

B. Strategi Unit Layanan Pelanggan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pelanggan

Setelah mengumpulkan hasil penelitian dan melakukan pengamatan langsung serta pengumpulan data-data maka penelitian dibahas sesuai kerangka rumusan masalah dan landasan pikir penelitian ini. Membuat strategi perusahaan bertujuan untuk mewujudkan visi dan misi perusahaan, sesuai dengan Strategi Unit Layanan Pelanggan dalam meningkatkan Mutu layanan pelanggan, PT.PLN (PERSERO) Unit Muara Sabak strategi yang berbeda dalam menghadapi pelanggan. Strategi sebagai penentuan tujuan jangka panjang perusahaan dalam memutuskan arah tindakan serta mendapatkan sumber-sumber yang diperlukan untuk mencapai tujuan.

PT. PLN (PERSERO) Unit Layanan pelanggan Muara Sabak telah membuat strategi untuk penentuan tujuan perusahaan berhubungan dengan visi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

misi perusahaan tersebut.²⁹ Dari hasil penelitian dilapangan telah menemukan strategi yang dilakukan oleh PT.PLN (PERSERO) Unit Layanan pelanggan Muara Sabak dalam meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu :

a. Komunikasi Efektif

Strategi Komunikasi yang digunakan di PT.PLN (PERSERO) Unit Layanan pelanggan Muara Sabak yaitu strategi komunikasi efektif. Dimana komunikasi ini dilakukan dengan cara bertatapans langsung kepada pelanggan dalam memberikan penjelasan terhadap pertanyaan maupun keluhan masyarakat terhadap pelayanan PT. PLN Unit Layanan Pelanggan Muara Sabak. Pelayanan keluhan merupakan kegiatan komunikasi efektif dalam rangkaian tugas-tugas yang saling berhubungan yang merupakan urutan waktu dan tata cara tertentu untuk melakukan pekerjaan yang berulang-ulang untuk melayani, menolong , menyediakan sesuatu yang diperlukan orang lain untuk seseorang atau lembaga pengguna jasa.

PT. PLN (PERSERO) Unit Layanan pelanggan Muara Sabak juga menerima langsung saran dan kritik yang tersedia diloket , telpon internet, maupun media massa. Setiap ada kritik dan saran yang masuk maka secepat mungkin PT. PLN (PERSERO) Unit Layanan pelanggan Muara Sabak segera menanggapi/ merespon serta menyelesaikan permasalahan tersebut.

Adapun bentuk dari formulir standar untuk keluhan pelanggan adapun sebagai berikut;

1. Rincian tanda terima

a.tanggal diterima

²⁹Prof. Dr. Sukanto Reksohadiprodjo, M.com., *Perencanaan dan Organisasi Perusahaan* (Yogyakarta: BPFE, 1988), hlm.7.



- b. diterima oleh
- c. devisi/ dept
2. Rincian Pelanggan
 - a. nama, alamat
 - b. telpon, fax, no. hp atau email.
3. Rincian tindakan
 - a. tanggal selesai
 - b. sign-off
 - c. penanggung jawab

Menurut Bapak Rezki Iandra Hakim;

“tindakan yang dilakukan oleh PT.PLN (PERSERO) Unit Layanan pelanggan Muara Sabak untuk menghadapi pelanggan yaitu dengan melakukan komunikasi yang baik dan mudah dimengerti sebagai contoh, pihak PT. PLN Muara Sabak menampung keluh kesah masyarakat salah satunya yaitu masyarakat sering mengeluhkan seringnya Pemadaman listrik secara tiba-tiba dari keluhan masyarakat tersebut pihak PT. PLN berusaha memberikan Informasi Pemadaman Listrik Melalui Media internet agar informasi yang disampaikan dapat tersampaikan kepada masyarakat dengan cepat”³⁰

Dari keluhan tersebut pihak PLN mengambil tindakan yaitu mengidentifikasi masalah secara langsung, maksudnya PLN turun tangan langsung kelapangan untuk mengetahui dan memeriksa kepastiannya melalui meteran listrik dan mengecek. masalahnya kemudian yang kedua mengkomunikasikan kepada pelanggan. Seorang tersebut dengan baik dan dapat dimengerti oleh pelanggan, tidak hanya sekedar menjawab tetapi membutuhkan suatu strategi

³⁰Wawancara dengan bapak Rezki Iandra Hakim, tanggal 01 Juli 2021 di kantor PT. PLN Unit Layanan Pelanggan Muara Sabak



komunikasi dan pemikiran sehingga tidak akan timbul pertanyaan baru dan pelanggan akan merasa puas.

Sesuai dengan hal yang diungkapkan diatas strategi yang digunakan oleh PT.PLN (PERSERO) Unit Layanan pelanggan Muara Sabak sesuai dengan fungsi diciptakannya komunikasi dua arah atau timbal balik, dan mengatur arus informasi, publikasi serta pesan dari organisasi/perusahaan ke publiknya atau sebaliknya, demi terciptanya citra positif bagi kedua belah pihak.³¹ Selain dari komunikasi pihak PT. PLN Muara Sabak Juga megedepankan servis sebagai komunikasi yang baik, yaitu sebagai berikut:

S= Smile for everyone yang artinya Tersenyum kepada setiap orang, sebagai penyedia layanan publik pelayanan yang ramah haruslah diutamakan.

E= Excellence in everything we do artinya bekerja dengan maksimal, pekerjaan yang maksimal sangat diperhatikan oleh setiap perusahaan seperti PT. PLN karena bagi perusahaan kinerja menjadi salah satu nilai tersendiri untuk perkembangan perusahaan.

R= Reaching every guest with hospitality artinya menerima tamu dengan sopan, kesopanan menjadi nilai yang hampir sama seperti smile foreveryone karena setiap pelayanan haruslah dilakukan dengan sopan dan menghargai pelanggan.

V= Viewing every guest as special yang artinya menganggap semua orang sama, setiap pemberian pelayanan haruslah sama tidak boleh membedakan pelanggan 1 dengan yang lainnya, contohnya kita tidak boleh mendahulukan

³¹Prof. Dr. Sukanto Reksohadiprodjo, M.com., Perencanaan dan Organisasi Perusahaan (Yogyakarta: BPFE, 1988), hlm.107.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

kerabat karna disisi jasa pelayan yang baik haruslah adil dan dituntut untuk jujur dalam setiap pekerjaan pelayanan pelanggan.

I= Inviting guest to return yang artinya mengundang tamu untuk datang kembali, dalam hal ini biasanya dilakukan setelah pelayanan diberikan yang mana menunjukkan kalau setiap pelanggan pasti akan kembali jika kita menggunakan bahasa yang sopan.

C= Creating a warm atmosphere yang artinya menciptakan atmosfer hangat, setiap pelanggan akan merasa nyaman jika pemberian pelayanan tersebut dilakukan dijelaskan secara rinci dan tutur bahasa yang jelas dan mudah dipahami sipelanggan dan dari hal itu maka dengan sendirinya suasana akan membuat pelanggan lebih nyaman.

E= Eye control that shows we care yang artinya pengawasan, walaupun pelayan yang baik sudah diberikan harus tetap ada pengawasan agar terhindar dari hal-hal yang tidak diinginkan karena pemeberian pelayanan haruslah tetap dikontrol oleh pihak pemberi pelayanan atau jasa.

Untuk mempermudah masyarakat dalam memberikan pelayanan dan untuk mengurangi keterlambatan dalam penanganan Gangguan Listrik dengan berbagai macam keluhan pihak PT.PLN Muara sabak langsung menangani keluhan tersebut, dimana biasanya dalam penanganan cepat PT. PLN Muara sabak memiliki beberapa kantor Pelayanan Tehnik, Sebagai Berikut:

1. Kantor Pelayanan Tehnik Muara Sabak Timur
2. Kantor Pelayanan Tehnik Lambur Luar
3. Kantor Pelayanan Tehnik Simbur Naik



4. Kantor Pelayanan Teknik Sungai Raya
5. Kantor Pelayanan Teknik Nipah Panjang
6. Kantor Pelayanan Teknik Sungai Lokan
7. Kantor Pelayanan Teknik Rantau Indah
8. Kantor Pelayanan Teknik Mendahara ilir
9. Kantor Pelayanan Teknik Mendahara Tengah
10. Kantor Pelayanan Teknik Kampung Laut

Pemadaman listrik sering sekali menjadi keluhan bagi masyarakat yang lumrah diterima bagi PT. PLN Unit layananPelanggan Muara Sabak karena Listrik menjadi kebutuhan masyarakat sebagai pendukung dalam kegiatan sehari-hari. Oleh karna itu untuk mempercepat tersampainya pelayanan PT. PLN Unit layanan Pelanggan Muara Sabak mempunyai Kantor Pelayanan Teknik pelayanan teknik yang membuka pelayanan 24 jam guna mengatasi dan pengecekan secara cepat dan tepat. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 17, status Perusahaan Listrik Negara (PLN) ditetapkan sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara dan sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenaga listrikan (PKUK) dengan tugas menyaediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum dengan Moto listrik untuk Kehidupan yang Lebih Baik.

I. Kelompok Unit Wilayah

1. PLN Wilayah Aceh, berkedudukan di Banda Aceh
2. PLN Wilayah Sumatera Utara, berkedudukan di Medan
3. PLN Wilayah Sumatera Barat, berkedudukan di Padang
4. PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau, berkedudukan di Pekanbaru



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

5. PLN Wilayah Sumatera Selatan, Jambi dan Bengkulu, berkedudukan di Palembang
 6. PLN Wilayah Bangka Belitung, berkedudukan di Pangkalpinang
 7. PLN Wilayah Lampung, berkedudukan di Bandar Lampung
 8. PLN Wilayah Kalimantan Barat, berkedudukan di Pontianak
 9. PLN Wilayah Kalimantan Selatan dan Kalimantan Tengah, berkedudukan di Banjar Baru
 10. PLN Wilayah Kalimantan Timur, berkedudukan di Balikpapan
 11. PLN Wilayah Kalimantan Utara, berkedudukan di Nunukan
 12. PLN Wilayah Sulawesi Utara, Sulawesi Tengah dan Gorontalo, berkedudukan di Manado
 13. PLN Wilayah Sulawesi Selatan, Sulawesi Tenggara dan Sulawesi Barat, berkedudukan di Makasar
 14. PLN Wilayah Nusa Tenggara Barat, berkedudukan di Mataram
 15. PLN Wilayah Nusa Tenggara Timur, berkedudukan di Kupang
 16. PLN Wilayah Maluku dan Maluku Utara, berkedudukan di Ambon
 17. PLN Wilayah Papua dan Papua Barat, berkedudukan di Jayapura
- II. Kelompok Unit Distribusi
1. PLN Distribusi DKI Jakarta Raya dan Tangerang, berkedudukan di Jakarta
 2. PLN Distribusi Jawa Barat dan Banten, berkedudukan di Bandung
 3. PLN Distribusi Jawa Tengah dan di Yogyakarta, berkedudukan di Semarang
 4. PLN Distribusi Jawa Timur, berkedudukan di Surabaya
 5. PLN Distribusi Bali, berkedudukan di Denpasar



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

III. Kelompok Unit Penyaluran dan Pusat Pengatur Beban

1. PLN Penyaluran dan Pusat Pengatur Beban Jawa Bali, berkedudukan di Depok
2. PLN Penyaluran dan Pusat Pengatur Beban Sumatera, berkedudukan di Padang

IV. Kelompok Unit Pembangkitan

1. PLN Pembangkitan Sumatera Bagian Utara, berkedudukan di Medan
2. PLN Pembangkitan Sumatera Bagian Selatan, berkedudukan di Palembang
3. PLN Pembangkitan Jawa Bali, berkedudukan di Yogyakarta
4. PLN Pembangkitan Tanjung Jati B, berkedudukan di Jepra
5. PLN Pembangkitan Indramayu, berkedudukan di
6. PLN Pembangkitan Lontar, berkedudukan di Semarang

V. Kelompok Unit Induk Proyek

1. PLN Unit Induk Proyek Pembangkit Sumatera I, berkedudukan di Palembang
2. PLN Unit Induk Proyek Pembangkit Sumatera II, berkedudukan di Palembang
3. PLN Unit Induk Proyek Jaringan Sumatera I, berkedudukan di Medan
4. PLN Unit Induk Proyek Jaringan Sumatera II, berkedudukan di Palembang
5. PLN Unit Induk Proyek Pembangkit Sulawesi, Maluku dan Papua, berkedudukan di Makasar
6. PLN Unit Induk Proyek Jaringan Sulawesi, Maluku dan Papua, berkedudukan di Makasar
7. PLN Unit Induk Proyek Pembangkit dan Jaringan Kalimantan, berkedudukan di Balikpapan
8. PLN Unit Induk Proyek Jaringan Jawa Bali, berkedudukan di Semarang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



9. PLN Unit Induk Proyek Pembangkit Hidro Jawa Bali, berkedudukan di Bandung
10. PLN Unit Induk Proyek Pembangkit Thermal Jawa Bali, berkedudukan di Surabaya
11. PLN Unit Induk Proyek Pembangkit dan Jaringan Nusa Tenggara, berkedudukan di Mataram
12. PLN Unit Induk Proyek Trans TET Interkoneksi Sumatera Jawa, berkedudukan di Jakarta

VI. Kelompok Unit Pusat dan Jasa

1. PLN Pusat Pendidikan dan Pelatihan, berkedudukan di Jakarta
2. PLN Pusat Enjiniring Ketenaga listrikan, berkedudukan di Jakarta
3. PLN Pusat Pemeliharaan Ketenaga listrikan, berkedudukan di Dayeuhkolot, Kabupaten Bandung
4. PLN Pusat Penelitian dan Pengembangan, berkedudukan di Jakarta
5. PLN Jasa Manajemen Konstruksi, berkedudukan di Jakarta
6. PLN Jasa Sertifikasi, berkedudukan di Jakarta

Anak Perusahaan PLN

1. PT Pelayanan Listrik Nasional Batam (PT PLN Batam), berkedudukan di Batam, Kepulauan Riau
2. PT Pelayanan Listrik Nasional Tarakan (PT PLN Tarakan), berkedudukan di Tarakan, Kalimantan Utara
3. PT Indonesia Power (PT IP), berkedudukan di Jakarta
4. PT Pembangkitan Jawa Bali (PT PJB), berkedudukan di Surabaya



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

5. PT Indonesia Comnets Plus (PT ICON+), berkedudukan di Jakarta
6. PT PLN Batubara, berkedudukan di Jakarta
7. PT PLN Geothermal (PT PLN-G), berkedudukan di Jakarta
8. PT Geo Dipa Energi, berkedudukan di Jakarta
9. PT Prima Layanan Nasional Enjiniring (PT PLN-E), berkedudukan di Jakarta
10. PT Pelayaran Bahtera Adhiguna, berkedudukan di Jakarta
11. Majapahit Holding BV, berkedudukan di Amsterdam, Belanda.³²

b. Sosialisasi

sosialisasi sangatlah penting untuk diberikan kepada masyarakat dikarenakan terkadang masyarakat tidak mengetahui fungsi dari Listrik dan bahaya listrik itu sendiri. Dari beberapa kejadian di muara sabak timur sering terjadinya konsleting Listrik itu karna kurangnya pengetahuan masyarakat akan bahaya listrik itu sendiri, Masyarakat tidak mengetahui hal-hal kecil bagi pelanggan yang bias merugikan pelanggan itu sendiri.³³ Dari yang ditemukan peneliti dilapangan kebanyakan masalah dari pelanggan muara sabak bukan terletak pada pemakaian tapi terlrtaak pada ketidak tahuan masyarakt tentang Listrik yang berada disekitar mereka itu dapat menyebabkan konsleting jika begesekan terhdap tanaman pepohonan yang berada didewpan rumah mereka selain itu anak-anak juga sering bermain layang-layang dan tersangkut di kabel jaringan listrik. Yang masyarakat ketahuin itu tidak berpegaruh tetapi pada

³²Zamroni Muhlisin” Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Listrik Pasca Bayar dan Pra bayar dikomplek DPRD Provinsi jambiKel. Pematang Sulur Kec. Telanai Pura” (Skripsi Jurusan ekonomi syari’ah fakultas ekonomi dan bisnis UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi, 2019), hlm.53.

³³Sondang P. Siagian, MPA.,PhD, *Peranan Staf Dalam Managemen* (Jakarta:PT. Gunung Agung,1980). hlm.7.



keyataanya hal tersebut dapat berdampak fatal bagi masyarakat sekitar belum lagi lokasi rumah masyarakat sangatlah dekat dengan jaringan listrik dan rumah sangat padat penduduk. Walaupun telah diberikan sosialisasi namun ada saja masyarakat yang kadang menolak jika dari pihak PT. PLN Muara Sabak melaukan perawatan jaringan listrik.

Penolakan tersebut bukan dari satu atau dua pelanggan saja tapi terkadang lebih, alasannya berbagai macam ada yang sayang pepohonan mereka ditebang halaman rumah terasa gersang da nada juga yang beralasan pepohonannya sudah berbuah dan lain sebagainya.

Menurut bapak Rezki Ianda Hakim:

“ pada saat pemeliharaan pada kabel listrik ada masyarakat yang tidak bisa diajak bekerja sama dikarenakan pohon yang berada di depan rumahnya tidak ingin ditebang dengan alasan pohon mangganya sudah mulai berbuah dari hal ini sudah terlihat jika masyarakat kurang memahami bahaya Listrik, maka dari itu kami dari Pihak PT. PLN Memberikan sedikit Arahan Kenapa kami harus menebang dan syukurnya dari sedikit arahan tersebut masyarakat mulai memahami dan membiarkan kami melakukan pemeliharaan listrik ”.³⁴

Selain dari tujuan sosialisasi ada salah satu kegiatan yang dilakukan PT.PLN Muara Sabak Timur yang menarik bagi peneliti yaitu sosialisai sekaligus kegiatan yang dilakukan PT. PLN Muara Sabak pada tanggal 18 agustus 2020 adalah salah satu bentuk kegiatan Sosialisasi Proses Bisnis dan Pemasaran Keliling, kegiatan tersebut dilanjutkan dengan merampungkan pembangunan infrastruktur kelistrikan untuk desa sungai cemara kecamatan Sadu. Total Jaringan tegangan Menengah (JTM) yang dibangun sepanjang Sekitar 11 KMS, Gardu Distribusi

³⁴Wawancara dengan bapak Rezki Ianda Hakim, tanggal 01 Juli 2021 di kantor PT. PLN Unit Layanan Pelanggan Muara Sabak.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

sebanyak 4 buah dan 10 KMS jaringan Tegangan rendah guna memenuhi kebutuhan potensi pelanggan sebanyak kurang lebih 300 pelanggan.³⁵

Di muara sabak, Masyarakat benar-benar harus memahami bahaya listrik disekitar lingkungan tempat tinggal karena jaringan listrik PLN sangat dekat dari rumah kerumah belum lagi jika masuk ke lorong-lorong pemukiman masyarakat jaringan PLN sangatlah dekat . selainmenedukasi masyarakat melalui kegiatan sosialisasi pihak PT. PLN muara Sabak juga sering melakukan pemeriksaan jaringan listrik secara rutin guna memastikan jarinagn listrik tersebut juga aman bagi keselamatan masyarakat.

c. Promosi

selama ini pelanggan PLN mendapatkan pelayanan listrik pasca bayar yaitu pelanggan menggunakan listrik terlebih dahulu dan membayarnya di akhir bulan. Dengan adanya pelayanan pasca bayar setiap bulan PLN harus mencatat meter, menghitung dan menerbitkan rekening pembayarana yang harus dibayar pelanggan, melakukan penagihan kepada pelanggan yang terlambat atau tidak mebayar listrik perbulannya, konsikkuensi bagi pelanggan yang tidak membayar listrik pihak PLN akan memutuskan aliran listriknya.

Promosi yang dilakukan oleh PT.PLN (PERSERO) Unit Layanan pelanggan Muara Sabak dilakukan apabila terdapat program atau peluncuran produk guna menginformasikan kepada pelanggan.³⁶ Hal nyata yang dapat dirasakan oleh masyarakat dengan diluncurkannya listrik pintar atau listrik

³⁵Prof. J. Supranto. M.,A., *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Pangsa Pasar* (Jakarta:PT. Roneka Cipta,2001).Hlm 21.

³⁶Prof. J. Supranto. M.,A., *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Pangsa Pasar* (Jakarta:PT. Roneka Cipta,2001).Hlm 21.



prabayar yaitu layanan yang diberikan kepada pelanggan dengan membeli energi listrik sesuai yang dibutuhkan dan sistem pembayaran listrik prabayar yaitu sistem pembayaran On-line yang disebut PaymentPoint On Line Bank (PPOB). Sistem pembayaran ini bisa dilakukan di mana saja saat ini sistem pembayaran Online bisa dilakukan di berbagai tempat yang menyediakan jasa Pembayaran Listrik. Berbeda dengan Listrik Pintar, Listrik pintar adalah layanan Listrik prabayar yang yang memungkinkan pelanggan untuk mengendalikan sendiri pemakaian listriknya sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan. Seperti halnya isi ulang pada telpon seluler pada system listrik pintar.³⁷

Menurut ibu Mariah Sebagai Pelanggan PT. PLN mengatakan

“ Saya memakai Listrik Token, semenjak adanya Listrik Token/Prabayar saya merasa lebih mempermudah saya dan menghemat untuk pemakaian Listrik dan saya juga bisa mengatur pemakaian listrik saya perbulannya, berbeda dengan saya saat memakai listrik meteran/ pasca bayar saya kesulitan mengatur pendapatan saya untuk membayar listrik karena setiap bulan pemakaian saya berbeda dengan sebelumnya terkadang menurut saya mahal, lebih merasa terbantu sejak adanya Listrik Token/Prabayar saya bisa menyisihkan pendapatan saya untuk membeli karna harganya pun ada yang murah dan terjangkau untuk saya ”.³⁸

Dari wawancara di atas oleh pelanggan PT. PLN Muara Sabak bisa disimpulkan bahwa masyarakat merasa terbantu adanya Listrik Prabayar. Peluncuran produk dan program ini merupakan salah satu Strategi dalam meningkatkan Mutu Layanan pelanggan. Dengan adanya strategi promosi ini semakin menunjukkan kemudahan yang diberikan kepada pelanggan apalagi dengan adanya peluncuran program listrik prabayar. Kegiatan yang dapat dilakukan adalah mempromosikan

³⁷Sukanto Reksohadiprodjo, M.com. Ph.D dkk, *Kebijaksanaan pemasaran* (Yogyakarta: BPFE, 1988), hlm.55

³⁸Wawancara bersama pelanggan PT.PLNUnit Layanan Pelanggan Muara Sabak kab. Tanjung jabung timur.



Aspek kemasyarakatan, salah satunya dengan mempromosikan yang menyangkut kepentingan publik dalam hal ini PT.PLN (PERSERO) Unit Layanan pelanggan Muara Sabak telah berupaya untuk memberikan promosi yang maksimal kepada pelanggan agar para pelanggan dapat mengetahui segala macam mengenai PLN baik itu dari segi program, produk, maupun promosi lainnya yang terkait dengan PLN.³⁹

Strategi pelayanan yang ditetapkan oleh PT.PLN (PERSERO) Unit Layanan pelanggan Muara Sabak dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan melalui training atau pembekalan-pembekalan melalui etika pelayanan dan komunikasi kepada Front Liner atau disebut juga Customer Service serta karyawan PLN lainnya menyangkut kepuasan pelanggan.

Dengan adanya training atau pembekalan ini diharapkan akan lebih memahami tujuan dan cara pelayanan yang baik. Sehingga saat terjadi proses pelayanan para pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Peningkatan kualitas pelayanan merupakan hal yang paling diutamakan karena kualitas pelayanan perusahaan memiliki pengaruh kuat terhadap keunggulan kompetitif melalui karakteristik perusahaan proses pelayanan para pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Peningkatan kualitas pelayanan merupakan hal yang paling diutamakan karena kualitas pelayanan perusahaan memiliki pengaruh kuat terhadap keunggulan kompetitif melalui karakteristik perusahaan.

³⁹Drs. Heidjrachman Ranupandojo dkk, *Pengantar ekonomi perusahaan Buku dua* (Yogyakarta:BPFE, 1989), hlm.7.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Standar Pelayanan Perusahaan Listrik Negara Terhadap Lama Gangguan dan Jumlah Gangguan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa PT. PLN Muara Sabak Kabupaten Tanjung Jabung timur telah berupaya memberikan pelayanan yang baik untuk pelanggan dari segi pelayanan namun terkadang masih ada keluhan untuk pelayanan lama gangguan dan jumlah gangguan baik gangguan eksternal dan internal.

a. penyebab mati lampu atau pemadaman listrik internal

Pemadaman Listrik atau mati lampu yang sering dirasakan masyarakat adalah salah satunya adanya pemeliharaan listrik, biasanya perawatan dilakukan pada secara berkala pada daerah- daerah yang sudah dijadwalkan sebelumnya, jika Terjadi pemasangan Turbin baru kedalam sistem listrik dampak pemasangan tersebut suplai listrik terpaksa dihentikan. Dan dampak dari dihentikan suplai listrik adalah pemadaman selama 30 jam.

b. penyebab mati lampu atau pemadaman listrik eksternal

1) penyebab terjadinya pemadaman listrik disebabkan karna adanya pohon tumbang dan petir mengenai Tiang atau kabel listrik pada saat hujan.

2) adanya gangguan dari aktivitas hewan disekitar saluran listrik yang menyebabkan konsleting pada kabelnlistrik sehingga menyebabka pemadaman secara tiba-tiba.

Untuk Jumlah gangguan listrik pihak PT. PLN sudah berupaya agar dapat mengurangi dengan cara pengecekan Listrik setiap bulannya agar pengaduan berkurang setiap bulannya hal ini terbukti antara tahun 2019 ke tahun 2020 itu menurun. Berdasarkan perhitungan PT.PLN Unit Layanan Pelanggan Muara Sabak Pada tahun 2019 antara 2020 jumlah pengaduan gangguan listrik sedikit menurun dibandingkan dengan tahun lalu.

2. Strategi Unit Layanan Pelanggan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan pelanggan

a. Komunikasi Efektif

komunikasi efektif adalah tindakan yang dilakukan oleh PT. PLN (PERSERO) Unit Layanan pelanggan Muara Sabak untuk menghadapi pelanggan yaitu dengan melakukan komunikasi yang baik dan mudah dimengerti sebagai contoh, pihak PT. PLN Muara Sabak menampung keluh kesah masyarakat salah satunya yaitu Masyarakat sering mengeluh akan seringnya Pemadaman listrik secara tiba-tiba dari keluhan masyarakat tersebut pihak PT. PLN berusaha memberikan Informasi Pemadaman Listrik Melalui Media internet agar informasi yang disampaikan dapat tersampaikan kepada masyarakat dengan cepat.

b. Sosialisasi

Dari beberapa kejadian di muara sabak timur sering terjadinya konsleting Listrik itu karna kurangnya pengetahuan masyarakat akan bahaya listrik itu sendiri, Masyarakat tidak mengetahui hal-hal kecil bagi pelanggan yang biasa merugikan pelanggan itu sendiri.



c. Promosi

kegiatan yang dilakukan PT. PLN Muara Sabak pada tanggal 18 Agustus 2020 adalah salah satu bentuk kegiatan Sosialisasi sekaligus promosi Proses Bisnis dan Pemasaran Keliling, kegiatan tersebut dilanjutkan dengan merampungkan pembagunan infrastruktur kelistrikan untuk desa sungai cemara kecamatan Sadu. Total Jaringan tegangan Menengah (JTM) yang dibangun sepanjang Sekitar 11 KMS, Gardu Distribusi sebanyak 4 buah dan 10 KMS jaringan Tegangan rendah guna memenuhi kebutuhan potensi pelanggan sebanyak kurang lebih 300 pelanggan.

B. Saran

Diharapkan pelayanan penggunaan listrik lebih ditingkatkan agar mampu mengurangi terjadinya Lama gangguan listrik dan Jumlah gangguan agar aktifitas pelanggan sehari-hari tidak terganggu karena jika dilihat mayoritas semua pekerjaan masyarakat atau pelanggan berhubungan dan membutuhkan listrik sebagai pendukung. Dan Diharapkannya juga PT. PLN Muara Sabak lebih meningkatkan dalam mensosialisasikan agar masyarakat lebih memahami bahaya dari listrik dan mempergunakan sebaik-baiknya.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

DAFTAR PUSTAKA

A. Literatur:

Budi, Ismanto Setya, dan Drs Daryanto, *Konsumen dan Pelayanan*

Prima, Yogyakarta:Gava Media,2014.

Chriswoobford, *Jejak Sejarah Sains Listrik*,Bandung:Pakar Raya,2019.

Danar Oscar, Radyan dan Andy Feefta Wijaya, *Manajemen Publik: Teori dan*

Praktek, Malang:UB Press,2014.

Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik (edisi revisi)*, Yogyakarta: Gava Media, 2008.

Hery, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta:PT. Grasindo,2019.

Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, Depok: PT. Raja Garafindo Persada,2017.

Moleong, Lexy j. *Metode Penelitian kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya. 2009.

Muklis, *Listrik sahabat kita*,Klaten:Intan Pariwara,2018.

Martin, William B, *Pelayanan Pelanggan Yang BerMutu*, Jakarta: Binarupa Aksara, 1991.

Reksohadiprodojo, Sukanto, dkk, *Kebijaksanaan pemasaran*, Yogyakarta: BPFPE, 1988.

Ranupandojo, Heidjrachman dkk, *Pengantar ekonomi perusahaan Buku ke dua*, Yogyakarta: BPFPE, 1989.

Rajagukguk, Erman, *Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dalam bentuk*

Perseroan, Jakarta Pusat: Universitas Indonesia Fakultas Hukum, 2016.



- Reksohadiprojo, Sukanto, *Perencanaan dan Organisasi Perusahaan*, Yogyakarta: BPF, 1988.
- Suryadi, *Strategi mengelola public Relations Organisasi*, Jakarta: Edsa Mahkota, 2007.
- Sugiono, *Metode Penelitian kombinasi (Mixid Methods)*, Bandung : ALFA BETA, 2012.
- Siagian, Sondang P, *Peranan Staf Dalam Managemen*, Jakarta: PT. Gunung Agung,1980.
- Sudiro, Achmad, E. *Perilaku Organisasi* , Jakarta:Bumi Aksara, 2018.
- Supranto. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Pangsa Pasar*, Jakarta:PT. Roneka Cipta,2001.
- Subadri, Eko dan hendrawan prasetyo, *Pelayanan prima bagi pelanggan dan kolega*, Klaten: Saka Mitra kompetensi,2019.
- Usman, Husaini, *Manajemen Teori, Praktek dan Riset pendidikan edisi 4*, Jakarta:PT. Bumi Aksara, 2014.
- Una, Sayuti, *Pedoman Penulisan Skripsi (Edisi Revisi)*, cetak ke-2 Jambi Syari'ah Press, 2014.
- Wijayanto, Dian, *Pengantar Manajemen*, Jakarta:PT. Gramedia Pustaka Utama, 2012.
- Wiyono, Setiyo Budi, *Bersahabat Dengan Listrik*, Klaten: PT.Intan Pariwara,2018.

B. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN:

Undang-undang No. 25 Tahun. 2009, Tentang PelayananPublik.



Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003, Tentang Badan Usaha Milik Negara.

Peraturan Menteri Energi Dan SumberDaya Mineral No 27 Tahun 2014 Tentang Tingkat Mutu Pelayanan Dan Biaya Yang Terkait Dengan Penyaluran Listrik Oleh Perusahaan Listrik Negara (PERSERO).

C. Lain-Lain

Basse Tendri abeng, *Peranan PT.PLN (Persero) dalam Pelayanan Kelistrikan*, Skripsi Jurusan Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Hasanudin Makassar, 2012.

Erna Rustiana, "Analisis Manajemen Strategi pada PT. PLN (Persero)." Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Vol. 18. No.01. Maret 2016

Sri Atun Chasanah, *Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan*

Pelanggan perspektif Ekonomi islam, Studi pada pelanggan Listrik pasca bayar di PT. PLN (Persero) Rayon Purba lingga, Skripsi Jurusan ekonomi syari'ah fakultas ekonomi dan bisnis IAIN Purwokerto, 2015.

Zamroni Muhlisin" *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Listrik pasca Bayar dan Prabayar Dikomplek DPRD Provinsi jambi Kel. Pematang Sulur Kec. Telanai Pura*" Skripsi Jurusan ekonomi syari'ah fakultas ekonomi dan bisnis UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi, 2019.

PLN Wilayah Sumatra Selatan, Jambi dan Bengkulu, 18 Agustus 2020

Pedoman Prilaku dan Etika Berbisnis_2021.Pdf

<https://document/oy812wvoz-uraian-tugas-manager-pt-pln-persero.html>



Lampiran 1: Surat Bukti Riset



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI
FAKULTAS SYARIAH

Jl. Lintas Jambi-Muaro Bulian KM. 16 Simpang Sungai Duren Kab. Muaro Jambi 36363
Telp/ Fax : (0741) 583183 - 584118 website : www.iainjambi.ac.id

Nomor : B-3108/D.II.1/PP.00.11/6/2021
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Jambi, 10 Juni 2021

Kepada Yth.
Kepala Kantor ULP Ma. Sabak
Kabupaten Tanjung Jabung Timur
Di -
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Sehubungan dengan keperluan persyaratan penyelesaian skripsi mahasiswa Fakultas Syariah UIN STS Jambi, maka diperlukan data sesuai dengan bidang penelitian yang bersangkutan, dari itu mohon kiranya dapat menerima mahasiswa tersebut pada instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin. Adapun nama mahasiswa yang dimaksud adalah:

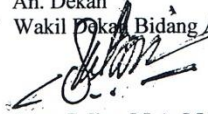
Nama : **Sinta**
NIM : 105170615
Semester/Jurusan : VIII / Ilmu Pemerintahan
Tahun Akademik : 2020/2021
Judul Skripsi : **Strategi Perusahaan Listrik Negara Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pelanggan (Studi Kasus Di Unit Layanan Pelanggan Muara Sabak Kabupaten Tanjabtim)**

Lokasi Penelitian : Kantor ULP Ma. Sabak Kabupaten Tanjung Jabung Timur
Waktu Penelitian : 10 Juni 2021 – 10 September 2021

Atas kerjasama yang baik dan izin yang diberikan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu alaikum Wr.Wb

An. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik Dan Kelembagaan


Agus Salim, M.A., M.I.R., Ph.D
NIP. 19780817 200901 1 009

Tembusan :

1. Yth. Dekan Fakultas Syariah UIN STS Jambi
2. Yth Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan
3. Arsip

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli;
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah;
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Lampiran 2: Daftar Informan

NO	NAMA	KETERANGAN
1	Rezki Iandra Hakim	Spv. Tehnik
2	Viori	Tehnik
3	Helmi Lazuardi	Manajer PT.PLN ULP Muara Sabak
4	M. Firdaus	Transisi Energi
5	Darsito	K3L
6	Wadidio Bagus Budi Arto	Pelanggan dan administrasi
7	Ibu Mariah	Pelanggan PT.PLN ULP Muara Sabak
8	Ibu Samsiah	Pelanggan PT.PLN ULP Muara Sabak
9	Ibu Nurlela	Pelanggan PT.PLN ULP Muara Sabak

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Lampiran 3:

Instrumen Pengumpulan Data

1. Bagaimana pelayanan Unit Layanan Pelanggan (ULP) Muara Sabak dalam menangani pegaduan Masyarakat/Pelanggan?
2. Bagaimana Proses pegaduan tersebut?
3. Pegaduan seperti apa yang sering terjadi Di daerah Muara sabak?
4. Tindakan apa saja yang diberikan kepada pelanggan jika terjadi pemadaman internal maupun eksternal?
5. Apa saja strategi yang digunakan dalam meningkatkan mutu layanan pelanggan?
6. Apakah masyarakat merasa terbantu dengan adanya Listrik di Muara sabak?
7. Apakah ada sosialisasi tentang bahaya listrik disekitar pemukiman masyarakat khususnya rumah-rumah yang berdempet-dempetan?
8. Komunikasi seperti apa yang dilakukan oleh Unit Layanan Pelanggan (ULP) Muara Sabak dalam menghadapi keluhan masyarakat?
9. Bagaimana tanggapan masyarakat/Pelanggan Jika Unit Layanan Pelanggan (ULP) Muara Sabak melakukan perawatan jaringan listrik?
10. apakah masyarakat nyaman memakai listrik Prabayar/Pasca bayar?
11. Dalam sehari berapa kali Listrik mengalami pemadaman?
12. Berapa lam Durasi mati lampu dalam hitungan jamnya?
13. Berapa lama waktu yang dibutuhkan Unit Layanan Pelanggan (ULP) Muara Sabak memperbaiki jika ada jaringan yang rusak?

Lampiran 4: Dokumentasi



Keterangan: Lokasi Unit Layanan Pelanggan (ULP) Muara Sabak kab. Tanjung jabung Timur.



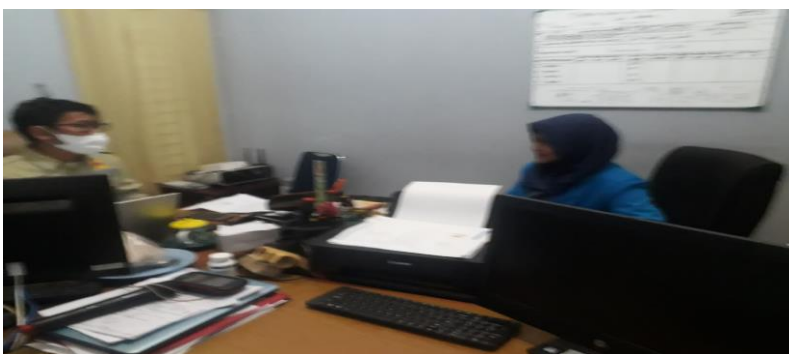
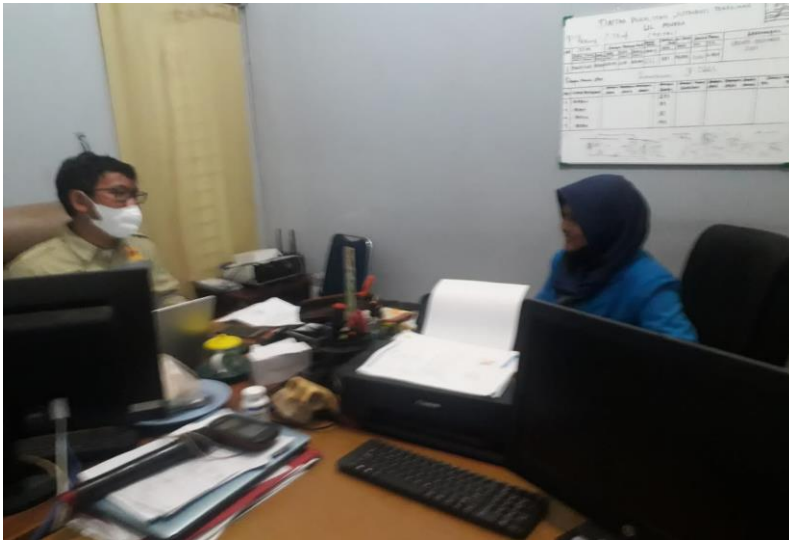
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi



Keterangan: Ruang administrasi Unit Layanan Pelanggan (ULP) Muara Sabak kab. Tanjung jabung Timur.



Keterangan: Wawancara Bersama Pak Rezki.

State Islamic University of Sulfhan Thaha Saifuddin Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

CURRICULUM VITAE

Identitas Diri

Nama	: Sinta	
Jenis Kelamin	: Perempuan	
Tempat, Tanggal Lahir	: Parit 11 Siau, 26 Mei 1997	
Alamat	: Desa Pematang Rahim Kecamatan Mendahara ulu Kab. Tanjung Jabung Timur, Jambi.	
No. Telp/HP	: 082177041036	
Nama Ayah	: H. Sawasturi	
Nama Ibu	: Hj. Nurlena	
Riwayat Pendidikan		
SD/ MI, Tahun Lulus	: SD Negeri 182/X Tanjung Jabung Timur 2010	
SMP/ MTS	: SMP Negeri Satap 4 Tanjab Timur 2012/2013	
SMA/ MA, Tahun Lulus	: SMA Negeri 2 Tanjab Timur 2015/2016	
UIN STS JAMBI	: Sedang Berlangsung	



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi