

HALAMAN JUDUL
PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PT. PLN
(Studi kasus Di Tanjung Redeb, Kabupaten Berau)

SKRIPSI
Di Ajukan untuk Memenuhi Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana

Ilmu Politik Dan Pemerintahan
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Muhammad
(20110520075)

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ISIPOL
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2016

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad
NIM : 20110520075
Program Studi : Ilmu Politik Dan Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Poltik

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Karya Skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi lain. Sumber informasi yang berasal atau yang dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka dibagian akhir Tulis Skripsi ini,

Apabila dikemudian hari ditemukan atau dapat dibuktikan Skripsi ini hasil tiruan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Yogyakarta, 3 Oktober 2016

Yang membuat pernyataan

Muhammad

MOTTO

“Berdoalah (mintalah) kepadaKu (Allah SWT), Pastilah aku kabulkan untukmu”.
(QS. Al-Mukmin : 60)

“Dan janganlah kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya tiada berputus asa dari rahmat Allah melainkan orang-orang yang kufur (terhadap karunia Allah).”

(Q.S. Yusuf: 87)

Jagalah rahasia temanmu, tutupilah keburukannya dan diamlah jangan memperbesar kesalahannya yang sedang dibicarakan oleh orang lain

(Abu Hamid Al Ghazali)

“Jika wanita tidak ada, semua uang yang ada di dunia tidak ada artinya”

(Aristoteles)

"Aku tidak dilahirkan untuk berteman dengan wanita. Aku dilahirkan untuk mencintai mereka !! Aku terlahir sebagai Pria !!"

(Sanji One Piece)

Aku adalah pelukis yang buruk. Goresan kuasku tidak mampu untuk mengganti auramu.

Dan kanvas lukisku tidak akan pernah cukup untuk menangkap keindahanmu"

(Sanji One Piece)

PERSEMBAHAN

*Alhamdulillahirabbil'amin.... Alhamdulillahirabbil 'amin....
Alhamdulillahirabbil amin....*

Akhirnya aku sampai ke titik ini,
Sepercik keberhasilan yang Engkau hadiahkan padaku ya Rabb
Tak henti-hentinya aku mengucapkan syukur pada Mu ya Rabb
Serta shalawat dan salam kepada idola ku Rasulullah SAW
dan para sahabat yang mulia
Semoga sebuah karya sederhana ini menjadi amal shaleh bagiku
Ku persembahkan skripsi ini...

Untuk belahan jiwa ku bidadari dunia dan surgaku yang tanpamu aku bukanlah siapa-
siapa

di dunia fana ini Ibundaku tersayang (Salmah)
serta orang yang menginjeksikan segala idealisme, prinsip, edukasi dan kasih sayang
berlimpah dengan wajah datar menyimpan kegelisahan atautkah perjuangan yang
tidak pernah ku ketahui,
namun tenang temaram dengan penuh kesabaran
dan pengertian luar biasa Alm. Ayahandaku tercinta (Thamrin, M . Ali)
yang telah memberikan segalanya untukku
Kepada Kaka ku dan keponakan ku yang aku sayangi dan kurindukan

Teruntuk sahabat-sahabat ku yang dari daerah maupun kampus

Teruntuk teman-teman seperjuangan Hidup dan Ilmu Pemerintahan 2011, selama 5
tahun kita bersama banyak cerita yang kita lalui. Terimakasih kawan
Semua pihak yang tidak mungkin disebutkan satu persatu yang telah
memberikan kontribusinya dalam membantu pelaksanaan penelitian ini

Akhir kata, semoga skripsi ini membawa kebermanfaatan.
Jika hidup bisa kuceritakan di atas kertas, entah berapa banyak yang
dibutuhkan hanya untuk mengucapkan terima kasih...

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ini dengan judul **“PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PT. PLN (studi kasus Di , Tanjung Redeb, Kabupaten Berau) ”**. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ali Muhammad, S.IP. M.A., Ph.D. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Titin Purwaningsi, S.IP., M.Si Selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Sosial dan Politik
3. Bapak Drs. Suswanta, M.Si. Selaku dosen pembimbing saya yang penuh dengan kesabaran, kelembutan dan penuh dengan pengorbanan sehingga beliau mampu membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyusun proposal penelitian ini.
4. Ibu Dian Eka Rahmawati, M.Si. selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran untuk kebaikan penulisan Skripsi
5. Bapak Eko Prioyo Punomo, Ph.D selaku dosen penguji 2 yang telah memberikan sara – saran yang baik dalam menguji skripsi
6. Seluruh dosen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta terutama pada Program Studi Ilmu Pemerintahan dan Politik yang telah memberikan ilmunya selama kuliah.

Semoga segala bantuan yang tidak ternilai harganya ini mendapat imbalan di sisi Allah SWT sebagai amal ibadah, Amin. Penulis menyadari bahwa karya tulis ilmiah ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik saran yang membangun dari berbagai pihak sangat penulis harapkan demi perbaikan-perbaikan ke depan. *Amin Yaa Rabbal 'Alamiin*

Yogyakarta, 3, Oktober, 2016

Penulis

MUHAMMAD

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN.....	ii
MOTTO.....	iii
PERSEMBAHAN	ivi
KATA PENGANTAR	v
INTISARI.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Kerangka Dasar Teori.....	10
1. Persepsi.....	10
a. Persepsi Sosial.....	11
1) Persepsi Berdasarkan Pengalaman.....	11
2) Persepsi Bersifat Selektif	11
3) Persepsi Bersifat Dugaan	12
b. Persepsi dan Budaya.....	13
2. Masyarakat	13
a. Masyarakat Pedesaan.....	14
b. Masyarakat Kota.....	14
3. Pelayanan publik	17
a. Kualitas jasa.....	19
b. Dimensi Kualitas Jasa	21
c. Analisa Gap	22
4. Listrik Prabayar (Token Listrik).....	24
a. Peraturan PLN.....	26
1) Kententuan umum (Pasal 1)	26
2) Ruang Lingkup (Pasal 2)	29
3) Penyambungan (Pasal 3)	29
4) Kententuan Teknis (Pasal 4).....	30

5) Pengukuran dan Pembatasan (Pasal 5)	31
6) Nilai Stroom Listrik Prabayar (Pasal 6).....	32
7) Stroom Listrik Prabayar Habis (Pasal 7)	33
8) Kewajiban dan Hak PLN (Pasal 8).....	33
9) Kewajiban dan Hak Pelanggan (Pasal 9).....	34
F. Definisi Konsepsional	37
G. Definisi Operasional	38
1. Pemasangan Baru	38
a. Pendaftaran Pemasangan Listrik Prabayar	38
b. Petugas PT.PLN melakukan survey lokasi.....	38
c. Penerbitan surat persetujuan	38
d. Pelanggan menyampaikan sertifikasi layak operasi	38
e. Pelanggan melakukan transaksi jual beli listrik.....	38
f. Petugas PT.PLN melakukan Penyambungan Listrik Prabayar.....	38
2. Migrasi dari Pascabayar ke Prabayar	38
a. Pendaftaran Pemasangan Listrik Prabayar	38
b. Penerbitan surat persetujuan.....	38
c. Pelanggan Listrik Prabayar melakukan biaya penyambungan dan token perdana	38
d. Pelanggan melakukan mendatangi surat persetujuan	38
e. Petugas PT. PLN melakukan penyambungan Listrik Prabayar	38
H. Metode penelitian	39
1. Jenis penelitian.....	39
2. Lokasi penelitian	39
3. Jenis data.....	40
4. Populasi dan Sample	41
5. Teknik Pengumpulan Data	42
a. Wawancara	42
b. Kuisisioner	42
c. Observasi	43
6. Teknik Analisa Data	44
BAB II SETTING SOSIAL DAN GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN PT. PLN	45

A. Keadaan Geografis	45
1. Variabel 1.1. prentasi luas wilayah kelurahan dikecamatan Tanjung Redeb	48
2. Variabel 1.2. Letak Geografis Kecamatan Tanjung Redeb	49
3. Variabel 1.3 Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur Tiap Kelurahan	50
4. Variabel 2.1. Jumlah Sarana Pendidikan Tiap Kelurahan	51
5. Variabel 2.2. Pendidikan Yang di Tamatkan.....	52
6. Variabel 3.1. Jumlah Perkerjaan.....	53
B. Gambaran PT. PLN PERSERO	54
C. PT PLN Kabupten Berau	57
BAB III ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN.....	63
A. Deskripsi Responden :Pengguna Listrik Prabayar	64
1. Variabel Respoden Berdasarkan Kelompok Jenis Kelamin	65
2. Variabel Responden Berdasarkan Umur	66
3. Variabel Jenis Perkerjaan Responden	67
B. Deskripsi Persepsi Tentang Pelayanan Listrik Prabayar.....	68
1. Hasil Pemasangan Baru.....	68
a. Variabel Deskripsi pelayanan pemasangan baru yang diberikan PT. PLN tentang Listrik Prabayar (Token Listrik).....	68
b. Variabel Deskripsi responden Bagaimana proses PT. PLN melakukan survei lokasi Listrik Prabayar (Token Listrik).....	69
c. Variabel Deskripsi Responden : Bagaimana pendapat saudara/i tentang penerbitan surat persetujuan	70
d. Variabel Deskripsi responden : Apakah saudara/i paham tentang surat persetujuan yang diberikan oleh PT. PLN	71
e. Variabel Deskripsi responden Apakah saudara/i mengerti tentang sertifikasi layak operasi	72
f. Variabel Deskripsi Responden : Apakah saudara/i sudah mengerti tentang perjanjian jual beli tenaga listrik.....	73
2. Migrasi ke Prabayar	74
a. Variabel Deskripsi Responden : Bagaimana Penilaian saudara/i tentang proses pendaftaran Pulsa Listrik Prabayar.....	74
b. Variabel Deskripsi Responden : Bagaimana pendapat saudara/i tentang penerbitan surat persetujuan	75

c. Variabel Deskripsi Responden : Bagaimana pendapat saudara/i mengenai tarif pemasangan Listrik Prabayar	76
d. Variabel Deskripsi Responden : Bagaimana pendapat saudara/i mengenai tarif pemakaian pulsa Listrik Prabayar	77
e. Variabel Deskripsi responden : Apakah saudara/i paham tentang surat persetujuan yang diberikan oleh PT.PLN.....	78
f. Variabel Deskripsi Responden : Bagaimana pendapat saudara/i proses kerja PT.PLN dalam Penyambungan Listrik Prabayar.....	79
C. Hasil.....	80
BAB IVPENUTUP	82
A. Kesimpulan.....	82
B.Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN.....	86

DAFTAR GAMBAR

Daftar gambar	Halaman
2.1. Peta Wilayah Kerja Rayon Tanjung Redeb	58
2.2 Tenaga Listrik Sistem Tanjung Redeb	60
2.3 Sistem Kelistrikan Berau	61
2.4 Peta Jaringan dan Penyulang Sistem Tanjung Redeb	62

DAFTAR TABEL

Daftar Table	Halaman
1.1 Pelayanan Listrik Prabayar	5
1.2 Kualitas jasa	20
1.3 Manfaat Prabayar	26
1.4. Pelayanan Listrik Prabayar	36
2.1 Table luas wilayah Kelurahan Kecamatan Tanjung Redeb	48
2.2 Letak Geografis Kecamatan Tanjung Redeb	49
2.3 Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur	50
2.4 Jumlah saran pendidikan	51
2.5 Pendidikan yang ditamatkan	52
2.6 Jumlah Perkerjaan	53
3.1 Kelompok Jenis Kelamin Responden	65
3.2 Berdasarkan Umur Responden	66
3.3 Perkerjaan Reponden	67
3.4 Variabel Deskripsi pelayanan pemasangan baru	68
3.5 Variabel Deskripsi Bagaimana proses PT.PLN melakukan survei lokasi	69
3.6 Variabel Deskripsi Responden tentang penerbitan surat persetujuan	70
3.7 Variabel Deskripsi responden tentang surat persetujuan yang diberikan oleh PT.PLN	71
3.8 Variabel Deskripsi tentang sertifikasi layak operasi	72
3.9 Variabel Deskripsi Responden tentang perjanjian jual beli tenaga listrik	73
3.10 Variabel Deskripsi Responden proses pendaftaran listrik prabayar	74
3.11 Variabel Deskripsi Responden : tentang lama penerbitan surat persetujuan	75
3.12 Variabel Deskripsi Responden : mengenai tarif pemasangan Listrik Prabayar	76
3.13 Varibel Deskripsi Responden : mengenai tarif pemakaian pulsa Listrik Prabayar	77
3.14 Variabel Deskripsi Responden : tentang lama penerbitan surat persetujuan	78

3.15	Variabel Deskripsi Responden : Bagaimana proses penyambungan Listrik Prabayar	79
3.16	Variabel Hasil kepuasan pemasangan Baru	80
3.17	Variabel Hasil kepuasan Migrasi ke Prabayar	81

INTISARI

Pengembangan teknologi informasi sangat berpengaruh terhadap peningkatan kebutuhan dan keinginan masyarakat . Listrik Prabayar adalah pelayanan baru dari PT.PLN (Pusat Listrik Negara) dimana pelayanan ini merupakan penjabaran dari PT.PLN yaitu melakukan bisnis kelistrikan dan bidang yang terkait,berorientasi kepada kepuasan pelanggan dan pemegang saham. Adanya keluhan terhadap pelayanan PT. PLN yaitu pengguna merasa mahal dalam biayanya yang dikeluarkan dan adanya gangguan dalam proses pengisian pulsa ketika di tengah malam hari.

Penelitian ini merupakan penelitian Kuantitatif dengan didukung oleh deskriptif. Sample penelitian sebanyak 143 responden Pengguna Listrik Prabayar dengan menggunakan tehnik Cluster sampling menggunakan instrumen penelitian berupa kuisioner dan wawancara dengan Pihak PT.PLN Kabupaten Berau

Analisis data menunjukkan bahwa tingkat tingkat kepuasan pelayanan Listrik Prabayar terhadap pemasangan baru dalam Puas (17,5 %) Cukup Puas (72 %) dan Tidak Puas (10,5%) dan Pelayanan migrasi ke Prabayar Puas (20,3 %), Cukup Puas (77,6%) dan (2.1%) bahwa biayaya pemakaian Pulsa Listrik Prabayar mahal dan kurangnya Sosialisai diterapkan kepada masyarakat pengguna Listri PT.PLN Kabupaten Berau. Dalam pemasangan baru

Kesimpulan Pemasangan baru dikategorikan Cukup puas dikarenakan adanya masalah admintarasinya dimana pengguna kurang mehami surat persetujuan yang dikerluarkan dan Sosialisai yang diberikan PT.PLN kurang efektif dikarenakan masalah keterbatasan waktu. Pemasangan Migrasi Paskabayar ke Prabayar untuk pembayaran tidak dipungut biayaya dan adanya pelanggan mengeluhkan pengeluaran biayaya saat menggunakan Listrik Prabayar

Kata Kunci: Persepsi Masyatakat Pelayanan Listrik Prabayar