

## 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 Masyarakat Pelayanan Listrik Prabayar