

BAB III

ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan dikemukakan hasil – hasil dari penelitian yang telah dilakukan dilapangan melalui penyebaran kuisisioner kepada masyarakat Kecamatan Tanjung Redeb, Kelurahan Karang ambon yang menggunakan Pulsa Listrik Prabayar. Yang kemudian dipadukan hasil wawancara terhadap pegawai PT. PLN (Persero) Kabupaten Berau Sdri. Ibu Yunita sebagai Pelayanan Pelanggan Cabang Tanjung Redeb. Seluruh data yang terkumpul dari hasil penelitian ini, selanjutnya akan disajikan secara kuantitatif dengan tujuan agar analisa terhadap seluruh data yang diperoleh dari hasil SPSS agar tidak valid. Bahwa didalam menganalisa seluruh data yang diperoleh dari hasil penelitian tersebut, penulis hanya menyoroti 1 variabel saja yaitu variabel “Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pulsa Lisrik Prabayar”.

Undang – Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefenisikan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang,jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (<http://www.kajianpustaka>). Pelayanan menurut roth (1962:1) adalah pelayanan publik sebagai layanan yang tersedia untuk masyarakat, baik secara umum dan

juga Lewis dan Gilman (2005:22) mendefinisikan pelayanan publik adalah kepercayaan publik . (http://www.kajian_pustaka) kepuasan atas pelayanan mempunyai pengaruh besar terhadap kualitas jasa yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat seperti Listrik. Dimana listrik sangat berpengaruh besar terhadap kehidupan manusia. Dalam pembahasan ini penulis membagikan kuisisioner sebanyak 143 terdiri dari 10 pertanyaan yang ditujukan oleh masyarakat pengguna Listrik Prabayar yang ada di Kelurahan Karang Ambon, Kecamatan Tanjung Redeb, Kabupaten Berau. Dalam memahami kepuasan pelanggan Penulis melakukan Observasi melalui kuisisioner yang disebar yang ditujukan oleh pelanggan Listrik Prabayar masyarakat Kelurahan Karang Ambon, Hal ini sesuai dengan Parasuraman, Zeithmal dan Berry (1991) model ini mendukung pendekatan kepuasan pelanggan dalam teori diskonfirmasi (Moh Nasi).

A. Deskripsi Responden :Pengguna Listrik Prabayar

Sebelum data yang diperoleh dianalisa sesuai dengan kategorinya masing – masing, maka terlebih dahulu penulis akan mendeskripsikan keadaan responden yang telah ditetapkan, khususnya untuk responden penelitian yang datanya diperoleh melalui instrumen penelitian berupa kuisisioner. Adapun kategori yang dikemukakan dalam pendeskripsian responden penelitian adalah menurut kelompok Umur, Perkejaan dan Jenis Kelamin.

1. Variabel Respoden Berdasarkan Kelompok Jenis Kelamin

Sesuai dengan perhitungan yang telah dilakukan penulis terhadap data yang terkumpul, maka dari 143 orang jumlah total responden penelitian, berdasarkan komposisi jenis kelamin terbagi dalam beberapa kelompok seperti disajikan pada tabel III.1

no	Jenis kelamin	jumlah	
		nominal	%
1	Laki laki	103	72 %
2	perempuan	40	28 %
Jumlah Total		143	100 %

Sumber : Kuisisioner Penelitian

Dari Table III. 1, diketahui bahwa responden yang diminta keterangannya di dominasi oleh laki – laki yaitu sebanyak 103 orang atau 72 % sedangkan perempuan hanya sebanyak 40 orang atau 28 %. Jumlah responden laki-laki yang lebih banyak dibandingkan responden perempuan merupakan faktor dimana laki-laki lebih berpartisipasi dalam melakukan pengisian kuisisioner dikarenakan banyaknya pengisian kuisisioner tidak dilakukan oleh wanita, salah satunya wanita kurang mengerti tentang pelayanan Listrik Prabayar

2. Variabel Responden Berdasarkan Umur

Setelah melihat kelompok responden berdasarkan Jenis Kelamin, Selanjutnya dalam bagian ini penulis akan memaparkan Responden Berdasarkan Umur

no	umur	Jumlah	
		nominal	%
1	20 - 29	54	37.8
2	30 - 39	58	40.6
3	40 - 49	23	16.1
4	50 - 59	8	5.6
Jumlah Total		143	100 %

Dari table III. 2, diketahui bahwa responden yang dimintakan keteranganya dalam penelitian ini ternyata kelompok umurnya bervariasi. Terdiri dari 20 – 29 sampai 50 – 59. Berdasarkan table III. 2, dapat dilihat bahwa jumlah responden yang selanjutnya dalam bagian ini paling besar adalah umur 30 – 39 yaitu sebanyak 58 orang atau 40.6 % sedangkan yang paling terkecil adalah 50 – 59 sebanyak 8 orang atau 5.6 % . Dimana responden yang paling banyak ikut partisipasi dalam pengisian kuisioner adalah umur 30 – 39 tahun, ini dikarenakan banyaknya di umur segitu telah berkeluarga masing – masing atau sudah tidak tinggal dengan keluarga besarnya.

3. Variabel Jenis Perkerjaan Responden

Setelah melihat deskriptif responden berdasarkan umur, selanjutnya dalam bagian ini penulis akan menjabarkan Responden berdasarkan kelompok Perkerjaan

no	Perkerjaan	Jumlah	
		Nominal	%
1	Pns/Polri/Tni	15	10.5
2	Swasta	73	51.0
3	Wirausaha	17	11.9
4	Dan Lain lain	38	26.6
Jumlah Total		143	100 %

Berdasarkan komposisi perkerjaan yang dijalani oleh responden penelitian dalam table III. 3, diketahui bahwa mereka menjalani berbagai bidang perkerjaan atau profesi, mulai dari sebagai pegawai negeri sipil sampai berstatus mahasiswa atau pelajar.

Dilihat dari tingkatan, yang menempati posisi paling tinggi atau paling banyak adalah kelompok reponden yang profesi atau perkerjaanya adalah swasta berjumlah 73 orang atau 51.0 % sedangkan yang paling kecil adalah Pegawai negeri sipil berjumlah 15 orang atau 10.5 %. Hal ini menunjukkan bahwa penguni tempat penelitian yang peneliti lakukan didominasi oleh

perkerja swasta hal ini dikarenakan banyaknya perusahaan Tambang Batu Bara didirikan di Kabupaten Berau.

B. Deskripsi Persepsi Tentang Pelayanan Listrik Prabayar

Agar dapat mengetahui pendapat atau persepsi yang diberikan kepada responden pengguna Pulsa Listrik Prabayar di Kecamatan Tanjung Redeb, Kelurahan Karang ambon , maka dilakukan analisis deskripsi persentase terhadap masing – masing pertanyaan.

1. Hasil Pemasangan Baru

a. Variabel Deskripsi pelayanan pemasangan baru yang diberikan PT. PLN tentang Listrik Prabayar (Token Listrik)

no	jawaban	Jumlah	
		nominal	%
1	Sangat baik	13	9.1 %
2	baik	74	51.7 %
3	Cukup baik	49	34.3 %
4	Tidak baik	5	3.5 %
5	Sangat tidak baik	2	1.4 %
Jumlah Total		143	100 %

Berdasarkan table diatas menunjukkan bahwa dari tanggapan tentang Pelayanan yang diberikan PT. PLN tentang Pulsa Listrik Prabayar (Token Listrik) bahwa responden yang menyatakan Baik sebanyak 74 orang atau 51.7 dari 143 responden dan yang paling sedikit memilih Sangat Tidak Baik

sebanyak 2 orang atau 1.4 %. Analisis penulis bahwa pengguna Listrik Prabayar mengatakan pelayanan pemasangan baru Baik, ini dikarenakan PT PLN Kabupaten Berau sukses menjalankan misinya yaitu Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham

Hasil dari Wawancara dari sdr. Ibu Yunita bagian Pelyanan Pelanggan, *“Ibu Yunita mengatakan untuk menjadi pelanggan Listrik Prabayar di kategorikan dua macam, yang pertama Pelanggan yang sudah memakai listrik biasa dan beralih ke Listrik Prabayar langsung menghubungi kantor PLN setempat sedangkan yang baru memasang listrik mendaftarkan diri melalui cal center 123 dan ibu yunita mengatakan yang membedakan pelayanan pemasangan baru dengan migrasi ke Prabayar hanya proses pendaftaran.*

Hasil dari Wawancara dari bapak Rizal , Kelurahan Karang Ambon

“Bapak Rizal mengatakan Persyaratan untuk menjadi pelanggan cukup mudah, yang saya kurang paham pembuatan sket lokasi dimana saya menyuruh anak tertua saya yang melakukan penggambaran sket lokasi tersebut”

b. Variabel Deskripsi responden Bagaimana proses PT.PLN melakukan survei lokasi Listrik Prabayar (Token Listrik)

no	jawaban	Jumlah	
		nominal	%
1	Sangat baik	10	9 %
2	baik	68	47.6 %
3	Cukup baik	58	40.6 %
4	Tidak baik	5	3.5 %
5	Sangat tidak baik	2	1.4 %
Jumlah Total		143	100 %

Berdasarkan table diatas menunjukkan bahwa dari tanggapan tentang pengguna Listrik Prabayar yang diberikan PT. PLN tentang survei lokasi

bahwa responden yang menyatakan Baik sebanyak 68 orang atau 47.6 % dari 143 responden dan yang paling sedikit memilih Sangat Tidak baik sebanyak 2 orang atau 1.4 %. Banyaknya pengguna Listrik Prabayar yang mengatakan Baik dikarenakan petugas PT.PLN Kabupaten Berau, Kecamatan Tanjung Redeb sudah melakukan pekerjaan yang sesuai SOP

Hasil dari Wawancara dari sdr. Ibu Yunita bagian Pelayan Pelanggan, *“Ibu Yunita mengatakan bahwa pegawai PT.PLN langsung menuju lokasi dan melakukan survei dalam waktu maksimal 3 jam dalam melakukan pelayanan dan harus selesai”*

Hasil dari Wawancara Bapak Suhemi selaku Ketua Rt. 06 Kelurahan Karang Ambon

“ Bapak Suhemi mengatakan, dalam petugas melakukan survei petugas dari PT. PLN sangat baik, ramah dan juga cekatan dalam pekerjaannya”

c. Variabel Deskripsi Responden : Bagaimana pendapat saudara/i tentang penerbitan surat persetujuan

no	jawaban	Jumlah	
		nominal	%
1	Sangat lama	0	0 %
2	Lama	49	34.3 %
3	Cukup lama	79	55.2 %
4	Tidak lama	10	7.0 %
5	Sangat tidak lama	5	3.5 %
Jumlah Total		143	100 %

Berdasarkan table diatas menunjukkan bahwa dari tanggapan dari pengguna Listrik Prabayar yang diberikan PT. PLN tentang penerbitan surat persetujuan bahwa responden yang menyatakan Cukup lama sebanyak 79

orang atau 55.2 % dari 143 responden dan yang paling sedikit memilih Sangat Tidak lama sebanyak 5 orang atau 3.5 %. Dikarenakan proses penyambungan Listrik Prabayar membutuhkan pekerjaan 2 sampai 3 hari setelah melakukan penyambungan barulah surat persetujuan dikeluarkan.

Hasil dari Wawancara dari sdr. Ibu Yunita bagian Pelyanan Pelanggan, “*Ibu Yunita mengatakan jika pelanggan melakukan pelanggaran yang tertera di surat persetujuan, pelanggan akan dikenakan sanksi berupa penyeselaran Kwh meteran yang dimiliki PT.PLN sesuai pasal sanksi yang tertera di Surat perjanjian jual beli listrik*”

Hasil dari Wawancara Ibu Yanti , Kelurahan Kampung Bugis

“ *Ibu Yanti Mengatakan, dalam proses penerimaan surat persetujuan agak lama keluarnya dan juga saya kurang paham apa penjelasan yang tertera disurat persetujuan* “

d. Variabel Deskripsi responden : Apakah saudara/i paham tentang surat persetujuan yang diberikan oleh PT.PLN

no	jawaban	Jumlah	
		nominal	%
1	Sangat paham	5	3.5 %
2	Paham	72	50.3 %
3	Cukup paham	57	39.9 %
4	Tidak paham	9	6.3 %
5	Sangat tidak paham	0	0 %
Jumlah Total		143	100 %

Berdasarkan table diatas menunjukkan bahwa dari tanggapan responden tentang produk Pulsa Listrik prabayar diberikan PT. PLN bahwa responden yang menyatakan Paham sebanyak 72 orang atau 50.3 % dari 143 responden dan yang paling sedikit memilih Sangat Tidak Baik sebanyak 0 orang atau 0 %. Hal ini dikarenakan pengguna Listrik Prabayar yang ada di Kelurahan

Karang Ambon sudah mengerti dan menggunakan Teknologi yang disediakan oleh PT.PLN setempat

Hasil dari Wawancara dari sdr. Ibu Yunita bagian Pelyanan Pelanggan *“Ibu Yunita mengatakan sebelum melakukan penyambungan Listrik Prabayar pegawai PT.PLN setempat pegawai PLN akan memberikan informasi tentang P2TL yaitu Peraturan Perundang-undangan yang beralaku”*

Hasil dari Wawancara Ibu Irma, Kelurahan Kampung Bugis

“Ibu Irma Mengatakan, Saya kurang paham surat yang dikeluarkan kesaya, dimana saya banyak bertanya dengan pegawai yang datang kerumah saya “

e. Variabel Deskripsi responden Apakah saudara/i mengerti tentang sertifikasi layak operasi

no	jawaban	Jumlah	
		nominal	%
1	Sangat mengerti	4	2.8 %
2	Mengerti	48	33.6 %
3	Cukup mengerti	64	44.8%
4	Tidak mengerti	26	18.2 %
5	Sangat tidak mengerti	1	7 %
Jumlah Total		143	100 %

Berdasarkan table diatas menunjukkan bahwa dari tanggapan responden tentang Sertifikasi operasi layak pakai Listrik prabayar diberikan PT. PLN bahwa responden yang banyak menyatakan Cukup mengerti sebanyak 64 orang atau 44.8 % dari 143 responden dan yang paling sedikit memilih Sangat Tidak mengerti sebanyak 1 orang atau 7 %. Dengan pengguna ada yang Cukup Mengerti terhadap Sosialisasi yang di berikan PT. PLN

Kabupaten Berau dikarenakan PT.PLN Kabupaten Berau belum menyeluruh menerapkan sosialisasi,PT.PLN hanya memberikan sosialisai di tempat keramaian seperti di pusat kota PT.PLN belum melakukan sosialisasi di RT dan di kampung-kampung yang ada di Kabupaten Berau.

Hasil dari Wawancara dari sdr. Ibu Yunita bagian Pelayanan Pelanggan ,
“Ibu Yunita mengatakan bahwa sosialisasi sudah diterapkan di berbagai tempat contohnya di tempat keramaian seperti di daerah tepian saat orang melakukan senam pagi tetapi secara bertahap jadi beliau mengatakan bisa saja ada orang yang belum mengerti tentang Pulsa Listrik Prabayar”

Hasil dari wawancara Bapak Maskur, Kelurahan Karang Ambon

“ Bapak Maskur Mengatakan, Saya tidak terlalu paham dan juga dari PT. PLN tidak pernah melakukan sosialisasi di daerah sini”

f.Variabel Deskripsi Responden : Apakah saudara/i sudah mengerti tentang perjanjian jual beli tenaga listrik

no	jawaban	Jumlah	
		nominal	%
1	Sangat mengerti	32	22.4 %
2	Mengerti	46	32.2 %
3	Cukup mengerti	53	37.1 %
4	Tidak mengerti	12	8.4 %
5	Sangat tidak mengerti	0	0%
Jumlah Total		143	100 %

Berdasarkan table diatas menunjukkan bahwa dari tanggapan responden tentang perjanjian Pulsa Listrik prabayar diberikan PT. PLN bahwa responden yang menyatakan Cukup mengerti sebanyak 53 orang atau 37.1 % dari 143 responden dan yang paling sedikit memilih Sangat Tidak mengerti sebanyak 0 orang atau 0 %. Hal ini dikarenakan Sosialisai yang

diberikan kurang efektif hingga Masyarakat kurang memahami tentang perjanjian Jual beli Listrik

Hasil dari Wawancara dari sdr. *“Ibu Yunita bagian Pelyanan Pelanggan mengatakan pegawai PT.PLN akan menunjukan surat perjanjian jual beli listrik kepada pelanggan Listrik Prabayar setelah melakukan pemasangan Listrik Prabayar dirumah masyarakat pengguna Listrik Prabayar”*

Hasli dari Wawancara dari Bapak Hamid, Kelurahan Karang Ambon

“ Bapak Hamid mengatakan, Baik tetapi Perkejaanya telat dimana dalam pemasangan 2 hari baru ada aliran listrik dirumah saya”

2. Migrasi ke Prabayar

a. Variabel Deskripsi Responden : Bagaimana Penilaian saudara/i tentang proses pendaftaran Pulsa Listrik Prabayar

no	jawaban	Jumlah	
		nominal	%
1	Sangat puas	3	2.1 %
2	Puas	65	45.5 %
3	Cukup Puas	61	42.7 %
4	Tidak Puas	12	8.4 %
5	Sangat tidak Puas	2	1.4 %
Jumlah Total		143	100 %

Berdasarkan table diatas menunjukkan bahwa dari tanggapan responden tentang kualitas pemakaian Pulsa Listrik prabayar bahwa responden yang banyak menyatakan ialah Puas sebanyak 65 orang atau 45.5 % dari 143 responden dan yang paling sedikit memilih Sangat Tidak Puas sebanyak 2 orang atau 1.4 %. Hal ini pengguna dalam urusan pelayanan merasa puas dikarenakan mudahnya dalam pemasangan,persyaratan yang harus dipenuhi

yang menjadi kendala hanya biaya yang dikeluarkan dan pengisian pulsa ditengah malam hari.

Hasil dari Wawancara dari sdr. Ibu Yunita bagian Pelayan Pelanggan

“Ibu Yunita mengatakan pemakain listrik Prabayar sangat memudahkan dalam mengatur pemakain, contoh antara pengguna Listrik Prabayar dan Listrik Pascabayar pengguna Listrik Prabayar dia sudah tau biaya pemakain Listrik sedangkan pengguna Listrik Pasca Bayar tidak tahu, dia harus menunggu 1 bulan untuk mengetahui pemakain listrik Prabayar”

Hasil dari Wawancara dari Ibu Salmah, Kelurahan Karang Ambon

“Ibu salmah Mengatakan, Saya terkejut dimana saya melakukan penambahan daya Listrik, saya disuruh untuk mengganti Listrik Paskabar ke Listrik Prabayar padahal sayang ingin tetap menggunakan listrik Biasa”

b. Variabel Deskripsi Responden : Bagaimana pendapat saudara/i tentang penerbitan surat persetujuan

no	jawaban	Jumlah	
		nominal	%
1	Sangat lama	0	0 %
2	Lama	49	34.3 %
3	Cukup lama	79	55.2 %
4	Tidak lama	10	7.0%
5	Sangat tidak lama	5	3.5 %
Jumlah Total		143	100 %

Berdasarkan table diatas menunjukkan bahwa dari tanggapan dari pengguna Listrik Prabayar yang diberikan PT. PLN tentang penerbitan surat persetujuan bahwa responden yang menyatakan Cukup lama sebanyak 79 orang atau 55.2 % dari 143 responden dan yang paling sedikit memilih Sangat Tidak lama sebanyak 5 orang atau 3.5 %. Dikarenakan proses penyambungan Listrik Prabayar

membutuhkan pekerjaan 2 sampai 3 hari setelah melakukan penyambungan barulah surat persetujuan dikeluarkan.

Hasil dari Wawancara dari sdr. Ibu Yunita bagian Pelayan Pelanggan” Ibu Yunita mengatakan penerbitan surat persetujuan dan isinya sama dengan pelayanan pemasangan baru. pelanggan melakukan pelanggaran yang tertera di surat persetujuan, pelanggan akan dikenakan sanksi berupa penyeselaran Kwh meteran yang dimiliki PT.PLN sesuai pasal sanksi yang tertera di Surat perjanjian jual beli listrik”

Hasil dari Wawancara Bapak Sapri, Kelurahan Tanjung Redeb

“ Bapak Sapri mengatakan Cukup lama saya menunggu, isinya agak kurang paham dan dalam pembelian pulsa listrik sering kali ada gangguan ditengah malam hari”

c. Variabel Deskripsi Responden : Bagaimana pendapat saudara/i mengenai tarif pemasangan Listrik Prabayar

no	jawaban	Jumlah	
		nominal	%
1	Sangat mahal	0	0 %
2	mahal	27	18.9%
3	Cukup mahal	49	42.7 %
4	Tidak mahal	5	23.1%
5	Sangat tidak mahal	2	15.4 %
Jumlah Total		143	100 %

Berdasarkan table diatas menunjukkan bahwa dari tanggapan responden tentang mengenai tarif pemasangan Listrik Prabayar(Token Listrik) bahwa responden yang banyak mengatakan Cukup Mahal sebanyak 61 orang dari 143 responden dan yang paling sedikit. Adanya pelanggan mengatakan Mahal dikarenakan pengguna Listrik Prabayar pekerjaannya swasta dan dalam

pemberian kuisioner ke pelanggan banyak yang tidak memiliki rumah tetap sehingga pelanggan merasa mahal

Hasil dari Wawancara dari sdr. Ibu Yunita bagian Pelayan Pelanggan “mengatakan untuk menjadi pelanggan Listrik Prabayar yaitu pemasangan baru dan beralih dari Paska Bayar ke Prabayar, untuk pemasangan baru pelanggan dikenai biaya sedangkan yang beralih dari Listrik Paska Bayar ke Listrik Prabayar tidak dikenakan biaya pembelian kwh meteran”

Hasil dari Wawancara dari Bapak Bakri, Kelurahan Kampung Bugis

“Hasil Bapak Bakri mengatakan cukup mahal, dimana saya harus membayar biaya pemasangan dan juga pemberitahuan pulsa listrik habis kadang bunyi kadang juga tidak

d. Variabel Deskripsi Responden : Bagaimana pendapat saudara/i mengenai tarif pemakaian pulsa Listrik Prabayar

no	jawaban	Jumlah	
		nominal	%
1	Sangat mahal	7	4.9 %
2	Mahal	76	53.1 %
3	Cukup mahal	49	34.3 %
4	Tidak mahal	10	7.0 %
5	Sangat tidak mahal	0	0 %
Jumlah Total		143	100 %

Berdasarkan table diatas menunjukkan bahwa dari tanggapan responden tentang mengenai tarif Pulsa Listrik prabayar PT. PLN bahwa responden yang banyak menyatakan mahal sebanyak 76 orang atau 53.1 % dari 143 responden dan yang paling sedikit memilih Sangat Tidak mengerti sebanyak 0 orang atau 0 %.Hal ini dikarenakan Pengguna Listrik Prabayar merasa dibebankan oleh biaya yang dikeluarkan mereka beranggapan untuk mengisi pulsa 20.000 tidak cukup untuk

satu minggu pemakaian faktor ini dikarenakan pengguna listrik Prabayar belum memiliki rumah sendiri dan kebutuhan ekonominya juga menjadi faktor mereka merasa berat.

Hasil dari Wawancara dari sdr. Ibu Yunita bagian Pelyanan Pelanggan ”Ibu Yunita mengatakan ketika seorang pelanggan membeli Token Listrik dikenakan 2 tarif, pertama tarif tenaga listrik sendiri dan yang kedua tarif pajak penerangan umum, untuk pajak penerangan umum harus ada kesepakatan antara pemerintah daerah berau melalui Dispenda misalnya sebesar 10 % jadi kita membeli pulsa 10.000 menjadi 1000 rupiah, hasil dari pajak 10 % itu akan di setorkan ke pemerintah setempat”

Hasil dari Wawancara dari Bapak Tomi, Kelurahan Karang Ambon

Bapak Tomi mengatakan dalam pemakain Pulsa 20.000 itu tidak cukup sampai 1 minggu padahal saya hanya menggunakan kulkas dan tv dan juga saya mengecek ditetangga sebelah yang memakai listrik paska bayar pengeluraanya dalam satu bulan tidak semahal saya”

e. Variabel Deskripsi responden : Apakah saudara/i paham tentang surat persetujuan yang diberikan oleh PT.PLN

no	jawaban	Jumlah	
		nominal	%
1	Sangat paham	5	3.5 %
2	paham	72	50.3%
3	Cukup paham	57	39.9 %
4	Tidak paham	9	6.3 %
5	Sangat tidak paham	0	0 %
Jumlah Total		143	100 %

Berdasarkan table diatas menunjukkan bahwa dari tanggapan responden tentang produk Pulsa Listrik Prabayar diberikan PT. PLN bahwa responden yang menyatakan Paham sebanyak 72 orang atau 50.3 % dari 143 responden dan yang paling sedikit memilih Sangat Tidak Baik sebanyak 0 orang atau 0 %. Hal ini dikarenakan pengguna Listrik Prabayar yang ada di Kelurahan Karang Ambon

sudah mengerti dan menggunakan Teknologi yang disediakan oleh PT.PLN setempat

Hasil dari Wawancara dari sdr. Ibu Yunita bagian Pelyanan Pelanggan ”Ibu Yunita mengatakan sebelum melakukan penyambungan Listrik Prabayar pegawai PT.PLN setempat pegawai PLN akan memberikan informasi tentang P2TL yaiutu Peraturan Perundang-undangan yang beralaku”

Hasil dari wawancara bapak Aminudin, Kelurahan Karang ambon

“ Bapak Aminudin mengatakan, sangat paham dan juga bapak Aminudin mengatakan bahwa saya setuju dengan rencana PT. PLN yang ingin mengganti semua pelanggan ke Prabayar”

f. Variabel Deskripsi Responden : Bagaimana pendapat saudara/i proses kerja PT.PLN dalam Penyambungan Listrik Prabayar

no	jawaban	Jumlah	
		nominal	%
1	Sangat baik	24	16.8 %
2	Baik	56	39.2 %
3	Cukup Baik	51	35.7 %
4	Tidak Baik	12	8.4 %
5	Sangat tidak Baik	0	0 %
Jumlah Total		143	100 %

Berdasarkan table diatas menunjukkan bahwa dari tanggapan responden tentang mengenai mendapatkan Pulsa Listrik prabayar dimalam hari bahwa responden yang banyak menyatakan ialah Baik atau 53.1 % dari 143 responden dan yang paling sedikit memilih Tidak baik 4 orang atau 8.4%. adanya pelanggan

mengatakan Tidak Baik karena adanya pegawai PLN sering telat waktu yang di janjikan untuk melakukan penyambungan Listrik Prabayar di rumah – rumah pelanggan

Hasil dari Wawancara dari sdr. Ibu Yunita bagian Pelyanan Pelanggan

“ Ibu Yunita mengatakan pegawai PT.PLN melakukan penyambungan Listrik Prabayar 2 hari kerja,misalkan ada pelanggan ingin mengganti Listrik Paskabayar ke Prabayar tidak langsung dilakukan penyambungan ”

Hasil dari Wawancara Bapak Irwan, Kelurahan Tanjung Redeb

“ Bapak Irwan mengatakan dalam pemasangan Listrik Prabayar petugas dari PT. PLN melakukan jam karet, contohnya janji di di pagi hari datangnya di siang hari,alasanya sih katanya banyak antrian dalam penyambungan Listrik Prabayar

C.Hasil

Berdasarkan uraian dari hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan dari penelitian Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Listrik Prabayar PLN di Kelurahan Karang Ambon, Kecamatan Tanjung Redeb, Kabupaten Berau adalah:

1. Hasil Pemasangan Baru

Valid	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Puas	25	17.5 %	17.5 %	17.5
Cukup Puas	103	72%	72 %	89.5
Tidak Puas	15	10.5%	10.5 %	100
Total	143	100	100	

Sebagian besar Pelayanan Pemasangan Baru Listrik Prabayar di Kelurahan Karang Ambon, Kecamatan Tanjung Redeb, Kabupaten Berau menyatakan Cukup Puas Terhadap Pelayanan Pemasang baru dimana persentasenya 103 atau 72 %

2. Hasil Migrasi Dari Paskabayar Ke Prabayar

Valid	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Puas	29	20.3 %	20.3 %	20.3
Cukup Puas	111	77.6%	77.6%	97.9
Tidak Puas	3	2.1 %	2.1 %	100
Total	143	100	100	

Sebagian besar Pelayanan Migrasi dari paskabayar ke Prabayar di Kelurahan Karang Ambon, Kecamatan Tanjung Redeb, Kabupaten Berau menyatakan Cukup Puas Terhadap pelayanan Migarasi dari Paskabayar ke Prabayar dimana persentasenya 111 atau 77.6 %