

**PERANAN KUALITAS LAYANAN PELANGGAN TENTANG
PROSEDUR PEMASANGAN JARINGAN BARU DAN
PERUBAHAN DAYA LISTRIK PT PLN (PERSERO) AREA
PELAYANAN DAN JARINGAN SURABAYA SELATAN**

PROYEK AKHIR



Disusun Oleh:

NAMA : DESANDRY DWI SAGITA
NIM : 07390150004
Program : DIII (Diploma Tiga)
Jurusan : Komputerisasi Perkantoran dan Kesekretariatan

**SEKOLAH TINGGI
MANAJEMEN INFORMATIKA & TEKNIK KOMPUTER
SURABAYA**

2010

**PERANAN KUALITAS LAYANAN PELANGGAN TENTANG
PROSEDUR PEMASANGAN JARINGAN BARU DAN
PERUBAHAN DAYA LISTRIK PT PLN (PERSERO) AREA
PELAYANAN DAN JARINGAN SURABAYA SELATAN**

PROYEK AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan

Program Ahli Madya Komputer



UNIVERSITAS
Dinamika

Disusun Oleh:

NAMA : DESANDRY DWI SAGITA
NIM : 07390150004
Program : DIII (Diploma Tiga)
Jurusan : Komputerisasi Perkantoran dan Kesekretariatan

SEKOLAH TINGGI
MANAJEMEN INFORMATIKA & TEKNIK KOMPUTER
SURABAYA

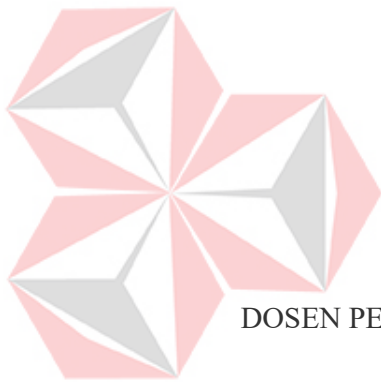
2010

LEMBAR PENGESAHAN

**PERANAN KUALITAS LAYANAN PELANGGAN TENTANG
PROSEDUR PEMASANGAN JARINGAN BARU DAN PERUBAHAN
DAYA LISTRIK PT PLN (PERSERO) AREA PELAYANAN DAN
JARINGAN SURABAYA SELATAN**

PROYEK AKHIR

Telah diperiksa, diuji dan disetujui



DOSEN PEMBIMBING

Surabaya,

Juni 2010

DIVISI KESEKRETARIATAN UMUM
PEMBIMBING KERJA PRAKTEK

Irra Chrisyanti Dewi, S.Pd
NIDN : 0001127805

Mudzakir, SH
NIK: 57771555J

KETUA PROGRAM STUDI
KOMPUTERISASI PERKANTORAN DAN KESEKRETARIATAN

Panca Rahardiyanto, S.Kom
NIDN : 0721027701

PERNYATAAN

Saya Desandry Dwi Sagita, (07390150004) menyatakan bahwa:

1. Adalah penyelesaian Laporan Proyek Akhir ini yang merupakan hasil karya saya sendiri berdasarkan data yang sebenar-benarnya di PT PLN (Persero) Area Pelayanan Jaringan Surabaya Selatan.
2. Dalam Laporan Proyek Akhir seluruh sumber yang saya kutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar adanya, tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai norma dan peraturan yang berlaku di Sekolah Tinggi Manajemen Informatika & Teknik Komputer Surabaya.

Surabaya, Juni 2010

Desandry Dwi Sagita

NIM. 07390150004

KATA PENGANTAR

Puji syukur sedalam-dalamnya hanya tercurah kepada Tuhan Yang Maha Esa, Tuhan alam semesta, Pencipta langit dan bumi, Tuhan yang maha pengasih dan penyayang, atas segala limpah kasih karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini dengan tepat waktu.

Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat yang harus ditempuh oleh mahasiswa jenjang pendidikan DIII Komputerisasi Perkantoran Kesekretariatan Sekolah Tinggi Informatika & Teknik Komputer Surabaya guna meraih gelar kediplomaannya sebagai Ahli Madya.

Laporan Tugas Akhir ini bertujuan agar mahasiswa dapat dengan mudah mengetahui dan mempelajari segala tentang Bagaimana Peran Kualitas Pelayanan Pelanggan Tentang Prosedur Pemasangan Jaringan Baru dan Perubahan Daya Listrik PT PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Selatan

Selain atas karunia Allah SWT, laporan ini tidak akan selesai tanpa bantuan, support, bimbingan dari berbagai pihak. Dengan demikian ucapan terima kasih tidak lupa penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Drs. Yoseph Jangkung Karyantoro, MBA selaku Ketua Sekolah Tinggi Manajemen Informatika & Teknik Komputer Surabaya.
2. Bapak Panca Rahardiyanto, S.Kom, selaku Ketua Program Studi DIII Komputerisasi Perkantoran dan Kesekretariatan Sekolah Tinggi Manajemen Informatika & Teknik Komputer Surabaya dan Penguji Proyek Akhir.

3. Ibu Irra Chrisyanti Dewi, S.Pd, selaku pembimbing,dan penguji yang meluangkan waktu secara khusus untuk memberikan bimbingan, masukan, dorongan motivasi sampai selesainya laporan Proyek Akhir ini.
4. Ibu Ristanti Akseptori, S.S, selaku dosen English dan penguji Proyek Akhir Program Studi DIII Komputerisasi Perkantoran dan Kesekretariatan Sekolah Tinggi Manajemen Informatika & Teknik Komputer Surabaya.
5. Bapak Ign. Adrian Mastan, S.E, selaku koordinator Kerja Praktek dan Proyek Akhir.
6. Seluruh dosen Sekolah Tinggi Manajemen Informatika & Teknik Komputer Surabaya maupun dosen luar yang sabar mengajar mahasiswa Program Studi DIII Komputerisasi Perkantoran dan Kesekretariatan, khususnya Ibu Nurul (Humas), Bapak Ivan Wijaya (Mandarin), Bapak Yono (Korespondensi B.Indonesia), dan lain-lain.
7. Bapak Mudzakir, S.H, selaku Supervisor Sekretariat PT PLN (Persero) Area Pelayanan Jaringan Surabaya Selatan dan pembimbing kerja praktek yang telah memberikan kesempatan Kerja Praktek selama 1 bulan di PT PLN (Persero) Area Pelayanan Jaringan Surabaya Selatan.
8. Ibu Suherijati, Ibu Septaria S. Kendarwati, Ibu Eli, Dian Novitasari, selaku karyawan bagian Sekretariatan Umum (SIUM) yang telah memberikan masukan, bimbingan pada saat Kerja Praktek di PT PLN (Persero) Area Pelayanan Jaringan Surabaya Selatan.
9. Bapak Supono Martoredjo, Bapak Nanang Rahayu Tulus, selaku karyawan bagian Sekretariatan Umum (SIUM) yang telah memberikan motivasi.

10. Semua staf PT PLN (Persero) Area Pelayanan Jaringan Surabaya Selatan.
11. Papa dan Mama tercinta yang telah memberikan doa, dukungan, nasihat, kasih sayangnya, dan bantuan materiil, serta kakakku yang telah memberikan semangat hingga selesainya Proyek Akhir ini.
12. Teman-teman DIII Komputerisasi Perkantoran dan Kesekretariatan angkatan 2007 (nenek, nana, niponk, charine, welas, puput, tante, asty, ajeng, fuji (kelompok arisan), yang memberikan inspirasi, kekompakan dan interaksi yang berlebihan selama kuliah berlangsung.
13. Specially My Boy Friend yang memberikan dukungan, nasihat serta kasih sayang.
14. Pihak-pihak lain yang telah banyak membantu dan tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, sehingga penulis menerima kritik dan saran yang membangun atas laporan ini. Serta penulis berharap bahwa penyusunan Laporan Proyek Akhir ini menjadi awal yang baik untuk mengadakan kerjasama.

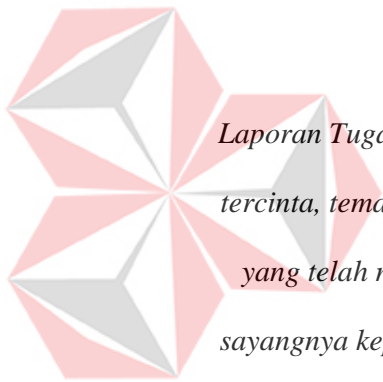
Akhir kata Penulis mengharapkan agar laporan Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Surabaya, Juni 2010

Penulis

*Sayangilah orang-orang yang berada di sekitarmu terutama kedua orang tuamu,
sebelum dirimu akan kehilangannya.*

*Manusia tak selamanya benar dan tak selamanya salah, kecuali dia yang selalu
mengoreksi diri dan membenarkan kesalahan orang lain atas kekeliruan dirinya
sendiri.*



*Laporan Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk orang tua, keluarga saya yang
tercinta, teman-teman DIII Komputerisasi Perkantoran dan Kesekretariatan 2007
yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materiil, serta kasih dan
sayangnya kepada saya, dan semua pihak yang memberikan support kepada saya.*

Semoga bermanfaat untuk generasi berikutnya.

ABSTRAK

Tujuan dari Laporan Proyek Akhir ini adalah untuk mengetahui prosedur pelaksanaan yang harus dipenuhi pelanggan untuk mendapatkan pelayanan pemasangan jaringan baru dan perubahan daya listrik di PT PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Selatan. Pengumpulan data yang diperoleh menggunakan metode pengamatan, wawancara, dokumen, perpustakaan untuk mendeskripsikan layanan pelanggan tentang prosedur pemasangan jaringan baru dan perubahan daya listrik.

PT PLN (Persero) selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan listrik calon pelanggan mulai dari kelas rumah tangga, usaha atau bisnis, industri dan umum.

Peningkatan kualitas layanan yang dimaksud, antara lain: 1).Peningkatan mutu produk berupa keandalan pasokan listrik, tegangan dan frekuensi listrik sesuai dengan standar yang ditetapkan termasuk kecukupan pasokan listrik;

2).Peningkatan akurasi pencatatan meter pemakaian listrik kWh, kVARh;

3).Peningkatan mutu layanan di mana seluruh jajaran karyawan PT PLN (Persero) memperlakukan pelanggan sebagai mitra bisnis mencakup *Call Center* 123 yang bertugas untuk memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan, baik masalah teknis maupun administrasi pelanggan serta menerima dan menyalurkan pengaduan masalah teknis maupun administrasi pelanggan kepada bagian yang berwenang untuk menangani masalah tersebut.

PT PLN (Persero) tetap berupaya memberikan perlindungan terhadap Pelanggan dengan melaksanakan prioritas layanan yang baik kepada masyarakat dan memberikan kepuasan bagi pelanggan.

Kata kunci : Peran Kualitas Pelayanan, Pemasangan Jaringan Baru dan Perubahan Daya Listrik.

ABSTRACT

The aim of this paper is to find out the customer services of the Installation of a New Network and Electricity Power's Changing in PT PLN (Persero) in Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Surabaya Selatan.

The paper used descriptive method. The writer collected data by observation, interview, documentation, literary study in PT PLN's library for service Installation of a New Network and Electricity Power's Changing.

The results of the service given by PT PLN (Persero) are:

- 1. Product quality improvement in the forms of electricity supply adequacy, voltage and frequency to follow standard qualities.*
- 2. Improvement of electricity meter reading accuracy in kWh and kVARh.*
- 3. Better services to Customers as Business partners including 123 Call Center Information service that provided technical and administration information needed by customer. This call center also received reports on technical and administration complaints and forwarded it to the responsible divisions authorized to deal with particular problem.*

Conclusion from the result it was found that PT PLN (Persero) provided customer protection through prioritization of community services, in giving good service and customer's satisfaction.

Keyword : *Service Quality Character, Installation of a New Network and Electricity Power's Changing.*

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Prasyarat Gelar	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Pernyataan	iv
Kata Pengantar	v
Halaman Persembahan	viii
Abstrak	ix
Abstract	x
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar	xv
Daftar Lampiran	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Proyek Akhir	6
1.4. Manfaat Proyek Akhir	7
1.4.1. Bagi Perusahaan	7
1.4.2. Bagi Mahasiswa	7
1.4.3. Bagi Universitas.....	7
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
2.1. Landasan Teori	8
2.2. Profil PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur	12
2.2.1. Sekilas Wilayah PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur	12
2.2.2. Peran dan Tujuan	17
2.2.3. Visi, Misi, Motto	17
2.2.4. Pengembangan Manajemen	18
2.3. Nilai-Nilai Perusahaan	18
2.4. Akses Informasi dan Data Perusahaan	24

2.5. Struktur Organisasi	25
2.5.1. Tugas dan Wewenang	27
2.6. Makna Logo Perusahaan Listrik Negara	28

BAB III LANDASAN TEORI

3.1. Pelayanan	31
3.1.1. Definisi Pelayanan	31
3.1.2. Asas Pelayanan Dalam Surat Keputusan MENPAN Nomor 63/2004	33
3.1.3. Standard Pelayanan dan Prinsip-Prinsip Pelayanan	34
3.1.4. Paradigma Pelayanan	36
3.2. Pelayanan Publik	37
3.2.1. Definisi Pelayanan Publik	37
3.2.2. Hakekat Pelayanan Publik	38
3.2.3. Klasifikasi Pelayanan Publik	39
3.2.4. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	39
3.2.5. Kualitas Pelayanan Publik	40
3.3. Pelayanan Prima	41
3.3.1. Definisi Pelayanan Prima	41
3.3.2. Karakteristik Organisasi Pelayanan Prima	44
3.3.3. Kendala Pengembangan Pelayanan Prima	45
3.3.4. Unsur-unsur Pelayanan Prima	45
3.4. Kualitas Pelayanan	46
3.4.1. Definisi Kualitas Pelayanan	46
3.4.2. Prinsip-Prinsip Kualitas Jasa	49
3.4.3. Dimensi Kualitas Jasa	51
3.4.4. Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan	55
3.5. Kepuasan Pelanggan	59
3.5.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	59
3.5.2. Strategi Kepuasan Pelanggan	61
3.5.3. Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pelanggan	63
3.5.4. Jenis-jenis Pelanggan	64

3.6. Sertifikat ISO 9000	65
3.6.1. Manfaat Sertifikat ISO 9000	66
BAB IV METODE PENULISAN PROYEK AKHIR	
4.1. Lokasi dan Waktu Kerja Praktek	67
4.1.1 Obyek Kerja Praktek	67
4.2. Teknik Pengumpulan Data	67
4.2.1. Sumber Data	67
4.2.2. Jenis Data	68
4.3. Metode Pengumpulan Data	69
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	
5.1. Prosedur Pemasangan Jaringan Baru	71
5.1.1. Persyaratan Pemasangan Jaringan Baru	74
5.2. Prosedur Perubahan Daya Listrik	78
5.2.1. Persyaratan Prosedur Perubahan Daya Listrik	79
5.3. Proses Data Administrasi Layanan Pelanggan	80
5.4. Kualitas Pelayanan Terhadap Prosedur Pemasangan Jaringan Baru dan Prosedur Perubahan Daya Listrik	84
5.5. Pengaduan Pelanggan & Layanan Informasi	88
5.6. Tips Pelanggan	89
BAB VI PENUTUP	
6.1. Simpulan	93
6.2. Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

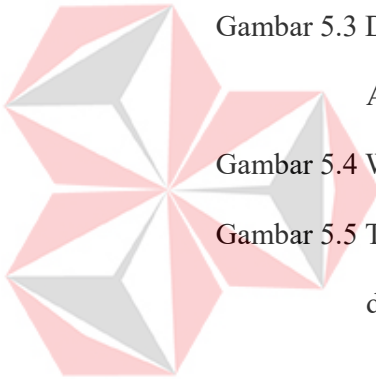
Tabel 3.1 Kepuasan Manajemen Kualitas Berkaitan dengan Kualitas Strategi Pelayanan 7P	38
Tabel 5.1 Fungsi Pelayanan Pelanggan	82
Tabel 5.2 Flowchart Proses Pasang Baru	83



UNIVERSITAS
Dinamika

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT PLN (Perero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Selatan	26
Gambar 2.2 Logo Perusahaan Listrik Negara	28
Gambar 5.1 Prosedur Pemasangan Jaringan Baru PT PLN (Perero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Selatan	77
Gambar 5.2 Kualitas Pelayanan Terhadap Perlindungan Pelanggan PT PLN (Persero)	85
Gambar 5.3 Denah Ruangan Bagian Pelayanan Pelanggan PT PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Selatan	87
Gambar 5.4 Website PLN Zona Keluhan Pelanggan	88
Gambar 5.5 Tips Penanpungan Pompa Air Agar Menghemat Energi Listrik di Rumah Tangga	90



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Daftar Respon Keluhan Pelanggan Form Keluhan.
- Lampiran 2. Alamat-Alamat PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur.
- Lampiran 3. Tarif-Tarif Bea Pemakaian Jaringan Listrik.
- Lampiran 4. Anak Perusahaan PT PLN (Persero).
- Lampiran 5. Certificate Of Recognition.
- Lampiran 6. Website Lama PT PLN (Persero).
- Lampiran 7. Website Baru PT PLN (Persero).
- Lampiran 8. Surat Keluar Permohonan Pasang Baru.
- Lampiran 9. Bagian Pelayanan Pelanggan.
- Lampiran 10. Ruang Rapat atau Perpustakaan PT PLN (Persero) Kesekretariatan Umum.
- Lampiran 11. Layanan Informasi Layar Sentuh.
- Lampiran 12. Karyawan Pelayanan Sedang Melayani Pelanggan.
- Lampiran 13. Almari Menyimpan Odner surat-surat.
- Lampiran 14. Ruang Kesekretariatan Umum.
- Lampiran 15. Surat Masuk Penambahan Daya Listrik.
- Lampiran 16. Surat Masuk Permohonan Pasang Baru Listrik.
- Lampiran 17. Struktur Organisasi PT PLN (Persero) Area Pelayanan Jaringan Surabaya Selatan.
- Lampiran 18. Persyaratan Pelayanan.
- Lampiran 19. Dokumentasi.
- Lampiran 20. Kehadiran Kerja Praktek.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Mengingat akan pentingnya peran pelayanan dalam suatu organisasi publik maupun swasta perlu untuk peningkatan kinerja aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Terwujudnya pelayan publik yang berkualitas merupakan salah satu pemerintahan yang baik sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Disadari bahwa kebijakan pendayagunaan aparatur negara khusus dalam meningkatkan kualitas pelayan publik, senantiasa harus memperhatikan tuntutan dan dinamika masyarakat yang berada dalam suasana demokratisasi dan otonomi daerah termasuk antisipasi terhadap kemajuan IPTEK, oleh karena itu kualitas pelayan publik merupakan satu upaya yang terus-menerus, berkelanjutan dan dilaksanakan oleh semua jajaran instansi pemerintah dan BUMN.

Perkembangan zaman yang semakin kompetitif di lingkungan persaingan bisnis sebagai akibat kemajuan teknologi, telah mengubah cara berfikir masyarakat dalam memilih dan memberikan penilaian terhadap suatu produk, khususnya di bidang pelayanan. Adanya cara pandang penilaian tersebut menuntut organisasi untuk melakukan redifinisi, revitalisasi dan reposisi strategi bisnis dengan tujuan memperoleh keunggulan bersaing. Untuk mencapai hal tersebut organisasi harus dapat memanfaatkan sumber-sumber yang ada untuk digunakan dalam mencapai tujuan, terutama berkaitan dengan peningkatan kualitas

pelayanan.

Kendala infrastruktur organisasi yang belum mendukung pola pelayanan prima yang diolakan. Hal ini terbukti dengan belum terbangunnya kaidah-kaidah atau prosedur-prosedur baku pelayanan yang memihak publik serta standar kualitas minimal yang semestinya diketahui publik selaku konsumennya di samping rincian tugas-tugas organisasi pelayanan publik secara komplit. Pada hakekatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan semaksimal mungkin kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003).

Standard Operating Procedure (SOP) pada masing-masing *service provider* belum diidentifikasi dan disusun sehingga tujuan pelayanan masih menjadi pertanyaan besar. Akibatnya, pada satu pihak penyedia pelayanan dapat bertindak semaunya tanpa merasa bersalah (*guilty feeling*) kepada masyarakat.

Kemajuan teknologi informasi juga merupakan solusi dalam memenuhi aspek transparansi, akuntabilitas dan partisipasi masyarakat. Keterpaduan sistem penyelenggaraan pemerintah melalui jaringan informasi *on-line* perlu terus dikembangkan terutama dalam penyelenggaraan pelayanan, sehingga dapat dianalisis dan dimanfaatkan secara cepat, akurat dan aman. Organisasi yang tidak berkualitas dalam memberikan pelayanan akan ketinggalan dan terlindas dalam persaingan bisnis.

Kualitas pelayanan bisa dilihat dari teori Zeithaml (2000), yaitu dengan mempertimbangkan lima faktor. Faktor pertama adalah *tangible* atau sarana fisik, kedua *Reliability* atau keandalan untuk menyediakan pelayanan, ketiga adalah

responsiveness atau kesanggupan memberikan pelayanan cepat dan tepat, yang keempat adalah *assurance* atau keramahan dan sopan santun yang menyakinkan kepercayaan konsumen dan kelima adalah *emphaty* atau sikap penuh perhatian terhadap konsumen.

Kotler (1995), mengatakan bahwa banyak faktor yang dipertimbangkan untuk memilih, akan tetapi salah satu cara untuk menarik pelanggan dan memenangkan dalam persaingan adalah dengan cara memberikan jasa pelayanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan yang dapat memberikan kepuasan. Kepuasan atau ketidak puasan pelanggan terhadap produk atau jasa yang dibeli akan memberikan pengaruh terhadap pelanggan pada tingkat keputusan pembeli berikutnya.

Pelayanan merupakan kunci keberhasilan berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan bersifat menentukan jika dalam kegiatan-kegiatan jasa dimasyarakat menjadi kompetisi dalam merebut pengguna jasa atau masyarakat yang membutuhkannya. Adanya kompetisi seperti ini menimbulkan dampak positif dalam berbagai sektor organisasi, baik publik maupun swasta bersaing dalam pelaksanaan pelayanan melalui berbagai cara, teknik dan metode untuk menarik lebih banyak para pelanggan. Dimana pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain langsung. Jadi dalam mempertahankan hidup setiap individu memerlukan pelayanan, baik dari diri sendiri maupun bantuan atau karya orang lain. Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan.

Peran pelayanan dalam proses itu adalah bertindak selaku katalisator, yang

mempercepat proses sesuai dengan apa yang seharusnya. Untuk menilai tingkat keberhasilan dalam memberikan pelayanan, harus didukung adanya monitoring secara *continue* dilakukan perbaikan pelayanan yang diberikan.

Merupakan suatu kenyataan kebutuhan energi listrik di Indonesia makin berkembang dan menjadi kebutuhan masyarakat sehari-hari, karena dengan pesatnya peningkatan pembangunan disegala bidang. Tidak hanya didaerah perkotaan saja yang memerlukan listrik, melainkan didaerah pedesaan juga membutuhkan sumber penerangan listrik. Sebagai *public service* yang baik PT PLN mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat khususnya pelanggan khususnya pelayanan pasang baru dan tambah daya. Masyarakat sangat membutuhkan listrik tetapi masih saja ada beberapa rumah yang tidak mempunyai aliran listrik bahkan cenderung melakukan pencurian aliran listrik. Hal ini terjadi dikarenakan kurang adanya informasi atau penyuluhan tentang prosedur pemasangan jaringan baru dan perubahan daya listrik.

Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang ketenagalistrikan yaitu PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan Jaringan Surabaya Selatan adalah salah satu Unit PT PLN bergerak dalam bidang produksi, pelayanan yang meliputi pembayaran rekening listrik, pemasangan baru, tambah atau turun daya, konstruksi dan jasa perbaikan yang erat hubungannya memberikan pelayanan terhadap pelanggan.

Listrik sudah menjadi kebutuhan pokok, sehingga keberadaanya menjadi sangat penting bagi pelanggan rumah tangga, pelanggan sosial, pelanggan bisnis bahkan pelanggan industri. Karena digunakan sebagai penunjang sehari-hari juga

sebagai faktor utama dalam proses industri perumahan maupun manufaktur. Dengan jelas keberadaan listrik mampu menunjang peningkatan perekonomian negara, karena itu perlu dijaga agar listrik dapat berlangsung secara berkesinambungan.

Sesuai dengan Undang-undang 1945 pasal 33 ayat 3 yang berbunyi bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk kemakmuran rakyat. Maka kebutuhan akan tenaga listrik turut serta dalam menunjang pelaksanaan kebijaksanaan pada program Pemerintah dibidang ekonomi dan pembangunan pada umumnya. Beberapa hambatan yang dialami PT PLN (Persero) yang menjadi pemicu timbulnya masalah dalam perusahaan yaitu pelayanan yang dinilai kurang dapat memberikan kepuasan bahkan ketidak puasan para pelanggan sebagai pengguna jasa.

Dalam kondisi keterbatasan keuangan, PT PLN (Persero) tetap berupaya memberikan perlindungan terhadap pelanggan dengan melaksanakan prioritas layanan kepada masyarakat. PT PLN (Persero) selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan listrik calon pelanggan mulai dari kelas rumah tangga, usaha atau bisnis, industri dan umum. Peningkatan kualitas layanan yang dimaksud, antara lain:

- a. Peningkatan mutu produk berupa keandalan pasokan listrik, tegangan dan frekuensi listrik sesuai dengan standar yang ditetapkan termasuk kecukupan pasokan listrik.
- b. Peningkatan akurasi pencatatan meter pemakaian listrik kWh, kVARh.

- c. Peningkatan mutu layanan di mana seluruh jajaran karyawan PT PLN (Persero) memperlakukan pelanggan sebagai mitra bisnis.

Upaya peningkatan layanan diwujudkan juga melalui berbagai program terpadu, antara lain dengan memberikan kemudahan bagi calon pelanggan yang ingin memasang sambungan listrik dan yang akan menambah daya listriknya, melakukan pembenahan pencatatan pemakaian listrik serta meningkatkan pelayanan berupa kemudahan dalam pembayaran rekening listrik.

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang terjadi pada PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Selatan Ngagel, maka dapat dibuat suatu perumusan masalah yaitu:

“Bagaimana Peran Kualitas Pelayanan Pelanggan Tentang Prosedur Pemasangan Jaringan Baru dan Perubahan Daya Listrik PT PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Selatan?”.

1.3 Tujuan Proyek Akhir

Sesuai latar belakang permasalahan dan perumusan masalah yang diuraikan diatas maka tujuan dari proyek akhir yaitu:

- a. Mendiskripsikan kualitas pelayanan terhadap pemasangan jaringan baru dan perubahan daya listrik di PT PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Selatan.

- b. Mengetahui syarat dan prosedur pelaksanaan yang harus dipenuhi pelanggan untuk mendapatkan pelayanan pemasangan jaringan baru dan perubahan daya listrik di PT PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Selatan.

1.4 Manfaat Proyek Akhir

1.4.1 Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat digunakan sebagai sumbangan pemikiran, saran, masukan sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan demi upaya kepuasan pelanggan dimasa sekarang maupun masa yang akan datang.

1.4.2 Bagi Mahasiswa

Memberikan tambahan gambaran berpikir secara kritis, wawasan pengetahuan secara realistis tentang bagaimana Peran Kualitas Pelayanan Pelanggan Tentang Prosedur Pemasangan Jaringan Baru dan Perubahan Daya Listrik di PT PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Selatan.

1.4.3 Bagi Universitas

Untuk menambah referensi perpustakaan Sekolah Tinggi Manajemen Informatika & Teknik Komputer Surabaya sebagai alternatif media bacaan bagi mahasiswa generasi berikutnya.

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Perusahaan

Cahaya listrik mulai bersinar di wilayah Indonesia sejak zaman pemerintahan Hindia Belanda pada akhir abad ke-19. Pembangunan kelistrikan di Indonesia diawali sekitar tahun 1893 di wilayah kota Batavia, yang dikelola oleh pemerintah daerah dengan nama Elektriciteit Bedriff Batavia. Kemudian pada tahun 1903 di wilayah kota Medan dengan nama Elektriciteit Bedriff Surabaya.

Tahun-tahun berikutnya pembangunan kelistrikan mulai dibangun di Palembang untuk kepentingan usaha pertambangan minyak, serta di Ujung Pandang dan Ambon untuk kepentingan militer. Pembangunan kelistrikan yang dikelola pemerintah daerah setempat tersebut kemudian dialihkan ke perusahaan-perusahaan listrik swasta, antara lain :

- a. NV OGEM mulai beroperasi pada tanggal 27 Juni 1913, meliputi daerah kerja: kota Batavia, Jatinegara, Tangerang, Kebayoran Lama dan Cirebon (luar kota).
- b. NV ARIEM mulai tanggal 6 Pebruari 1914, meliputi daerah kerja: kota Surabaya, Semarang, Yogyakarta, Bukit Tinggi, Pontianak dan Ambon.
- c. NV ELECTRA mulai tanggal 7 Juni 1915, meliputi daerah kerja: Tulungagung.

- d. NV GEBEO mulai tanggal 30 Januari 1923, meliputi daerah kerja: kota Bandung dan sekitarnya, Bogor, wilayah karesidenan dan Kabupaten seluruh Propinsi Jawa Barat, kecuali Cirebon.
- e. NV OJES mulai tanggal 24 Pebruari 1925, meliputi daerah kerja: wilayah Karesidenan Panarukan dan beberapa kabupaten di sekitarnya.
- f. NV SEM mulai tanggal 21 Desember 1925, meliputi daerah kerja: kasunan Surakarta dan kabupaten yang termasuk dalam Kasunan Surakarta.
- g. NV BMB mulai tanggal 25 Juni 1927, meliputi daerah kerja: Kota Rembang, wilayah Kabupaten Blora dan Kabupaten Bojonegoro.
- h. NV EMB mulai tanggal 27 September 1939, meliputi daerah kerja: wilayah Karesidenan Banyumas dan beberapa Kabupaten di sekitarnya.

Pada saat meletus Perang dunia II, ketika Jepang mulai menduduki Indonesia, semua perusahaan listrik yang ada di wilayah Indonesia beralih di bawah pengawasan tentara Jepang. Perusahaan listrik yang ada di Jawa, oleh angkatan darat Jepang dijadikan Perusahaan listrik Jepang dengan nama :

- a. Jawa Denki Yekesha yang berkantor pusat di Jakarta.
- b. Seibu Jawa Denki Sha untuk wilayah Jawa Barat.
- c. Chobu Jawa Denki untuk wilayah Jawa Tengah.
- d. Tobu Jawa Denki untuk wilayah Jawa Timur.

Sedangkan cabang-cabang perusahaan listrik lainnya tetap seperti semula. Pimpinan perusahaan listrik di seluruh wilayah Indonesia dipegang oleh seluruh penguasa Jepang. Setelah Proklamasi Kemerdekaan Indonesia pimpinan

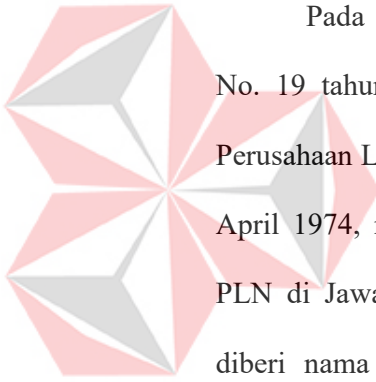
perusahaan listrik diambil alih oleh pemerintah Indonesia, dalam hal ini Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga (Departemen PUT).

Pengambilan alihan perusahaan listrik dari pengusaha Jepang ke Indonesia pertama kali terjadi pada tanggal 21 September 1945 dan secara keseluruhan baru dapat diselesaikan pada tanggal 3 Oktober 1945. Setelah penyerahan kedaulatan dari tangan penjajahan kepada Republik Indonesia Serikat (RIS) yang kemudian menjadi Negara kesatuan Republik Indonesia, pengelolaan perusahaan listrik dikembalikan kepada pemilik semula yaitu perusahaan listrik swasta seperti NV OGEM, NV ANIEM, NV GEBEO dan sebagainya, kecuali Pembangkitan Tenaga Listrik yang semula bernama LWB tetap dikuasai oleh pemerintah Republik Indonesia dengan nama PLN Penupetel/Direksi Pembangkitan naungan Direktorat Jenderal Ketenangan Departemen PUT.

Perkembangan selanjutnya timbul tuntutan nasionalisasi dari Organisasi Buruh Perusahaan Listrik swasta. Pelaksanakan nasional terhadap perusahaan listrik NV ANIEM, terjadi pada tanggal 1 November 1954. Setelah kedua perusahaan listrik swasta tersebut di nasionalisasi, maka dibentuk “PENUDITEL” sebagai direksi Distribusi, dan “PENUPETEL” sebagai Direksi Pembangkitan, yang keduanya di bawah naungan Direktorat Jenderal Ketenangan Departemen PUT.

Pada tahun 1957, karena tuntutan kembalinya Irian Barat menjadi sengketa dan menimbulkan bentrokan bersenjata, maka semua perusahaan listrik yang masih dikelola oleh perusahaan listrik swasta diambil oleh Organisasi Buruh dan

selanjutnya diserahkan kepada pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 1960, pemerintah Republik Indonesia mengeluarkan Undang-Undang No. 19 Prp 1960 tentang perusahaan negara dan pada tahun 1961 dibentuklah Badan Pimpinan Umum PLN (BPUPLN). Mulai itu, perusahaan listrik diseluruh wilayah Indonesia dikelola oleh pemerintah Republik Indonesia dengan nama Perusahaan Listrik Negara. Perusahaan Listrik Negara yang mengelola masalah pembangkitan dan pengusahaan diberi nama PLN Eksploitasi, dan Perusahaan Listrik Negara yang mengelola masalah pembangunan diberi nama PLN Pembangunan.



Pada tahun 1972, pemerintah Republik Indonesia peraturan pemerintah No. 19 tahun 1972 yang maknanya antara lain menegaskan status PLN dari Perusahaan Listrik Negara menjadi Perusahaan Umum Listrik Negara. Pada bulan April 1974, nama PLN Eksploitasi dirubah menjadi PLN Proyek Induk. Untuk PLN di Jawa Timur yang mengelola masalah pembangkitan dan pengusahaan diberi nama PLN Distribusi I/ Pembangkitan I, sedangkan yang mengelola masalah pembangunan diberi nama PLN Proyek Induk Jaringan dan Pembangkitan Termis Jawa Timur.

Pada bulan September 1976, PLN Distribusi I/ Pembangkitan I dirubah namanya menjadi PLN wilayah XII Jawa Timur, sedangkan PLN Proyek Induk Jaringan dan Pembangkitan Termis Jawa Timur dipecah menjadi dua, yaitu : PLN Proyek Induk Termis Jawa Timur. Pada tanggal 3 Juli 1982, PLN wilayah XII Jawa Timur dipecah menjadi dua, yaitu PLN Distribusi Jawa Timur dan PLN Pembangkitan dan PLN Pembangkitan dan Penyaluran Jawa bagian Timur,

sedangkan PLN Proyek Induk dan Jaringan Jawa Timur dan PLN Proyek Induk Pembangkitan Termal Jawa Timur tidak berubah.

Susunan Organisasi dan Tugas Pokok PLN Distribusi Jawa Timur, yang terbaru tertuang dalam surat keputusan Direksi PLN No. 091/DIR/87 tanggal 29 Juli 1987. Pada tahun 1994 Pemerintah Republik Indonesia mengeluarkan peraturan pemerintah No. 23 tahun 1994 yang maknanya antara lain menegaskan : Status dari Perusahaan Umum Listrik Negara menjadi PT. PLN (Persero).

2.2 Profil PT PLN (Persero) DISTRIBUSI JAWA TIMUR

2.2.1 Sekilas Wilayah PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur

Wilayah usaha PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa-Timur dibagi menjadi beberapa daerah Pelayanan yang melayani wilayah administrasi Propinsi Jawa Timur Area Pelayanan & Jaringan Surabaya Selatan

- a. Area Pelayanan & Jaringan Surabaya Utara
- b. Area Pelayanan Surabaya Barat
- c. Area Jaringan Surabaya Barat
- d. Area Pelayanan & Jaringan Surabaya Selatan

Keempat Area pelayanan tersebut diatas melayani Kota Surabaya

- a. Area Pelayanan & Jaringan Malang melayani Kota Malang, Kota Batu dan Kabupaten Malang.

- b. Area Pelayanan & Jaringan Pasuruan melayani Kota Pasuruan, Kota Probolinggo, Kabupaten Pasuruan dan Kabupaten Probolinggo.
- c. Area Pelayanan & Jaringan Kediri melayani Kota Kediri, Kota Blitar, Kabupaten Kediri, Kabupaten Tulungagung dan Kabupaten Blitar.
- d. Area Pelayanan & Jaringan Mojokerto melayani Kota Mojokerto, Kabupaten Jombang, Kabupaten Nganjuk dan Kabupaten Mojokerto.
- e. Area Pelayanan & Jaringan Madiun melayani Kota Madiun, Kabupaten Magetan, Kabupaten Ngawi dan Kabupaten Madiun.
- f. Area Pelayanan & Jaringan Jember melayani Kabupaten Jember dan Kabupaten Lumajang. Area Pelayanan & Jaringan Bojonegoro melayani Kabupaten Bojonegoro, Kabupaten Lamongan dan Kabupaten Tuban.
- g. Area Pelayanan & Jaringan Banyuwangi melayani Kabupaten Banyuwangi.
- h. Area Pelayanan & Jaringan Pamekasan melayani Kabupaten Pamekasan, Kabupaten Sampang, Kabupaten Sumenep dan Kabupaten Bangkalan.
- i. Area Pelayanan & Jaringan Situbondo melayani Kabupaten Situbondo dan Kabupaten Bondowoso.
- j. Area Pelayanan & Jaringan Gresik melayani Kabupaten Gresik dan Kabupaten Bawean Area Pelayanan & Jaringan Sidoarjo melayani Kabupaten Sidoarjo.
- k. Area Pelayanan & Jaringan Ponorogo melayani Kabupaten Ponorogo, Kabupaten Trenggalek dan Kabupaten Pacitan.

Total luas daerah Jawa Timur 46.428 km², 29 Kabupaten, 9 Kota, 658 Kecamatan, 8.497 Desa dengan jumlah penduduk 37,79 juta jiwa, dengan jumlah 10,275 juta rumah tangga, total pelanggan sebanyak 6,729 juta

pelanggan dengan angka rata rata per kapita pada tahun 2006 untuk Propinsi Jawa Timur tercatat sebesar 0,24 kVA/Kapita dan 515,19 kWh/kapita, sedang ratio elektrifikasi tahun 2007 terhitung 65,49 % dan ratio elektrifikasi desa 99,20 %.

a. Kapasitas Terpasang Pembangkit Sendiri dan Jaringan Distribusi

Kapasitas terpasang pembangkit listrik PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur sampai dengan akhir Desember 2007 mencapai 14,87 MW dengan 49 unit pembangkit dan jumlah penyulang 863 buah dengan rincian :

PLTD 26 unit dengan kapasitas terpasang total 12,42 MW

PLTM 3 unit dengan kapasitas terpasang total 2,45 MW

Panjang Jaringan Tegangan Menengah 29.929,27 Kms

Panjang Jaringan Tegangan Rendah 57.989,21 Kms

Total Gardu Distribusi 20 kV 36.275 Unit dan 4.274,02 MVA

Penerimaan Tenaga Listrik

Jumlah transfer tenaga listrik dari PT PLN (Persero) Penyaluran dan Pusat Pengaturan Beban Jawa Bali, PLTD, PLTM, PLTD sewa dan Pembangkit Swasta lainnya pada tahun 2007 sebanyak 21.163.305 MWh. Jumlah tersebut meningkat 5,53 % jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya.

b. Penjualan Tenaga Listrik

Penjualan tenaga listrik tahun 2006 sebesar 19.467.437 MWh atau naik sebesar 6,25 % di banding tahun 2006, Daya tersambung 9.153,2 MVA atau naik sebesar 4,72 % di banding tahun 2005.

c. Tarif Listrik Rata-Rata

Harga jual listrik yang diterapkan berbeda untuk tiap segmentasinya, namun apabila jumlah tersebut dijumlahkan dan dirata-rata per tahunnya diperoleh nilai 622,86 Rp./KWh untuk tahun 2007. Sedangkan nilai jual rata-rata pada tahun 2006 mencapai 615,13 Rp./KWh, sehingga tampak adanya kenaikan harga jual rata-rata tarif sebesar 1,26 %.

d. Jumlah Pelanggan

Jumlah total pelanggan pada tahun 2007 mencapai 6.728.822 pelanggan dengan berbagai segmentasi tarif. Jumlah pelanggan pada tahun 2007 meningkat 2,36 % bila dibandingkan dengan jumlah pelanggan pada tahun 2005.

e. Pemadaman Listrik

Pemadaman listrik yang mengakibatkan terputusnya aliran listrik pada tahun 2006 mencapai 2,151 kali/pelanggan. Jumlah tersebut mengalami penurunan 9,77 % dari tahun 2006. Sedangkan untuk lamanya padam, pada tahun 2006 mencapai 77,88 menit/pelanggan. Apabila dibandingkan dengan tahun 2006 mengalami penurunan sebesar 13,15 %.

f. Susut Jaringan Distribusi

Susut (losses) atau kerugian akibat tidak dapat dijualnya kepada konsumen dapat terjadi karena alasan Teknis dan Non Teknis sesuai Keputusan Direksi

No.217-1.K/DIR/2005. Besarnya losses pada tahun 2006 mencapai 7,80 %, jumlah ini mengalami penurunan sebesar 6,25 % dari tahun 2006 sebesar 8,32 %.

g. Sumber Daya Manusia

Jumlah Pegawai pada tahun 2007 sebanyak 3.402 pegawai mengalami penurunan sebanyak 5,18 % dibandingkan dengan jumlah pegawai tahun 2006 sebanyak 3.588 pegawai.

h. Listrik Perdesaan

Jumlah Desa yang dilistriki dari total desa 8.497 desa terdiri dari 794 desa dalam kota dan 7.703 desa luar kota, sampai dengan tahun 2007 untuk daerah Kabupaten dan Kota terlistriki sebanyak 8.429 desa dengan rincian 792 desa dalam kota (100%) dan 7.637 desa luar kota (98.14%). Sehingga rasio elektrifikasi desa sebesar 98,20 %.

i. Keuangan

Selama tahun 2007 jumlah Pendapatan Usaha mencapai sebesar Rp.17.178,20 Milyar terdiri dari Penjualan Tenaga Listrik, Penerimaan Biaya Penyambungan dan Pendapatan Lain-lain. Jumlah Beban Usaha mencapai sebesar Rp.15.739,79 Milyar dengan demikian diperoleh Laba/Rugi usaha sebesar Rp.1.439,8 Milyar.

2.2.2 Peran Dan Tujuan

Peran:

Menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum dan sekaligus akumulasi profit berdasarkan prinsip pengelolaan perusahaan. Mengusahakan penyediaan tenaga listrik dalam jumlah dan mutu yang memadai dengan tujuan :

1. Meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata serta mendorong peningkatan kegiatan ekonomi.
 2. Mengusahakan keuntungan agar dapat membiayai pengembangan.
 3. Merintis kegiatan usaha menyediakan tenaga listrik.
- Menyelenggarakan usaha lain yang menunjang penyediaan tenaga listrik sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku.

2.2.3 Visi, Misi dan Motto

Visi

Diakui sebagai Perusahaan Kelas Dunia yang bertumbuh-kembang, Unggul dan terpercaya dengan bertumpu pada Potensi Insani.

Misi

1. Menjalankan bisnis ketenagalistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan, dan pemegang saham.
2. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.

3. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
4. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

Motto

Listrik untuk Kehidupan yang lebih baik.

2.2.4 Pengembangan Manajemen

Untuk mencapai tujuan menjadi perusahaan yang profesional perlu kami kembangkan manajemen yang modern, dengan cara membentuk wadah baru untuk menampung pengelolaan bidang strategis antara lain pembentukan Bidang Teknologi Informasi, UPP dan UPJ Serta Area baru, dan modernisasi proses pelayanan di area, UPP dan UPJ, melakukan penelitian dan studi kelayaan di daerah-daerah yang sekiranya perlu kami bentuk Unit baru.

Menyempurnakan pelaksanaan manajemen melalui perencanaan untuk seluruh kegiatan pelaksanaan program, penjabaran kembali pelaksanaan tata organisasi dan untuk mengantisipasi perkembangan sistem yang bertambah besar skala dan kompleksitasnya permasalahannya, yang kemungkinan akan memperberat beban kerja pegawainya. Maka kami kembangkan dan kami sempurnakan organisasi PT PLN (PERSERO) Distribusi Jawa Timur serta unit unitnya secara bertahap.

Fungsi perencanaan sebagai fungsi utama organisasi perlu kami tingkatkan dan kami koordinasikan dengan baik. Ini menyangkut perencanaan korperat PT PLN (PERSERO) Distribusi Jawa Timur, yang mempunyai tugas memutakhirkan

setiap rencana program kerja. Pengembangan organisasi ini memerlukan studi yang mendalam agar dalam waktu yang tidak terlalu lama dapat ditindaklanjuti persiapan Tata Laksana Kerja, sistem informasi dan sumber daya manusianya.

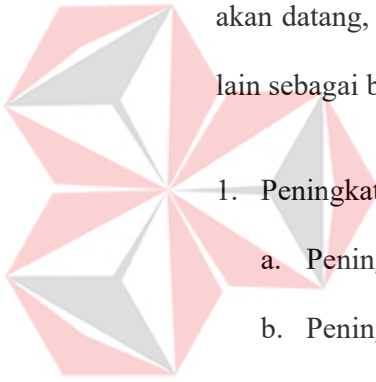
Bersama dengan hal tersebut diatas, untuk memenuhi tuntutan pelayanan kepada masyarakat (pelanggan) maka peningkatan kepegawaian juga perlu kami laksanakan secara sistematis, perihal kemampuannya dan ketrampilannya serta dilengkapi dengan prasarannya.

Pada abat 21 ini dan menyongsong era globalisasi, maka data dan informasi yang tepat ,cepat dan akurat yang didukung dengan manajemen yang baik sangat diperlukan dalam pengambilan keputusan oleh para Pengambil keputusan ,disini peranan informasi atau komputerisasi secara menyeluruh sangat diperlukan. Jaringan komunikasi data dan informasi dari dan ke PLN Area yang cepat dan tepat sangat diperlukan, tentu memerlukan peralatan yang cukup canggih.

Beberapa hal yang dapat dibantu dengan menggunakan teknologi baru, kami coba menggunakannya. Komunikasi antar kantor intern dengan Office Automation atau komputer, Pencatatan dan penagihan rekening dengan komputer genggam, Penggunaan komputer untuk pendataan pelanggan dan pencetakan penagihan hampir 6 juta pelanggan merupakan salah satu bentuk penggunaan teknologi baru. Kami juga kembangkan otomatisasi jaringan / SCADA, sistem operasi perusahaan, Sistem Informasi Pelayanan yang berbasis komputer untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan.

Disamping hal tersebut diatas juga diperlukan peningkatan pelaksanaan Gugus Kendali Mutu (GKM) kepada aparat lingkungan PT. PLN (PERSERO) Distribusi Jawa Timur meningkatkan kerja sama dengan lembaga manajemen atau perguruan tinggi untuk peningkatan pengembangan organisasi dan manajemen, bagi pekerjaan pekerjaan tertentu yang sangat penting tetapi belum dapat dilakukan oleh PT. PLN (PERSERO) Distribusi Jawa Timur. Sebagai wujud perhatian terhadap lingkungannya.

Sedangkan untuk mendukung Restrukturisasi dalam kurun waktu yang akan datang, peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia kami laksanakan antara lain sebagai berikut :

- 
1. Peningkatan Produktivitas Pegawai :
 - a. Peningkatan Sistem Kontak Kinerja.
 - b. Peningkatan Disiplin Pegawai
 - c. Alih Tugas dan Alih Fungsi Pegawai
 2. Pelatihan Ketrampilan Bidang Teknik dan Adminitrasi Serta Manajemen Untuk Mendukung Perubahan Dalam Rangka Korporatisasi.
 3. Penyusunan Sistem Pengembangan Karier Sumber Daya Manusia (SDM).
 4. Penyuluhan Restrukturisasi.

A. PERKEMBANGAN PLN

Setelah terbentuk menjadi persero di tahun 1992, PT PLN memiliki beberapa aktivitas bisnis, antara lain:

1. Di bidang Pembangkitan Listrik

Pada akhir tahun 2003 daya terpasang pembangkit PLN mencapai 21.425 Mw yang tersebar di seluruh Indonesia.

Kapaitas pembangkit sesuai jenisnya adalah sebagai berikut:

- a. Pembangkit Listrik Tenaga Air (PLTA), 3.184 Mw
- b. Pembangkit Listrik Tenaga Diesel (PLTD), 3.073 Mw
- c. Pembangkit Listrik Tenaga Uap (PLTU), 6.800 Mw
- d. Pembangkit Listrik Tenaga Gas (PLTG), 1.748 Mw
- e. Pembangkit Listrik Tenaga Gas dan Uap (PLTGU), 6.241 Mw
- f. Pembangkit Listrik Tenaga Panas Bumi (PLTP), 380 Mw

2. Di bidang Tranmisi dan Distribusi Listrik

Di Jawa-Bali memiliki Sistem Interkoneksi Transmisi 500 kV dan 150 kV sedangkan diluar Jawa-Bali PLN menggunakan sistem Transmisi terpisah dengan tegangan 150 kV dan 70 kV.

Dalam perkembangannya PT PLN (Persero) telah mendirikan 6 anak perusahaan dan 1 perusahaan patungan, yaitu:

- a. PT Indonesia Power, yang bergerak dibidang Pembangkitan Tenaga Listrik dan usaha lain yang terkait, berdiri pada tanggal 3 oktober 1995 dengan nama PT PJB I. Dan tanggal 1 September 2000 namanya berubah menjadi PT Indonesia Power.
- b. PT Pembangkit Jawa-Bali (PT PJB), bergerak dibidang Pembangkitan Tenaga Listrik dan usaha yang lain yang terkait, berdiri tanggal 3 Oktober 1995 dengan nama PT PJB II. Dan tanggal 22 September 2000 namanya berubah menjadi PT PJB.
- c. Pelayanan Listrik Nasional Batam (PT PLN BATAM) bergerak dalam usaha penyediaan tenaga listrik Bagi kepentingan umum di wilayah Pulau Batam didirikan pada tanggal 3 Oktober 2000.
- d. PT Indonesia Comnest Plus bergerak dibidang usaha telekomunikasi didirikan tanggal 3 Oktober 2000.
- e. PT Prima Layanan Nasional Engineering (PT PLN Engineering), bergerak dibidang konsultan Engineering, Rekayasa Engineering, dan Supervisi Konstruksi, didirikan pada tanggal 3 Oktober 2002.
- f. Pelayanan Listrik Nasional Tarakan (PT PLN Tarakan), bergerak dalam usaha penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan umum di wilayah Pulau Tarakan.
- g. GEO DIPA ENERGI, perusahaan patungan PLN-PERTAMINA yang bergerak dibidang Pembangkit Tenaga Listrik terutama yang menggunakan energi panas bumi.

2.3 Nilai-Nilai Perusahaan

“Saling percaya, Integristas, Peduli dan Pembelajaran “

a. Peka-tanggap terhadap kebutuhan pelanggan.

Senantiasa berusaha untuk tetap memberikan pelayanan yang dapat memuaskan kebutuhan pelanggan secara cepat, tepat dan sesuai.

b. Penghargaan pada harkat dan martabat manusia.

Menjunjung tinggi harkat dan martabat manusia dengan segala kelebihan dan kekurangannya serta mengakui dan melindungi hak-hak asasi dalam menjalankan bisnis.

c. Integritas.

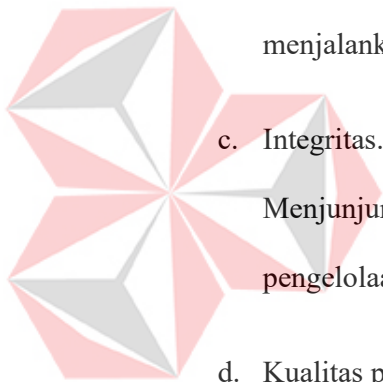
Menjunjung tinggi nilai kejujuran, integritas dan objektivitas dalam pengelolaan bisnis

d. Kualitas produk.

Meningkatkan kualitas dan keadaan produk secara terus-menerus dan terukur serta menjaga kualitas lingkungan dalam menjalankan perusahaan.

e. Peluang untuk maju.

Memberikan peluang yang sama dan seluas-luasnya kepada setiap anggota perusahaan untuk berprestasi dan menduduki posisi sesuai dengan kriteria dan kompetensi jabatan yang ditentukan.



UNIVERSITAS
Dinamika

f. Inovatif.

Bersedia berbagi pengetahuan dan pengalaman dengan sesama anggota perusahaan, menumbuhkan rasa ingin tahu serta menghargai ide dan karya inovatif.

g. Mengutamakan kepentingan perusahaan.

Konsisten untuk mencegah terjadinya benturan kepentingan dan menjamin di dalam setiap keputusan yang diambil ditujukan demi kepentingan perusahaan.

h. Pemegang saham.

Dalam pengambilan keputusan bisnis akan berorientasi pada upaya meningkatkan nilai investasi pemegang saham.

2.4 Akses Informasi dan Data Perusahaan

a. SITUS WEB

PLN menyediakan akses informasi kepada pihak publik melalui situs web, (www.pln.co.id). Di dalam situs web tersebut, PLN memberikan informasi yang mencakup aspek pelayanan pelanggan, info umum, info korporat dan hubungan investor.

b. MEDIA PUBLIKASI

PLN menerbitkan berbagai media publikasi seperti *Company Profile*, *CSR*, *Electricity for a Better Life*. PLN juga menerbitkan media publikasi yang berisi informasi mengenai unit bisnis yang dikelola oleh Unit Bisnis di

lingkungan PT PLN (Persero) yang tersebar di seluruh Indonesia. Media publikasi tersebut antara lain:

Yes, Saburai, Pelita Bertuah, INFO PJB, SULUH ETAM, DAYA, Warta PLN 8, LMK, ICONNEWS, Fokus, Tabaos, WARTA Serumpun Sebalai, P3B Sumatera, LISTRIK KITA, Floeksi, SULUH DEWATA dan CAHAYA.

c. MEDIA MASSA

Informasi pelanggan juga diberikan oleh PLN melalui media massa dan majalah. Rubrik Tanya Jawab di berbagai koran untuk memberikan informasi dan solusi kepada para pelanggan. Informasi jadwal pemadaman yang disebabkan oleh program pemeliharaan dan perluasan jaringan distribusi diumumkan melalui berbagai media massa. Program edukasi pelanggan mengenai solusi menghemat pemakaian tenaga listrik secara tepat dan cerdas diberikan dalam bentuk brosur yang dilampirkan dalam majalah.

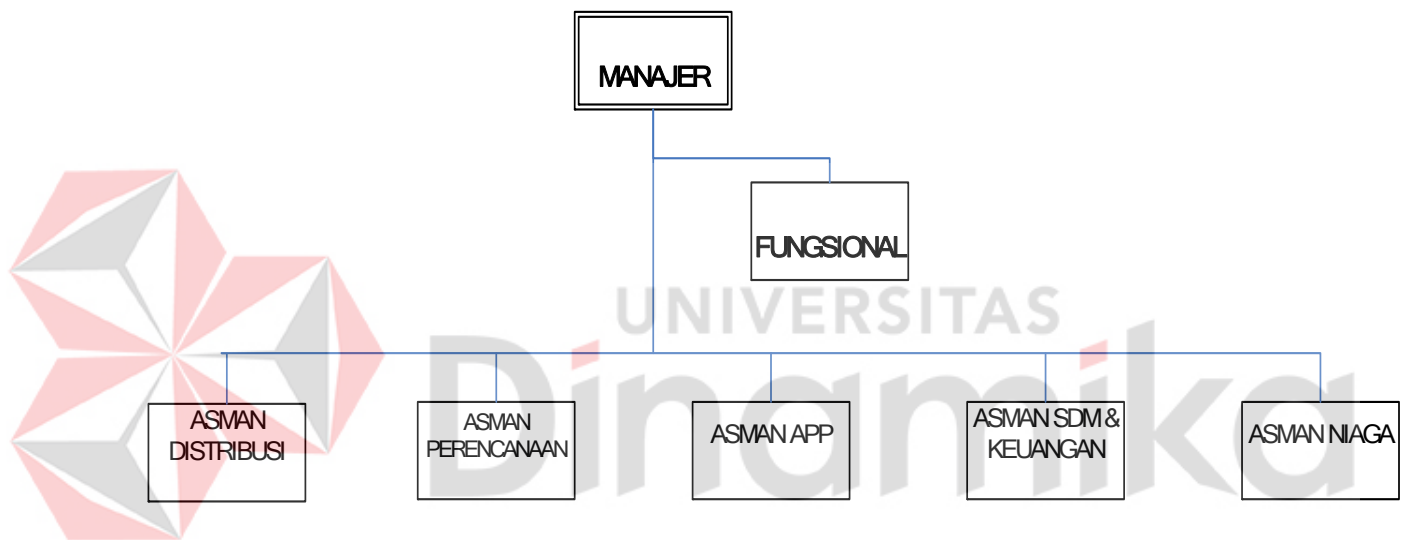
2.5 Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan kerangka kerja dasar dimana terdapat hubungan antara fungsi dan peranan atau dengan yang lainnya dalam satu pola yang ditentukan, yaitu pola pengaturan yang baik sehingga terjalin ketertiban dan hubungan yang harmonis dalam perusahaan. Fungsi struktur organisasi adalah memberikan suatu sistem kerja dan komunikasi yang efektif dan efisien dalam sebuah organisasi. Dengan adanya stuktur organisasi maka akan jelas bagi setiap bagian-bagian suatu pekerjaannya.

Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan

Surabaya Selatan

**STRUKTUR ORGANISASI
PT PLN (PERSERO) AREA PELAYANAN DAN JARINGAN SURABAYA SELATAN**



Sumber: Berdasarkan Keputusan General Manager PT PLN (Persero) Distribusi

Jawa Timur No: 011.K/GM.DIST-JATIM/2010

2.5.1 Tugas dan Wewenang

A. Manajemen Puncak

Manajemen puncak mempunyai tanggung jawab untuk memastikan bahwa rencana kerja perusahaan dilaksanakan untuk mencapai sasaran mutu dan sistem manajemen mutu tetap dilaksanakan sesuai dengan perkembangan perusahaan. Di dalam struktur organisasi Manajer APJ Surabaya Selatan dibantu oleh beberapa Asisten Manajer yang masing-masing mempunyai tanggung jawab dan wewenang sebagai berikut:

B. Asisten Manajer Pelayanan Pelanggan

1. Menyusun rencana kerja pelayanan pelanggan sebagai pedoman kerja.
2. Mengawasi dan mengkoordinasi dalam hal kegiatan pelayanan pelanggan.
3. Membagi tugas kepada bawahan sebagai pelaksana.
4. Memeriksa berkas-berkas permohonan penyambungan dan penambahan daya.
5. Memonitoring keluhan pelanggan dan mengontrol bagian penagihan.
6. Membuat laporan berkala sesuai dengan bidang tugasnya.

I. Asisten Manajer Pelayanan Teknik

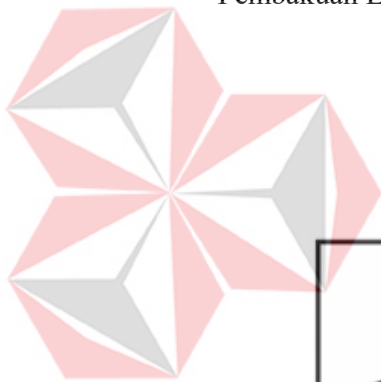
1. Mengendalikan dan mengawasi fungsi Alat Pembatas dan Pengukur (APP) dan menyusun rencana pemeliharaannya.
2. Melaksanakan SIP untuk pengukuran dan penerapan APP.
3. Melaksanakan pemutusan sementara dan penyambungan kembali serta bongkar rampung.

4. Menyusun laporan sesuai bidang tugas pelayanan tugas bagian pelayanan teknik.

2.6 Makna Logo Perusahaan Listrik Negara (PLN)

A. Bentuk Lambang

Bentuk, warna dan makna lambang Perusahaan resmi yang digunakan adalah sesuai yang tercantum pada Lampiran Surat Keputusan Direksi Perusahaan Umum Listrik Negara No. : 031/DIR/76 Tanggal : 1 Juni 1976, mengenai Pembakuan Lambang Perusahaan Umum Listrik Negara.



Gambar 2.2 Logo Perusahaan Listrik Negara



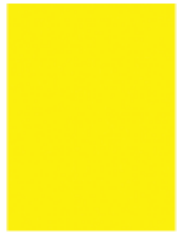
Sumber: Surat Keputusan Direksi Perusahaan Umum

Listrik Negara No. : 031/DIR/76

B. Element-element Dasar Lambang

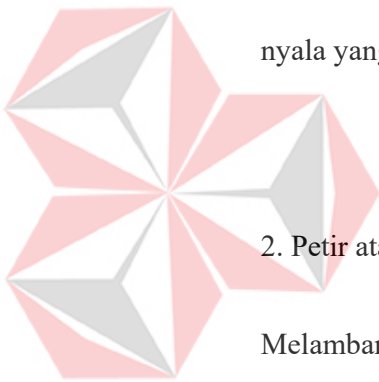
1. Bidang Persegi Panjang Vertikal

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

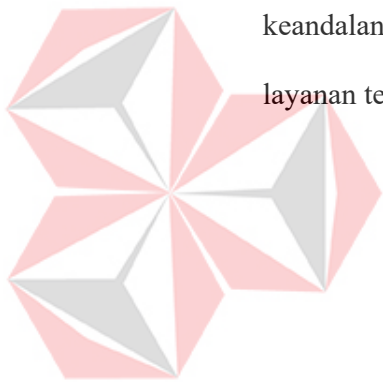
Melambangkan tenaga listrik yang terkandung di dalamnya sebagai produk jasa utama yang dihasilkan oleh perusahaan. Selain itu petir pun mengartikan kerja cepat dan tepat para insan PT PLN (Persero) dalam memberikan solusi terbaik bagi para pelanggannya. Warnanya yang merah melambangkan kedewasaan PLN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



UNIVERSITAS
Dinamika

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



UNIVERSITAS
Dinamika

BAB III

LANDASAN TEORI

3.1 Pelayanan

3.1.1 Definisi Pelayanan

Pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku (KEPMENPAN 81 atau 93).

Menurut (Burnet Ken, 1987 dalam Wasistiono, 2003) pelayanan adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Pelayanan menurut kamus besar bahasa Indonesia (1988) adalah cara melayani, jasa atau kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pelayanan menurut (Pass, et all 1994 dalam kamus bisnis lengkap Collins) adalah aktifitas ekonomi yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan bisnis atau pribadi.

Menurut (Gasperz, 1997 dalam S. Lukman, 2004), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut (Batinggi, 2005 dalam Nurhasyima, 2007), disebut pelayanan umum lahir karena adanya kepentingan umum. Pelayanan umum bukanlah tujuan, melainkan suatu proses untuk mencapai sasaran tertentu yang ditetapkan. Pelayanan menurut Batinggi (2005) terdiri atas empat faktor, yaitu:

1. Sistem, prosedur, metode.
2. Personal, terutama ditekankan pada perilaku aparatur.
3. Sarana dan prasarana.
4. Masyarakat sebagai pelanggan.

Menurut (Gronroos sebagaimana dikutip oleh Ratminto dan Winarsih, 2005), pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Sedangkan menurut Moenir sebagaimana dikutip oleh Tangkilisan (2005), pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau negara.

Dari definisi-definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau aktivitas yang terjadi adanya interaksi secara langsung antara konsumen dengan karyawan atau seseorang dengan orang lain maupun hal lain yang disediakan oleh perusahaan dengan mendapatkan keuntungan dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan yang nantinya memperoleh kepuasan bagi pelanggan.

Proses pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang untuk menolong menyediakan apa saja yang diperlukan orang lain dalam memenuhi keinginannya sesuai dengan haknya yang dihasilkan melalui tata kerja, prosedur kerja, sistem kerja dan waktu kerja yang efisien.

3.1.2 Asas Pelayanan Dalam Surat Keputusan MENPAN Nomor 63/2004

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004 dalam Ratminto, 2006. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut:

a. Tranparasi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

3.1.3 Standard Pelayanan dan Prinsip-prinsip Pelayanan

Dalam pelayanan harus ada standarisasi, antara lain:

- a. Jenis pelayanan.
- b. Dasar hukum.
- c. Persyaratan.
- d. Prosedur.
- e. Waktu penyelesaian.
- f. Biaya.
- g. Produk yang dikeluarkan.

Sedangkan prinsip-prinsip pelayanan antara lain:

- a. Kesederhanaan.
- b. Kepastian waktu.
- c. Akurasi.
- d. Keamanan.
- e. Tanggung jawab.
- f. Kemudahan akses.
- g. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan.
- h. Kenyamanan.
- i. Kelengkapan sarana dan prasarana.

Banyak pelaku bisnis dan instruktur sumber daya manusia yang mengetengahkan kreativitasnya dalam mengelola kata “*Service*” menjadi kata atau kalimat yang diperkirakan akan lebih bermakna dengan cara menguraikan tiap hurufnya. Menurut pendapat Catherine DeVrye s(1997) yang mengolah kata *service* untuk dikaitkan dengan langkah-langkah strategis menuju kesuksesan.

SERVICE itu dipanjangkan dalam istilah dan makna sebagai berikut:

Self esteem : Memberi nilai pada diri sendiri.

Exceed expectation : Melampaui yang diharapkan konsumen.

Recover : Merebut kembali.

Vision : Visi.

Improve : Melakukan peningkatan.

Care : Memberi perhatian.

Empower : Memberikan pemberdayaan.

3.1.4 Paradigma Pelayanan

Sejalan dengan perkembangan manajemen penyelenggaraan pemerintahan dan dalam upaya mewujudkan pelayanan prima dan berkualitas, paradigma pelayanan berkembang dengan fokus pengelolaan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Dengan ciri-ciri:

- a. Lebih menfokuskan diri kepada fungsi pengaturan, melalui berbagai kebijakan yang memfasilitasi berkembangnya kondisi yang kondusif bagi pelayanan oleh masyarakat.
- b. Lebih menfokuskan diri kepada pemberdayaan masyarakat, sehingga masyarakat mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas pelayanan yang telah dibangun bersama.
- c. Menerapkan sistem kompetisi dalam hal penyediaan pelayanan tertentu, sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang berkualitas.
- d. Terfokus pada pencapaian dengan visi, misi, tujuan dan sasaran berorientasi pada hasil (*outcomes*) yang sesuai dengan input yang digunakan.
- e. Lebih mengutamakan apa yang diinginkan masyarakat.
- f. Pemerintah juga berperan untuk memperoleh pendapatan dari pelayanan yang dilaksanakan.
- g. Lebih mengutamakan antisipasi terhadap permasalahan pelayanan.
- h. Lebih mengutamakan desentralisasi dalam pelaksanaan pelayanan.
- i. Menetapkan sistem pasar dalam memberikan pelayanan.

3.2 Pelayanan Publik

3.2.1 Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (KEPMENPAN NO. 63 atau KEP M.PAN 7/2003).

Adapun lima karakteristik yang dapat dipakai untuk membedakan ketiga jenis penyelenggaraan pelayanan publik tersebut, yaitu:

a. Adaptabilitas layanan.

Ini berarti derajat perubahan layanan sesuai dengan tuntutan perubahan yang diminta oleh pengguna.

b. Posisi tawar pengguna atau *klien*.

Semakin tinggi posisi tawar pengguna atau *klien*, maka akan semakin tinggi pula peluang pengguna untuk meminta pelayanan yang lebih baik.

c. Type pasar.

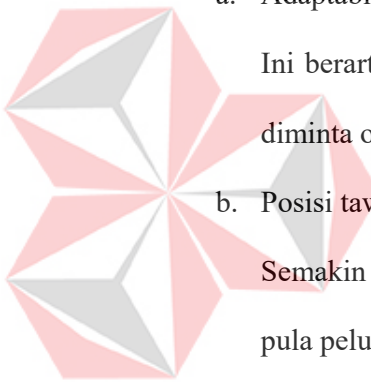
Karakteristik ini menggambarkan jumlah penyelenggara pelayanan yang ada, dan hubungannya dengan pengguna atau *klien*.

d. *Locus of control*.

Karakteristik ini menjelaskan siapa yang memegang kontrol atas transaksi, apakah pengguna ataukah penyelenggara pelayanan.

e. Sifat pelayanan.

Hal ini menunjukkan kepentingan pengguna atau penyelenggara pelayanan yang lebih dominan.



UNIVERSITAS
Dinamika

3.2.2 Hakekat Pelayanan Publik

Adapun beberapa hakekat pelayanan publik, yaitu:

- a. Melayani masyarakat baik sebagai kewajiban maupun sebagai kehormatan, merupakan dasar bagi terbentuknya masyarakat yang manusiawi.
- b. Pelayanan publik pada hakekatnya pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat. (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63 atau KEP M.PAN 7/2003.
- c. Pelayanan publik oleh instansi pemerintah bermotif sosial dan politik yakni untuk menjalankan visi & misi serta mencari dukungan suara.
- d. Pelayanan publik oleh swasta dapat bermotif sosial (*volunteer*), tetapi lebih banyak bermotif ekonomi yakni mencari keuntungan.
- e. Pelayanan publik kepada masyarakat dapat diberikan secara cuma-cuma sebagai kompensasi dari pembayaran pajak, ataupun ditarik bayaran.
- f. Tarif pelayanan publik oleh pemerintah ditetapkan berdasarkan harga produksi atau tarif yang paling terjangkau.
- g. Pemberian pelayanan publik secara seragam kepada semua warga negara sebenarnya justru tidak adil karena kebutuhan & kepentingan masyarakat berbeda-beda.

3.2.3 Klasifikasi Pelayanan Publik

Adapun beberapa klasifikasi dalam pelayanan publik, antara lain:

- a. Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik.
- b. Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik.
- c. Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik.
- d. Pelayanan Regulatif yaitu pelayanan melalui penegakan hukum dan peraturan perundang-undangan, maupun kebijakan publik yang mengatur sendi-sendi kehidupan masyarakat.

3.2.4 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Adapun prinsip-prinsip pelayanan publik, yaitu:

- a. Kesederhanaan.
- b. Kejelasan.
- c. Kepastian Waktu.
- d. Akurasi.
- e. Keamanan.
- f. Tanggung jawab.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana.
- h. Kemudahan Akses.
- i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan.

j. Kenyamanan.

(Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63 atau KEP M.PAN 7/2003).

3.2.5 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik juga sangat berpengaruh untuk masyarakat. Berikut ini beberapa kualitas publik, yaitu:

- a. Prosedur pelayanan, prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian, ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan dalam hal ini biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- d. Sarana dan prasarana harus disediakan secara memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kompetensi petugas pemberi pelayanan, harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

3.3 Pelayanan Prima

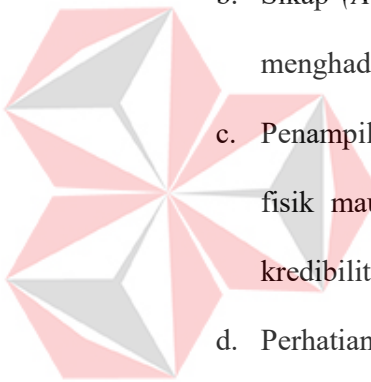
3.3.1 Definisi Pelayanan Prima

Dalam perkembangan dunia jasa dewasa ini dikenal istilah pelayanan prima (*Service Excellence*). Definisi pelayanan prima mengandung tiga hal pokok, yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan kepedulian terhadap pelanggan, upaya melayani dengan tindakan yang terbaik dan ada tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu (Zeithaml, 1996 dikutip Swastika, 2005). Untuk mencapai suatu pelayanan yang prima pihak perusahaan haruslah memiliki keterampilan tertentu, diantaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaannya dengan baik tugas berkaitan pada bagian atau departemennya maupun bagian lainnya, maupun berkomunikasi dengan baik, mampu mengerti dan memahami bahasa isyarat (*gesture*) pelanggan serta memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara profesional.

Dengan demikian dapat dilihat bahwa untuk memberikan sebuah pelayanan prima kepada pelanggan bukanlah pekerjaan yang mudah. Tetapi bila beberapa hal yang tersebut diatas dapat dilakukan maka perusahaan yang bersangkutan akan dapat meraih manfaat yang besar, terutama berupa kepuasan dan loyalitas pelanggan yang besar.

Menurut (Barata, 2004 dikutip dalam Moenir 2001) pelayanan prima (*service excellence*) terdiri dari 6 unsur pokok, antara lain:

- a. Kemampuan (*Ability*) adalah pengetahuan dan ketrampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan *public relations* sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi atau perusahaan.
- b. Sikap (*Attitude*) adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan.
- c. Penampilan (*Appearance*) adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non-fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.
- d. Perhatian (*Action*) adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.
- e. Tanggung jawab (*Accountability*) adalah suatu sikap berperihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.



UNIVERSITAS
Dinamika

Sedangkan menurut (Tjiptono, 1991 dalam Giri, 2005) pelayanan prima (*service excellence*) terdiri dari 4 unsur pokok, antara lain:

- a. Kecepatan.
- b. Ketepatan.
- c. Keramahan.
- d. Kenyamanan.

Banyak pengertian atau definisi mengenai pelayanan prima yang seringkali diungkapkan oleh pelaku bisnis, antara lain:

- a. Layanan prima adalah melayani pelanggan merasa penting.
- b. Layanan prima adalah melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat.
- c. Layanan prima adalah pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan.
- d. Layanan prima adalah menempatkan pelanggan sebagai mitra.
- e. Layanan prima adalah pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan.
- f. Layanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan untuk memberikan rasa puas.
- g. Layanan prima adalah upaya layanan terpadu untuk kepuasan pelanggan.

Kita mengetahui banyak sekali definisi atau pengertian dari pelayanan prima, namun demikian dalam suatu definisi pelayanan prima paling tidak kesamaannya terletak pada tujuan layanan yaitu “memuaskan pelanggan”.

3.3.2 Karakteristik Organisasi Pelayanan Prima

Menurut *Innovative and Quality Services Group - Financial and Information Management Branch, Treasury Board Secretariat – Canada*, dikutip Irawan, 2002. Karakteristik organisasi pelayanan prima sebagai berikut:

- a. Setiap anggota atau pegawai memahami tujuan organisasi .dan mengerti peranan masing-masing dalam proses operasional organisasi.
- b. Menghargai keberadaan setiap orang dalam organisasi dan memberi kesempatan dan dorongan untuk mengembangkan potensi masing-masing.
- c. Fokus utama adalah melayani klien atau masyarakat.
- d. Kerjasama dan Kerja tim menjadi budaya kerja sehari-hari.
- e. Para pemimpin atau pejabat sepenuhnya terlibat dalam program dan inisiatif peningkatan kualitas pelayanan.
- f. Setiap orang dalam organisasi berkonsentrasi pada pencapaian kinerja dan kualitas pelayanan.
- g. Berorientasi kepada perbaikan kinerja secara berkelanjutan.
- h. Organisasi dan seluruh anggota atau pegawai sangat menghargai dan mampu memahami harapan-harapan para *Stakeholder* dan mengetahui bagaimana memberikan kepuasan kepada mereka.
- i. *Quality and Innovation Driven.*

3.3.2 Kendala Pengembangan Pelayanan Prima

Berikut ini kendala pengembangan pelayanan prima, yaitu:

- a. Kurangnya komitmen dari aparatur pelayanan.
- b. Kurangnya pemahaman tentang manajemen kualitas Ketidakmampuan merubah Budaya & Perilaku.
- c. Kurang akuratnya perencanaan kualitas.
- d. Kurang efektifnya program pengembangan SDM.
- e. Sistem dan Struktur kelembagaan tidak kondusif.
- f. Keterbatasan sumber-sumber.
- g. Lemahnya sistem insentif (terutama non finansial).
- h. Penerapan sistem manajemen kualitas belum efektif.
- i. Berorientasi jangka pendek.
- j. Sistem informasi kinerja pelayanan belum dikembangkan.
- k. Lemahnya integritas aparatur.

3.3.4 Unsur-Unsur Pelayanan Prima

Pelayanan kepada masyarakat tentunya telah ada suatu ketentuan tata laksananya, prosedur dan kewenangan sehingga penerima pelayanan merasa puas apa yang telah diterimanya. Sehubungan dengan itu pelayanan kepada masyarakat harus mempunyai makna mutu pelayanan yang:

- a. Memenuhi standar waktu, tempat, biaya, kualitas dan prosedur yang ditetapkan untuk penyelesaian setiap tugas dalam pemberian pelayanan.

- b. Memuaskan pelanggan artinya, bahwa setiap keinginan orang yang menerima pelayanan merasa puas, berkualitas dan tepat waktu dan biaya yang terjangkau.

3.4 Kualitas Pelayanan

3.4.1 Definisi Kualitas Pelayanan

Definisi kualitas menurut (Kotler, 1994 dalam Nasution 2005) adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.

Terdapat beberapa jenis kebutuhan pelanggan, antara lain:

- a. Kebutuhan yang diutarakan dengan jelas oleh pelanggan.
- b. Kebutuhan yang nyata dari pelanggan.
- c. Kebutuhan yang tidak diutarakan misalnya pelanggan mengharapkan pelayanan yang baik.
- d. Kebutuhan kegembiraan yaitu nilai tambah dari karakteristik yaitu nilai tambah dari karakteristik yang tidak diketahui sebelumnya.
- e. Kebutuhan rahasia dimana pelanggan ingin dipandang sebagai konsumen cerdas yang berorientasi pada nilai.

Menurut Silvesto, 1998 dalam Azrul Azwar, 1999) mengatakan beberapa pengertian tentang konsep kualitas pelayanan dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Kualitas adalah tingkat kesempurnaan dari penampilan suatu yang sedang diamati (Winston Dictionary, 1956).

- b. Kualitas adalah sifat yang dimiliki oleh suatu program.
- c. Kualitas adalah totalitas dari wujud serta ciri dari suatu barang jasa, yang di dalamnya terkandung sekaligus pengertian rasa aman atau pemenuhan kebutuhan para pengguna.
- d. Kualitas adalah kepatuhan terhadap standard yang telah ditetapkan (Crosby, 1984).

Menurut (Goetsch dan Davis,1994 dikutip dari Tjiptono 1998) “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Kualitas pelayanan merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya asing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, tenaga kerja, proses dan lingkungannya.

Kualitas dibagi menjadi 2 bagian, antara lain:

- a. Kualitas layanan internal

Kualitas internal berkaitan dengan interaksi jajaran pegawai organisasi atau perusahaan dengan berbagai fasilitas yang tersedia. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal adalah:

1. pola manajemen umum dari perusahaan.
2. penyedia fasilitas pendukung.
3. pengembangan sumber daya manusia.
4. iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja.
5. pola insentif.

Jika faktor-faktor diatas dikembangkan, loyalitas dan integritas pada diri masing-masing pegawai akan mampu untuk mengembangkan pelayanan yang terbaik. Apalagi jika semua kegiatan dapat dilakukan secara terintegrasi dalam bentuk saling memfasilitasi, saling mendukung, sehingga hasil pekerjaan mereka secara total mampu menunjang kelancaran usaha.

b. Kualitas layanan eksternal.

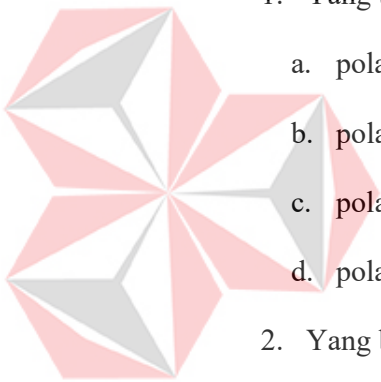
Mengenai kualitas layanan eksternal pada pelanggan, ada beberapa faktor yang menentukan kualitas layanan, antara lain:

1. Yang berkaitan dengan penyediaan jasa;

- a. pola layanan dan tata cara penyediaan atau pembentukan jasa tertentu.
- b. pola layanan distribusi jasa.
- c. pola layanan penjualan jasa.
- d. pola layanan dalam penyampaian jasa.

2. Yang berkaitan dengan penyediaan barang;

- a. Pola layanan dan pembuatan barang berkualitas atau penyediaan barang berkualitas.
- b. Pola layanan pendistribusian barang.
- c. Pola layanan penjualan barang.
- d. Pola layanan purna jual.



Bila kinerja pelayanan dikaitkan dengan harapan dan kepuasan maka gambarannya adalah sebagai berikut:

a. $Kinerja < Harapan$.

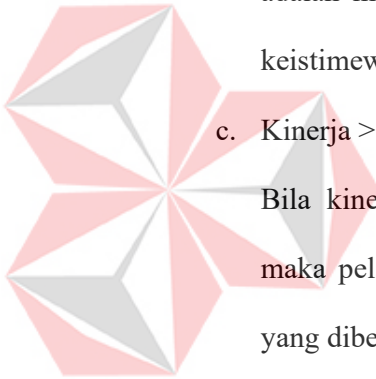
Bila kinerja layanan menunjukkan keadaan dibawah harapan pelanggan, maka pelayanan kepada pelanggan dapat dianggap tidak memuaskan.

b. $Kinerja = Harapan$.

Bila kinerja layanan menunjukkan sama atau sesuai dengan yang diharapkan pelanggan, maka pelayanan dianggap memuaskan, tetapi tingkat kepuasannya adalah minimal karena pada keadaan seperti ini dapat dianggap belum ada keistimewaan layanan. Jadi pelayanan dianggap biasa dan wajar-wajar saja.

c. $Kinerja > Harapan$.

Bila kinerja layanan menunjukkan lebih dari yang diharapkan pelanggan, maka pelayanan dianggap istimewa atau sangat memuaskan karena pelayanan yang diberikan ada pada tahap optimal.



UNIVERSITAS
Dinamika

3.4.2 Prinsip-Prinsip Kualitas Jasa

Dalam rangka menciptakan gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi organisasi jasa untuk menyempurnakan kualitas, organisasi bersangkutan harus mampu mengimplementasikan enam prinsip utama yang berlaku bagi perusahaan manufaktur maupun organisasi jasa. Keenam prinsip ini sangat bermanfaat dalam membentuk mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan dengan

didukung oleh para pemasok, karyawan, dan pelanggan. Keenam prinsip tersebut terdiri atas (Wolkins, dikutip dalam Scheuing & Christopher, 1993):

a. Kepemimpinan.

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin dan mengarahkan organisasinya dalam upaya peningkatan kinerja kualitas. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, usaha peningkatan kualitas hanya akan berdampak kecil.

b. Pendidikan.

Semua karyawan perusahaan, mulai dari manajer puncak sampai karyawan operasional, wajib mendapatkan pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut antara lain konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.

c. Perencanaan strategik.

Proses perencanaan strategik harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya.

d. *Review*.

Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasi. Proses ini menggambarkan mekanisme yang menjamin adanya perhatian terus-menerus terhadap upaya mewujudkan sasaran kualitas.

e. Komunikasi.

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi, baik dengan karyawan, pelanggan, maupun *stakeholder* lainnya.

f. *Total Human Reward*

Reward dan *recognition* merupakan aspek krusial dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan berprestasi perlu diberi imbalan dan prestasinya harus diakui. Dengan cara seperti ini, motivasi, semangat kerja, rasa bangga dan rasa memiliki (*sense of belonging*) setiap anggota organisasi dapat meningkat, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan produktifitas dan profitabilitas bagi perusahaan, serta kepuasan dan loyalitas pelanggan.

3.4.3 Dimensi Kualitas Jasa

Melalui serangkaian penelitian terhadap berbagai macam industri jasa Parasuraman, (Zeithaml, dan Berry, 1985 dikutip dari Amin, 2007) berhasil mengidentifikasi sepuluh dimensi pokok kualitas jasa :

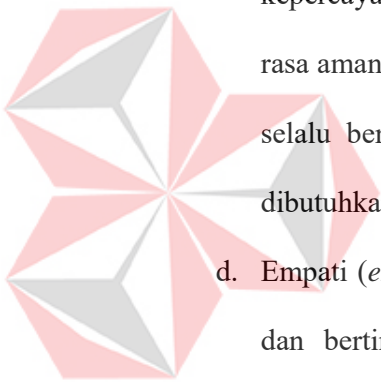
- a. Reliabilitas, meliputi dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal (*right from the first time*), memenuhi janjinya secara akurat dan andal (misalnya, menyampaikan jasa sesuai dengan janji yang disepakati), menyampaikan data (*record*) secara tepat, dan mengirimkan tagihan yang akurat.

- b. Responsivitas atau daya tanggap, yaitu kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat. Beberapa contoh diantaranya: ketepatan waktu pelayanan, pengiriman slip transaksi secepatnya, kecepatan menghubungi kembali pelanggan, dan penyampaian layanan secara cepat.
- c. Kompetensi, yaitu penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat menyampaikan jasa sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Termasuk didalamnya adalah pengetahuan dan keterampilan karyawan kontak, pengetahuan dan keterampilan personil dukungan operasional, dan kapabilitas riset organisasi.
- d. Akses, meliputi kemudahan untuk dihubungi atau ditemui (*approachability*) dan kemudahan kontak. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa mudah dijangkau, waktu mengantri atau menunggu tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi (contohnya telepon, surat, *email*, fax, dan seterusnya), dan jam operasi nyaman.
- e. Kesopanan (*courtesy*), meliputi sikap santun, respek, atensi, dan keramahan para karyawan kontak (seperti *receptionis*, operator telepon, *bell person*, teller bank, kasir, dan lain-lain).
- f. Komunikasi, artinya menyampaikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang mudah mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan. Termasuk didalamnya adalah penjelasan mengenai jasa atau layanan yang ditawarkan, biaya jasa, *trade off* antara jasa dan biaya, serta proses penanganan masalah potensial yang mungkin timbul.

- g. Kredibilitas, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakter pribadi karyawan kontak, dan interaksi dengan pelanggan (*hard selling versus soft selling approach*).
- h. Keamanan (*security*), yaitu bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Termasuk didalamnya adalah keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan financial (*financial security*), privasi, dan kerahasiaan (*confidentiality*).
- i. Kemampuan memahami pelanggan, yaitu berupaya memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, memberikan perhatian individual, dan mengenal pelanggan regular.
- j. Bukti fisik (*tangibles*), meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan-bahan komunikasi perusahaan (seperti kartu bisnis, kop surat, dan lain-lain).

Menurut Parasuraman, (Zeithaml, dan Berry, 1988 dikutip dari Mc Graw Hill) menemukan adanya *overlapping* diantara beberapa dimensi diatas. Oleh sebab itu, mereka menyederhanakan sepuluh dimensi tersebut menjadi lima dimensi pokok. Kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan disatukan menjadi jaminan (*assurance*). Sedangkan akses, komunikasi, dan kemampuan memahami pelanggan diintegrasikan menjadi empati (*empathy*). Dengan demikian, terdapat lima dimensi utama yang disusun sesuai dengan urutan tingkat kepentingan relatifnya, yaitu :

- a. Reliabilitas (*reability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
- b. Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
- c. Jaminan (*assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
- d. Empati (*empathy*), berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
- e. Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.



3.4.4 Unsur-unsur Kualitas Pelayanan

Adapun beberapa unsur-unsur kualitas pelayanan yaitu:

a. Penampilan.

Personal dan fisik sebagaimana layanan kantor depan (*receptionist*) memerlukan persyaratan seperti: wajah harus menawan, badan harus tegak, tutur bahasa menarik, familiar dalam perilaku, penampilan penuh percaya diri, busana harus menarik.

b. Tepat Waktu dan Janji.

Secara utuh dan prima petugas pelayanan dalam menyampaikan perlu diperhitungkan janji yang disampaikan kepada pelanggan bukan sebaliknya selalu ingkar janji.

c. Kesiediaan Melayani.

Sebagaimana fungsi dan wewenang harus melayani kepada para pelanggan, konsekuensi logis petugas harus benar-benar bersedia dalam melayani para pelanggan.

d. Pengetahuan dan Keahlian.

Sebagai syarat untuk melayani dengan baik, petugas harus mempunyai pengetahuan dan keahlian. Petugas pelayanan harus memiliki tingkat pendidikan tertentu dan pelatihan tertentu yang disyaratkan dalam jabatan serta memiliki pengalaman yang luas dibidangnya.

e. Kesopanan dan Ramah Tamah.

Masyarakat pengguna jasa pelayanan itu sendiri dan lapisan masyarakat baik tingkat status ekonomi dan sosial rendah maupun tinggi terdapat perbedaan

karakternya maka petugas pelayanan masyarakat dituntut adanya keramahan tamahan yang standar dalam melayani, sabar, tidak egois, dan santun dalam bertutur kepada pelanggan.

f. Kejujuran dan Kepercayaan.

Pelayanan ini oleh pengguna jasa dapat dipergunakan berbagai aspek, maka dalam penyelenggaraannya harus transparan dari aspek kejujuran, jujur dalam bentuk aturan, jujur dalam pembiayaan, dan jujur dalam penyelesaian waktunya. Dari aspek kejujuran ini petugas pelayanan dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang dipercaya dari segi sikapnya, dapat dipercaya dari tutur katanya, dapat dipercaya dalam menyelesaikan akhir pelayanan sehingga otomatis pelanggan akan merasa puas.

g. Keterbukaan.

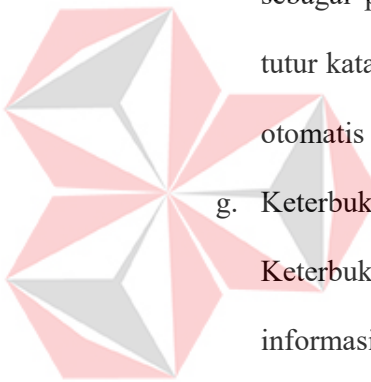
Keterbukaan itu akan mempengaruhi unsur-unsur kesederhanaan, kejelasan informasi kepada masyarakat.

h. Efisien.

Dari setiap pelayanan dalam berbagai urusan, tuntutan masyarakat adalah efisien dan efektifitas dari berbagai aspek sumber daya sehingga menghasilkan biaya yang murah, waktu yang singkat dan tepat serta hasil kualitas yang tinggi.

i. Tidak Rasial.

Pengurusan pelayanan tidak membedakan kesukuan, agama, aliran dan politik dengan demikian segala urusan harus memenuhi jangkauan yang luas dan merata.



j. Kesederhanaan.

Prosedur dan tata cara pelayanan kepada masyarakat untuk diperhatikan kemudahan, tidak berbelit-belit dalam pelaksanaan.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, manajemen kualitas jasa modern memfokuskan perhatian pada strategi pelayanan 7P, seperti ditunjukkan dalam Tabel 3.1



UNIVERSITAS
Dinamika

Tabel 3.1. Kepuasan Manajemen Kualitas Berkaitan dengan Kualitas Strategi Pelayanan 7P

No	Strategi Pelayanan	Isu-Isu Kualits Pelayanan
1.	<i>Product</i> (produk)	Ide-ide dan pengembangan produk. Variasi dan model produk. Spesifikasi kualitas produk. Pengepakan atau pembungkusan. Logo produk, merk dagang, dan persepsi publik. Pelayanan pendukung dan komplementer. Derajat layanan (<i>full-service and self service</i>).
2.	<i>Price</i> (harga)	Analisis kompetitif. Strategi penetapan harga, tingkat dan perubahan harga, target pasar. Diskon, pemberian kupon berhadiah, kebijaksanaan penjualan. Metode atau cara pembayaran.
3.	<i>Place</i> (tempat)	Strategi dan rencana saluran distribusi. Manajemen dan alokasi penempatan produk. Manajemen gudang dan inventori. Derajat integrasi vertikal dan horizontal. Kebijaksanaan dan standar tingkat pelayanan. Kenyamanan dan lokasi fasilitas.
4.	<i>Promotion</i> (promosi)	Strategi periklanan, target pasar, jadwal, dan waktu. Penjualan langsung dan bersifat pribadi. Tema posisi pasar dan Manajemen dan posisi produk.
5.	<i>Phycical Evidence</i>	Tata leta fasilitas, tema, dekorasi, penerangan, kebersihan. Penampilan dan kesehatan karyawan. Kenyamanan peralatan, realibilitas, kemudahan pengguna.
6.	<i>Design Proses</i>	Prosedur operasi terinci dan deskripsi pekerjaan. Prosedur untuk revolusi masalah pelanggan. Penetapan standar performansi untuk proses, fasilitas, peralatan, dan pekerjaan yang menciptakan pelayanan kepada pelanggan
7.	<i>Participants</i>	<i>Personal selling</i> . Prosedur partisipasi kelompok pelayanan atau pribadi dan norma-norma perilaku. Pelatihan tentang ketrampilan interaksi dan resolusi masalah pelanggan.

Sumber: Zeithaml Murdick et.al., (1990)

3.5 Kepuasan Pelanggan

3.5.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan

Dalam menyelenggarakan layanan, baik kepada pelanggan internal maupun eksternal, pihak penyedia dan pemberi layanan harus selalu berupaya untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan yaitu: kepuasan konsumen atau pelanggan (*costumer satisfaction*).

Tingkat kepuasan pelanggan yang diperoleh para pelanggan biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati serta layanan lain yang berupa layanan pra-jual, saat transaksi, dan purna jual.

Menurut Wilton yang dikutip oleh Tangkilisan (2005) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kinerja) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya, maka kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Menurut Day dalam Tse dan Wilton (Tjiptono 1988) adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual setelah pemakaiannya. Dimensi kepuasan mengandung komponen makna dan emosi yang integral. Proses kepuasan pelanggan itu sendiri saling berhubungan antara berbagai paradigma, model dengan mode tetapi selalu berkaitan dengan kepuasan hidup dan kualitas

hidup itu sendiri. Pada intinya kepuasan pelanggan adalah response atau tanggapan yang diberikan oleh pelanggan (customer) atas terpenuhinya kebutuhan, sehingga memperoleh rasa senang atau nyaman. Dengan pengertian itu, maka penilaian terhadap suatu bentuk keistimewaan atau kelebihan dari suatu barang atau jasa ataupun barang atau jasa itu sendiri, dapat memberikan suatu tingkat kenyamanan yang berhubungan dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan yang sesuai (*meet expectation*) atau melebihi harapan (*excellent*) pelanggan.

Menurut Kolter (1994) memberikan definisi adalah tingkatan perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan dengan harapannya.

Menurut Eangel (1990) kepuasan pelanggan merupakan “Evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan pelanggan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan”.

Menurut (Kolter, 1994 dalam Aritonang, 2005) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dibandingkan dengan persepsinya terhadap kinerja, maka yang diperoleh adalah ketidakpuasan. Jika kinerja lebih besar dibandingkan dengan harapan, maka pelanggan akan mendapatkan kepuasan.

Menurut Boarden (2001) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan berhubungan dengan diskonfirmasi antara harapan dan kenyataan kinerja pelayanan.

Kepuasan-kepuasan pelanggan biasanya ditunjukkan untuk meneliti tingkat kepuasan pelanggan, antara lain:

- a. Mengukur kepuasan pelanggan melalui kualitas barang atau jasa.
- b. Mengukur kepuasan pelanggan atas kemudahan didapatkannya barang atau jasa (menyangkut kelancaran distribusi atau penyebarannya).
- c. Mengukur kepuasan pelanggan melalui nilai barang atau jasa.
- d. Mengukur kepuasan berdasarkan keyakinan pelanggan atas produk yang digunakannya dibandingkan dengan produk lainnya.

3.5.2 Strategi Kepuasan Pelanggan

Beberapa strategi yang dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan adalah:

1. *Relation Marketing* (Mc Kenna, 1991), yaitu strategi dimana transaksi pertukaran antara pembeli dan penjual berkelanjutan, tidak berakhir setelah penjualan selesai. *Relation Marketing* berdasar pada:
 - a. *Fokus customer retention*.
 - b. Orientasi manfaat produk.
 - c. Orientasi jangka panjang.
 - d. Layanan pelanggan yang sangat diperhatikan dan ditekankan.
 - e. Komitmen terhadap konsumen sangat tinggi.
 - f. Kontak dengan pelanggan sangat tinggi.
 - g. Kualitas yang merupakan perhatian sangat tinggi.

2. Strategi *Superior Costumer Service* (Shnaars, 1991).

Strategi ini menawarkan strategi yang lebih baik daripada pesaing. Perusahaan atau organisasi yang menggunakan strategi ini harus memiliki dana yang cukup besar dan kemampuan SDM yang unggul, serta memiliki usaha yang gigih agar tercipta suatu pelayanan yang menawarkan *customer service* yang lebih baik akan membebaskan harga yang lebih tinggi daripada produk atau jasa yang dihasilkan.

3. Strategi *Unconditional Guarantees* atau *extra ordinary guarantees*.

Strategi ini berintikan komitmen untuk memberikan kepuasan konsumen yang akhirnya akan menjadi sumber dinamisme penyempurnaan mutu produk atau jasa dan kinerja perusahaan.

4. Strategi Penanganan Keluhan Yang Efisien.

Memberikan peluang bagi perusahaan untuk mengubah konsumen yang tidak puas (*unsatisfied costumer*) menjadi konsumen yang puas (*satisfied costumer*) terhadap produk atau jasa yang dihasilkan perusahaan.

5. Strategi Peningkatan Kinerja Perusahaan.

Suatu strategi yang meliputi berbagai upaya seperti melakukan pemantauan dan kepuasan konsumen secara berkesinambungan, memberikan pendidikan serta pelatihan yang mencakup komunikasi dan public relation terhadap pihak manajemen dan karyawan, memasukkan unsur kemampuan untuk memuaskan konsumen yang penilaiannya bisa didasarkan pada survey konsumen, dalam sistem penilaian prestasi karyawan dan memberikan empowerment yang lebih besar kepada karyawan dalam melaksanakan tugasnya.

6. Penerapan *Quality Function Deployment (QFD)* merupakan praktek dalam merancang suatu proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan konsumen.

3.5.3 Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pelanggan

Produk dengan kualitas yang prima apabila disampaikan kepada pelanggan dengan cara yang tidak simpatik, dapat mengakibatkan ketidakpuasan pelanggan.

Agar layanan dapat memuaskan pelanggan baik pribadi maupun kelompok (institusi) maka selain kualitas produk atau jasa yang dihasilkan, juga harus memenuhi 4 persyaratan pokok yaitu:

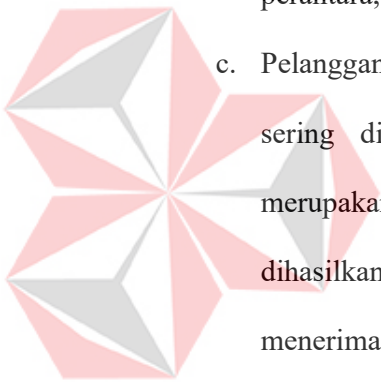
- a. Tingkah laku yang sopan dari semua pihak yang berhubungan langsung dengan pelanggan termasuk keramahan.
- b. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan.
- c. Ketepatan waktu penyampaian.
- d. Faktor pendukung lainnya seperti peraturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, keterampilan petugas, dan faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Ada beberapa metode yang dapat dilakukan, salah satu metode yang populer adalah RATER yang merupakan kependekan dari *Reliability* (faktor keandalan), *Assurance* (faktor keyakinan), *Tangible* (faktor yang berkaitan dengan hal yang berwujud), *Emphaty* (faktor empati atau kepedulian terhadap pelanggan) dan *Responsiveness* (faktor ketanggapan).

3.5.4 Jenis-Jenis Pelanggan

Membicarakan tentang pelanggan yang harus dipuaskan dalam suatu sistem kualitas modern, perlu diidentifikasi jenis-jenis pelanggan itu. Pada dasarnya dikenal tiga macam pelanggan dalam sistem kualitas modern, yaitu:

- a. Pelanggan Internal, merupakan orang yang berada didalam perusahaan dan memiliki pengaruh pada performansi (*performance*) perusahaan atau orang-orang yang terlibat dalam proses penyediaan jasa.
- b. Pelanggan Antara, merupakan mereka yang bertindak atau berperan sebagai perantara, bukan sebagai pemakai akhir produk itu.
- c. Pelanggan Eksternal, merupakan pembeli atau pemakai produk itu, yang sering disebut pelanggan nyata (*real customer*). Pelanggan eksternal merupakan orang yang membayar untuk menggunakan produk yang dihasilkan tersebut atau semua orang yang berada diluar organisasi yang menerima layanan dari organisasi atau perusahaan.



3.6 Sertifikat ISO 9000

ISO 9000 merupakan sekumpulan standar yang mendefinisikan kualitas dalam persyaratan minimum dan memungkinkan suatu organisasi memenuhi standar kualitas internasional. Dalam struktur ISO 9000 terdapat standar-standar yang disertifikasi dan standar-standar yang tidak disertifikasi. Standar-standar sertifikasi ISO 9000 adalah : ISO 9001, ISO 9002, dan ISO 9003. Sedangkan standar-standar lain hanya bersifat pendukung dan merupakan petunjuk umum untuk memenuhi standar-standar sertifikasi.

3.6.1 Manfaat Sertifikat ISO 9000

Beberapa manfaat yang diperoleh perusahaan setelah memperoleh Sertifikat ISO 9000, yaitu:

- a. Meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan melalui jaminan kualitas yang terorganisasi dan sistematis.
- b. Perusahaan yang telah bersertifikat ISO 9000 diijinkan untuk mengiklankan pada media massa bahwa sistem kualitas dari perusahaan itu telah diakui secara internasional. Hal ini berarti meningkatkan citra perusahaan serta daya saing dalam memasuki pasar global.
- c. Perusahaan yang telah memperoleh sertifikat ISO 9000 secara otomatis terdaftar pada lembaga registrasi, sehingga apabila pelanggan potensial ingin mencari pemasok bersertifikat ISO 9000, maka akan menghubungi lembaga registrasi bertaraf internasional, maka terbuka kesempatan pasar baru.

- d. Meningkatkan kualitas dan produktivitas dari produk melalui kerjasama dan komunikasi lebih baik.
- e. Meningkatkan kesadaran kualitas dalam perusahaan.
- f. Memberikan pelatihan secara sistematis kepada seluruh staf perusahaan melalui prosedur dan instruksi yang terdefinisi secara baik.
- g. Terjadi perubahan positif dan karyawan terdorong untuk mempertahankan sertifikat ISO 9000 yang umumnya hanya berlaku selama 3 tahun.



UNIVERSITAS
Dinamika

BAB IV

METODE PENULISAN

4.1 Lokasi dan Waktu Kerja Praktek

4.1.1 Obyek Kerja Praktek

Lokasi Kerja Praktek merupakan tempat yang digunakan untuk mendapatkan keadaan yang sebenarnya dari obyek yang diamati guna memperoleh data yang sesuai dengan fokus Proyek Akhir. Maka penulis menetapkan obyek lokasi pada kantor PT PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Selatan, Jalan Ngage Timur No.14-16 Surabaya. Waktu yang ditetapkan pada saat Kerja Praktek selama satu bulan mulai tanggal 12 April-12 Mei 2010.

4.2 Teknik Pengumpulan Data

4.2.1 Sumber Data

Merupakan tempat kerja praktek untuk menemukan data dan informasi yang diperlukan berkenaan dengan Tugas Akhir yang diperoleh melalui:

1. Informan merupakan subyek yang menguasai permasalahan, memiliki data dan bersedia memberikan informasi yang benar-benar relevan dan kompeten dalam rumusan masalah proyek akhir yaitu berupa data keterangan, cerita atau kata-kata yang bermakna, sehingga data yang diperoleh dapat digunakan untuk mengembangkan teori.

2. Peristiwa peristiwa merupakan fenomena yang terjadi berkaitan dengan masalah atau fokus penelitian mengenai kualitas pelayanan dalam menerima atau menjawab pertanyaan, keluhan (pengaduan) dan permintaan informasi dari pelanggan.
3. Dokumen merupakan sumber data lain yang sifatnya melengkapi data utama yang relevan dengan masalah dan fokus penelitian. data yang diperlukan antara lain: jenis pelayanan yang ada, struktur organisasi yang terkait dengan pelayanan.

4.2.2 Jenis Data

Adapun jenis-jenis data yang diambil dalam kerja praktek ini adalah:

1. Data Primer

Data yang diperoleh penulis secara langsung dari responden atau narasumber.

Data primer dalam ini didapat dari hasil wawancara dengan pegawai bagian pelayanan pelanggan untuk pemasangan jaringan baru dan perubahan daya.

2. Data Sekunder

Data yang diperoleh dari data yang ada pada instansi (perusahaan) serta dari bahan yang berkaitan, dimana data sekunder tersebut akan mendukung data primer yang akan dianalisis oleh penulis.

4.3 Metode Pengumpulan Data

Adapun beberapa metode pengumpulan data yang digunakan penulis untuk kelengkapan laporan proyek akhir, yaitu:

a. Metode Observasi

Metode pengumpulan data dengan jalan mengamati secara langsung, melihat dari dekat dan memahami keadaan obyek tersebut. Menggunakan teknik observasi penulis juga ikut terjun langsung mengamati sendiri, mencatat keadaan sesungguhnya sehingga didapat data yang representatif. Dalam melakukan pengamatan dan mempelajari secara langsung pada PT PLN (Persero) Area Pelayanan Jaringan Surabaya Selatan untuk mendapatkan gambaran secara garis besar tentang hal-hal yang berkaitan dengan sistem yang akan diterapkan. Penulis dapat melakukan pengamatan secara langsung terhadap pegawai bagian pelayanan pelanggan yang melaksanakan tugasnya di PT PLN (Persero) Area Pelayanan Jaringan Surabaya Selatan yang meliputi bagaimana prosedur melayani para pelanggan untuk pemasangan jaringan baru atau perubahan daya.

b. Metode Interview atau Wawancara

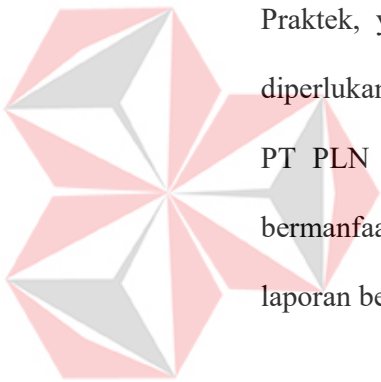
Metode wawancara dilakukan dengan menanyakan langsung kepada pihak-pihak yang terkait untuk memperoleh data informasi yang dibutuhkan.

c. Metode Dokumentasi

Metode pengumpulan data sekunder dengan cara mencari data dari sejumlah dokumen instansi atau perusahaan yang berhubungan dengan perumusan masalah.

d. Metode Literatur atau Perpustakaan

Penulis melakukan metode literatur atau perpustakaan PT PLN (Persero) Area Pelayanan Jaringan Surabaya Selatan dapat dipergunakan dalam menunjang semua ilmu pengetahuan yang telah kami peroleh selama kegiatan Kerja Praktek, yaitu dengan membaca literatur dan buku-buku pendukung yang diperlukan untuk menunjang pembuatan Laporan Tugas Akhir. Perpustakaan PT PLN (Persero) Area Pelayanan Jaringan Surabaya Selatan ini, sangat bermanfaat untuk penulis agar dapat mengetahui generasi-generasi pembuatan laporan berikutnya.



UNIVERSITAS
Dinamika

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Prosedur Pemasangan Jaringan Baru

Prosedur pelayanan adalah serangkaian tugas yang saling berhubungan yang merupakan urutan waktu dan cara tertentu untuk melaksanakan pekerjaan yang harus diselesaikan. Prosedur pelayanan publik harus sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, mudah dilaksanakan serta diwujudkan dalam bentuk bagan alur (Menurut Moekijat, 1989 dikutip Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2003).

Pelayanan pemasangan jaringan baru telah dilaksanakan dengan baik, dan sesuai prosedur yang ditetapkan. Pada bagian pelayanan pelanggan loket pembayaran rekening listrik terdapat adanya sistem alat “*Electric Nomor Antrian*” maka mempermudah proses pelayanan, kedisiplinan juga menjadi prioritas utama sebuah pelayanan. Dengan adanya alat tersebut pelanggan tidak perlu bergerombol untuk mendapatkan sebuah pelayanan, hanya dengan menekan tombol pada alat tersebut maka akan keluar kertas nomor urut antrian pelanggan. Pada loket pembayaran rekening listrik juga terdapat papan digital yang digunakan untuk pemberitahuan para pelanggan sedang berlangsung nomor antrian sesuai urutan pelayanan. Pada bagian pelayanan pemasangan jaringan baru atau perubahan daya listrik juga terdapat beberapa kursi yang disediakan. Pelanggan yang ingin pasang baru atau perubahan daya juga dapat menggunakan fasilitas tersebut. Tetapi pada bagian pelayanan pelanggan tidak terdapat bagan

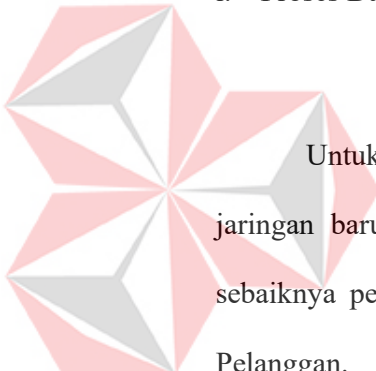
alur prosedur pelayanan pemasangan jaringan baru, hanya terdapat persyaratan pemasangan jaringan baru sehingga masyarakat tidak mengetahui bagaimana secara nyata atau detail proses bagan alur pemasangan jaringan baru berlangsung.

Adapun cara masyarakat atau pelanggan yang ingin pemasang jaringan baru atau perubahan daya listrik yaitu dengan mengirim surat ke PT PLN (Persero) Area Pelayanan Jaringan Surabaya Selatan, dengan cara tersebut pelanggan tidak perlu langsung datang hanya dengan mengirim surat dan akan segera diproses oleh pihak perusahaan.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan prima terhadap pelayanan publik PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur, adapun beberapa prosedur bagi pelanggan atau masyarakat untuk mendapatkan pelayanan pemasangan jaringan baru di PT PLN (Persero) Surabaya Selatan, yaitu:

- a. Pelanggan membawa syarat dokumen pasang baru.
- b. Pelanggan datang langsung ke PT PLN (Persero) Surabaya Selatan.
- c. Menyerahkan syarat dokumen yang dibutuhkan pada bagian staf pelayanan pelanggan untuk diserahkan dan diperiksa kelengkapannya serta peninjauan kuota oleh staf pelayanan pelanggan.
- d. Bagian pelayanan pelanggan menyerahkan berkas dokumen pelanggan serta pemberian PK ke Unit Jaringan untuk dilakukan survey.
- e. Dalam kurun waktu 7 hari dari penyerahan dokumen, pelanggan kembali menghubungi atau datang PT PLN (Persero) Surabaya Selatan untuk mengetahui hasil survey.

- f. Pelanggan mengadakan instalasi listrik yang diperlukan pada lembaga instalir (AKLI), kemudian pembuatan Sertifikat Laik Operasi (SLO).
- g. Jarak waktu 10 hari pihak instalir menghubungi pelanggan untuk mengetahui hasil instalasi serta pembayaran Biaya Penyambungan (BP), Uang Jaminan Langganan (UJL) pada loket pelayanan pelanggan.
- h. Setelah pembayaran BP, UJL hari itu juga bagian pelayanan pelanggan memberikan PK pada Unit Jaringan untuk pemasangan meteran dan listrik dan dapat langsung menyala dan digunakan.
- i. Proses Data Langganan (PDL).



Untuk memudahkan pelanggan mendapatkan pelayanan pemasangan jaringan baru di PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Surabaya Selatan sebaiknya pelanggan telepon dulu ke Unit PLN terdekat ke Bagian Pelayanan Pelanggan.

Adapun prosedur-prosedur pemasangan jaringan baru untuk pelanggan pada PT PLN (Persero) Surabaya Selatan, yaitu:

1. Dokumen yang diperlukan:
 - a. Fotocopy rekening listrik tetangga sebelah yang terdekat.
 - b. Fotocopy KTP pemohon. (Jika pemohon tidak sama dengan nama pelanggan, maka untuk menghindari adanya konflik dikemudian hari sebaiknya ada surat kuasa, atau surat perjanjian sewa atau surat keterangan lainnya).

2. Biaya yang dipersiapkan:
 - a. Biaya penyambungan (BP).
 - b. Uang Jaminan Pelanggan (UJL).
 - c. Materai.
 - d. Instalasi Milik Pelanggan (IML): disiapkan oleh pelanggan yang disahkan oleh instalatir.

5.1.1 Persyaratan Pemasangan Jaringan Baru

Untuk memperoleh pelayanan pemasangan jaringan baru, maka pelanggan harus memenuhi beberapa persyaratan sebagai berikut:

1. Memenuhi persyaratan teknis, maksudnya adalah selama kuota pasang baru masih tersedia maka pelanggan dapat dilayani dengan baik tetapi apabila kuota PLN telah habis maka pelanggan harus menunggu kuota berikutnya.
2. Syarat administrasi:
 - a. Foto Copy KTP Pemohon.
 - b. Foto Copy rekening listrik tetangga sebelah.
3. Surat Kuasa atau Surat Keterangan lainnya apabila diwakilkan oleh orang lain.
4. Biaya Pemasangan Jaringan Baru:
 - a. Biaya pemasangan jaringan baru 450 VA

Uang Jaminan Langgan (UJL) = 101 VA x 450 = Rp. 45.450,-

Uang Penyambungan (BP) = 300 VA x 450 = Rp. 135.000,-

Materai = Rp. 3.000,-

Rp. 183.450,-

b. Biaya pemasangan jaringan baru 900 VA

Uang Jaminan Langganan (UJL) = 101 VA x 900 = Rp. 90.900,-

Biaya Penyambungan (BP) = 300 VA x 900 = Rp. 270.000,-

Materai = Rp. 3.000,-

Rp. 363.900,-

c. Biaya pemasangan jaringan baru 1300 VA

Uang Jaminan Langganan (UJL) = 101 VA x 1300 = Rp. 131.300,-

Biaya Penyambungan (BP) = 300 VA x 1300 = Rp. 390.000,-

Materai = Rp. 3.000,-

Rp. 524.300,-

d. Biaya pemasangan jaringan baru 2200 VA

Uang Jaminan Langganan (UJL) = 101 VA x 2200 = Rp. 222.200,-

Biaya Penyambungan (BP) = 300 VA x 2200 = Rp. 660.000,-

Materai = Rp. 3.000,-

Rp. 885.200,-

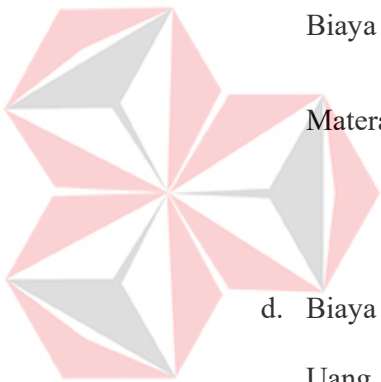
e. Biaya pemasangan jaringan baru 3500 VA

Uang Jaminan Langganan (UJL) = 101 VA x 3500 = Rp. 353.500,-

Biaya Penyambungan (BP) = 300 VA x 3500 = Rp. 1.050.000,-

Materai = Rp. 6.000,-

Rp. 1.409.500,-



UNIVERSITAS
Dinamika

f. Biaya pemasangan jaringan baru 4400 VA

Uang Jaminan Langganan (UJL) = 101 VA x 4400 = Rp. 444.400,-

Biaya Penyambungan (BP) = 300 VA x 4400 = Rp. 1.320.000,-

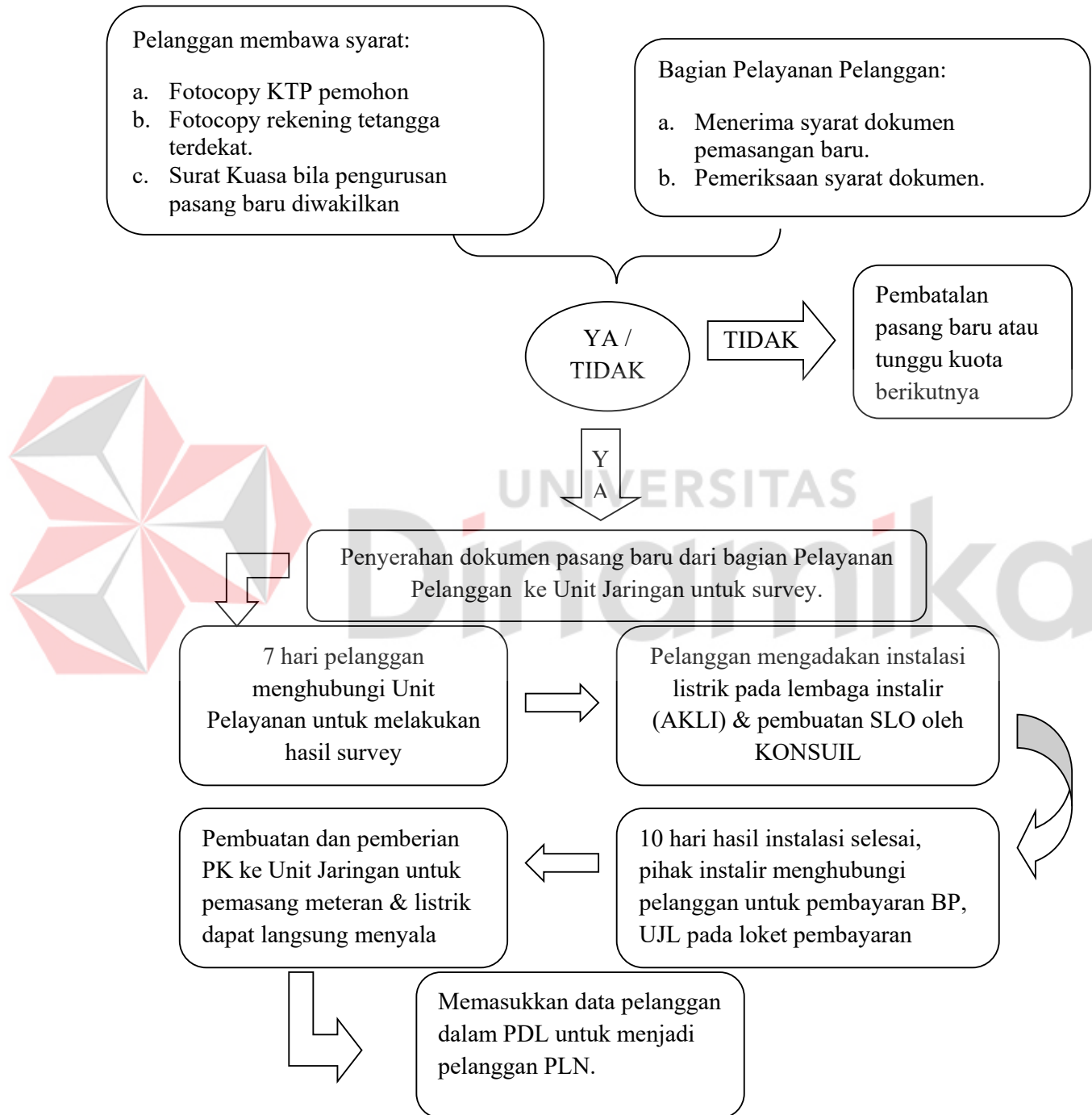
Materai = Rp. 6.000,-

Rp. 1.770.400,-



UNIVERSITAS
Dinamika

Gambar 5.1 Prosedur Pemasangan Jaringan Baru PT PLN (Persero) Area Pelayanan Jaringan Surabaya Selatan



Sumber: PT PLN (Persero) Area Pelayanan Jaringan Surabaya Selatan.

Keterangan:

1. KONSUL (Komite Nasional Keselamatan Untuk Instalasi Listrik)
2. AKLI (Asosiasi Kontraktor Listrik dan Mekanikal Indonesia)
3. BP (Biaya Penyambungan)
4. UJL (Uang Jaminan Listrik)
5. SLO (Sertifikat Laik Operasi)
6. PDL (Proses Data Langganan)

5.2 Prosedur Perubahan Daya Listrik

Untuk memudahkan pelanggan mendapatkan pelayanan perubahan daya listrik di PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur sebaiknya pelanggan telepon dulu ke Unit PLN terdekat ke Bagian Pelayanan Pelanggan. Adapun prosedur-prosedur pemasangan jaringan baru untuk pelanggan pada Area Pelayanan Jaringan Surabaya Selatan, yaitu:

1. Dokumen yang diperlukan:
 - a. Fotocopy rekening listrik bulan sebelumnya (rekening terakhir).
 - b. Fotocopy KTP pemohon. (Jika pemohon tidak sama dengan nama pelanggan, maka untuk menghindari adanya konflik dikemudian hari sebaiknya ada surat kuasa, atau surat perjanjian sewa atau surat keterangan lainnya).
 - c. Denah lokasi bangunan atau rumah.

2. Biaya yang dipersiapkan:
 - a. Biaya Penyambungan (BP), sebesar selisih kenaikan daya kali tarif yang berlaku.
 - b. Uang Jaminan Pelanggan (UJL), dikompensasikan dengan UJL yang telah dibayar (sesuai standar PLN).

5.2.1 Persyaratan Perubahan Daya Listrik

1. Persyaratan Turun Daya

- a. Foto Copy KTP Pelanggan.
- b. Foto Copy Rekening Pembayaran Terakhir.
- c. Surat Permohonan Turun Daya, Surat Pernyataan/ KK / Surat Kepemilikan Yang Bukan Pelanggan atau Pengurus.

2. Persyaratan Tambah Daya

- a. Foto Copy KTP Pelanggan.
- b. Foto Copy Rekening Pembayaran Terakhir.
- c. Surat Pernyataan/ KK / Surat Kepemilikan Yang Bukan Pelanggan atau Pengurus.
- d. Khusus Rumah Kontrakan Agar dilengkapi Surat Pernyataan dari Pemilik Bahwa Tidak Keberatan.

5.3 Proses Data Administrasi Layanan Pelanggan

Adapun proses data administrasi pada bagian pelayanan pelanggan untuk memproses data-data pelanggan yang pasang baru dan perubahan daya.

- a. Permohonan PB (Pasang Baru) atau PD (Perubahan Daya).

Pelanggan mengajukan permohonan pada loket Pelayanan Pelanggan, pihak pelayanan pelanggan menggunakan form TUL1-01 sebagai pengajuan permohonan pelanggan.

- b. Setelah berkas diterima bagian Pelayanan Pelanggan, akan diproses lanjut dengan menginput pada aplikasi data pemohon (nama, alamat, no.telepon/HP, Email, Idpel pelanggan terdekat, peruntukkan, daya) dan memberikan agenda permintaan penyambungan baru atau perubahan daya golongan tarif dengan menggunakan form TUL1-02, digunakan sebagai arsip bagian pelayanan pelanggan agar mudah untuk diproses.

- c. Bagian Pelayanan Pelanggan mengirimkan berkas pemohon ke bagian Teknik untuk dilakukan survey dengan form TUL1-03 tentang jawaban persetujuan.

- d. Setelah dilakukan survey bagian teknik memberikan rekomendasi hasil survey dengan form TUL1-04 tentang jawaban penangguhan. Jika disetujui pelanggan harus melengkapi SLO (Sertifikat Laik Operasi) yang diinputkan pada aplikasi tulis oleh KONSUIL dan membuat Jaminan IML (Instalasi Milik Pelanggan) dengan form TUL1-05.

- e. Pelanggan datang ke Pelayanan Pelanggan untuk menandatangani SPJBTL (Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik), dan Pelayanan Pelanggan melakukan approval untuk dilakukan pembayaran dengan form TUL1-06

Kuitansi pembayaran, form TUL1-07 Buku Pemantauan Permintaan Penyambungan Baru atau perubahan Daya Golongan Tarif, dan form TUL1-08 untuk pelanggan sebagai Kartu Pengenal Pelanggan.

- f. Pada pelayanan pelanggan mengeluarkan form TUL1-09 yang berisikan SPK (Surat Perintah Kerja) ke bagian teknik untuk melakukan penyambungan pasang baru.
- g. Teknik melakukan penyambungan dan melakukan input biaya administrasi pada aplikasi dengan form TUL1-10 tentang berita acara pemasangan atau penyambungan tenaga listrik.
- h. Pelayanan pelanggan membuat PDL (Proses Data Langganan) dengan merubah data langganan dengan form TUL1-11.

Dokumen-dokumen diatas dijadikan arsip atau masuk ke AIL bagian pelayanan pelanggan berdasarkan tanggal, bulan, tahun. Untuk form TUL dijadikan arsip dengan tujuan sebagai bukti copy para pelanggan yang melakukan pemasangan jaringan baru atau perubahan daya listrik.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, PT PLN (Persero) menerapkan fungsi pelayanan pelanggan seperti ditunjukkan dalam Tabel 5.1.

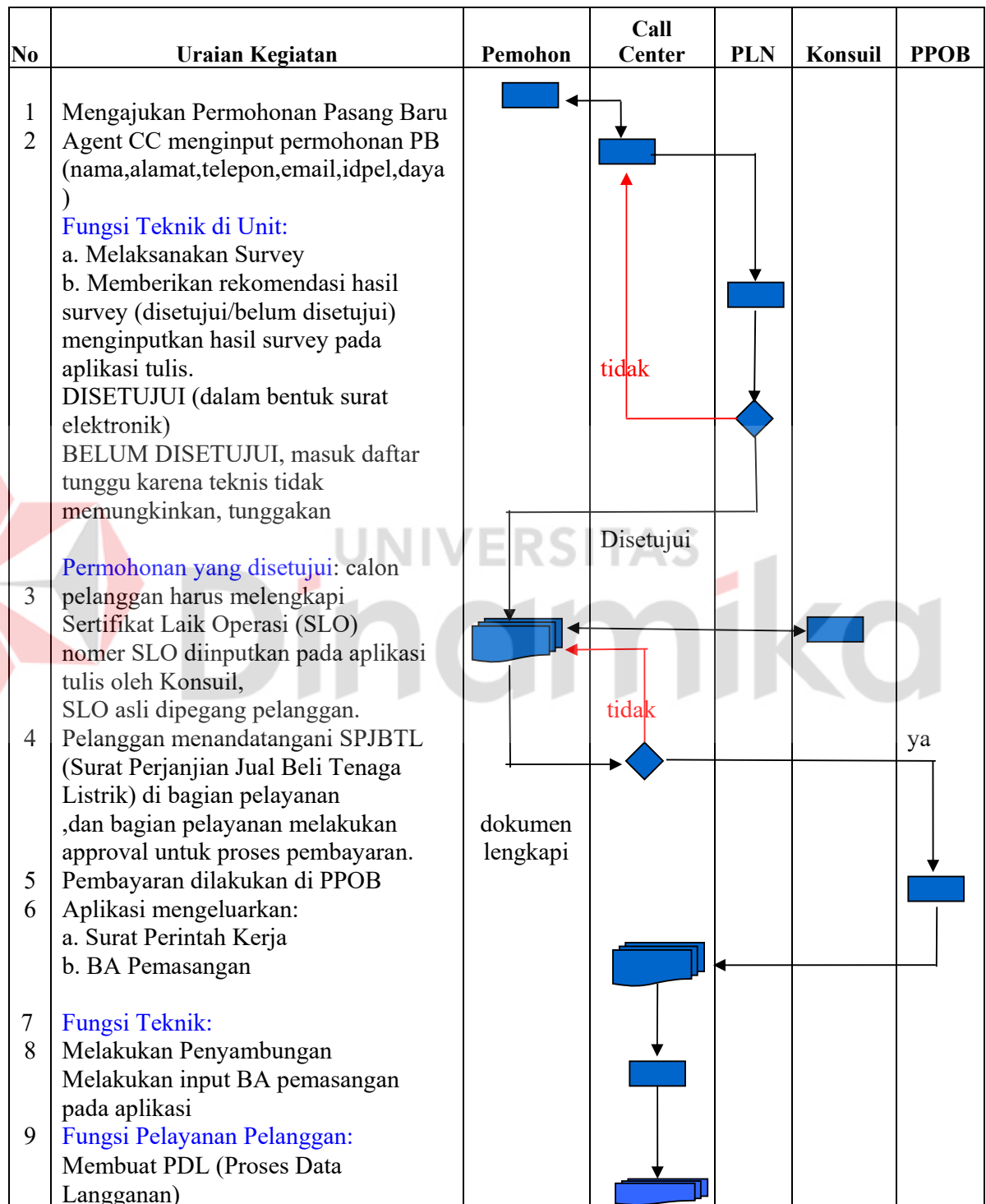
Tabel 5.1 Fungsi Pelayanan Pelanggan

NO. FORM	NAMA FORMULIR
TUL1-01	Permintaan Penyambungan Baru atau Perubahan Daya Golongan Tarif.
TUL1-02	Agenda Permintaan Penyambungan Baru atau Daya Golongan Tarif.
TUL1-03	Jawaban Persetujuan.
TUL1-04	Jawaban Penangguhan.
TUL1-05	Pernyataan Jaminan Instalasi Pelanggan.
TUL1-06	Kuitansi
TUL1-07	Buku Pemantau Permintaan Penyambungan atau Perubahan Daya Golongan Tarif.
TUL1-08	Kartu Pengenal Pelanggan.
TUL1-09	Perintah Kerja Pemasangan, Penyambungan, Pembongkaran SL, Penyambungan Sementara.
TUL1-10	Berita Acara Pemasangan Penyambung
TUL1-11	Proses/Perubahan Data Pelanggan.

Sumber: Tata Usaha Pelanggan PT PLN (Persero)

Proses pelayanan pelanggan pasang baru PT PLN (Persero) seperti ditunjukkan dalam Tabel 5.2.

Tabel 5.2 Flowchart Proses Pasang Baru

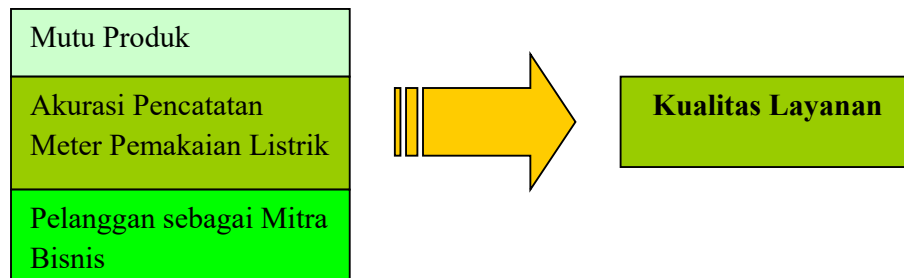


5.4 Kualitas Pelayanan Terhadap Prosedur Pemasangan Jaringan Baru Dan Perubahan Daya Listrik

Kualitas pelayanan publik juga diterapkan PT PLN (Persero) Area Pelayanan Jaringan Surabaya Selatan karena sangat berpengaruh bagi masyarakat. Berikut ini beberapa kualitas publik, yang diterapkan PT PLN (Persero) Area Pelayanan Jaringan Surabaya Selatan yaitu:

- a. Prosedur pelayanan, prosedur pelayanan untuk pemasangan jaringan baru dan perubahan daya listrik sudah baik dan sederhana, karena persyaratannya cukup dimengerti pelanggan.
- b. Waktu penyelesaian, jangka waktu sudah ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan, walaupun di bagian pelayanan pelanggan tidak terdapat bagan alur prosedur pelayanan pemasangan jaringan baru, hanya terdapat persyaratan pemasangan jaringan baru sehingga masyarakat tidak mengetahui bagaimana secara nyata atau detail proses bagan alur pemasangan jaringan baru berlangsung.
- c. Biaya pelayanan, dalam hal ini biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya sudah ditetapkan dalam proses pemberian layanan.
- d. Sarana dan prasarana sudah disediakan secara memadai oleh PT PLN (Persero) Area Pelayanan Jaringan Surabaya Selatan, dan masyarakat dapat memanfaatkannya sesuai fungsinya.

Gambar 5.2 Kualitas Layanan Terhadap Perlindungan Pelanggan PT PLN (Persero)

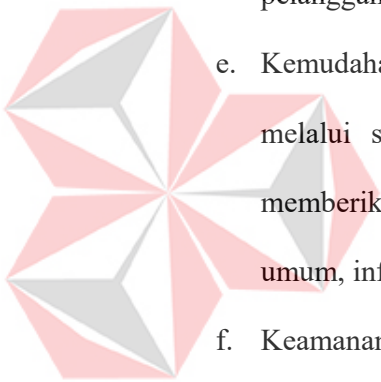


Sumber: PT PLN (Persero) Indonesia

Adapun beberapa unsur-unsur kualitas pelayanan prima yang diterapkan PT PLN (Persero) Area Pelayanan Jaringan Surabaya Selatan yaitu:

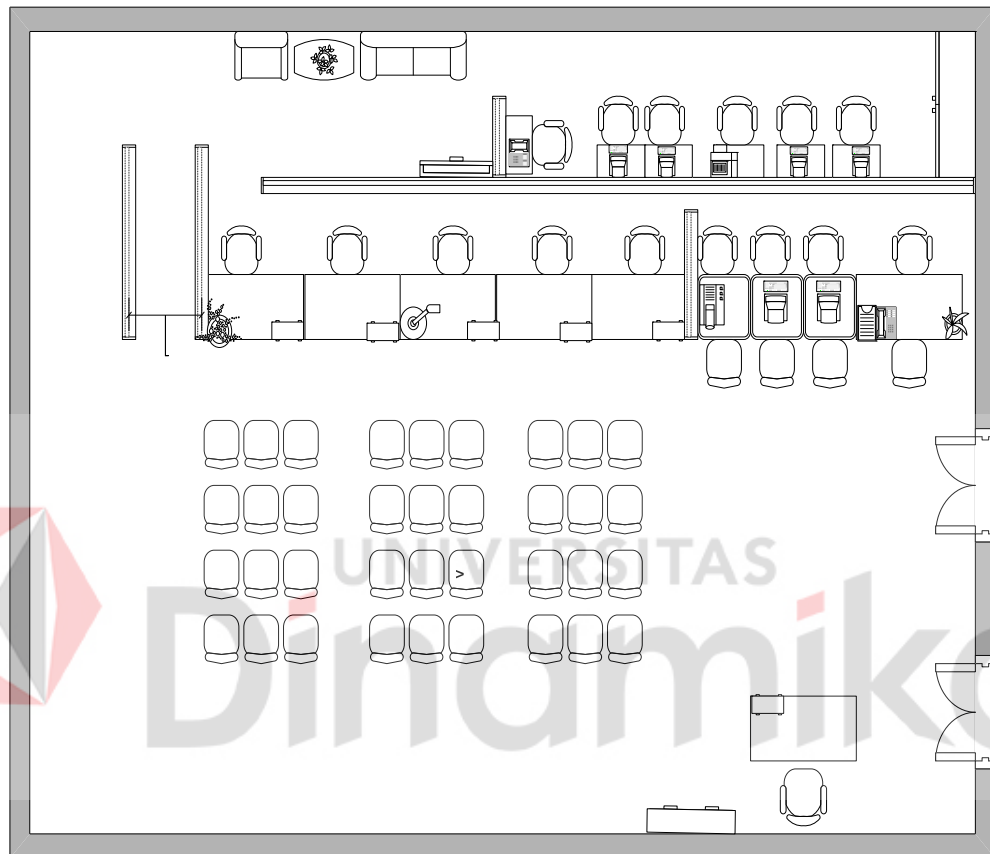
- a. Kemampuan (*Ability*), kemampuan pegawai pelayanan sudah tidak diragukan lagi mulai dari pengajuan permohonan pelanggan sampai pengaduan pelanggan. Kemampuan pengetahuan dan keahlian petugas pelayanan harus memiliki tingkat pendidikan tertentu dan pelatihan tertentu yang disyaratkan dalam jabatan serta memiliki pengalaman yang luas dibidangnya, kemampuan melaksanakan komunikasi, menumbuhkan motivasi dan menggunakan *public relations* sebagai instrumen dalam membina hubungan baik dengan para pelanggan.
- b. Sikap (*Attitude*), sikap yang ramah, sabar, sopan, perhatian, disiplin, jujur, terbuka, tidak rasial dalam melayani para pelanggan juga menjadi tata cara yang diterapkan pegawai bagian pelayanan terhadap para pelanggannya.

- c. Penampilan (*Appearance*), penampilan yang rapi, bersih, tutur bahasa menarik, familiar dalam perilaku, penampilan penuh percaya diri, busana menarik sudah menjadi keharusan pada bagian pelayanan yang mampu merefleksikan kepercayaan diri.
- d. Tanggung jawab (*Accountability*), setiap pelayanan dalam berbagai urusan, tuntutan masyarakat atau pelanggan adalah efisien dan efektifitas sehingga menghasilkan biaya yang murah, waktu yang singkat dan tepat serta hasil kualitas yang tinggi atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.
- e. Kemudahan akses, PLN menyediakan akses informasi kepada pihak publik melalui situs web (www.pln.co.id). Di dalam situs web tersebut, PLN memberikan informasi yang mencakup aspek pelayanan pelanggan, info umum, info korporat dan hubungan investor.
- f. Keamanan, dalam hal ini PT PLN (Persero) berkewajiban memberikan Jaminan Instalasi Listrik kepada pelanggan. Dengan adanya Sertifikat Laik Operasi (SLO) dapat memberikan jaminan instalasi listrik kepada pelanggan sesuai dengan standard instalasi listrik yang berlaku. Dengan kata lain pemberian SLO dimaksudkan listrik pada rumah pelanggan sudah layak untuk beroperasi atau sudah dapat digunakan dan dialiri listrik sesuai dengan kebutuhan pelanggan, serta adanya pemberian jaminan instalasi listrik yang memberikan keamanan pelanggan apabila pada instalasi listrik mengalami permasalahan.



Gambar 5.3 Denah Ruangan Bagian Pelayanan Pelanggan PT PLN (Persero)

Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Selatan



Sumber: PT PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Selatan.

5.5 Pengaduaan Pelanggan dan Layanan Informasi

Bagi pelanggan yang mengalami permasalahan atau ingin mengetahui tentang informasi pasang baru atau tambah daya, pelanggan dapat menghubungi “Call Center 123” dan dapat mengakses website PLN (www.pln-jatim.co.id). Produk layanan ini dibangun untuk mempermudah pelanggan memperoleh berbagai informasi seperti:

1. Informasi gangguan
2. Informasi tagihan listrik
3. Informasi pasang baru dan tambah daya
4. Informasi mengenai TDL (Tarif Dasar Listrik)

Gambar 5.4 Website PLN Zona Keluhan Pelanggan



Sumber: www.pln-jatim.co.id

5.6 Tips Pelanggan

Adapun beberapa tips pelanggan yang diberikan PT PLN (Persero) demi keamanan dan kenyamanan pelanggan, antara lain:

A. Menghindari Bahaya Listrik

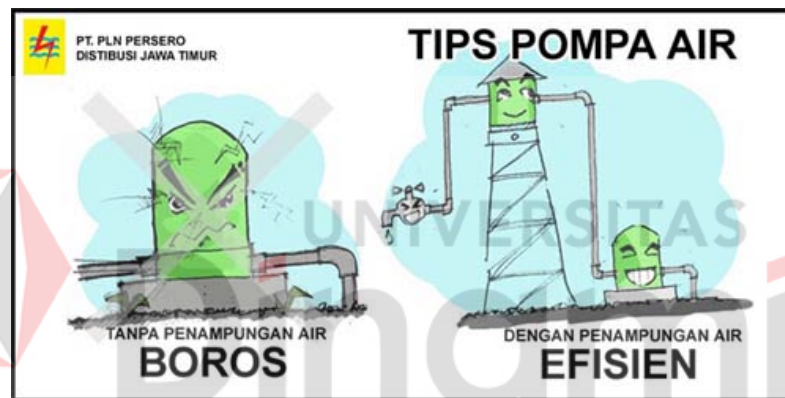
Listrik sangat berbahaya bahkan dapat berujung pada kematian jika salah dalam penggunaannya. Berikut ini beberapa hal yang dapat menjadi tips untuk menghindari bahaya listrik.

1. Jangan bermain layang-layang di sekitar jaringan kabel listrik.
2. Perhatikan putra-putri Anda di rumah, jangan biarkan mereka memainkan kabel atau stop kontak listrik.
3. Jangan lupa Anda mematikan setrika, bila tidak dipakai.
4. Jangan membakar sampah tepat di bawah jaringan kabel listrik.
5. Jangan menyambung sekering yang telah putus dengan serabut kawat, gantilah dengan yang baru.
6. Putuskan aliran listrik dari Alat Pembatas dan Pengukur (APP) bila rumah Anda banjir/kebakaran.
7. Potonglah ranting pohon bila menyentuh kabel listrik di sekitar rumah Anda.
8. Jangan mengaliri arus listrik pada pagar rumah Anda, demi alasan keamanan.
9. Jangan menangkap ikan di empang dengan cara menggunakan aliran listrik ke dalam empang.
10. Periksa dan gantilah instalasi listrik rumah Anda jika telah berumur 5 tahun.

Jika Anda melihat kabel putus pada tiang listrik, jangan disentuh sebaiknya menjauhlah dan laporkan secepatnya ke Kantor Area Pelayanan PT PLN (Persero) terdekat.

B. Kiat Menghemat Energi Listrik di Rumah Tangga

Gambar 5.5 Tips Penampungan Pompa Air Agar Menghemat Energi Listrik di Rumah Tangga



Sumber: PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur

Langkah-langkah Penggunaan Peralatan Listrik Rumah Tangga Dalam Menghemat Pemakaian Energi Listrik:

1. Lemari Es

Memilih lemari es dengan ukuran/kapasitas yang sesuai. Membuka pintu lemari es seperlunya, dan pada kondisi tertentu dijaga agar dapat tertutup rapat. Mengisi lemari es secukupnya (tidak melebihi kapasitas). Menempatkan lemari es jauh dari sumber panas, seperti sinar matahari, kompor. Meletakkan lemari es minimal 15 cm dari dinding/tembok rumah. Tidak memasukkan

makanan/minuman yang masih panas ke dalam lemari es. Membersihkan kondensor (terletak di belakang lemari es) secara teratur dari debu dan kotoran, agar proses pelepasan panas berjalan baik. Mengatur suhu lemari es sesuai kebutuhan karena semakin rendah / dingin temperatur, semakin banyak konsumsi energi listrik. Mematikan lemari es bila tidak digunakan dalam waktu lama.

2. Seterika Listrik

Mengatur tingkat panas yang diperlukan sesuai dengan bahan pakaian yang akan diseterika. Membersihkan bagian bawah setrika dari kerak yang dapat menghambat panas. Mematikan setrika segera setelah selesai menyeterika atau bila akan ditinggalkan untuk mengerjakan yang lain.

3. Televisi, Radio, Tape Recorder

Mematikan televisi, radio, tape recorder, serta peralatan audio visual lainnya bila tidak ditonton atau tidak didengarkan.

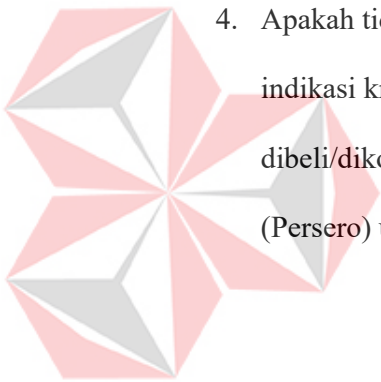
4. Mengatur Suhu Udara (AC)

Memilih AC hemat energi dan daya yang sesuai dengan besarnya ruangan. Mematikan AC bila ruangan tidak digunakan. Mengatur suhu ruangan secukupnya, tidak menyetel AC terlalu dingin. Menutup pintu, jendela dan ventilasi ruangan agar udara panas dari luar tidak masuk. Menempatkan AC sejauh mungkin dari sinar matahari langsung agar efek pendingin tidak berkurang. Membersihkan saringan (filter) udara dengan teratur.

C. Bila Anda Ingin Membeli / Mengontrak Rumah

Sebelum melakukan membeli atau mengontrak rumah, yang perlu diperhatikan dan diperiksa :

1. Apakah rumah itu mempunyai tunggakan rekening listrik atau tidak.
2. Apakah instalasi listrik rumah itu dalam keadaan baik sesuai standard PLN.
3. Apakah APP (alat Pembatas dan Pengukur) dalam keadaan baik (misalnya: segel rusak, Pembatas Daya/MCB tidak sesuai dengan daya yang tertera pada rekening listrik).
4. Apakah tidak terkena sanksi P2TL (Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik) dan indikasi kriminal lainnya. Jika Anda masih ragu terhadap rumah yang akan dibeli/dikontrak, harap menghubungi Kantor Area Pelayanan PT PLN (Persero) untuk meminta konfirmasi.



UNIVERSITAS
Dinamika

BAB VI

PENUTUP

6.1 Simpulan

Berdasarkan pembahasan bab sebelumnya sesuai data-data yang diperoleh dengan sebenarnya saat Kerja Praktek di PT PLN Area Pelayanan Jaringan Surabaya Selatan, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa:

1. Pada bagian Pelayanan Pelanggan PT PLN Area Pelayanan Jaringan Surabaya Selatan sudah melakukan pekerjaan dengan baik, dengan menggunakan prinsip-prinsip pelayanan yang diterapkan.
2. Secara keseluruhan prosedur dan persyaratan pemasangan jaringan baru dan perubahan daya listrik sudah cukup jelas dan dimengerti para pelanggan, meskipun terjadi antrian dalam proses pembayaran rekening, pemasangan jaringan baru dan perubahan daya listrik, tetapi hal tersebut tidak menjadi suatu kendala bagi PT PLN Area Pelayanan Jaringan Surabaya Selatan memberikan pelayanan yang menjadi prioritas utama kepuasan pelanggan.
3. Kemampuan, sikap, penampilan yang menjadikan faktor utama untuk memberikan pelayanan yang baik, pengaduan pelanggan tidak menjadikan suatu kendala memberikan yang terbaik bagi para pelanggan.

5.2 Saran

Adapun beberapa saran yang membangun yang dapat disampaikan dalam laporan Tugas Akhir adalah sebagai berikut:

1. Untuk mempermudah pencarian data-data pelanggan, maka diharapkan penyimpanan data harus benar-benar disusun dengan rapi menggunakan ordner dan diberikan keterangan berdasarkan tahun yang berlaku digunakan sebagai arsip agar sewaktu-waktu data dibutuhkan akan lebih mudah mencarinya.
2. Dalam melayani pelanggan diharapkan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang cepat dalam melayani pelanggan, sehingga PT PLN Area Pelayanan Jaringan Surabaya Selatan mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik untuk para pelangganya. Dengan adanya kepastian (kejelasan) waktu pihak pelayanan pelanggan sudah memberikan tanggung jawab kepada pelanggan, agar pelanggan tidak diambangkan.
3. Dengan penghargaan yang diperoleh PT PLN (Perseo) ISO 9001:2000, maka pihak Manajemen PT PLN Area Pelayanan Jaringan Surabaya Selatan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang baik bagi pelanggannya, dengan memberikan sanksi bagi seluruh pegawai PT PLN (Persero) jika proses pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar peraturan yang berlaku (adanya indikasi penyuapan, melayani pelanggan tidak sesuai dengan prosedur yang berlaku). Dengan tujuan untuk memberikan mendisiplinkan pegawai bekerja dengan jujur, dan memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan dengan hasil yang memuaskan harapan para pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- DeVrye, Catherine.1997. *Good Service is Good Business*. (Terjemahan). Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Yamit Zulian. 2005. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Yogyakarta : Ekonisia.
- Moenir, H.A.S.2001. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- S. Tangkilisan, Nogi Hessel. 2005. Manajemen Publik. Jakarta : PT.Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Atep Barata Adya. 2003. Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta : PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- James F. Engel, Paul W. Miniard. 1994. Perilaku Konsumen, jilid 1. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Kotler, P. 1997. Manajemen Pemasaran. Terjemahan Teguh. Jakarta : Prenhalindo.
- Nasution M N. 2005. Manajemen Mutu Terpadu. Edisi 2. Bogor : Ghalia.
- <http://www.wikipedia.org>, diakses tanggal 20 April 2010.
- <http://www.managementfile.com>, diakses Selasa 20 April 2010.
- <http://syamsuri12's.blogspot.com>. diakses Selasa 20 April 2010.
- <http://adhy-sayang.blogspot.com>, diakses 29 April 2010.
- <http://jurnalskripsi.com>, diakses 29 April 2010.
- <http://pustaka.ut.ac.id/puslata/pdf/40205.pdf>, diakses 29 April 2010.
- <http://www.pln-jatim.co.id>, diakses 29 April 2010.
- <http://www.ittelkom.ac.id>, diakses 29 April 2010.
- <http://www.endanglestari.wordpress.com>, diakses 29 April 2010.
- <http://indrasufian.wordpress.com/2007>, diakses 29 April 2010.