

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Penyelenggaraan Pelayanan PT PLN Cabang Mangkubumi Kota Yogyakarta

1. Dasar Hukum Pelayanan

Dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Bab IV Hak, Kewajiban, dan Larangan Pasal 15 (g), disebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik harus berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan pelayanan publik.¹⁸ PT PLN adalah sebuah perusahaan yang bergerak selaku pemegang kuasa kelistrikan, yang artinya bahwa kewenangan yang diberikan pemerintah kepada Badan Usaha Milik Negara yang disertai tugas semata-mata untuk melaksanakan penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan umum. Sehingga diperlukan suatu dasar hukum pelayanan, agar penyelenggaraan pelayanan PT PLN sesuai dengan kewenangan yang diberikan negara.

Beberapa dasar hukum penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh PT PLN Cabang Mangkubumi Kota Yogyakarta sebagai berikut.

1) Undang-undang Nomor 15 Tahun 1985 tentang Ketenagalistrikan

Peraturan tentang kewajiban PT PLN ditemui pada Pasal 15 Undang-undang Nomor 15 Tahun 1985 tentang Ketenagalistrikan sebagai berikut.

- (1) Pemegang Kuasa Usaha Kelistrikan dan Pemegang Ijin Usaha Ketenagalistrikan wajib:
 - (a) menyediakan tenaga listrik;
 - (b) memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat;
 - (c) memperhatikan keselamatan kerja dan keselamatan umum;
- (2) Ketentuan tentang hubungan antar Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan dan Pemegang Ijin Usaha Ketenagalistrikan untuk kepentingan umum dengan masyarakat yang menyangkut hak, kewajiban, dan tanggung jawab masing-masing diatur dengan peraturan daerah.¹⁹

¹⁸ Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Bab IV Hak, Kewajiban, dan Larangan Pasal 15

¹⁹ Undang-undang Nomor 15 Tahun 1985 tentang Ketenagalistrikan Pasal 15

2) Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2005 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1989 tentang Penyediaan dan Pemanfaatan Tenaga Listrik.

Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2005 tentang Penyediaan dan Pemanfaatan Tenaga listrik pada Pasal 25 menegaskan kewajiban PT PLN sebagai berikut.

Pemegang Kuasa Usaha Kelistrikan dan Pemegang Ijin Usaha Kelistrikan untuk kepentingan umum dalam menyediakan tenaga listrik wajib:

- (a) memberikan pelayanan yang baik;
- (b) menyediakan tenaga listrik terus menerus dengan mutu dan keandalan yang baik;
- (c) memberikan perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik;
- (d) bertanggung jawab atas segala kerugian atau bahaya terhadap nyawa, kesehatan, dan barang yang timbul akibat kelalaian; dan
- (e) melakukan pengamanan instalasi ketenagalistrikan terhadap bahaya yang mungkin timbul karena kelalaian.²⁰

3) Keputusan Direktur Jenderal Listrik dan Pemanfaatan Energi Nomor 114-12/39/600.2/2002 tentang Indikator Mutu Pelayanan Penyediaan Tenaga Listrik untuk umum, pada Pasal 1 Ayat (1) menegaskan bahwa PT PLN wajib memenuhi pelayanan yang baik kepada masyarakat umum dengan memperhatikan hal-hal berikut.

- a. Hak dan kewajiban penerima pelayanan dan jadwal waktu pelayanan yang baik diatur dengan jelas;
- b. Prosedur dan mekanisme pelayanan mudah dipahami, sederhana dan diinformasikan secara luas;
- c. Pelayanan diberikan secara tertib dan teratur sesuai prosedur yang sudah ditetapkan.²¹

Berdasarkan beberapa peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar hukum penyelenggaraan pelayanan ketenagalistrikan di kantor PT PLN Cabang Mangkubumi Kota Yogyakarta tersebut, maka terlihat bahwa pengaturan hak dan

²⁰ Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2005 tentang Penyediaan dan Pemanfaatan Tenaga listrik pada Pasal 25

²¹ Keputusan Direktur Jenderal Listrik dan Pemanfaatan Energi Nomor 114-12/39/600.2/2002 tentang Indikator Mutu Pelayanan Penyediaan Tenaga Listrik untuk Umum Pasal 1 Ayat (1)

kewajiban berjalan secara paralel, sehingga diharapkan pelaksanaannya terhadap konsumen listrik sesuai dengan apa yang ditentukan dalam perundang-undangan tersebut.

Nilai-nilai perusahaan dalam kegiatan operasional PT PLN sebagai berikut.

- a. Peka dan tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, senantiasa berusaha tetap memberikan pelayanan yang dapat memuaskan kebutuhan pelanggan dengan cepat, tepat, dan sesuai.
- b. Penghargaan pada harkat dan martabat manusia, menjunjung tinggi dengan segala kelebihan dan kekurangan, serta mengakui dan melindungi hak-hak asasi dalam menjalankan bisnis.
- c. Menjunjung tinggi nilai-nilai kejujuran, integritas, serta objektivitas dalam pengelolaan bisnis.
- d. Kualitas produk untuk terus ditingkatkan dan terukur serta menjaga kualitas lingkungan dalam menjalankan perusahaan.
- e. Inovatif, bersedia berbagi pengetahuan dan pengalaman dengan semua anggota perusahaan, menumbuhkan rasa ingin tahu, serta menghargai ide dan karya inovatif

2. Prosedur Penyelenggaraan Pelayanan

Setiap bentuk layanan publik, harus memiliki prosedur yang secara jelas mengatur tentang mekanisme layanan yang diberikan. Dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Bab V Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pasal 22 Bagian Kedua dijelaskan bahwa penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.²²

PT PLN Cabang Mangkubumi Kota Yogyakarta dengan jelas telah mengatur prosedur penyelenggaraan setiap layanan yang diberikan, salah satunya bentuk layanan prima. Untuk setiap transaksi layanan prima harus dituangkan dalam suatu perjanjian tersendiri yang sekurang-kurangnya memuat antara lain : (a) Tujuan perjanjian; (b) Para pihak dalam perjanjian; (c) Persyaratan kesepakatan; (d) Harga yang disepakati; (e) Hak dan kewajiban para pihak; (f) Jangka waktu perjanjian; (g) Sanksi; dan (h) Penyelesaian perselisihan. Ketentuan teknis memuat batas daya dan alat pembatas daya yang dipasang mengacu pada ketentuan Edaran Direksi yang berlaku. Demikian pula ketentuan untuk sistem proteksinya, yaitu pengukuran pemakaian energi dan kelebihan pemakaian kVArh pada sambungan layanan prima dilakukan dengan meter kWh dan meter kVArh.²³

Prosedur rekening listrik pelanggan layanan diproses sebagai berikut : (a) Apabila layanan PLN sesuai dengan persyaratan dalam perjanjian maka pelanggan layanan prima dikenakan biaya pemakaian; (b) Apabila layanan PLN tidak sama dengan persyaratan dalam perjanjian maka diberlakukan ketentuan sebagai berikut : (1) Apabila layanan PLN lebih baik dari persyaratan maka pelanggan layanan prima dikenakan

²² Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Bab V Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pasal 22

²³ PT PLN Distribusi Jateng dan DIY. *Produk PLN*. <http://www.pln.co.id/disiateng/?n=114>. online pada

tambahan biaya minimal 10% dari biaya pemakaian dikalikan pemakaian energinya; (2) Apabila layanan PLN lebih buruk dari persyaratan maka pelanggan layanan prima berhak mendapat kompensasi sebesar minimal 10% dari biaya pemakaian dikalikan pemakaian energinya; (3) Penambahan/pemotongan biaya pemakaian akibat dari tidak samanya layanan PLN dengan persyaratan dalam perjanjian, agar diperhitungkan dalam tagihan rekening listrik bulanan pelanggan layanan prima yang bersangkutan.

3. Biaya/Tarif Layanan

Pasal 16 Undang-undang Nomor 15 Tahun 1985 menetapkan bahwa pemerintah mengatur harga jual tenaga listrik. Tarif Tenaga Listrik (TTL) PT PLN Cabang Mangkubumi Kota Yogyakarta saat ini ditentukan berdasarkan pemakaian listrik per tanggal 1 Juli 2010 yang sudah menggunakan perhitungan tarif tenaga listrik baru menggantikan Tarif Tenaga Listrik 2004. Tidak semua pelanggan yang mengalami kenaikan tarif listrik. Pelanggan 450 VA dan 900 VA dari seluruh golongan tarif tidak mengalami kenaikan Tarif Tenaga Listrik. Bagi pelanggan prabayar, pembelian strum listrik per 1 Juli 2010 sudah mengalami penyesuaian dengan Tarif Tenaga Listrik 2010.²⁴

Demi memenuhi keinginan konsumen, pihak PT PLN juga melakukan perubahan cara menghitung beban biaya menjadi lebih sederhana. Dengan cara lama, maka untuk menghitung rekening listrik, pelanggan harus menghitung dulu berapa unsur biaya tetap yaitu Biaya Beban dan berapa unsur biaya variabel yaitu Biaya Pemakaian. Sedangkan dengan Tarif Tenaga Listrik 2010, besarnya tagihan hanya dengan menghitung berapa pemakaian kWh dikalikan dengan tarif.

²⁴ Hasil wawancara dengan Kepala Unit Bidang Humas PT PLN Cabang Mangkubumi Kota Yogyakarta

Tarif Dasar Listrik tahun 2010 secara formal sudah memperhatikan kepentingan masyarakat, tertuang dalam amar putusan Kepres Nomor 15 Tahun 2010 yang berbunyi: "PLN mempertimbangkan keadilan, kemampuan daya beli masyarakat." Dengan alasan tersebut, maka pemerintah tidak menaikkan TDL untuk pelanggan 450 VA dan 900 VA."²⁵

Berdasarkan data dari PT PLN Cabang Mangkubumi Kota Yogyakarta dari tahun 2007 sampai tahun 2010, pelanggan kelompok rumah tangga menduduki peringkat pertama pemakai layanan PLN. Hal ini juga berarti bahwa pelanggan kelompok rumah tangga ternyata memberikan kontribusi pendapatan yang besar bagi PT PLN. Sehingga PT PLN menetapkan kepuasan pelanggan rumah tangga sebagai prioritas utama pemberian jasanya.

4. Bentuk-bentuk Layanan Publik dan Waktu Penyelesaian

Pada Pasal 18 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik salah satunya disebutkan bahwa masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.²⁶ Dengan demikian segala bentuk pelayanan publik akan berkualitas jika memenuhi asas dan tujuan pelayanan.

Bentuk-bentuk pelayanan umum kepada konsumen yang ada di PT PLN Cabang Mangkubumi Kota Yogyakarta sebagai berikut.

a. Layanan Pasang Baru dan Tambah Daya

Layanan yang diberikan PT PLN Cabang Mangkubumi Kota Yogyakarta kepada masyarakat(konsumen) dalam hal pemasangan baru listrik atau penambahan daya listrik yang dilakukan maksimal 3 (tiga) hari untuk pemasangan yang sudah ada jaringan atau

²⁵ Kepres Nomor 15 Tahun 2010 tentang Tarif Dasar Listrik Tahun 2010

²⁶ Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 18

maksimal 10 (sepuluh) hari untuk yang belum ada jaringan setelah dilakukannya penandatanganan surat perjanjian antara masyarakat(konsumen) dengan PLN dengan disertakan syarat-syarat yang diberlakukan oleh PLN. Layanan pasang baru dan tambah daya ini adalah layanan pokok PLN kepada konsumen, yang kegiatannya tidak terbatas oleh waktu dan tempat. Setiap konsumen berhak untuk mendapatkan layanan ini selama berminat dan bersedia mengikuti ketentuan umum dalam pasang baru dan tambah daya listrik, seperti administrasi dan beban pembiayaan yang harus ditanggung.

Survei pasang baru, balik nama, turun daya juga tidak dipungut biaya. Pelanggan yang sudah diberikan surat pemasangan listrik baru dari PLN, maka barulah pelanggan membayar biaya pemasangan listrik sesuai dengan daya yang diinginkan. PLN akan melakukan pemasangan listrik dan tidak ada biaya tambahan bagi petugas di lapangan. Jika pelanggan sudah mendapat listrik, maka kewajiban pelanggan adalah membayar rekening listrik tepat waktu.

Pemasangan tambah daya dan pasang baru dilakukan oleh pihak PLN langsung, sedangkan untuk pengoperasian dilakukan oleh AKLI (Asosiasi Ketenaga Listrik Indonesia) wilayah Yogyakarta. Sedangkan layanan teknik pemasangan baru, untuk instalasi rumah biasanya ditangani instalatir yang memiliki izin *light operation* dari Badan Komite Nasional Keselamatan untuk Instalasi Listrik (Konsuil).²⁷

b. Listrik Pra Bayar

Layanan Listrik Pra Bayar merupakan bentuk pelayanan dalam menjual energi listrik dengan cara pelanggan membayar di muka. Kemudahan layanan ini adalah sebelum menggunakan listrik dari PLN, pelanggan terlebih dahulu membeli sejumlah

²⁷ Hasil wawancara dengan Kepala Unit Bidang Humas PT PLN Cabang Manekuhumi Kota Yogyakarta

nominal energi listrik, sesuai yang dibutuhkan. Dengan cara ini, kendali penggunaan listrik sepenuhnya ada pada diri pelanggan. Kekhawatiran tagihan listrik membengkak tak perlu lagi terjadi, baik yang disebabkan oleh penggunaan listrik yang tak terkontrol maupun terjadinya kesalahan baca meter.

Bila dibandingkan dengan penggunaan layanan pasca bayar selama ini, pelanggan relatif tak leluasa untuk mengetahui berapa besar energi listrik yang telah dikonsumsi. Pelanggan baru bisa mengetahuinya setelah waktu pembayaran atau bahkan saat akan membayar di loket PLN. Maka, tak heran jika kadang pelanggan dibuat kaget oleh tagihan yang melambung tinggi. Yang disebabkan oleh penggunaan listrik yang tak terkendali. Dengan layanan listrik Prabayar, pelanggan bukan saja bisa mengetahui sudah berapa banyak energi listrik yang dikonsumsi, namun juga dapat melihat berapa energi listrik yang masih tersisa untuk dapat digunakan.

Sistem Prabayar merupakan bentuk paling efisien pembayaran listrik. Karena pelanggan hanya dibebankan membeli sejumlah kredit (isi ulang) untuk kemudian dipergunakan sampai kWh listrik tersebut habis. Hal ini sama seperti penggunaan isi ulang telepon selular yang biasa kita gunakan.

c. Pembayaran Sistem *Online*

Layanan Pembayaran Listrik *On-Line Bank* ini memanfaatkan jaringan Bank dan PT. Pos Indonesia yang tersebar hingga pelosok Indonesia yang tersebar hingga pelosok daerah, sehingga memungkinkan anda membayar tagihan listrik dimana saja dan kapan saja. PT. PLN Cabang Mangkubumi Kota Yogyakarta dengan perbankan serta PT. Pos Indonesia melaksanakan layanan Pembayaran Listrik *On-Line Bank*. Untuk lebih

meningkatkan jumlah loket pembayaran listrik, Bank Mitra Pembayaran kemudian menggandeng berbagai mitra lokal, misalnya KUD, Toko, Pondok Pesantren, bahkan perorangan sebagai downline bank-bank tersebut untuk memperluas jangkauan pelanggan PLN di berbagai pelosok daerah. Pola downline bank ini terbuka bagi siapapun yang berminat untuk bergabung dalam jaringan loket Pembayaran Listrik *On-Line Bank*, cukup mendaftar dan membuka deposti di Bank-bank Mitra Pembayaran. Manfaat yang dapat dirasakan dari sistem pembayaran *online* ini adalah: (1) tempat-tempat pembayaran tagihan listrik, lebih banyak tersebar dan dekat dengan pelanggan; (2) Hemat waktu dan biaya transportasi; (3) Mempersingkat waktu antrian; dan (4) Dapat melakukan pembayaran tagihan melalui fasilitas bank lainnya seperti ATM, phone banking atau internet banking.

Pembayaran Listrik *On-Line Bank* mempunyai dasar hukum sebagai berikut:

- a. Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 jo Nomor 7 Tahun 1998 tentang perbankan Pasal 1 Butir 2
- b. Keputusan Direksi PLN Nomor 021.K/0599/DIR/1995 tanggal 23 Mei 1995 tentang Pedoman dan Petunjuk Tata Usaha Pelanggan
- c. Edaran Direksi PT. PLN (Persero) Nomor 010.E/012/DIR/2002 tanggal 29 Juni 1984 tentang penyelenggaraan bank dan PT. Pos Indonesia diberikan kewenangan untuk memeberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

5. Layanan Teknis

Lingkup pekerjaan dalam layanan teknis meliputi penanganan gangguan listrik, inspeksi jaringan dan pemeliharaan. Pelayanan teknis melakukan penanganan gangguan yang personilnya ditempatkan di masing-masing unit PLN, melakukan inspeksi secara rutin berdasarkan jenis komponen kelistrikannya, melakukan pemeliharaan jaringan listrik beserta pekerjaan pemangkasan dahan pohon yang dapat mengganggu dan

membahayakan keberadaan arus listrik. Pada intinya, pelayanan teknis berfungsi untuk menjaga dan merawat sistem distribusi listrik agar selalu sampai ke konsumen. Sehingga layanan teknis ini merupakan bagian dari pengelolaan sarana prasarana yang dimiliki PT PLN Cabang Mangkubumi Kota Yogyakarta. Hal ini sesuai dengan Pasal 25 ayat (1) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang berbunyi:

“Penyelenggara dan pelaksana berkewajiban mengelola sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan/ atau penggantian sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik.”²⁸

6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan atas penyelenggaraan pelayanan di PT PLN Cabang Mangkubumi Kota Yogyakarta dilakukan dalam beberapa cara, sebagai berikut.

- a. Tatap muka langsung antara konsumen dengan pihak PT PLN.
- b. Mengirimkan email ke alamat situs <http://www.pln.co.id/disjateng>
- c. Mengirimkan ke media cetak, misalnya surat kabar atau majalah.
- d. Mengirimkan SMS atau telepon ke nomor layanan pengaduan PLN.

Pengaduan, saran, dan masukan yang masuk ke kantor PLN Cabang Mangkubumi selanjutnya akan dipilah sesuai jenisnya, kemudian diberikan balasan melalui media yang sama, dan selanjutnya jika diperlukan akan dilakukan tindak lanjut.²⁹

²⁸ Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 25 ayat (1)

²⁹ Hasil wawancara dengan Kepala Unit Bidang Humas PT PLN Cabang Mangkubumi Kota Yogyakarta

7. Jaminan Pelayanan, Keamanan dan Kenyamanan, dan Evaluasi Kinerja

Kualitas layanan PT PLN kepada konsumen (*service quality*) dapat dilihat dari dua hal, yaitu kinerja human PLN dan kualitas pasokan atau tegangan. Kinerja dari human PLN (*frontliner*) harus cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tujuan yang ingin dicapai adalah memberikan kepuasan kepada pelanggan (konsumen). Human PLN juga harus dapat menerapkan prinsip “*No Tip*” yang dimaksud adalah tidak boleh menerima imbalan dari masyarakat (konsumen) dalam bentuk apa pun. Sedangkan kualitas pasokan (tegangan) acuannya adalah “345” yang artinya yaitu pemadaman dalam hal perawatan maksimal 3 jam dan untuk laporan dari pelanggan bila terjadi gangguan tegangan maksimal 45 menit. Hal ini juga bertujuan untuk memberikan kepuasan bagi pelanggan dalam hal perawatan dan penanganan gangguan tegangan.

Undang-undang Nomor 20 Tahun 2002 tentang Ketenagalistrikan yang mengatur tentang kualitas layanan terdapat Pasal 3 Ayat (1), yang berbunyi:

*“Penyelenggaraan usaha kelisrikan bertujuan untuk menjamin tersedianya tenaga listrik dalam jumlah yang cukup, kualitas yang baik, dan harga yang wajar untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata serta mendorong peningkatan ekonomi yang berkelanjutan”.*³⁰

Kualitas jaminan dan evaluasi kinerja PT PLN Cabang Mangkubumi Kota Yogyakarta terhadap konsumennya, peneliti ukur melalui hasil analisis angket sumber data, yaitu beberapa pelanggan yang dimintai tanggapan tentang hal-hal yang terkait dengan layanan, meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, dan kepuasan pelanggan.

³⁰ Undang-undang Nomor 20 Tahun 2002 tentang Ketenagalistrikan Pasal 3

Angket atau kuesioner adalah sejumlah pertanyaan secara tertulis yang akan dijawab oleh responden penelitian, agar peneliti memperoleh data lapangan untuk memecahkan masalah penelitian dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *Accidental Sampling* (sampling kebetulan). Sedangkan *Accidental Sampling* dilakukan apabila pemilihan anggota sampel dilakukan terhadap orang atau benda yang kebetulan ada atau dijumpai. Pelaksanaan *accidental sampling* dalam penelitian ini pelanggan PLN yang melakukan pembayaran rekening listrik melalui sistem *Payment Point Online Bank* (PPOB) atas nama pelanggan sendiri (bukan orang lain) mulai bulan Juni 2011 hingga sekarang.

Dalam penelitian ini, kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup yaitu model pertanyaan dimana pertanyaan tersebut telah disediakan jawabannya, sehingga responden hanya memilih dari alternatif jawaban yang sesuai dengan pendapat atau pilihannya (Supardi, 2005:133). Cara pengumpulan data tersebut dilakukan dengan prosedur: (1) responden diberi kuesioner, 2) sambil mengisi kuesioner, ditunggu dan diberikan penjelasan jika belum jelas terhadap apa yang dibaca, (3) setelah responden mengisi kemudian jawaban tersebut ditabulasi, diolah, dianalisis dan disimpulkan.

a. Pelayanan

Dalam mendiskripsikan variabel keandalan maka dapat dilihat pada frekuensi hasil tanggapan responden terhadap masing-masing pertanyaan atau indikator yang digunakan untuk mengukur keandalan.

- 1) Tanggapan responden mengenai karyawan PT PLN Cabang Mangkubumi Kota

Tabel 4.1 Tanggapan Responden tentang Ketepatan Karyawan Bila Berjanji

No	Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	2	4
3	Netral	6	12
4	Setuju	23	46
5	Sangat Setuju	19	38
Jumlah		50	100

Sumber : Data Angket

Dari tabel 4.1 menunjukkan bahwa dari pertanyaan tentang ketepatan karyawan bila berjanji, 4% menyatakan tidak setuju, 12% netral, 45% setuju serta 38% sangat setuju.

2) Tanggapan responden terhadap karyawan PT PLN Mangkubumi Cabang Kota Yogyakarta jujur dalam memberikan keterangan kepada pelanggan

Tabel 4.2 Tanggapan Responden tentang Kejujuran Karyawan

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	1	2
2	Tidak Setuju	7	14
3	Netral	4	8
4	Setuju	24	48
5	Sangat Setuju	14	28
Jumlah		50	100

Sumber : Data Angket

Pada tabel 4.2 menunjukkan bahwa dari pertanyaan tentang karyawan jujur, sebanyak 2% responden menyatakan sangat tidak setuju, 14% tidak setuju, 8% netral, 48% setuju serta 28% sangat setuju.

Keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil temuan ini sesuai dengan pendapat Tiiptono. Menurut Tjiptono, keandalan (*reliability*)

merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dianiikan dengan segera

akurat dan memuaskan. Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.

Keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan oleh PT PLN Mangkubumi Cabang Kota Yogyakarta, seperti ketepatan waktu bila berjanji, jujur dalam pelayanan dan berusaha menghindari kesalahan. Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama. Keandalan disini merupakan sejauh mana para karyawan bisa secara cepat tanggap dalam memahami dan mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh para pelanggan. Semakin andal hasil diperlihatkan oleh para karyawan maka permasalahan yang dihadapi oleh para pelanggan akan cepat terselesaikan. Semakin tinggi tingkat keandalan PT PLN Magkubumi Kota Yogyakarta, maka akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

b. Evaluasi Kinerja

Dalam mendiskripsikan variabel daya tanggap maka dapat dilihat pada frekuensi hasil tanggapan responden terhadap masing-masing pertanyaan atau indikator yang digunakan untuk mengukur daya tanggap.

1) Persepsi responden terhadap karyawan PT PLN Mangkubumi Cabang

Yogyakarta siap bila membantu pelanggan bila mengalami kesulitan

Tabel 4.3 Tanggapan Responden tentang Daya Tanggap Karyawan

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	5	10
3	Netral	5	10
4	Setuju	32	64
5	Sangat Setuju	8	16
Jumlah		50	100

Sumber : Data Angket

Sebanyak 10% responden menyatakan tidak setuju, 10% netral, 64% setuju, dan 16% sangat setuju terhadap pertanyaan tentang karyawan PT PLN Cabang Mangkubumi Kota Yogyakarta siap membantu pelanggan, bila mengalami kesulitan seperti menghitung perincian tagihan yang dibayarkan.

2) Persepsi responden terhadap karyawan PT PLN Cabang Mangkubumi Kota Yogyakarta cepat dalam melayani kepentingan pelanggan

Tabel 4.4 Tanggapan Responden tentang Kecepatan Pelayanan

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	2	4
2	Tidak Setuju	5	10
3	Netral	3	6
4	Setuju	35	70
5	Sangat Setuju	5	10
Jumlah		50	100

Sumber : Data Angket

Responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 4%, tidak setuju 9%, netral 5%, setuju 64% serta 18% responden menyatakan sangat setuju terhadap pertanyaan tentang karyawan cepat dalam melayani pelanggan, sehingga tidak terjadi antrian yang panjang dan lama dalam memberikan pelayanan.

3) Persepsi responden terhadap karyawan menyalin komunikasi yang lancar dengan

Tabel 4.5 Tanggapan Responden tentang kemampuan karyawan menjalin komunikasi dengan pelanggan

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	2	4
2	Tidak Setuju	3	6
3	Netral	6	12
4	Setuju	30	60
5	Sangat Setuju	9	18
Jumlah		50	100

Sumber : Data Angket

Tabel 4.5 menjelaskan bahwa sebanyak 4% responden menyatakan sangat tidak setuju, 6% tidak setuju, 12% netral, 60% setuju, dan 18% sangat setuju terhadap pertanyaan tentang karyawan PT PLN Cabang Mangkubumi Kota Yogyakarta menjalin komunikasi yang lancar dengan pelanggan, yang menunjukkan karyawan mempunyai kemampuan komunikasi yang baik.

Menurut Tjiptono, daya tanggap (*responsiveness*) merupakan keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Daya tanggap dapat berarti respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan, yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan. Daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil temuan ini sesuai dengan pendapat dari Tjiptono tersebut. Daya tanggap merupakan Keinginan dari karyawan PT PLN Cabang Mangkubumi Kota Yogyakarta untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, seperti siap membantu pelanggan, kecepatan dalam pelayanan dan komunikasi yang lancar. Daya tanggap disini dapat berarti respon atau kesigapan

karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat. Semakin tinggi daya tanggap yang diperlihatkan oleh para karyawan maka permasalahan yang dihadapi oleh para pelanggan akan cepat terselesaikan. Semakin tinggi tingkat daya tanggap PT PLN Cabang Mangkubumi Kota Yogyakarta, maka akan mempengaruhi kepuasan pelanggan

c. Kenyamanan

Deskripsi terhadap variabel jaminan dapat dilihat pada frekuensi hasil tanggapan responden terhadap masing-masing pertanyaan atau indikator yang digunakan untuk mengukur jaminan.

- 1) Persepsi responden terhadap karyawan PT PLN Cabang Mangkubumi Kota Yogyakarta sopan dalam melayani pelanggan

Tabel 4.6 Tanggapan Responden tentang Kesopanan Pelayanan

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	4	8
3	Netral	3	6
4	Setuju	42	84
5	Sangat Setuju	1	2
Jumlah		50	100

Sumber : Data Angket

Responden yang menyatakan tidak setuju berjumlah 8%, netral, 6%, setuju 84%, serta sangat setuju 2%, terhadap pernyataan tentang karyawan PT PLN Cabang Mangkubumi Kota Yogyakarta sopan dalam melayani pelanggan sehingga membuat pelanggan merasa dihargai dengan baik

2) Persepsi responden terhadap karyawan PT PLN Cabang Mangkubumi Kota Yogyakarta terampil dalam melayani pelanggan

Tabel 4.7 Tanggapan Responden tentang Ketrampilan Pelayanan

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	1	2
3	Netral	6	12
4	Setuju	34	68
5	Sangat Setuju	9	18
Jumlah		50	100

Sumber : Data Angket

Responden yang menyatakan setuju 2%, netral 12%, setuju 68% serta sangat tidak setuju 18% terhadap pertanyaan tentang karyawan PT PLN Cabang Mangkubumi Kota Yogyakarta terampil dalam melayani pelanggan karena memiliki pengalaman dan keahlian dalam menjalankan tugasnya.

Jaminan merupakan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki karyawan PT PLN Cabang Mangkubumi Kota Yogyakarta untuk membantu pelanggan, seperti pelayanan sopan, terampil dalam melaksanakan tugas dan pengetahuan yang memadai. Semakin tinggi jaminan yang diperlihatkan oleh karyawan PT PLN Cabang Mangkubumi Kota Yogyakarta, maka akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

d. Keamanan

Deskripsi terhadap variabel empati dapat dilihat pada frekuensi hasil tanggapan responden terhadap masing-masing pertanyaan atau indikator yang

- 1) Persepsi responden terhadap karyawan PT PLN Cabang Mangkubumi Kota Yogyakarta mau memberi perhatian kepada pelanggan

Tabel 4.8 Tanggapan Responden tentang Perhatian Karyawan

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	3	6
2	Tidak Setuju	5	10
3	Netral	6	12
4	Setuju	32	64
5	Sangat Setuju	4	8
Jumlah		50	100

Sumber : Data Angket

Tabel 4.8 menunjukkan bahwa dari pertanyaan tentang karyawan PT PLN Cabang Mangkubumi Kota Yogyakarta mau memberi perhatian kepada pelanggan, sebanyak 6% responden menyatakan sangat tidak setuju, 10% menyatakan tidak setuju, 12% netral, 64% setuju dan 8% menyatakan sangat setuju.

- 2) Persepsi responden terhadap karyawan PT PLN Cabang Mangkubumi Kota Yogyakarta menjamin keamanan dan kenyamanan pelanggan pada saat melakukan transaksi

Tabel 4.9 Tanggapan Responden tentang Jaminan Keamanan dan Kenyamanan

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	2	4
2	Tidak Setuju	3	6
3	Netral	3	6
4	Setuju	34	68
5	Sangat Setuju	8	16
Jumlah		50	100

Pada tabel 4.9 menunjukkan bahwa pada pertanyaan tentang karyawan PT PLN Cabang Mangkubumi Kota Yogyakarta menjamin keamanan dan kenyamanan pelanggan pada saat melakukan transaksi sehingga bisa menghindari hal-hal yang merugikan pelanggan, sebanyak 4% menyatakan sangat tidak setuju, 6% tidak setuju, 6% netral, 68% setuju serta 16% sangat setuju.

3) Persepsi responden terhadap karyawan PT PLN Cabang Mangkubumi Kota Yogyakarta mengutamakan kepentingan pelanggan

Tabel 4.10 Tanggapan Responden tentang Mengutamakan Kepentingan Pelanggan

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	1	2
2	Tidak Setuju	3	7
3	Netral	5	12
4	Setuju	32	76
5	Sangat Setuju	1	2
Jumlah		50	100

Sumber : Data Angket

Dari tabel 4.10 menunjukkan bahwa dari pertanyaan tentang karyawan PT PLN Cabang Mangkubumi Kota Yogyakarta mengutamakan kepentingan pelanggan, yang menunjukkan profesionalisme dalam bekerja, sebanyak 2% responden menyatakan sangat tidak setuju, 7% tidak setuju, 12% netral, 76% setuju dan 2% sangat setuju.

Empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Empati merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen oleh karyawan PT PLN Cabang Mangkubumi Kota Yogyakarta seperti perhatian perhatian kepada

pelanggan, tanggungjawab keamanan dan kenyamanan serta mengutamakan kepentingan pelanggan. Semakin tinggi empati yang diperlihatkan oleh para karyawan PT PLN Cabang Mangkubumi Kota Yogyakarta, maka akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Deskripsi terhadap variabel kepuasan pelanggan dapat dilihat pada frekuensi hasil tanggapan responden terhadap masing-masing pertanyaan atau indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan.

- 1) Tanggapan mengenai PT PLN Cabang Mangkubumi Kota Yogyakarta mau berdiskusi kepada pelanggan bila ada masalah yang belum dapat diselesaikan

Tabel 4.11 Tanggapan Responden tentang Mau Berdiskusi Bila Ada Masalah

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	3	6
3	Netral	5	10
4	Setuju	35	70
5	Sangat Setuju	7	14
Jumlah		50	100

Sumber : Data Angket

Hasil tanggapan responden tentang PT PLN Cabang Mangkubumi Kota Yogyakarta mau berdiskusi kepada pelanggan bila ada masalah yang belum dapat diselesaikan memperlihatkan, sebanyak 6% menyatakan tidak setuju, 10% netral, 70% setuju, dan 14% sangat setuju.

- 2) Tanggapan responden terhadap renutasi PT PLN Cabang Mangkubumi Kota

Tabel 4.12 Tanggapan Responden tentang reputasi PT PLN

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	1	2
3	Netral	4	8
4	Setuju	24	48
5	Sangat Setuju	21	42
Jumlah		50	100

Sumber : Lampiran 3

Hasil tanggapan responden tentang reputasi PT PLN Cabang Mangkubumi Kota Yogyakarta yang sudah dipercaya, 2% responden menyatakan tidak setuju, 8% netral, 48% setuju, dan 42% sangat setuju.

3) Tanggapan responden terhadap produk PT PLN Cabang Mangkubumi Kota Yogyakarta dapat memenuhi kebutuhan pelanggan

Tabel 4.14 Tanggapan Responden tentang Kemampuan Pemenuhan Kebutuhan Pelanggan

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	4	8
3	Netral	7	14
4	Setuju	34	68
5	Sangat Setuju	5	10
Jumlah		50	100

Sumber : Data Angket

Hasil tanggapan responden tentang produk layanan sudah dapat memenuhi kebutuhan pelanggan sehingga pelanggan merasa puas, sebanyak 8% menyatakan tidak setuju, 14% netral, 68% setuju, dan 10% sangat setuju.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa prinsip-prinsip pelayanan yang diberikan PT PLN Cabang Mangkubumi Kota Yogyakarta pada

umumnya sudah memenuhi dan sesuai dengan standar pelayanan yang diamanatkan

dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Meskipun secara normatif, penyelenggaraan layanan PT PLN Cabang Mangkubumi sudah dapat dikatakan baik, tetapi dalam kenyataannya masih banyak kelemahan yang dijumpai dalam penyelenggaraan layanan.

Kelemahan-kelemahan tersebut antara lain sebagai berikut.

- a. Keluarnya Kepres Nomor 104 Tahun 2003 memberikan sedikit perubahan bagi konsumen listrik, yaitu adanya kewajiban direksi PT PLN untuk meningkatkan dan mengumumkan standar mutu pelayanan bagi masing-masing unit pelayanan pada akhir tri wulan (Pasal 3 Ayat (1)). Hal ini juga sesuai dengan bunyi Pasal 7 Ayat (2) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 sebagai berikut.

Penanggung jawab mempunyai tugas:

- 1) mengoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap satuan kerja;
- 2) melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- 3) melaporkan kepada pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh satuan kerja unit pelayanan publik.³¹

Dalam prakteknya, penyampaian informasi standar mutu layanan tersebut masih terkesan tidak apa adanya, seiring dengan banyaknya pengaduan dari masyarakat.

- b. Sangsi berupa pengurangan pembayaran listrik, hanya diberlakukan pada tiga hal, yaitu lama gangguan, jumlah gangguan, dan kesalahan baca meter. Menurut ketentuan yang berlaku, tindakan yang merugikan konsumen berdasarkan SK Dirjen Listrik dan Pemanfaatan energi Nomor 114 Tahun 2002, konsumen berhak mendapatkan kompensasi sebesar 10% dari biaya beban. Tetapi informasi tersebut belum disampaikan secara baik dan bahkan terkesan disembunyikan. Hal ini berakibat konsumen tidak mengerti akan hak-hak tersebut.

³¹ Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 7

Salah satu kelemahan yang perlu dibenahi PT PLN cabang Mangkubumi Kota Yogyakarta adalah masih lemahnya sistem informasi secara terbuka dan mudah diakses. Dalam Pasal 23 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 secara tegas diatur mengenai sistem informasi ini.

B. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor PLN cabang Mangkubumi

1. Faktor Pendukung

Dalam rangka memberikan dukungan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik diselenggarakan:

- 1) sistem informasi yang bersifat nasional.
- 2) Menteri mengelola sistem informasi yang bersifat nasional
- 3) Sistem informasi berisi semua informasi pelayanan publik yang berasal dari penyelenggara pada setiap tingkatan.
- 4) Penyelenggara berkewajiban mengelola sistem informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau nonelektronik, sekurang-kurangnya meliputi:
 - a) profil penyelenggara ;
 - b) profil pelaksana;
 - c) standar pelayanan;
 - d) maklumat pelayanan;
 - e) pengelolaan pengaduan; dan
 - f) penilaian kinerja
- 5) Penyelenggara berkewajiban menyediakan informasi kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.

Dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan terdapat faktor pendukung seperti :

- 1) Penambahan karyawan untuk memberikan layanan maksimal terhadap jumlah konsumen yang semakin meningkat agar pelayanan tidak satu pintu.
- 2) Pengawasan terhadap pemakaian energi listrik terhadap jalur – jalur yang

- 3) Akses informasi yang cepat dan akurat, segala bentuk informasi yang berkaitan segera diinformasikan kepada publik secara sederhana dan transparan, dan juga cepat.
- 4) Segala bentuk permasalahan teknis yang merugikan konsumen segera diatasi sesuai dengan skala prioritas.

UU Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Republik Indonesia menjelaskan bahwa hak konsumen diantaranya adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan atau jasa; hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; dan sebagainya.³² Dalam undang-undang tersebut disebutkan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi jika tidak mendapatkan layanan yang semestinya dengan ketentuan pelanggan sudah memenuhi semua persyaratan untuk mendapatkan layanan tersebut.

³² UU Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Republik

Secara khusus, masalah kompensasi terhadap layanan PLN dijelaskan dalam Undang-undang Ketenagalistrikan Nomor 20 tahun 2002 pada beberapa pasal sebagai berikut.

- a. Pasal 34 ayat 1: *konsumen tenaga listrik berhak mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan oleh kesalahan dan/atau kelalaian pengoperasian oleh Pemegang Izin Usaha Penyedia Tenaga Listrik sesuai dengan syarat-syarat Tenaga Listrik yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik.*
- b. Pasal 35 ayat 2: *ganti kerugian atas tapak tanah adalah untuk tapak tanah yang dipergunakan secara langsung oleh Pemegang Izin Usaha Penyedia Tenaga Listrik dan untuk bangunan dan tanaman di atas tapak tanah yang dimaksud.*
- c. Pasal 35 ayat 3: *kompensasi diberikan sebagai akibat berkurangnya nilai ekonomis atas tanah, bangunan, dan tanaman yang dilintasi transmisi tenaga listrik.*

Dalam hal pemberian pelayanan kepada konsumen, terdapat tiga kemungkinan alternatif yang dapat terjadi, sebagai berikut.

- a. Jika pelayanan yang diberikan PT PLN mengecewakan, pasti konsumen akan menceritakan pengalamannya kepada orang lain.
- b. Jika pelayanan yang diberikan baik, maka itu sesuatu yang wajar dan pantas, karena sudah merupakan kewajiban. Manajemen pelayanan harus seimbang dengan jumlah pembayaran yang ditunaikan pelanggan.
- c. Kualitas pelayanan sama dengan harapan pelanggannya. Pada umumnya, pelanggan yang senang dan puas terhadap layanan yang diberikan, akan menyebarkan kepada orang lain bagaimana pelayanan yang baik tersebut.

Pada keadaan ini, pelanggan tidak mempersoalkan berapa uang yang dikeluarkan, sebab memperoleh kepuasan dari layanan yang diberikan.

Prinsip penyelenggaraan layanan PLN harus mengutamakan kepuasan pelanggan sebagai indikator kualitas jasa yang diberikan. Konsumen sudah membayar kewajiban secara tunai kepada PT PLN, maka dengan demikian juga berhak mendapatkan apa yang menjadi hak-hak mereka. Tidak adanya pesaing berat PT PLN bukan berarti PT PLN dapat berbuat semaunya mengabaikan hak-hak konsumen. PT PLN sebagai satu-satunya badan yang bertanggungjawab terhadap pelayanan listrik harus memenuhi kebutuhan masyarakat dengan terus menyediakan energi listrik yang andal bagi konsumennya, seperti yang tercantum dalam Undang-undang Nomor 20 Tahun 2002 tentang Ketenagalistrikan, Pasal 7: "Tenaga listrik harus dilaksanakan diseluruh pelosok negeri ini, tanpa terkecuali" dan pasal 34 ayat (1): "Konsumen berhak mendapatkan penyediaan listrik secara terus menerus"

2. Faktor Penghambat

Dalam pelaksanaannya, penyelenggaraan pelayanan sering terbentur dengan hambatan-hambatan di lapangan. Hal ini berimbas pada ketidak tepatan sasaran dan kekurangmaksimalan kualitas layanan yang diberikan. Kualitas pelayanan merupakan suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi (harapan) dengan kinerja (hasil). Definisi lain kualitas pelayanan adalah ukuran sejauh mana suatu pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan konsumen sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dinersensikan

sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang buruk. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Pelangganlah yang menentukan berkualitas atau tidaknya suatu pelayanan jasa. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Dalam Undang-undang Nomor 15 Tahun 1985 tentang Ketenagalistrikan Pasal 7 ayat (1) disebutkan bahwa usaha penyediaan listrik dilakukan oleh Negara dan diselenggarakan oleh badan usaha milik Negara yang didirikan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai Pemegang Kuasa Usaha Kelistrikan. PLN sebagai pemegang usaha Ketenagalistrikan mendapatkan tugas dari Negara untuk menyediakan pasokan listrik, maka PLN lah yang paling bertanggung jawab.³³

Amanat yang ditanggung PLN sebagai satu-satunya perusahaan listrik di Indonesia memang cukup berat. PLN diharuskan secara berkesinambungan menyediakan pasokan listrik dengan mutu dan keandalan yang sama bagi semua konsumen. Mutu dan keandalan penyediaan tenaga listrik sangat tergantung pada kapasitas pembangkit dan system jaringan yang beroperasi.

PT PLN Cabang Mangkubumi Kota Yogyakarta sudah berusaha secara maksimal memberikan pelayanan terbaik kepada konsumennya dengan tujuan akhir adalah kepuasan pelanggan. Tetapi, keputusan puas dan tidaknya pelayanan yang diberikan berada di tangan konsumen, sebagai penerima layanan. Kualitas layanan yang

³³ Ahmadi dan Sutarmen Yodo, 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Raja Grafindo

diberikan PT PLN Cabang Mangkubumi secara umum sudah baik, karena pada dasarnya kebijakan yang ditetapkan PLN muaranya untuk kepentingan publik. Diakui oleh Kepala Unit Bidang Humas PT PLN Cabang Mangkubumi Kota Yogyakarta, salah satu faktor penghambat kualitas pelayanan public di PT PLN Cabang Mangkubumi Kota Yogyakarta adalah pada penyediaan pasokan listrik yang cukup kepada konsumen.

Beberapa masalah terkait dengan penyediaan pasokan listrik di PT PLN Cabang Mangkubumi Kota Yogyakarta, yaitu : (1) Perbandingan jumlah karyawan yang dimiliki dengan konsumen yang dilayani; dan (2) Tingkat kebocoran atau kesusutan energy listrik yang dihasilkan PT PLN, baik secara teknis maupun non teknis. Secara teknis, misalnya disebabkan oleh kabel listrik yang sudah tua dan penyambungan yang tidak sempurna. Sedangkan non teknis, misalnya karena pencurian listrik yang dilakukan konsumen, baik konsumen listrik rumah tangga, maupun penyambungan illegal untuk keperluan penerangan jalan umum.³⁴

Pencurian listrik adalah fenomena khas Indonesia, maka untuk menurunkan angka pencurian listrik ini perlu dilakukan beberapa penanganan, baik yang sifatnya persuasive maupun tindakan hukum, yaitu:

- a. Penegakan hukum yang tegas kepada pelaku pencurian listrik
- b. Pembersihan oknum-oknum PT PLN yang terlibat kasus pencurian listrik
- c. Partisipasi masyarakat dalam ikut mengawasi semua kegiatan pencurian listrik
- d. Perlunya pendidikan konsumen, bahwa pencurian listrik pada akhirnya akan merugikan konsumen itu sendiri.³⁵

Menurut Kepala Humas PT PLN Cabang Mangkubumi Kota Yogyakarta, seringnya pemadaman listrik yang dialami konsumen adalah akibat dari krisis listrik.

³⁴ Hasil wawancara dengan Kepala Unit Bidang Humas PLN Cabang Mangkubumi Kota Yogyakarta.

³⁵ Ahmadi dan Sutarnan Yodo, 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Raja Grafindo

Pemadaman listrik terpaksa dilakukan PT PLN disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain:

- a. Belum adanya penambahan mesin tenaga listrik yang baru
- b. Tidak adanya keseimbangan antara ketersediaan daya listrik dengan permintaan konsumen baru.
- c. Seringnya dilakukan pemeliharaan dan perbaikan mesin pembangkit listrik.
- d. Macetnya pembayaran rekening listrik oleh konsumen

Permasalahan lain yang juga dirasakan sebagai penghambat kualitas layanan PLN adalah kurangnya akses informasi dari PLN ke konsumen. Misalnya menyangkut pemadaman bergilir, karena adanya krisis pasokan energi listrik. Seharusnya PT PLN menjelaskan secara jernih dan menyeluruh tentang permasalahan konkrit yang dihadapinya, sehingga konsumen dapat merasakan kesulitan yang dialami PLN. Hal ini juga terkait atas hak dari konsumen, yaitu hak memperoleh akses informasi sebagaimana dijamin dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen