

# KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PLN DALAM PENYALURAN LISTRIK DI KECAMATAN MELAK KABUPATEN KUTAI BARAT

Ari Kurniawan<sup>1</sup>

## *Abstrak*

*Ari Kurniawan, 2016, Kualitas Pelayanan Publik PLN dalam Penyaluran Listrik di Kecamatan Melak Kabupaten Kutai Barat. Bimbingan Ibu Dr. Fajar Apriani, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Hj. Hariati, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing II.*

*Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan publik PLN dalam penyaluran listrik di Kecamatan Melak Kabupaten Kutai Barat dan untuk mengidentifikasi faktor penghambatnya.*

*Penelitian ini berjenis penelitian deskriptif kualitatif. Fokus penelitian ini yaitu kualitas pelayanan PLN dalam Penyaluran Listrik, meliputi tangible (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati) dan faktor penghambat kualitas pelayanan PLN dalam penyaluran listrik. Sumber data primer dalam penelitian ini terdiri atas key informan yaitu pimpinan Kantor PLN (Persero) Kecamatan Melak dan informan penelitian yakni pegawai/staf Kantor PLN (Persero) Kecamatan Melak dan masyarakat yang diperoleh melalui metode purposive sampling. Data dikumpulkan melalui teknik observasi dan wawancara. Teknik analisis data yang digunakan yaitu model interaktif yang terdiri dari kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.*

*Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa PLN (Persero) Kecamatan Melak memiliki peranan penting dalam memberi pelayanan penyaluran listrik kepada seluruh masyarakat, meskipun kualitas pelayanan yang diberikan belum mencapai 100% karena penyaluran listrik belum stabil. Namun proses pelayanannya sudah cukup baik dan sesuai dengan peraturan. Untuk faktor penghambatnya yakni, minimnya jumlah pegawai yang kompeten karena tingkat pendidikannya yang kurang dan rendahnya disiplin waktu kerja pegawai serta minimnya sarana dan prasarana PLN (Persero) Kecamatan Melak, seperti : ruangan pelayanan sempit, jumlah kursi diruang tunggu yang tidak sesuai dengan jumlah masyarakat yang menunggu untuk mendapatkan pelayanan dan daya mesin pembangkit listrik masih kurang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Kecamatan Melak sehingga sering terjadi pemadaman listrik.*

**Kata Kunci :** *Kualitas Pelayanan PLN*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: [arikurniawant08@yahoo.com](mailto:arikurniawant08@yahoo.com)

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan Publik adalah tanggungjawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara. Dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pemerintah memiliki peranan yang besar dalam pembangunan. Segala tindakan yang dilakukan oleh aparat negara tidak lepas dari pembangunan nasional yang berkesinambungan dan meliputi seluruh aspek kehidupan masyarakat, bangsa, dan negara, baik itu pembangunan fisik maupun nonfisik. Dimana melalui usaha-usaha peningkatan kualitas hidup masyarakat melalui berbagai tindakan pembanguna dan peningkatan pelayanan publik yang semuanya diharapkan mencapai tujuan yang diinginkan untuk mewujudkan cita-cita bangsa, yaitu masyarakat yang adil dan makmur. Dewasa ini masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan publik. Oleh sebab itu substansi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan.

Dengan adanya Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, terdapat tujuan utama yaitu terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayan publik, terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan di bidang ketenagalistrikan. Seperti yang tertuang dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, tenaga listrik mempunyai peran yang sangat penting dan strategis dalam mewujudkan pembangunan nasional maka usaha penyediaan tenaga listrik dikuasai oleh negara dan penyediaannya perlu terus ditingkatkan sejalan dengan perkembangan pembangunan agar tersedia tenaga listrik dalam jumlah yang cukup, merata, dan bermutu. Penyediaan tenaga listrik bersifat padat modal dan teknologi sejalan dengan prinsip otonomi daerah dalam tatanan kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara maka peran pemerintah daerah dalam meningkatkan penyediaan tenaga listrik harus ditingkatkan, pembangunan nasional juga bertujuan untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Bertolak dari kondisi di atas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik PLN dalam Penyaluran Listrik di Kecamatan Melak Kabupaten Kutai Barat”.

### ***Rumusan Masalah***

Bagaimanakah kualitas pelayanan publik PLN dalam penyaluran listrik di Kecamatan Melak Kabupaten Kutai Barat ?

1. Apa saja yang menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan publik PLN dalam penyaluran listrik di Kecamatan Melak Kabupaten Kutai Barat?

### ***Tujuan Penelitian***

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan publik PLN dalam penyaluran listrik di Kecamatan Melak Kabupaten Kutai Barat.
2. Untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan publik PLN dalam penyaluran listrik di Kecamatan Melak Kabupaten Kutai Barat.

### ***Manfaat Penelitian***

1. Segi Teoritis  
Menambah kajian ilmu Administrasi Negara khususnya mengenai Pelayanan Publik dan sebagai masukan bagi para peneliti lainnya yang ingin memperluas bidang kajian pada penelitian lanjutan.
2. Segi Praktis  
Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi PLN di Kecamatan Melak Kabupaten Kutai Barat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik PLN dalam penyaluran listrik.

## **KERANGKA DASAR TEORI**

### ***Pengertian Pelayanan Publik***

Pelayanan Publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Sinambela dkk, 2010 : 128)

Pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat (Wasistiono, dalam Hardiyansyah, 2011 : 11).

Dari uraian di atas pelayanan publik dapat diartikan sebagai aktivitas pemberian jasa baik oleh pemerintah maupun pihak swasta dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan interpersonal dengan begitu tercipta suatu kepuasan barang dan jasa.

### ***Klasifikasi Pelayanan Publik***

Pelayanan publik yang harus diberikan kepada pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam 2 (dua) kategori utama, yaitu : pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Mahmudi (2005 : 205-210) menjelaskannya sebagai berikut :

1. Pelayanan Kebutuhan Dasar
  - a. Kesehatan
  - b. Pendidikan Dasar
  - c. Bahan Kebutuhan Pokok
2. Pelayanan Umum
  - a. Pelayanan administratif
  - b. Pelayanan Barang
  - c. Pelayanan Jasa

### ***Karakteristik Pelayanan Publik***

Pemerintah dalam melayani masyarakat berdasarkan pada karakteristik pelayanan yang berlaku. Karakteristik pelayanan diperlukan sebagai bahan acuan pemerintah dalam melayani masyarakat. Kotler (dalam Napitupulu, 2007 : 164) menjelaskan beberapa karakteristik pelayanan meliputi :

1. *Intangibility* (tidak terwujud)
2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan)
3. *Variability* (berubah-ubah)
4. *Perishability* (cepat hilang, tidak tahan lama)
- 5.

### ***Faktor-faktor Pelayanan***

Ada dua faktor yang mempengaruhi suatu pelayanan yaitu faktor pendukung pelayanan dan faktor penghambatnya. Seperti yang dijelaskan oleh Moenir (2001 : 88-127) pelayanan kepada masyarakat akan terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor, antara lain :

- A. Faktor pendukung pelayanan
  1. Faktor Kesadaran
  2. Faktor Aturan
  3. Faktor Organisasi
  4. Faktor Pendapatan
  5. Faktor Kemampuan dan Keterampilan
  6. Sarana Pelayanan
- B. Faktor Penghambat
  1. Segi Sarana
  2. Segi Manusia

### ***Pengertian Kualitas***

Kualitas adalah apapun yang dianggap pelanggan sebagai mutu (Gerson (2004 : 45).

Kualitas adalah keseluruhan sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat (Kotler, 2005 : 57).

Kualitas merupakan suatu tingkat yang dapat diprediksi dari keseragaman dan ketergantungan pada biaya yang rendah dan sesuai dengan pasar (Deming dalam Tjiptono & Diana, 2003 : 24).

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, kualitas adalah standar yang harus dicapai oleh seseorang, kelompok, atau lembaga organisasi mengenai kualitas SDM, kualitas cara kerja, serta barang dan jasa yang dihasilkan.

### ***Indikator Kualitas Pelayanan Publik***

Untuk dapat menilai sejauhmana kualitas pelayanan publik yang diberikan aparaturnya pemerintah memang tidak bisa dihindari, bahkan menjadi tolak ukur kualitas pelayanan tersebut dapat diukur dari kriteria indikator kualitas pelayanan publik. Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah, 2011 : 46) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)
2. *Reliability* (Kehandalan)
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Empathy* (Empati)

### ***Model Kualitas Pelayanan Publik***

Dalam konteks model kualitas pelayanan publik ini menjelaskan *gap-gap* yang dapat mewujudkan pelayanan yang baik. Ada beberapa bentuk model kualitas pelayanan publik salah satunya adalah menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Ratminto dan Winarsih, 2005 : 81) mengemukakan bahwa pelayanan yang baik tidak bisa diwujudkan karena adanya lima *gap* yaitu :

- a. *Gap 1* (*gap* persepsi manajemen)
- b. *Gap 2* (*gap* persepsi kualitas)
- c. *Gap 3* (*gap* penyelenggaraan pelayanan)
- d. *Gap 4* (*gap* komunikasi pasar)
- e. *Gap 5* (*gap* kualitas pelayanan)

### ***Perusahaan Listrik Negara***

Perusahaan Listrik Negara (PLN) adalah BUMN yang mengurus semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia.

Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan Presiden Republik Indonesia memutuskan Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan. Dalam Undang-undang ini yang dimaksud dengan :

1. Ketenagalistrikan adalah segala sesuatu yang menyangkut penyediaan dan pemanfaatan tenaga listrik serta usaha penunjang tenaga listrik.
2. Tenaga listrik adalah suatu bentuk *energy* sekunder yang dibangkitkan, ditransmisikan dan didistribusikan untuk segala macam keperluan, tetapi tidak meliputi listrik yang dipakai untuk komunikasi, elektronika atau isyarat.
3. Usaha penyediaan tenaga listrik adalah pengadaan tenaga listrik meliputi pembangkitan, transmisi, distribusi dan penjualan tenaga listrik kepada konsumen.
4. Pembangkitan tenaga listrik adalah kegiatan memproduksi tenaga listrik.
5. Transmisi tenaga listrik adalah penyaluran tenaga listrik dari pembangkitan ke sistem distribusi atau ke konsumen, atau penyaluran listrik antar sistem.
6. Distribusi tenaga listrik adalah penyaluran tenaga listrik dari sistem transmisi atau dari pembangkitan ke konsumen.
7. Konsumen adalah setiap orang atau badan yang membeli tenaga listrik dari pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik.

### ***Definisi Konsepsional***

Untuk lebih mempermudah konsep yang terdapat pada penelitian yang tertuang dalam judul penelitian ini, maka definisi konsepsional pada penelitian ini sebagai berikut :

Kualitas Pelayanan Publik PLN dalam Penyaluran Listrik di Kecamatan Melak Kabupaten Kutai Barat merupakan mutu pelayanan PLN dalam memenuhi kebutuhan listrik masyarakat di Kecamatan Melak Kabupaten Kutai Barat. Dalam kualitas pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan yang diberikan oleh pihak PLN kepada masyarakat di Kecamatan Melak Kabupaten Kutai Barat meliputi : *Tangible* (kenampakan fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsivess* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati) yang dilakukan oleh petugas PLN.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Pada penelitian ini peneliti menggunakan jenis Penelitian Kualitatif, yaitu suatu penelitian ilmiah yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam konteks sosial secara alamiah dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang diteliti.

### ***Fokus Penelitian***

Adapun fokus-fokus yang dilaksanakan dalam penelitian ini :

1. Kualitas pelayanan publik PLN dalam penyaluran listrik di Kecamatan Melak Kabupaten Kutai Barat :
  - a. *Tangible* (Kenampakan Fisik)
  - b. *Reliability* (Kehandalan)

- c. *Responsivess* (Daya Tanggap)
  - d. *Assurance* (Jaminan)
  - e. *Emphaty* (Empati)
2. Faktor pendukung dan faktor penghambat kualitas pelayan PLN dalam penyaluran listrik di Kecamatan Melak Kabupaten Kutai Barat :
    - a. Faktor sarana
    - b. Faktor manusia
    - c.

### ***Jenis dan Sumber Data***

Dalam menentukan *key informan* dan *informan* dilakukan dengan metode *Purposive Sampling*. Seperti yang telah dikemukakan Sugiyono (2013 : 53-54) *Purposive Sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek atau situasi sosial yang diteliti. Dalam hal ini yang menjadi *key informan* atau informasi kunci dalam penelitian ini adalah Pimpinan PLN Kecamatan Melak. Sedangkan yang menjadi *informan* dalam penelitian adalah pegawai PLN Kecamatan Melak, tokoh masyarakat dan masyarakat yang telah mendapatkan penyaluran listrik di Kecamatan Melak Kabupaten Kutai Barat.

### ***Teknik Pengumpulan Data***

#### **1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)**

Pengumpulan data dilakukan dengan menggali, mempelajari sumber atau bahan yang diperlukan sebagai landasan penelitian berupa teori dan konsep yang keabsahannya sudah terjamin. Data tersebut dapat diperoleh melalui buku yang berkaitan dengan teori pelayanan publik.

#### **2. Penelitian Lapangan (*Field Work Research*)**

Pengumpulan data, informasi dan bahan secara langsung ke lapangan lokasi penelitian. Adapun teknik pengumpulan data di lapangan antara lain yaitu :

- a. Observasi yaitu pengamatan yang dilakukan secara sistematis dan disengaja melalui pemilihan, pencatatan, dan pengkodean terhadap serangkaian perilaku, gejala-gejala, dan fenomena yang diteliti.
- b. Wawancara yaitu proses tanya jawab secara lisan dan secara langsung antara observer dengan informan yang diarahkan pada masalah tertentu secara mendalam dengan menggunakan panduan wawancara yang telah disusun peneliti berdasarkan fokus penelitian.

- c. Dokumentasi yaitu dengan cara mempelajari dan meneliti berbagai dokumen atau arsip yang menyangkut masalah pelaksanaan pelayanan di PLN Kecamatan Melak.

### ***Analisis Data***

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Penelitian ini menggunakan alat analisis data kualitatif yang dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldana. Aktivitas dalam analisis data menurut Miles, Huberman, dan Saldana (2014 : 31-33), antara lain:

1. Kondensasi Data

Kondensasi data merujuk pada proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstrakkan, dan/atau mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan-catatan lapangan yang tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen, dan materi-materi empiris lainnya. Melalui kondensasi data, kita membuat data lebih kuat.

2. Penyajian Data

Menyusun informasi dengan cara tertentu sehingga memungkinkan penarikan kesimpulan atau pengambilan data ini membantu untuk memahami peristiwa yang terjadi dan mengarah pada analisis atau tindakan lebih lanjut berdasarkan pemahaman.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Meliputi makna yang disederhanakan, disajikan dalam pengujian data dengan cara mencatat keteraturan pola penjelasan secara logis dan metodologi, konfigurasi yang memungkinkan prediksi hubungan sebab akibat melalui hukum empiris. Sehingga data dapat diuji alasan atau keterpercayaannya, kekuatannya, dan *confirmability* validitasnya.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### ***Gambaran Umum Lokasi Penelitian***

PLN (Persero) Kecamatan Melak adalah institusi pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan pelayanan kebutuhan tenaga listrik sesuai dengan Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan. PLN (Persero) Kecamatan Melak berdiri pada tahun 1982 yang bertempat di jalan Gajah Mada Melak Ulu.

Struktur organisasi PLN (Persero) Rayon Kecamatan Melak adalah sebagai berikut :

1. Manajer Rayon
2. *Supervisor* Pembangkitan
3. *Supervisor* Administrasi dan Pelayanan

4. *Supervisor* Operasi
5. *Supervisor* Transaksi Energi
6. *Supervisor* Teknik Ujoh Bilang
7. *Supervisor* Teknik Long Apari
- 8.

### ***Hasil Penelitian***

#### ***Tangibles (Bukti Fisik)***

Bukti fisik (*tangible*) membahas tentang sarana dan prasarana kantor PLN Kecamatan Melak yang menunjang terlaksananya pelayanan penyediaan listrik kepada masyarakat. Sarana dan prasarana yang dimiliki PLN dalam penyaluran listrik yaitu ruang pelayanan dan mesin pembangkit listrik. Ruang yang tersedia di kantor PLN Kecamatan Melak masih sempit dan mesin pembangkit listrik dayanya masih kurang untuk menyalurkan tenaga listrik di Kecamatan Melak.

#### ***Reliability (Kehandalan)***

Kehandalan (*reliability*) adalah salah satu fokus penelitian ini yang menjadi indikator untuk mengetahui kemampuan pegawai/staf PLN Kecamatan Melak dalam memberikan pelayanan secara tepat, cepat dan akurat sehingga dapat menyediakan pelayanan yang terpercaya kepada masyarakat. Kemampuan pegawai/staf kantor PLN Kecamatan Melak dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum cukup baik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal itu terlihat dari kemampuan pegawai kantor PLN Kecamatan Melak yang belum mampu dalam melakukan perawatan mesin secara berkala.

#### ***Responsiveness (Daya Tanggap)***

Daya tanggap (*responsiveness*) berkenaan dengan kesediaan untuk menyediakan pelayanan yang cepat, tepat serta tanggap terhadap keinginan masyarakat. Pegawai/staf kantor PLN Kecamatan Melak mampu menunjukkan kesediaan dan kesiapan untuk memberikan jasa. Hal itu terlihat dari daya tanggap pegawai PLN Kecamatan Melak yang selalu ada pada saat jam kerja dan cepat tanggap terhadap keluhan dan keinginan masyarakat.

#### ***Assurance (Jaminan)***

Mencakup perilaku para pegawai/staf kantor PLN Kecamatan Melak untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik dilihat dari keramahan dalam melayani masyarakat dan juga bisa memberikan jaminan legalitas kepada konsumen selaku pengguna pelayanan ini. Pegawai/staf PLN Kecamatan Melak dalam penyaluran listrik sudah bisa memberikan jaminan legalitas dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

#### ***Empathy (Empati)***

Empati (*emphaty*) membahas mengenai ketegasan, perhatian, dan ada tidaknya diskriminasi pelayanan yang diberikan oleh pegawai/staf kantor PLN Kecamatan Melak kepada masyarakat. Ketegasan yang dilakukan oleh pegawai/staf kepada masyarakat sudah cukup baik, seperti memberikan sanksi kepada masyarakat yang telat membayar tagihan rekening listrik. Sedangkan untuk perihal perhatian pegawai dalam pemberian pelayanan juga sudah cukup baik, seperti memberikan informasi kepada masyarakat ketika akan dilakukannya pemadaman listrik juga mengabulkan permintaan masyarakat untuk tidak ada gangguan penyaluran listrik ketika sedang melaksanakan suatu acara penting sebagai bentuk perhatian pihak PLN kepada masyarakat. Disamping itu setiap pegawai selalu menanyakan keperluan masyarakat yang datang melakukan pengurusan ke kantor PLN Kecamatan Melak. Pegawai kantor PLN juga melakukan pelayanan dengan tidak membedakan atau diskriminasi pelayanan.

### ***Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Publik PLN dalam Penyaluran Listrik di Kecamatan Melak***

#### **1. Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan**

Faktor pendukung dalam pelayanan penyaluran listrik di Kecamatan Melak, yaitu dukungan dari pemerintah untuk menyediakan akses jalan ke beberapa Kampung di Kecamatan Melak sehingga memudahkan pihak PLN dalam melaksanakan pekerjaan pemasangan tiang listrik yang memang sudah menjadi tugas pokok dan fungsi dari PLN dalam melakukan pelayanan penyaluran listrik. Dengan adanya dukungan dari pemerintah mengenai akses jalan ke beberapa Kampung yang memudahkan pihak PLN untuk melaksanakan pemasangan listrik sehingga Kampung yang tadinya belum mendapatkan saluran listrik sekarang sudah bisa menikmati pelayanan penyaluran listrik dari PLN Kecamatan Melak.

#### **2. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan**

Dari hasil penelitian yang diperoleh penulis, ditemukan 2 (dua) faktor penghambat dalam pelayanan penyaluran listrik untuk beberapa kampung di Kecamatan Melak, diantaranya sebagai berikut :

##### **a. Mesin Pembangkit Listrik**

Mesin pembangkit listrik adalah faktor utama untuk melaksanakan pelayanan penyaluran listrik, dalam hal ini mesin pembangkit listrik yang dibutuhkan adalah mesin pembangkit listrik yang dayanya besar dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

##### **b. Sarana dan Prasarana kantor PLN Kecamatan Melak**

Sarana dan prasarana juga merupakan salah satu faktor penghambat keberhasilan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Untuk itu pemenuhan kebutuhan akan sarana dan prasarana kantor PLN Kecamatan Melak perlu diperhatikan agar kinerja pegawai/staf pelayanan mampu

meningkatkan mutu kualitas pelayanan yang diberikan. Seperti yang dijelaskan oleh Moenir (2001 : 88-127) sarana dan prasarana adalah jenis peraturan, perlengkapan kerja dan fasilitas lainnya yang berfungsi sebagai alat pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja.

## **PENUTUP**

### ***Kesimpulan***

Berdasarkan hasil sebagaimana yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya, penulis menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan penyaluran listrik yang telah dilaksanakan oleh PLN Kecamatan Melak kepada masyarakat memiliki bukti fisik yang belum optimal, karena daya mesin pembangkit listrik yang kurang untuk menyalurkan listrik, dan ruang kerja yang sempit. Keandalan pegawai/staf dan jaminan pelayanan cukup baik, daya tanggap pegawai/staf dalam melakukan pelayanan sudah baik begitu pula dengan aspek empati pegawai. Namun sanksi yang diberikan pegawai kepada masyarakat yang melakukan pelanggaran masih kurang tegas atau belum memberikan efek jera kepada masyarakat.
2. Faktor pendukung yang mempengaruhi kualitas pelayanan penyaluran listrik PLN Kecamatan Melak Kabupaten Kutai Barat adalah dukungan dari pemerintah untuk menyediakan akses jalan ke beberapa Kampung di Kecamatan Melak untuk memudahkan pihak PLN dalam melakukan pelayanan penyaluran listrik. Sedangkan faktor penghambatnya, antara lain mesin pembangkit listrik yang dayanya kurang dan tidak sesuai dengan listrik yang harus disalurkan di Kecamatan Melak. serta sarana dan prasarana seperti ruangan kantor yang kurang luas dan bangku yang kurang banyak untuk masyarakat menunggu antrian.

### ***Saran***

Dari hasil kesimpulan sebagaimana yang telah dikemukakan diatas, penulis mencoba untuk memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Untuk mesin pembangkit listrik sebaiknya kualitas dayanya lebih ditingkatkan guna memberikan pelayanan saluran listrik yang lebih merata dan tidak ada lagi pemadaman listrik secara tiba-tiba dan tidak sesuai dengan jadwal pemadaman.
2. Sarana dan prasaran seperti ruangan yang sempit sebaiknya diperluas dan bangku untuk masyarakat mengantri ditambah lagi agar tidak ada lagi masyarakat yang menunggu antrian sambil berdiri.

### **DAFTAR PUSTAKA.**

- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana, Indonesia.
- Napitupulu. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung: PT. Alumni. Singarimbun.
- Moenir. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Gerson. 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM.
- Kotler. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.
- Miles, Matthew B, A Michael Huberman dan Johnny Saldana 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Third Edition*. Sage Publications, inc.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka pelajar.
- Sinambela, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.

### **Dokumen**

- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik