

**RESPON PT PLN (PERSERO) SEBAGAI PENYEDIA LAYANAN  
TERHADAP DAMPAK PEMADAMAN LISTRIK BERGILIR  
(Studi Kasus Kelurahan Lubuk Buaya)**

**SKRIPSI**

*“Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Sebagai Jurusan Ilmu Sosial Politik  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara Sebagai Salah Satu Persyaratan  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik”*



**OLEH :**

**IKE DWI PUTRI**  
**2006/79316**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**JURUSAN ILMU SOSIAL POLITIK**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

**2011**

## HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi  
Jurusan Ilmu SoSial Politik Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial  
Universitas Negeri Padang  
Pada Hari Jum'at, 27 Agustus 2010 pukul 09.30 – 10.45 WIB

**Respon PT. PLN (Persero) Sebagai Penyedia Layanan Terhadap  
Dampak Pemadaman Listrik Bergilir (Studi: Kelurahan Lubuk Buaya)**

Nama : Ike Dwi Putri  
NIM : 2006/79316  
Jurusan : Ilmu Sosial Politik  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu-Ilmu Sosial

Padang, 27 Agustus 2010

Tim Penguji:

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Drs. Ideal Putra, M.Si	-----
Sekretaris	: Drs. Dasman Lanin, M.Pd	-----
Anggota	: Dra. Hj. Heni Candra Gustina	-----
Anggota	: DR. Dasril, M.Ag	-----
Anggota	: Dra. Aina	-----

Mengesahkan:

Dekan FIS UNP

**Prof. Dr. H. Azwar Ananda, MA**

NIP: 19610720 198602 1 001

## HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul : Respon PT. PLN (Persero) Sebagai Penyedia Layanan Terhadap  
Dampak Pemadaman Listrik Bergilir (Studi: Kelurahan Lubuk Buaya)

Nama : Ike Dwi Putri

NIM : 2006/79316

Jurusan : Ilmu Sosial Politik

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu-Ilmu Sosial

Padang, 27 Agustus 2010

Disetujui oleh:

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**Drs. Ideal Putra, M.Si**  
**NIP. 19630723 198602 1 001**

**Drs. Dasman Lanin, M.Pd**  
**NIP. 19570416 198602 1 001**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dalam setiap lembaga/instansi terdapat beberapa hal yang menjadi komitmen dalam pengembangan usahanya, salah satunya adalah tingkat pelayanan terhadap pelanggan (*costumer*). Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasaran atau langganan. Dengan adanya kondisi seperti ini menimbulkan dampak positif dalam organisasi atau perusahaan, yaitu mereka bersaing dalam pelaksanaan layanan, melalui berbagai cara, teknik dan metode yang dapat menarik lebih banyak orang menggunakan/memakai jasa/produk yang dihasilkan oleh organisasi atau perusahaan.

Persaingan yang ada dalam masyarakat usaha tidak hanya pada segi mutu dan jumlah tetapi juga dalam hal layanan. Justru dalam hal terakhir inilah persaingan makin seru dengan pengenalan sistem layanan baru yang serba cepat dan memuaskan. Kita perhatikan saja persaingan antar Bank yang terjadi sejak adanya deregulasi di bidang perbankan dan keuangan. Memperhatikan peran layanan yang semakin menonjol maka tidaklah heran apabila masalah layanan mendapat perhatian besar dan berulang-ulang kali dibicarakan, baik oleh

masyarakat maupun manajemen itu sendiri baik secara khusus maupun dalam kaitan dengan pokok usaha/kegiatan organisasi (Moenir,1992:1).

Pelaksanaan pelayanan publik yang baik dapat menciptakan pelaksanaan pemerintahan yang baik pula. Hal ini sejalan dengan yang dijelaskan oleh Dwiyanto (2006:20) bahwa penciptaan pelayanan publik yang baik di Indonesia dapat memberikan dampak yang luas terhadap perubahan aspek-aspek kehidupan pemerintahan dan menjadi lokomotif bagi upaya perubahan menuju pemerintahan yang baik. Pelayanan publik menyebabkan terjadinya interaksi antara pemerintah dengan masyarakat. Oleh karena itu dukungan dan kepercayaan masyarakat inilah yang menjadi tantangan bagi pemerintah saat ini.

Setiap instansi atau lembaga yang bergerak dalam bidang jasa selalu mengutamakan pelayanan , tidak terkecuali pada BUMN seperti PLN. PLN atau perusahaan listrik negara adalah sebuah perusahaan yang diberi hak khusus untuk memonopoli penyelenggaraan penyediaan listrik untuk rakyat yang dikelola oleh pemerintah dengan tujuan memberi pelayanan yang optimal dengan biaya yang tidak terlalu membebankan rakyat.

Di dalam Undang-undang No. 25 tahun 2009 dalam pasal 1 ayat 1, di jelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Mengacu pada Undang-undang di atas, maka standar mutu pelayanan PLN sudah di atur pada Undang-undang Ketenagalistrikan No. 30 Tahun 2009 pasal 29 ayat 1 yang menyatakan bahwa, “Konsumen berhak untuk : a. mendapat pelayanan yang baik ; b. Mendapat tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik; c. memperoleh tenaga listrik yang menjadi haknya dengan harga yang wajar ; d. mendapat pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik; dan e. mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan dan/atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik sesuai syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik”.

PLN sebagai produsen listrik harus dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat selaku konsumen, sehingga tidak ada yang dirugikan. Namun berapa tahun belakangan ini, pemadaman yang dilakukan PLN sangat merugikan masyarakat. Akibat seringnya terjadi pemadaman listrik alat elektronik rumah tangga jadi rusak. Padamnya listrik ini juga sangat mengganggu aktivitas masyarakat maupun perkantoran yang menggunakan peralatan elektronik.

Bukan hanya itu saja, Pelanggan diwajibkan membayar atas pemakaian tenaga listrik setiap bulan. Waktu pembayaran rekening listrik mulai tanggal 5 s.d. 20 setiap bulan. Bila masyarakat melakukan pembayaran lewat dari waktu yang telah ditetapkan, pelanggan akan dikenakan sanksi berupa Biaya Keterlambatan (BK). Biaya Keterlambatan ini dikenakan atas tiap lembar rekening dihitung untuk tiap bulan keterlambatan sesuai dengan golongan tarifnya. Sedangkan

kesalahan yang dibuat pihak PLN melalui pemadaman malah tidak diperhitungkan pihak PLN. Artinya, pihak PLN hanya memikirkan untung saja dan mengabaikan pelayanan (Irma Syarifah, 30/03/2009).

Dari penjelasan di atas, berbagai aturan telah ditetapkan untuk memberikan layanan yang sebaiknya dan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Akan tetapi hal tersebut belum mampu membuat pelaksanaan layanan itu baik. Hal ini dilihat dari masih adanya pemadaman listrik bergilir di beberapa daerah di Sumatera Barat dan beberapa wilayah dalam Kota Padang. Sehingga dalam hal ini masyarakat sebagai pengguna jasa masih dirugikan. Sebaliknya, dari pihak pemberi jasa yaitu PLN tetap meminta pelanggan untuk memenuhi kewajibannya membayar tagihan listrik.

Pemadaman listrik bergilir banyak menimbulkan dampak terhadap *customer* yang menggunakan jasa PLN. Dalam observasi awal yang penulis lakukan pada tanggal 3 Mei 2010 terhadap Ibu Zulfirda, yang bertempat tinggal di perumahan Pondok Pratama II blok B No. 4. Beliau mengeluhkan pemadaman listrik bergilir yang dilakukan oleh PLN beberapa waktu yang lalu, mengakibatkan berbagai alat-alat elektronik rumah tangga mengalami kerusakan seperti televisi dan kulkas. Hal ini disebabkan karena listrik hidup dan mati secara tiba-tiba sehingga tegangan listrik menjadi tidak stabil. Ibu Masrina seorang ibu rumah tangga yang beralamat di perumahan Pondok Pratama II blok B No. 5 juga mengeluhkan hal yang tidak jauh berbeda dengan keluhan Ibu Zulfirda, yaitu karena tegangan listrik yang tidak stabil maka banyak alat-alat elektronik rumah tangga tidak dapat berfungsi normal lagi.

Sebagai perpanjangan tangan pemerintah, PLN selayaknya mencerminkan tekad pemerintah membangun pemerintahan yang baik. Melayani kebutuhan listrik masyarakat merupakan tugas yang mendorongnya memperoleh pendapatan sekaligus memajukan kehidupan masyarakat. Dari berbagai masalah kurangnya pelayanan yang memuaskan diberikan oleh PLN kepada masyarakat, oleh karena itu di sini saya sebagai peneliti tertarik untuk mengangkat masalah ini, yaitu tentang *“Respon PT. PLN (Persero) sebagai penyedia layanan terhadap dampak pemadaman listrik bergilir di Kelurahan Lubuk Buaya ”*.

## **B. Identifikasi, Pembatasan dan Perumusan masalah**

### **1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka masalah yang dapat diidentifikasi dalam proposal penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Terjadinya pemadaman bergilir.
- b. Tidak ada penurunan tarif dasar listrik pada saat pemadaman bergilir terjadi.
- c. Dampak pemadaman listrik bergilir yang dirasakan oleh masyarakat.
- d. Kurangnya sosialisasi yang diberikan PLN kepada masyarakat sebelum terjadinya pemadaman.
- e. Kurangnya pelayanan yang dirasakan masyarakat terhadap gangguan kelistrikan.

## **2. Pembatasan Masalah**

Agar penelitian ini lebih terfokus pada pembahasan masalah, maka penulis melakukan pembatasan masalah. Batasan masalah dalam penulisan ini adalah : “Bagaimana respon PT PLN (Persero) sebagai penyedia layanan terhadap dampak pemadaman listrik bergilir di Kota Padang (studi: Kelurahan Lubuk Buaya, Padang)”.

## **3. Perumusan Masalah**

Dari latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan masalah dalam penelitian ini, yaitu :

- a. Bagaimana mekanisme pelaksanaan pemadaman bergilir yang dilakukan PLN.
- b. Apa penyebab dilakukannya pemadaman bergilir yang dilakukan oleh PLN?
- c. Bagaimana respon PT PLN (Persero) terhadap dampak pemadaman listrik bergilir yang dirasakan oleh masyarakat.

## **C. Fokus Penelitian**

Agar penelitian ini lebih terfokus dan dapat mempertajam objek pembahasan, maka yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah respon PT PLN (Persero) terhadap dampak pemadaman listrik bergilir yang dirasakan oleh masyarakat.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

- a. Mekanisme pelaksanaan pemadaman bergilir yang dilakukan PLN.
- b. Penyebab dilakukannya pemadaman bergilir yang dilakukan PLN.
- c. Respon PT PLN (Persero) terhadap dampak pemadaman bergilir yang dirasakan oleh masyarakat.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian diharapkan dapat memiliki kegunaan dan bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan (akademis) dan praktek penyelenggaraan pemerintahan (praktis) :

##### **a. Kegunaan Akademis**

Sebagai sarana untuk menambah pengalaman dan wawasan penulis dalam hal pelayanan yang diberikan oleh PLN dan hasil penelitian ini juga diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu administrasi serta dapat digunakan sebagai acuan dalam menyelesaikan masalah publik.

##### **b. Kegunaan Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan dalam penerapan suatu pelayanan yang diberikan oleh PLN yang tidak lagi merugikan masyarakat.

## **BAB II**

### **KAJIAN KEPUSTAKAAN**

#### **A. Kajian Teoritis**

##### **1. Konsep Respon**

Menurut Em Zul Fajri (2008), respons adalah reaksi, tanggapan, sambutan, jawaban. Sedangkan dalam Wikipedia bahasa Indonesia, respon adalah istilah yang digunakan oleh psikologi untuk menamakan reaksi terhadap rangsang yang diterima oleh panca indera. Respon biasanya diwujudkan dalam bentuk perilaku yang dimunculkan setelah dilakukan perangsangan. Teori Behaviorisme menggunakan istilah respon yang dipasangkan dengan rangsang dalam menjelaskan proses terbentuknya perilaku. Respon adalah perilaku yang muncul dikarenakan adanya rangsang dari lingkungan. Jika rangsang dan respon dipasangkan atau dikondisikan maka akan membentuk tingkah laku baru terhadap rangsang yang dikondisikan (wikipedia, 18/07/2010).

Jadi dapat ditetapkan bahwa respon adalah suatu reaksi atau tindakan yang muncul dikarenakan adanya rangsang dari lingkungan. Dengan kata lain reaksi akan muncul karena ada aksi. Sama halnya dengan pemadaman yang dilakukan oleh PLN akan berdampak kepada masyarakat sebagai pelanggan.

##### **2. Konsep Pelayanan Publik**

Sebagai sebuah negara besar, kebutuhan pelayanan publik yang baik dan berkualitas adalah mutlak. Hal ini diperlukan dalam rangka mendorong percepatan pembangunan bangsa dan negara Indonesia menuju pencapaian cita-

cita nasional yakni mewujudkan masyarakat yang sejahtera, adil dan makmur. Pelayanan yang baik akan memberikan kontribusi yang banyak terhadap kelangsungan sebuah usaha. Karena pelayanan yang baik adalah sistem pelayanan yang berorientasi kepada kepentingan pelanggan atau pengguna jasa.

Menurut Gronroos (dalam Ratminto, dkk. 2006:2), 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/pelanggan”.

Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai:

“Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Keputusan MENPAN Nomor 63/2003)”.

Menurut Ratminto dan Atik (2006:5) dalam bukunya Manajemen Pelayanan, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai :

“Segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 dalam pasal 1 ayat 1 dijelaskan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian

kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Jadi dari pengertian pelayanan di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh Instansi Pemerintah Pusat, Daerah, BUMN dan BUMD dalam bentuk barang dan jasa dalam melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Bukan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Ini berarti bahwa pelayanan yang diberikan pemerintah harus mengutamakan pelayanan terhadap masyarakatnya.

Ada tiga jenis pelayanan publik atau pelayanan umum, yaitu (1) pelayanan publik yang diselenggarakan oleh privat yang merupakan semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta, misalnya rumah sakit swasta; (2) pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dan bersifat primer merupakan semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara dan pengguna atau klien mau tidak mau harus memanfaatkannya; (3) pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah dan bersifat sekunder merupakan segala bentuk penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi

yang didalamnya pengguna atau klien tidak harus mempergunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan (Ratminto dan Atik Winarsih, 2006:26).

Ada lima karakteristik yang dapat dipakai untuk membedakan ketiga jenis penyelenggaraan pelayanan publik tersebut, yaitu (1) adaptabilitas layanan, berarti derajat perubahan layanan sesuai dengan tuntutan perubahan yang diminta pengguna; (2) posisi tawar pengguna atau klien, berarti semakin tinggi posisi tawar pengguna atau klien, maka akan semakin tinggi pula peluang pengguna untuk meminta pelayanan yang lebih baik; (3) tipe pasar, karakteristik ini menggambarkan jumlah penyelenggara pelayanan yang ada, dan hubungannya dengan pengguna atau klien; (4) lokus kontrol, karakteristik ini menjelaskan siapa yang memegang kontrol atas transaksi, apakah pengguna ataukah penyelenggara pelayanan; (5) sifat pelayanan; menunjukkan kepentingan pengguna atau penyelenggara pelayanan yang lebih dominan (Ratminto dan Atik Winarsih, 2006:28).

Manajemen pelayanan publik atau pelayanan umum diatur dalam beberapa peraturan, salah satunya yaitu Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 90/MENPAN/1989 tentang Delapan Program Strategis Pemicu Pendayagunaan Administrasi Negara. Di antara delapan program strategis ini salah satu di antaranya adalah tentang penyederhanaan pelayanan umum.

Manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana,

mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.

Hardia Putra (18/04/2008), menyatakan bahwa dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan antara lain:

a. *Kurang responsif*. Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan (*front line*) sampai dengan tingkatan penanggungjawab instansi. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.

b. *Kurang informatif*. Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.

c. *Kurang accessible*. Berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan tersebut.

d. *Kurang koordinasi*. Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya sangat kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.

e. *Birokratis*. Pelayanan (khususnya pelayanan perizinan) pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama. Dalam kaitan dengan penyelesaian masalah pelayanan, kemungkinan staf pelayanan (*front line staff*) untuk dapat menyelesaikan masalah sangat kecil, dan dilain pihak kemungkinan

masyarakat untuk bertemu dengan penanggungjawab pelayanan, dalam rangka menyelesaikan masalah yang terjadi ketika pelayanan diberikan, juga sangat sulit. Akibatnya, berbagai masalah pelayanan memerlukan waktu yang lama untuk diselesaikan.

f. *Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat.* Pada umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar keluhan/saran/aspirasi dari masyarakat. Akibatnya, pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu.

g. *Inefisien.* Berbagai persyaratan yang diperlukan (khususnya dalam pelayanan perijinan) seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan (Hardia Putra, 18 april 2004).

Pelayanan publik oleh aparat pemerintah masih belum memenuhi harapan masyarakat. Kelemahan penyelenggaraan pelayanan publik pada umumnya adalah menyangkut prosedur dan mekanisme pelayanan yang masih berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya), serta masih dijumpai adanya praktek pungutan liar dari oknum yang meminta imbalan yang tidak semestinya.

Kondisi pelayanan publik di Indonesia bahkan cenderung memprihatinkan. Hal ini terlihat dari pendapat Hardia Putra di atas. Tragisnya, para pengelola negara yang memiliki kompetensi membuat kebijakan publik justru lebih disibukkan dengan kepentingan masing-masing. Dan yang lebih memprihatinkan

lagi, di era desentralisasi banyak dimanfaatkan segelintir orang untuk kepentingan pribadi dan kelompoknya sehingga wilayah publik menjadi terabaikan.

a. Hakikat Pelayanan Publik

Sebuah negara dibentuk oleh masyarakat di suatu wilayah tidak lain bertujuan untuk memenuhi kebutuhan hidup bersama setiap anggotanya dalam koridor kebersamaan. Dalam harapan setiap anggota masyarakat, negara yang dibentuk oleh mereka ini akan melaksanakan fungsinya menyediakan kebutuhan hidup anggota berkaitan dengan konstelasi hidup berdampingan dengan orang lain di sekelilingnya.

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Hak-hak dasar merupakan seperangkat hak yang melekat pada setiap orang sejak orang itu dilahirkan. Karena hak dasar itu melekat pada setiap orang, maka dengan sendirinya setiap orang mendambakan terpenuhinya hak itu, baik untuk diri pribadi maupun untuk keperluan bersama melalui kerjasama. Hak mendapatkan pelayanan, berlaku kepada siapapun baik ia anggota organisasi yang berkewajiban melayani atau orang luar bukan anggota organisasi itu. Jadi hak atas pelayanan ini sifatnya sudah universal berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak itu dan oleh organisasi apapun juga yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan (Moenir, 1995:29&41).

#### b. Asas Pelayanan Publik

Keluhan masyarakat terhadap rendahnya kualitas layanan publik tidak harus muncul, apabila asas pelayanan publik ditaati oleh pelaksana/pelayan publik dalam hal ini aparatur Negara. Munculnya keluhan dari masyarakat sebagai penerima layanan publik lebih banyak disebabkan belum termanifestasikannya asas-asas layanan publik dalam pelaksanaan tugas aparatur Negara.

Ratminto dan Atik (2006:19) menyatakan bahwa, untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004) : (1) Transparansi, Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti, (2) Akuntabilitas, Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. (3) Kondisional, Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas, (4) Partisipatif, Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. (5) Kesamaan Hak, Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi. (6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban, Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

### **3. Pelayanan yang Berorientasi Kepada Kepentingan Pelanggan.**

Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya.

Hardia Putra dalam tulisannya Kualitas Pelayanan Publik (April 18, 2008), Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai gerakan reformasi publik (*public reform*) yang dialami negara-negara maju pada awal tahun 1990-an banyak diilhami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Di Indonesia, upaya memperbaiki pelayanan sebenarnya juga telah sejak lama dilaksanakan oleh pemerintah, antara lain melalui Inpres No. 5 Tahun 1984 tentang Pedoman Penyederhanaan dan Pengendalian Perijinan di Bidang Usaha.

Upaya ini dilanjutkan dengan Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum. Untuk lebih mendorong komitmen aparatur pemerintah

terhadap peningkatan mutu pelayanan, maka telah diterbitkan pula Inpres No. 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat. Pada perkembangan terakhir telah diterbitkan pula Keputusan Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Upaya meningkatkan kualitas pelayanan tidak hanya ditempuh melalui keputusan keputusan sebagaimana tersebut di atas, tetapi juga melalui peningkatan kemampuan aparat dalam memberikan pelayanan. Upaya ini dilakukan dengan cara memberikan berbagai materi mengenai manajemen pelayanan dalam diklat-diklat struktural pada berbagai tingkatan.

Tuntutan reformasi yang bergulir sejak tahun 1997, bersamaan dengan arus globalisasi yang memberikan peluang sekaligus tantangan bagi perbaikan ekonomi, mendorong pemerintah untuk kembali memahami arti pentingnya suatu kualitas pelayanan serta pentingnya dilakukan perbaikan mutu pelayanan. Perbaikan pelayanan pemerintah ini, tidak saja ditujukan untuk memberi iklim kondusif bagi dunia usaha nasional namun juga meningkatkan daya tarik arus investasi ke Indonesia karena kredibilitas dan kemudahan yang meningkat.

Penyediaan pelayanan pemerintah yang berkualitas, akan memacu potensi sosial ekonomi masyarakat yang merupakan bagian dari demokratisasi ekonomi. Penyediaan pelayanan publik yang bermutu merupakan salah satu alat untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah yang semakin berkurang, akibat krisis ekonomi yang terus menerus berkelanjutan pada saat ini.

Hal tersebut menjadikan pemberian pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat menjadi semakin penting untuk dilaksanakan.

Suatu kebijakan mungkin pada dasarnya bertujuan mulia karena jelas-jelas akan bermanfaat untuk kepentingan umum. Namun, sering dilaksanakannya kebijakan tersebut dalam sistem birokrasi yang berjenjang seringkali terjadi pula pergeseran dan penyimpangan arah kebijakan tadi (Wahyudi, 2005:139).

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah saat ini banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unsur penyelenggara untuk meningkatkan kualitas pelayanannya (Ratminto, 2006:221).

#### **4. Kualitas Pelayanan Publik**

Tujuan dari pelayanan publik adalah memuaskan dan sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelanggan pada umumnya. Untuk mencapai hal ini diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kualitas atau mutu pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dengan keinginan dan kenyataan.

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti yang relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya (Harbani, 2007:132).

Kualitas pelayanan menurut Goetsh dan Davis dalam LAN RI (2006:16), sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai suatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Setiap pelayanan akan menghasilkan beragam penilaian yang datangnya dari pihak yang dilayani atau pelanggan. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula dari para pelanggan, tetapi apabila pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan, misalnya pelanggan telah mengeluarkan sejumlah biaya untuk pelayanan tetapi imbalan yang diterimanya tidak seimbang. Maka akan menimbulkan kekecewaan pelanggan dan bisa memperburuk citra instansi pemberi layanan. Jadi dari uraian di atas, dapat

disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari kepuasan pelanggan yang dilayani.

Menurut Zeithaml dan Parasuraman (dalam Harbani, 2007:135), ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi *servaqual* tersebut, yaitu : (1) *Tangibles*, yaitu kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi; (2) *Realibility*, yaitu kemampuan dan keandalan untuk menyediakan layanan terpercaya; (3) *Responsiveness*, yaitu kesanggupan untuk membantu atau menyediakan layanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan; (4) *Assurance*, yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen; (5) *Emphaty*, sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Kualitas pelayanan berpusat kepada pelanggan, pelanggan mempunyai kebutuhan dan harapan tertentu atas kualitas pelayanan yang diberikan. Dari kelima dimensi kualitas pelayanan di atas, penulis hanya mengukur dari salah satu indikatornya saja yaitu *responsiveness* (cepat tanggap). Karena penulis ingin melihat bagaimana *responsiveness* (ketanggapan) PT. PLN (Persero) terhadap dampak pemadaman listrik yang dirasakan oleh masyarakat. Ketanggapan merupakan kemauan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan serta cepat mengakomodasi keluhan pelanggan.

Cepat tanggap (*Responsiveness*), yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*respond*) dan tepat kepada pelanggan,

dengan penyampaian informasi yang jelas. Pemberian pelayanan yang cepat dan tepat menjadi dambaan bagi setiap pelanggan. Dengan pelayanan yang cepat dan tepat, pelanggan tidak membutuhkan waktu lama untuk mendapatkan pelayanan. Hal ini akan memberikan persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan.

## **5. PT. PLN (Persero) Sebagai Penyedia Layanan Listrik**

Perusahaan Listrik Negara (PLN) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang berhubungan dengan penerangan dan energi kelistrikan, yang berhubungan dan mengurus hajat hidup orang banyak.

Sesuai Undang-undang No.30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan dan berdasarkan Anggaran Dasar Perusahaan, berikut adalah rangkaian kegiatan usaha Perusahaan:

1. Menjalankan usaha penyediaan tenaga listrik yang mencakup:
  - a. Pembangkitan tenaga listrik.
  - b. Penyaluran tenaga listrik.
  - c. Distribusi tenaga listrik.
  - d. Perencanaan dan pembangunan sarana penyediaan tenaga listrik.
  - e. Pengembangan penyediaan tenaga listrik.
  - f. Penjualan Tenaga Listrik kepada konsumen.
2. Menjalankan usaha penunjang tenaga listrik yang mencakup:
  - a. Konsultasi ketenagalistrikan.
  - b. Pembangunan dan pemasangan peralatan ketenagalistrikan.
  - c. Pengembangan teknologi peralatan yang menunjang penyediaan tenaga listrik.

3. Kegiatan-kegiatan lainnya mencakup:

- a. Kegiatan pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya alam dan sumber energi lainnya untuk kepentingan tenaga listrik.
- b. Pemberian jasa operasi dan pengaturan (*dispatcher*) pada pembangkitan, transmisi, distribusi serta retail tenaga listrik.
- c. Kegiatan perindustrian perangkat keras dan lunak di bidang ketenagalistrikan dan peralatan lain terkait dengan tenaga listrik.
- d. Kerja sama dengan pihak lain atau badan penyelenggara bidang ketenagalistrikan baik dari dalam maupun luar negeri di bidang pembangunan, operasional, telekomunikasi dan informasi terkait dengan ketenagalistrikan.
- e. Usaha jasa ketenagalistrikan.

Kegiatan usaha Perusahaan dibagi menjadi beberapa kategori, yaitu:

1. Kegiatan Perencanaan

- a. Kegiatan yang dilaksanakan oleh Perusahaan sebagai induk perusahaan termasuk diantaranya perencanaan pengembangan fasilitas tenaga listrik (pembangkitan, transmisi dan distribusi secara umum) dan penunjangnya, rencana pendanaan, pengembangan usaha, pengembangan organisasi dan SDM.

- b. Kegiatan perencanaan dilakukan oleh induk Perusahaan yang mencakup pokok kebijakan makro, sedangkan detilnya dilakukan oleh satuan organisasi wilayah atau distribusi.

## 2. Kegiatan Pembangunan

Kegiatan pembangunan yang mencakup konstruksi sarana penyediaan tenaga listrik pembangkitan, transmisi dan gardu induk merupakan tugas dari satuan organisasi konstruksi Proyek Induk, sementara itu pelaksanaan pembangunan jaringan distribusi dilakukan oleh masing-masing unit organisasi wilayah dan distribusi. Kegiatan pembangunan proyek kelistrikan desa yang berasal dari pendanaan APBN adalah merupakan tugas Pemerintah melalui Ditjen Listrik dan Pemanfaatan Energi.

## 3. Kegiatan Usaha/Operasi

Kegiatan usaha berupa produksi tenaga listrik dihasilkan oleh pusat pembangkit tenaga listrik yang terdiri dari beberapa jenis pembangkit, yaitu Pusat Listrik Tenaga Uap (PLTU) berbasis batubara, gas alam atau bahan bakar minyak (BBM), Pusat Listrik Tenaga Air (PLTA), berbasis tenaga air sebagai penggerak turbin, Pusat Listrik Tenaga Gas (PLTG *gas turbine*) berbasis gas alam atau BBM, Pusat Listrik Tenaga Panas Bumi (PLTP) berbasis tenaga uap panas bumi dan Pusat Listrik Tenaga Diesel (PLTD) berbasis BBM. Selain itu, Perusahaan juga melakukan pembelian tenaga listrik yang diproduksi oleh pusat-pusat pembangkit tenaga listrik swasta yang juga merupakan gabungan dari beberapa jenis

pembangkit, yaitu PLTU berbahan bakar batubara, Pusat Listrik Tenaga Gas Uap (PLTGU-*combined cycle*) berbasis gas alam atau BBM, PLTA berbasis tenaga air sebagai penggerak turbin, PLTP berbasis tenaga uap panas bumi dan PLTD berbasis BBM.

Tenaga listrik yang dihasilkan oleh pusat pembangkit disalurkan ke gardu induk melalui jaringan transmisi dengan berbagai tingkat tegangan seperti Tegangan Ekstra Tinggi (500 kV) dan Tegangan Tinggi (150 dan 70 kV). Semakin besar daya yang akan disalurkan melalui kawat transmisi berukuran sama, semakin tinggi tegangan yang diperlukan. Tingkat tegangan di gardu induk yang berkapasitas 500 kV atau 150 kV akan diturunkan untuk tujuan distribusi kepada pelanggan.

Kategori pelanggan besar dilayani dengan jaringan tegangan tinggi sebesar 150 dan 70 kV dan jaringan menengah sebesar 20 kV, sementara untuk pelanggan kecil, energi listrik disalurkan ke gardu distribusi melalui Jaringan Tegangan Menengah (JTM) 20 kV dan selanjutnya di gardu distribusi tegangan diturunkan ke tingkat 380/220 volt untuk kemudian disalurkan melalui Jaringan Tegangan Rendah (JTR) ke sambungan rumah (SR).

4. Kegiatan Riset & Penunjang Kegiatan yang dilakukan oleh satuan organisasi penunjang mencakup :

- a. Jasa Pendidikan dan Latihan PT PLN (Persero) yang bertugas untuk menyelenggarakan berbagai pendidikan dan latihan di bidang teknik, manajemen, keuangan dan administrasi umum.

- b. Jasa Enjiniring PT PLN (Persero) yang bertugas memberikan dukungan dalam studi kelayakan, desain dan supervisi konstruksi sarana penyediaan tenaga listrik. untuk memberikan dukungan terhadap produksi dan layanan perbaikan terutama pada sektor kelistrikan. Penelitian dan Pengembangan Ketenagalistrikan PT PLN (Persero) yang bertugas untuk memberi dukungan dalam standarisasi, kalibrasi dan pengujian peralatan listrik serta instrumen lainnya.
- c. Jasa Sertifikasi PT PLN (Persero) yang bertugas untuk memberikan dukungan dalam sertifikasi produk peralatan listrik, sistem manajemen mutu dan lingkungan bidang ketenagalistrikan serta kelayakan instalasi tenaga listrik dan tera meter.
- d. Jasa Manajemen Konstruksi PT PLN (Persero) yang bertugas untuk memberikan dukungan dalam manajemen konstruksi lapangan untuk konstruksi dan layanan perbaikan terutama pada sektor kelistrikan.
- e. Jasa dan Produksi PT PLN (Persero) yang bertugas untuk memberikan dukungan terhadap produksi dan layanan perbaikan terutama pada sektor kelistrikan.

Hak dan Kewajiban Konsumen Tenaga Listrik menurut Undang-Undang

No. 30 tahun 2009 dalam pasal 29 dijelaskan :

- 1. Konsumen tenaga listrik mempunyai hak untuk:
  - a. mendapat pelayanan yang baik;
  - b. mendapat tenaga listrik secara terus menerus dengan mutu dan keandalan yang baik;

- c. memperoleh tenaga listrik dengan harga yang wajar;
  - d. mendapat pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik;  
dan
  - e. mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan dan/atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik sesuai syarat-syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik.
2. Konsumen tenaga listrik mempunyai kewajiban :
- a. melaksanakan pengamanan terhadap bahaya yang mungkin timbul akibat pemanfaatan tenaga listrik;
  - b. menjaga keamanan instalasi ketenagalistrikan;
  - c. memanfaatkan tenaga listrik sesuai dengan peruntukannya; dan
  - d. membayar uang langganan atau harga tenaga listrik sesuai ketentuan atau perjanjian.
3. Konsumen tenaga listrik bertanggung jawab apabila karena kelalaiannya mengakibatkan kerugian pada pemegang Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik.
4. Konsumen tenaga listrik wajib menaati persyaratan teknis di bidang ketenagalistrikan.

#### *Mekanisme pemadaman listrik bergilir*

Dalam Kamus Lengkap Bahasa Indonesia, mekanisme adalah cara kerja, hal saling bekerja secara teratur. Jadi mekanisme pemadaman listrik adalah cara kerja atau proses pemadaman listrik bergilir tersebut terjadi.

Mekanisme pemadaman listrik bergilir dilakukan terjadinya kerusakan atau dilakukannya pemeliharaan alat pada mesin pembangkit. Dari pembangkit di beritahukan kepada Unit Pengatur Beban bahwa ada kerusakan yang kemudian Unit Pengatur Beban meminta kepada Cabang untuk dilakukannya pemadaman. Cabang akan menentukan feeder-feeder mana yang akan dipilih yang kemudian dikoordinasikan kepada Gardu Induk. Gardu Induk inilah yang melakukan pemadaman ke konsumen secara bergiliran.

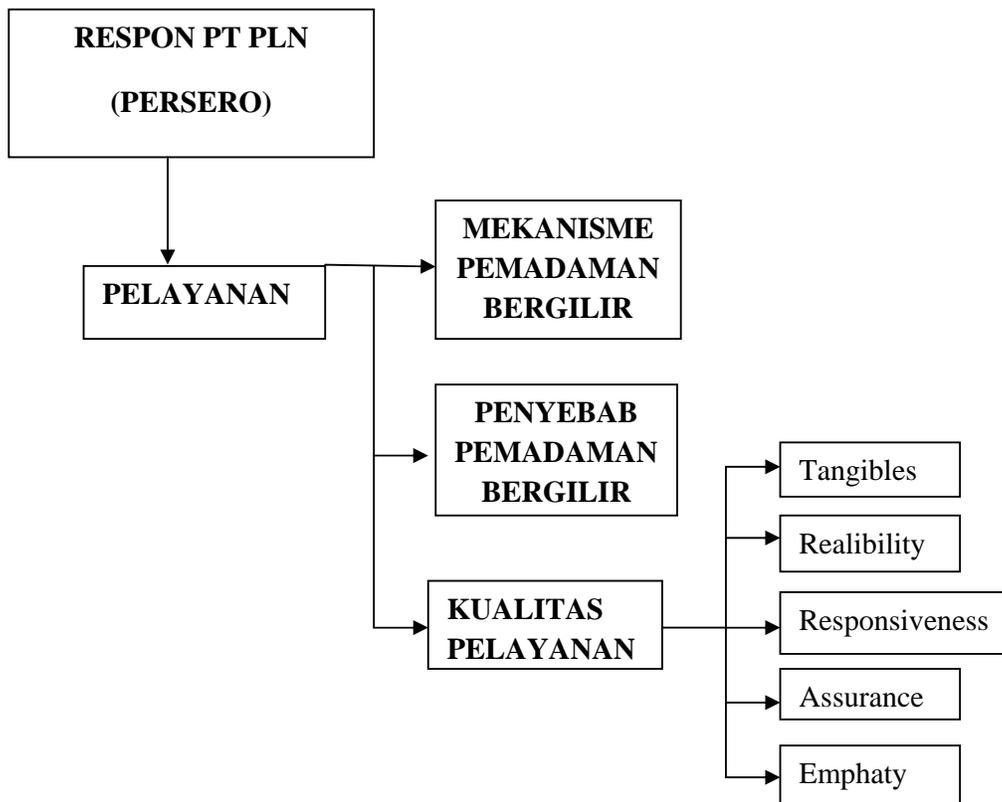
## **B. Kerangka Konseptual**

Saat ini isu rendahnya kualitas pelayanan semakin banyak dibicarakan oleh masyarakat luas. Rendahnya kualitas pelayanan milik pemerintah mengharuskan pemerintah untuk terus membenahi kebijakan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, perlu adanya upaya-upaya yang dilakukan dalam melaksanakan pelayanan yang berkualitas pada PLN.

Untuk itu penulis ingin mengetahui lebih lanjut tentang respon PT PLN (Persero) sebagai penyedia layanan terhadap dampak pemadaman listrik bergilir yang dirasakan oleh masyarakat.

Karena kerangka konseptual merupakan kerangka berfikir yang menggambarkan hubungan antara konsep yang akan diteliti dengan tujuan untuk membantu jalannya penelitian, oleh karena itu peneliti menggambarannya pada kerangka konseptual berikut ini :

**Gambar 1**  
**Kerangka Konseptual**



karena masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui akan terjadinya pemadaman listrik bergilir tersebut.

Dengan adanya pengukuran kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang dibrikan hendaknya PLN dapat membaca sejauh mana konsumen merasakan manfaat dan kenyamanan dari pelayanan yang di sediakan oleh PLN, dan untuk kedepannya PLN dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada konsumen.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan temuan dan pembahasan peneliti di atas, maka dapat disimpulkan bahwa; *pertama*, mekanisme pemadaman listrik bergilir tersebut berawal dari kurangnya tenaga yang dihasilkan oleh generator, maka hal tersebut mengakibatkan rendah pula pasokan listrik yang terima oleh masyarakat maka terjadilah pemadaman listrik bergilir. *Kedua*, penyebab pemadaman listrik bergilir ini terjadi karena kesalahan teknis seperti terjadinya kerusakan dan penurunan mesin, dan terjadinya kesalahan secara non-teknis seperti terjadinya kekurangan debit air sehingga tidak dapat menggerakkan turbin.

*Ketiga*, Keluhan terhadap dampak pemadaman listrik bergilir ini juga di rasakan oleh masyarakat, seperti terjadinya kerusakan berbagai alat elektronik masyarakat dan dunia usaha pun merasa di rugikan karena aktivitas mereka menjadi terbatas akibat sering terjadinya pemadaman listrik. Walaupun respon terhadap dampak pemadaman listrik bergilir ini telah di berikan PLN sebagai penyedia layanan, yaitu berupa penambahan generator atau pembangkit serta memberikan subsidi sebanyak 10% kepada masyarakat, memberikan sosialisasi kepada masyarakat dan meningkatkan pemeliharaan alat. Namun, dalam hal pemberian kompensasi sebesar 10 %, masyarakat tidak merasakan respon tersebut. Mereka tidak mengetahui mengenai kompensasi dan sosialisasi tentang pemadaman bergilir.

## **B. SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka ada beberapa saran kepada :

### 1. PT. PLN (Persero)

Bagi PT. PLN (Persero), maka melalui kesempatan ini peneliti menyarankan; *Pertama*, sebaiknya PLN memberikan informasi kepada masyarakat terkait dengan alasan dilakukannya pemadaman bergilir. *Kedua*, Memberikan lebih banyak sosialisasi bagaimana cara untuk menghemat listrik, tentang penggunaan listrik yang sebaiknya serta bagaimana melakukan perawatan agar tidak terjadi kerusakan pada alat-alat elektronik pada saat terjadinya pemadaman listrik bergilir. *Ketiga*, PLN harus segera bertindak secara profesional sebagai penyedia jasa kelistrikan. Termasuk bertanggung

jawab jika peralatan elektronik pelanggan rusak akibat pemadaman yang tidak terjadwal dan diberitahukan.

## 2. Masyarakat

Masyarakat harus melakukan perawatan kepada alat-alat elektronik dengan mencabut aliran listrik sewaktu terjadi pemadaman listrik agar nantinya saat lampu hidup, arus listrik yang masuk ke dalam aliran listrik alat-alat elektronik tegangannya tidak terlalu tinggi. Selain itu masyarakat juga harus menyediakan genset untuk memperlancar aktivitas mereka yang banyak menggunakan jasa listrik.

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

### *Buku*

- Akadun. 2007. *Administrasi Perusahaan Publik*. Bandung : Alfabeta
- Alo Liliweri. 1997. *Sosiologi Organisasi*. Bandung : PT Citra Aditya Bakti
- Burhan Bungin. 2005. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Em Zul Fajri dan Ratu Aprilia Senja. 2008. *Kamus lengkap Bahasa Indonesia*. Difa Publisher
- Harbani Pasolong. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Hessel Nogi S.T. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta : PT Gramedia Widiasarana Indonesia
- Joko Subagyo, P. 2004. *Metode Penelitian Dalam Teori Dan Praktek*. Jakarta : PT Adi Mahasatya
- LAN RI. 2006. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta : LAN RI