

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
LISTRIK PINTAR (PRABAYAR) DI UNIT PELAKSANA PELAYANAN
PELANGGAN (UP3) PT. PLN BONTANG**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



OLEH

ALDY ARGARIDA
NPM.17041010112

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
SURABAYA**

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
LISTRIK PINTAR (PRABAYAR) DI UNIT PELAKSANA PELAYANAN
PELANGGAN (UP3) PT. PLN BONTANG**

Disusun oleh:

ALDY ARGARIDA
NPM.17041010112

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

Pembimbing



Dra. Sri Wibawani, M.Si
NIP.196704061994032001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NPT. 368049400281

LEMBAR PENGESAHAN

**Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Listrik Pintar (Prabayar)
Di Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) PT. PLN Bontang**

Disusun Oleh :

Aldy Argarida Ichsan Nur Putra
NPM.17041010112

**Telah dikonfirmasi dihadapan Tim Penilai Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada tanggal 5 Juni 2023**

Menyetujui,

Pembimbing

Dra. Sri Wibawani, M.Si
NIP. 196704061994032001

Tim Penguji

1. Ketua

Dr. Lukman Arif, M.Si
NIP.196411021994031001

2. Sekretaris

Drs. Ananta Prathama, M.Si
NIP.196004131990031001

3. Anggota

Dra. Sri Wibawani, M.Si
NIP. 196704061994032001

**Mengetahui,
DEKAN FISIP**

Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NPT. 368049400281

LEMBAR REVISI

Judul Penelitian : Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan

**Listrik Pintar (Prabayar) Di Unit Pelaksana Pelayanan
Pelanggan (UP3) PT. PLN Bontang**

Nama : Aldy Argarida Ichsan Nur Putra

NPM : 17041010112

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Telah di Revisi pada tanggal 28 Juli 2023

Menyetujui,

Penguji 1

Penguji 2

Penguji 3


Dr. Lukman Arif, M.Si
NIP.196411021994031001


Drs. Ananta Prathama, M.Si
NIP.196004131990031001


Dra. Sri Wibawani, M.Si
NIP.196704061994032001

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aldy Argarida Ichsan Nur Putra
NPM : 17041010112
Program Studi/Fakultas : Administrasi Publik/Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi :

ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN LISTRIK PINTAR (PRABAYAR) DI UNIT PELAKSANA PELAYANAN PELANGGAN (UP3) PT. PLN BONTANG

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli pribadi saya yang dibuktikan melalui cek plagiasi dengan ketentuan maksimal 30 persen untuk diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar Strata 1 di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Semua sumber yang digunakan dalam penulisan skripsi ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan karya asli saya atau merupakan hasil plagiarisme dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Surabaya, 31 Juli 2023
Yang Membuat Pernyataan



Aldy Argarida INP
NPM.17041010112

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **"ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN LISTRIK PINTAR (PRABAYAR) DI UNIT PELAKSANA PELAYANAN PELANGGAN (UP3) PT. PLN BONTANG"**.

Dengan tersusunnya skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dra. Sri Wibawani, M.Si selaku dosen pembimbing yang dengan segala kesabaran, perhatian, motivasi, serta bimbingannya yang telah meluangkan waktu untuk penulis. Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur;
2. Ibu Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur;
3. Seluruh dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur;
4. Keluarga penulis yang senantiasa menemani, memberikan doa, dukungan, serta memberikan motivasi dan kepercayaan kepada penulis dalam menyelesaikan proposal ini;

5. Teman-teman seperjuangan Administrasi Publik Angkatan 2017 yang selalu memberikan dukungan kepada penulis;

Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, Mei 2023

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| LEMBAR PERSETUJUAN..... | i |
| LEMBAR PENGESAHAN..... | ii |
| LEMBAR REVISI..... | iii |
| LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 12 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 12 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 13 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | 15 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu | 15 |
| 2.2 Landasan Teori | 23 |
| 2.2.1 Pelayanan..... | 23 |
| 2.2.2 Pelayanan Publik..... | 27 |

| | |
|---|-----------|
| 2.2.3 Kepuasan Masyarakat..... | 33 |
| 2.2.4 Listrik Pintar | 38 |
| 2.3 Kerangka Berpikir..... | 41 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 43 |
| 3.1 Jenis Penelitian | 43 |
| 3.2 Lokasi Penelitian..... | 43 |
| 3.3 Definisi Operasional..... | 44 |
| 3.4 Populasi dan Sampel | 49 |
| 3.5 Jenis dan Sumber Data | 51 |
| 3.6 Pengumpulan Data | 52 |
| 3.7 Uji Instrumen Penelitian..... | 53 |
| 3.7.1 Uji <i>Validitas</i> | 53 |
| 3.7.2 Uji <i>Realibilitas</i> | 54 |
| 3.8 Teknik Pengolahan Data | 55 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 58 |
| 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian | 58 |
| 4.1.1 Profil UP3 PT. PLN Bontang | 58 |
| 4.1.2 Visi dan Misi UP3 PT. PLN Bontang | 58 |
| 4.1.3 Maksud dan Tujuan UP3 PT. PLN Bontang | 59 |
| 4.1.4 Struktur Organisasi..... | 59 |

| | |
|--|-----|
| 4.1.5 Tugas Pokok dan Fungsi Jabatan | 61 |
| 4.2 Hasil Penelitian | 68 |
| 4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden | 68 |
| 4.2.2 Hasil Uji <i>Validitas</i> dan Uji <i>Realibilitas</i> | 70 |
| 4.2.3 Penyajian Data Variabel Penelitian | 73 |
| 4.2.4 Analisis Data | 112 |
| 4.3 Pembahasan | 118 |
| BAB V PENUTUP | 122 |
| 5.1 Kesimpulan | 122 |
| 5.2 Saran | 123 |
| DAFTAR PUSTAKA | 125 |
| DAFTAR LAMPIRAN | 128 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan PT. PLN Berdasarkan Kelompoknya Tahun 2018-2020 | 5 |
| Tabel 1.2 Jumlah Pelanggan UP3 PT. PLN Bontang | 8 |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu..... | 20 |
| Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen Angket Penelitian Kenyataan | 53 |
| Tabel 3.2 Kriteria Interval Nilai | 56 |
| Tabel 3.3 Kriteria Interval Nilai | 57 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 68 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 69 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan | 69 |
| Tabel 4.4 Uji Validitas | 70 |
| Tabel 4.5 Uji Reliabilitas | 72 |
| Tabel 4.6 Kinerja kWh Meter..... | 73 |
| Tabel 4.7 Kinerja Aplikasi PLN Mobile | 74 |
| Tabel 4.8 Kinerja Arus Listrik..... | 75 |
| Tabel 4.9 Daya Tahan kWh Meter | 76 |
| Tabel 4.10 Daya Tahan Aliran Arus Listrik..... | 76 |
| Tabel 4.11 Kelengkapan Fitur kWh Meter..... | 77 |
| Tabel 4.12 Kelengkapan Fitur Aplikasi PLN Mobile | 78 |
| Tabel 4.13 Reliabilitas Terjadi Kerusakan pada kWh Meter | 79 |
| Tabel 4.14 Reliabilitas terjadi Error saat Pengisian Token..... | 80 |
| Tabel 4.15 Warna Aplikasi PLN Mobile | 81 |

| | |
|---|-----|
| Tabel 4.16 Bentuk dan Warna kWh Meter | 82 |
| Tabel 4.17 Penampilan kWh Meter dengan Listrik Pascabayar..... | 83 |
| Tabel 4.18 Penampilan Aplikasi PLN Mobile | 84 |
| Tabel 4.19 Harga Pemasangan kWh Meter..... | 85 |
| Tabel 4.20 Harga Pembelian Token Listrik | 86 |
| Tabel 4.21 Pengeluaran Biaya Token Setiap Bulan dengan Listrik Pascabayar | 87 |
| Tabel 4.22 Kelengkapan Alat saat Pemasangan Listrik..... | 88 |
| Tabel 4.23 Kelengkapan Produk Listrik | 89 |
| Tabel 4.24 Kelengkapan Sarana dan Prasaran | 90 |
| Tabel 4.25 Kompetensi dan Pengetahuan Petugas | 91 |
| Tabel 4.26 Keandalan Petugas..... | 92 |
| Tabel 4.27 Kelengkapan dan Kejelasan Informasi | 93 |
| Tabel 4.28 Kecepatan Waktu dalam Pemasangan | 94 |
| Tabel 4.29 Kecepatan Petugas dalam Mengatasi Masalah | 95 |
| Tabel 4.30 Kecepatan Respon Petugas terhadap Keinginan Pelanggan | 96 |
| Tabel 4.31 Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan..... | 97 |
| Tabel 4.32 Kerapihan Penampilan Petugas..... | 98 |
| Tabel 4.33 Pemahaman Petugas | 99 |
| Tabel 4.34 Pendekatan Petugas kepada Pelanggan | 100 |
| Tabel 4.35 Kepercayaan Diri Pelanggan dengan Listrik Prabayar..... | 101 |
| Tabel 4.36 Kesenangan Pelanggan terhadap Listrik Prabayar | 102 |
| Tabel 4.37 Kemudahan Prosedur Permohonan | 103 |
| Tabel 4.38 Kemudahan Mengoperasikan kWh Meter | 104 |

| | |
|---|-----|
| Tabel 4.39 Kemudahan Pembelian Token | 105 |
| Tabel 4.40 Kemudahan Mengoperasikan Aplikasi PLN Mobile | 106 |
| Tabel 4.41 Kenyamanan Penggunaan kWh Meter | 107 |
| Tabel 4.42 Kenyamanan Penggunaan Aplikasi PLN Mobile | 108 |
| Tabel 4.43 Efisiensi Pengisian Token Listrik | 109 |
| Tabel 4.44 Efisiensi Penggunaan Aplikasi PLN Mobile | 110 |
| Tabel 4.45 Efisiensi Penggunaan kWh Meter | 111 |
| Tabel 4.46 Rekapitulasi Indikator Kualitas Produk..... | 112 |
| Tabel 4.47 Rekapitulasi Indikator Harga | 113 |
| Tabel 4.48 Rekapitulasi Indikator Kualitas Pelayanan | 114 |
| Tabel 4.49 Rekapitulasi Indikator Emosional | 115 |
| Tabel 4.50 Rekapitulasi Indikator Kemudahan | 116 |
| Tabel 4.51 Tingkat Kepuasan secara Keseluruhan..... | 117 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1.1 Konsumsi Listrik Nasional Tahun 2015-2021 | 6 |
| Gambar 2.1 Kerangka Berpikir | 45 |
| Gambar 4.1 Kantor UP3 PT. PLN Bontang | 61 |
| Gambar 4.2 Struktur Organisasi UP3 PT. PLN Bontang..... | 63 |

ABSTRAK

Listrik merupakan instrumen penting dalam kehidupan saat ini, yang mana hampir semua sektor memerlukan daya listrik. Konsumsi listrik masyarakat secara nasional semakin meningkat setiap tahunnya, maka sudah menjadi kewajiban pemerintah untuk memenuhi kebutuhan tersebut dengan memberikan pelayanan publik yang berkualitas yang mana salah satunya yakni pelayanan dalam penyediaan listrik. Pelayanan terhadap kebutuhan listrik yang efektif dan kepuasan masyarakat sebagai konsumen merupakan tuntutan yang harus dipenuhi oleh pemerintah melalui Perusahaan Listrik Negara. Berbagai teknologi diupayakan untuk terus berupaya meningkatkan mutu, akses dan pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Bontang. Metode penelitian menggunakan penelitian kuantitatif deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk memiliki nilai tingkat kepuasan sebesar 76,69% dengan kategori tergolong baik atau puas, harga memiliki tingkat kepuasan sebesar 79,18% dengan kategori baik atau puas, kualitas pelayanan memiliki tingkat kepuasan sebesar 76,54% dengan kategori baik atau puas, emosional memiliki tingkat kepuasan sebesar 73,28% dengan kategori puas, dan keandalan memiliki tingkat kepuasan sebesar 74,42% yang tergolong baik atau puas. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Listrik Pintar (Prabayar) Di Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) PT PLN Bontang memperoleh hasil rata-rata sebesar 76,02% atau tergolong dalam kategori puas dengan indikator yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi dengan interpretasi skor sebesar 79,18% pada indikator harga untuk variabel kepuasan pelanggan.

Kata kunci

Kepuasan Masyarakat, Listrik Pintar, Pelayanan Publik

ABSTRACT

Electricity is an important instrument in today's life, where almost all sectors require electrical power. Nationally, people's electricity consumption is increasing every year, so it is the government's obligation to meet this need by providing quality public services, one of which is electricity supply. Effective service to electricity needs and community satisfaction as consumers are demands that must be met by the government through the State Electricity Company. Various efforts are made to continuously improve quality, access and services that can meet the needs of the community. This study aims to determine the level of public satisfaction with the services of PT PLN (Persero) Bontang Customer Service Implementation Unit (UP3). The research method uses descriptive quantitative research. The results of this study indicate that product quality has a satisfaction level value of 76.69% with a good or satisfied category, price has a satisfaction level of 79.18% with a good or satisfied category, service quality has a satisfaction level of 76.54% with the good or satisfied category, emotional has a satisfaction level of 73.28% with the satisfied category, and the statement has a satisfaction level of 74.42% which is classified as good or satisfied. From these data it can be interpreted that overall Community Satisfaction with Smart Electricity Services (Prepaid) at PT PLN Bontang's Customer Service Implementation Unit (UP3) obtained an average result of 76.02% or belongs to the category of satisfaction with indicators that have the highest level of satisfaction with an interpretation of a score of 79.18% on the price indicator for the customer satisfaction variable

Keywords

Community Satisfaction, Smart Electricity, Public Service