

Analisis Kualitas Pelayanan Listrik Prabayar PT.PLN (Persero)

MUARIFIN

Mukhayyar⁽¹⁾ Anwar⁽²⁾ Rozaili⁽³⁾

Ilmu Administrasi, Universitas Jabal Ghafur^(1,2,3)

gleekhyar@gmail.com, anwar@unigha.ac.id, Rozaili@unigha.ac.id

ABSTRACT

This thesis is entitled "Analysis of the Quality of Prepaid Electricity Services PT. PLN Persero (Case Study: Sigli City)". Based on field observation data as it is and focused on the influence of the quality of prepaid electricity services which is considered to increase customer satisfaction at PT. PLN (Persero) Sigli, in this case the people of Pidie district, is implemented from 2019 to 2023. The aim of this research is to find out to what extent the influence of prepaid electricity service quality can increase PT consumer satisfaction. PLN (Persero) Sigli. The theory used in this research is quality theory and also service principles. This research uses a qualitative descriptive method, namely the research results are described concretely according to the events that occurred at the research object. The results of this research are based on the facts that there are several programs that have been offered and implemented by the electricity company PT. PLN (Persero) Sigli city in an effort to improve the quality of service to consumers, namely the community. One of these efforts is by issuing the PLN Mobile application. This application was created with the aim of being a forum for PLN to accommodate criticism and suggestions from the public regarding problems with electricity use, this application is also a means for the electricity company to provide the latest information regarding the situation and conditions of electricity in the Pidie Regency area. Another program is educational activities carried out by the electricity company. The socialization was directed at high school (SMA) students, the activity program was named "PLN Goes To School". The aim of this outreach is to convey understanding to Gen Z about the importance of knowledge of electric current. The shortcomings of the program implemented by PLN are that the application published is not able to reach the entire community in Pidie Regency, there are still many people who do not understand and do not know that the application exists, and the majority of Pidie people do not really understand how to manage smartphones, so this is an obstacle.

Keywords: Service, Prepaid Electricity, PLN Sigli

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan listrik prabayar dapat meningkatkan kepuasan konsumen PT. PLN (persero) Sigli. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kualitas dan juga prinsip-prinsip pelayanan, penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu hasil penelitian dideskripsikan secara konkret sesuai dengan peristiwa yang terjadi pada objek penelitian. Adapun hasil dari penelitian ini berdasarkan fakta-fakta bahwa ada beberapa prgoram yang telah ditawarkan dan telah dilaksanakan oleh perusahaan kelistrikan PT. PLN (Persero) kota Sigli dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap konsumen

yaitu masyarakat. upaya-upaya tersebut adalah salah satunya dengan mengeluarkan aplikasi PLN Mobile. Aplikasi tersebut dibuat dengan tujuan sebagai wadah PLN untuk emnampung kritik dan saran dari masyarakat tentang kendala penggunaan listrik, aplikasi tersebut juga sebagai sarana perusahaan listrik memberikan informasi terkini mengenai situasi dan kondisi arus listrik di wilayah Kabupaten Pidie. Program lainnya adalah dengan adanya kegiatan edukasi yang dijalankan oleh perusahaan listrik. Sosialisasi tersebut diarahkan kepada siswa sekolah menengah atas (SMA), program kegitan tersebut diberinama “PLN Goes To School”. Adapun tujuan dari sosialisasi tersebut sebagai upaya pemahaman yang disampaikan kepada gen z tentang pentingnya pengetahuan arus listrik. Adapun kekurangan dari program yang dijalanannya PLN, aplikasi yang diterbitkan tidak mampu menjangkau secara keseluruhan masyarakat di Kabupaten Pidie, masih banyak masyarakat yang tidak paham dan tidak mengetahui adanya aplikasi tersebut, serta mayoritas masyarakat pidie tidak terlalu paham dalam mengelola smartphone, sehingga hal ini menjadi kendala.

Kata Kunci: Pelayanan, Listrik Prabayar, PT. PLN Sigli

1. PENDAHULUAN

Pelayanan pemerintahan terhadap kehidupan sehari-hari energi listrik merupakan sumber energi utama yang banyak dimanfaatkan dan dibutuhkan oleh manusia. Energi listrik merupakan salah satu faktor pendukung penting bagi kehidupan manusia. Hampir keseluruhan manusia menggunakan tenaga arus listrik dalam membantu kehidupan, terutama dalam segi ekonomi. Kemudahan akses informasi dari satu tempat ketempat lain juga merupakan kemudahan yang diperoleh melalui perkembangan arus listrik karena banyak sekali peralatan yang biasa menggunakan listrik sebagai sumber energinya.

PT PLN Persero dimulai pada akhir abad ke 19, hal itu bermula ketika Belanda mendirikan pembangkit tenaga listrik untuk keperluan sendiri. Perusahaan tersebut kemudian berkembang menjadi kebutuhan umum masyarakat, diawali oleh perusahaan swasta yaitu NV NIGM yang bergerak dari bidang gas memperluas kebidang tenaga listrik. Selama perang dunia II perusahaan listrik tersebut dikuasai oleh Jepang, tepat setelah kemerdekaan pada

bulan September tahun 1945 pemuda-pemuda Indonesia mengambil alih perusahaan tersebut kemudian diserahkan untuk pemerintah Indonesia.

Peningkatan pengguna listrik dari tahun ke tahun menjadi penyebab PT PLN (Persero) berusaha melakukan upaya peningkatan kualitas layanan terbaik untuk memuaskan kebutuhan pelanggan. Menurut Bitner, Zeithaml dan Dwayne (2013) bahwa kepuasan merupakan penilaian pelanggan yang telah terpenuhi kebutuhan dan keinginannya terhadap suatu produk atau jasa. Menurut Irawan (2002), lima faktor yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan yaitu mutu produk, mutu pelayanan, faktor emosional, harga dan kemudahan.

Tahun 2022-2023 sistem yang digunakan PT PLN (Persero) dalam memenuhi kebutuhan pelanggan adalah sistem pascabayar, yaitu pelanggan terlebih dahulu dapat menggunakan energi listrik kemudian membayar tagihan secara tunai sesuai dengan pemakaian listrik yang telah digunakan. Beberapa permasalahan dan keluhan dari masyarakat mengenai penggunaan listrik

pascabayar berupa keterlambatan pembayaran, kesalahan pencatatan meter dan tagihan yang tidak menentu.

Maka PT PLN (Persero) mengembangkan suatu program yang bertujuan untuk meminimalisir atau menghilangkan keluhan masyarakat serta mengoptimalkan konsumsi listrik dengan penggunaan program listrik Prabayar, yaitu pelanggan membeli voucher listrik sejumlah nominal yang sesuai dengan kebutuhan. Keluhan yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan.

Inovasi program listrik yang diciptakan oleh PT PLN (Persero) mendapat respon baik dari para pelanggan. Hal tersebut dibuktikan dengan kenaikan jumlah pelanggan Prabayar dari tahun ke tahun khususnya pada pelanggan PT PLN (Persero) Area Sigli yang meliputi sub wilayah Sigli. Dapat dilihat pada tabel 1 jumlah pelanggan program listrik pascabayar dan listrik Prabayar PT PLN (Persero) Area Sigli.

Perkembangan sistem listrik pascabayar menjadi listrik Prabayar untuk mempertahankan serta meningkatkan kepuasan pelanggan adalah salah satu perubahan positif yang diterapkan oleh PT PLN untuk tetap menguasai pasar dengan memberikan pelayanan yang baik, cepat dan mandiri. PT. PLN (Persero) berusaha meningkatkan pelayanan dan meminimalisir keluhan berupa tagihan tidak menentu, kesalahan pencatatan meter dan sanksi pemutusan atau denda keterlambatan untuk pengguna listrik pascabayar serta tetap melanjutkan perkembangan program listrik Prabayar untuk kemudahan dalam pembelian voucher, sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan dalam penggunaan program listrik pascabayar maupun listrik Prabayar.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Menganalisis tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelanggan pascabayar terhadap kualitas pelayanan;
2. Menganalisis tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelanggan Prabayar terhadap kualitas pelayanan;
3. Menganalisis hubungan antara karakteristik pelanggan listrik pascabayar dan pelanggan listrik Prabayar terhadap kepuasan pelanggan;
4. Menganalisis perbedaan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan listrik pascabayar dan listrik Prabayar.

Dari permasalahan diatas peneliti tertarik untuk melihat sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan listrik Prabayar dapat meningkatkan kepuasan konsumen PT. PLN (persero) Sigli. Serta faktor apa saja yang menjadi hambatan PT. PLN Persero Sigli terkait dalam menjalankan program pelayanan listrik Prabayar.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Peneliti melakukan penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif, metode penelitian yang dilakukan untuk memahami fenomena secara mendalam, dengan cara mengumpulkan data yang tidak terstruktur atau minim terstruktur dari sumber yang terlibat dalam fenomena. Lokasi penelitian dilakukan di PT.PLN (PERSERO) Kota Sigli, peneliti berasal dari Sumber data sekunder, seperti jurnal, buku, dan publikasi ilmiah terkait dengan topik penelitian. Wawancara atau focus group discussion (FGD) dengan

narasumber yang terkait dengan topik penelitian, seperti ahli, praktisi, pelaku industri, atau masyarakat umum. Observasi langsung atau pengamatan pada lokasi penelitian atau objek penelitian, seperti tempat kerja, lingkungan sosial, atau produk tertentu.

Teknik yang digunakan untuk mengolah data dalam penelitian ini digunakan teknik analisis deskriptif. Teknik ini digunakan untuk menggambarkan data secara statistik, seperti frekuensi, rata-rata, median, dan persentil.

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Aceh merupakan salah satu bagian dari PLN Bisnis Regional Sumatera yang bertanggung jawab atas pendistribusian listrik untuk masyarakat Aceh maupun pelayanan pelanggan. PT.PLN (persero) pembangkit sumbagut dibentuk berdasarkan surat keputusan Direktur utama PT.PLN (persero) dengan nomor 193.K/010/DIR/2003. Dari surat tersebut, organisasi yang bergerak dalam bidang pembangkitan dan penyaluran tenaga listrik di Sumatera dibuat menjadi 3 bagian yaitu: pembangkit Sumbagut, Pembangkit Sumbangsel, serta penyaluran dan pusat pengaturan beban (P3B) Sumatera.

Kemudian pada tanggal 24 Agustus tahun 2004, surat keputusan Direktur Utama PT. PLN (pesero) dengan Nomor 178K/010/DIR/2004 dibentuklah unit PT. PLN (persero) pembangkitan Sumbagut yang khusus bertugas mengelola bidang pembangkitan di wilayah Sumut, Riau dan Nanggroe Aceh Darussalam dengan tujuan pengelolaan bisnis pembangkitan tenaga listrik lebih fokus dan efisien dalam meningkatkan keandalan dan keamanan

pasokan listrik bagi masyarakat.

Perusahaan PT. PLN (persero) Kabupaten Pidie merupakan salah satu bagian cabang yang mengelola perlistrikan di Kabupaten Pidie. PT. PLN (persero) kota sigli didirikan pada tahun 1960 bersamaan dengan perkembangan perusahaan perlistrikan di Aceh. wilaah kerja PLN kota Sigli bangun bersamaan dengan beberapa cabang lainnya seperti Perusahaan Listrik Negara Area Banda Aceh Perusahaan Listrik Area Lhokseumawe, Perusahaan Listrik Negara area Langsa, Perusahaan Listrik Area Meulaboh, dan Perusahaan listrik Negara Area Subussalam.

Keberadaan PT. PLN (persero) di Kota Sigli dalam rangka mempermudah akses perlistrikan yang dikembangkan dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat, yang pada saat itu sudah menjadi kebutuhan primer dalam menjalankan pemerintahan Aceh. Hal ini dikarenakan Pidie merupakan salah satu wilayah yang sangat dipertimbangkan dalam memajukan Aceh dari segi politik maupun lainnya. Kabupaten Pidie merupakan salah satu Kabupaten yang memiliki otoritas yang lebih dalam menjalankan roda pemerintahan Aceh. sehingga arus listrik dbutuhkan guna mempermudah segala aspek kebutuhan.

PT. PLN (persero) kota Sigli memiliki visi yaitu “Pilihan pelanggan untuk solusi Energi”. Dengan misi sebagai berikut:

1. Berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan, dan pemegang saham.
2. Menjadikan tenaga listrik sebagai media meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
3. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
4. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

Dalam rangka mempermudah akses

perlistrikan yang dikembangkan dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat, hal ini dikarenakan Pidie merupakan salah satu wilayah yang sangat dipertimbangkan dalam memajukan Aceh dari segi politik maupun lainnya. Kabupaten Pidie merupakan salah satu Kabupaten yang memiliki otoritas yang lebih dalam menjalankan roda pemerintahan Aceh. sehingga arus listrik dibutuhkan guna mempermudah segala aspek kebutuhan.

Tahun 2019-2023 penggunaan listrik Prabayar mengalami peningkatan yang sangat signifikan, peningkatan terjadi dikarenakan faktor pelayanan yang diberikan perusahaan listrik semakin baik. Kenaikan konsumen pada penggunaan listrik Prabayar mulai terlihat dari tahun 2019 dengan jumlah pengguna listrik Prabayar sebanyak 57.212 pelanggan, hal tersebut semakin mengalami peningkatan dari tahun ketahun, pada tahun 2020 sebanyak 62.853 pelanggan, tahun 2021 sebanyak 70.774 pelanggan, penggunaan listrik Prabayar terus mengalami peningkatan pada tahun 2022 sebanyak 6. 966 ribu masyarakat, kenaikan jumlah penggunaan tersebut menambah jumlah tahun 2023 menjadi 77.740 pelanggan. Serta terakhir pada tahun 2023 berjumlah 83.947 pelanggan.

Beberapa permasalahan sering dialami pada pelistrikan di Kabupaten Pidie, seperti sering adanya pemadaman listrik, pemotongan arus listrik, permasalahan tersebut terjadi oleh beberapa faktor seperti adanya penumbangan pohon akibat angin sehingga mengenai arus listrik, pemadaman yang dilakukan dikarenakan ketidak mampuan dalam mengelola arus, banyak wilayah yang tidak mendapatkan pembagian arus, sehingga beberapa tempat sering mengalami pemadaman. Kemudian pemadaman dikarenakan banjir yang terjadi beberapa waktu lalu di

Kabupaten Pidie, akibat banjir tersebut beberapa tempat harus mengalami pemadaman guna mencegah hal-hal yang lebih serius.

Beberapa kebijakan/ program yang telah dilakukan oleh pihak perusahaan adalah sebagai berikut:

No	Jenis Layanan	Keterangan
1.	Aplikasi PLN Mobile Pidie	Mengakses informasi, dan menerima keluhan serta saran dari masyarakat
2.	Pemeliharaan secara berkala	Meningkatkan keandalan listrik
3.	PLN Goes To School	Memberikan edukasi seputaran listrik, memberikan pemahaman Terhadap penggunaan listrik secukupnya
4.	Pelayanan Service Level Agreement (SLA)	Kecepatan penanganan merespon pada Aplikasi PLN Mobile
5	Subsidi Pemerintah	Bekerj sama dengan pemerintahan dalam rangka meringkannya masyarakat

1. Aplikasi PLN Mobile Pidie

Diera globalisasi yang semakin canggih dengan teknologi, dunia digitalisasi pun terus mengalami peningkatan, efek dari semakin canggih dunia modern segala aspek mampu di jangkau dari dalam rumah, tanpa perlu aktivitas lebih. Informasi yang disampaikan oleh gadget memiliki keakuratan sebanyak 70%. Walaupun tidak sepenuhnya bisa diakses dengan media sosial, namun beberapa informasi yang disampaikan sangat membantu masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Hampir 90% manusia di

dunia menggunakan handphone gemang untuk mempermudah.

Perkembangan teknologi tersebut dimanfaatkan oleh pihak perusahaan listrik PT. PLN (persero) kota Sigli. Pengguna gadget di Kabupaten Pidie hampir Mendekati 80%, hal ini dikarenakan faktor gen Z yang mendominasi. Sisa nya hanya lansia. Oleh sebab itu, dalam upaya memberikan pelayanan informasi, dan menerima kritik ataupun saran dari masyarakat. pihak perusahaan mengeluarkan suatu program dengan membuat Aplikasi yang bertujuan mengakses segala informasi tentang pelistrikan. Pembentuka aplikasi ini adalah salah satu dari program perusahaan dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan.

Beberapa program perusahaan dalam pelayanan terhadap masyarakat adalah dengan adanya aplikasi PLN Mobile yang dikeluarkan oleh PLN untuk menanggapi keluhan dan laporan Masyarakat

2. Pemeliharaan Secara Berkala

Pemeliharaan merupakan suatu fungsi pada suatu yang sama pentingnya dengan fungsi-fungsi lain seperti produksi. Hal ini karena apabila seseorang mempunyai peralatan atau fasilitas, maka biasanya dia akan selalu berusaha untuk tetap mempergunakan peralatan atau fasilitas tersebut. Demikian pula halnya dengan perusahaan pabrik, dimana pimpinan perusahaan ataupun pabrik akan selalu berusaha fasilitas maupun peralatan produksinya dapat dipergunakan sehingga kegiatan produksinya berjalan lancar.

Untuk dapat menggunakan fasilitas tersebut agar kualitas produksi dapat terjamin, serta pelayanan yang baik maka dibutuhkan kegiatan-kegiatan pemeliharaan dan perawatan yang meliputi kegiatan pemeriksaan, pelumasan (*lubrication*), dan perbaikan kerusakan-kerusakan yang ada, serta

penyesuaian atau penggantian *spare part* atau komponen yang terdapat pada fasilitas tersebut. Bagian perawatan mempunyai peranan yang sangat menentukan dalam kegiatan produksi suatu perusahaan pabrik yang menyangkut kelancaran atau kemacetan produksi, kelambatan, dan volume produksi serta efisiensi berproduksi.

3. PLN Goes To School

Edukasi adalah proses belajar dari tidak tahu tentang nilai menjadi tahu sehingga dalam hal ini mahasiswa sebagai generasi penerus bangsa mempunyai kewajiban untuk memahami tentang adaptasi perubahan sesuatu. Dalam "*Dictionary of Education*" edukasi adalah suatu bentuk Pendidikan yang disosialisasikan agar mampu memberi pemahaman seseorang dari yang tidak tahu menjadi tahu. Pendidikan adalah proses dimana seseorang mengembangkan kemampuan sikap dan bentuk tingkah laku lainnya di dalam masyarakat dimana dia hidup. Proses sosial dimana orang-orang dihadapkan pada pengaruh lingkungan yang terpilih dan terkontrol sehingga dia dapat memperoleh atau mengalami perkembangan kemampuan sosial dan kemampuan individual yang optimal.

Pendidikan merupakan proses humanisasi artinya dengan pendidikan manusia akan lebih bermartabat, berakarakter, terampil, yang memiliki rasa tanggung jawab terhadap tataran sistem sosial sehingga akan lebih baik, aman dan nyaman/ pendidikan juga berfungsi untuk menyampaikan, meneruskan atau mentransmisi serta merekonstruksi masyarakat baru.

Pengenalan dan pengetahuan tentang kelistrikan juga dilakukan ditingkat sekolah menengah atas (SMA/MA. SMK) sederajat. Sosialisasi tentang pengetahuan dilakukan dalam program kerja perusahaan "PLN Goes To School" kegiatan ini dilakukan dalam rangka

memebrikan edukasi tentang kelistrikan kepada siswa/siswi yang masih berada dalam dunia pendidikan. Kegiatan edukasi atau pengenalan tentang kelistrikan juga dilakukan kepada masyarakat. Adapun tujuan dari program ini adalah untuk menjangkau masyarakat yang tidak terjangkau pengetahuannya informasi melalui aplikasi PLN Mobile, juga untuk menarik minat siswa terhadap pentingnya penghematan dan penggunaan listrik secara baik dan teratur.

4. Pelayanan Service Level Agreement (SLA)

Service Level adalah tingkat pelayanan atau kinerja yang diharapkan atau dijanjikan oleh penyedia layanan kepada pelanggan dalam suatu *Service Level Agreement* (SLA). SLA adalah kontrak yang berisi ketentuan yang telah disetujui oleh pihak-pihak yang terikat perjanjian yang mencakup hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh masing-masing pihak. service level agreement (SLA) bisa digunakan untuk membuat perjanjian antara badan bisnis dengan customernya, atau divisi yang memberikan layanan secara kontinyu kepada divisi lain dalam sebuah perusahaan.

SLA digunakan ketika perusahaan mendapatkan customer baru. Namun, terkadang perjanjian tersebut digunakan juga untuk membuat perjanjian antara sales dan marketing yang berisi tujuan pemasaran yang dijelaskan secara rinci. Penerapan SLA dalam ekspedisi sangat penting untuk menjamin kepuasan pelanggan dalam hal pengiriman barang tepat waktu dan dalam kondisi yang baik sesuai dengan kesepakatan yang telah ditetapkan. Dalam hal ini adalah SLA adalah waktu yang telah disepakati antara penyedia layanan dan pelanggan sebagai jangka waktu penyelesaian suatu masalah atau permintaan layanan.

Sebagai contoh perjanjian tersebut

berisi mengenai jalur pendapatan dan aktivitas penjualan yang mendukung tujuan bersama serta jumlah prospek. Dalam hal ini, divisi marketing maupun sales menggunakan SLA sebagai dasar dan komitmen untuk saling membantu berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan.

Perusahaan listrik dalam hal ini menggunakan SLA untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam hal merespon segala bentuk pertanyaan dari masyarakat melalui aplikasi yang telah di terbitkan. Penggunaan staaf SLA diperlukan untuk menilai kualitas yang diterima masyarakat sangat baik dan kompeten

5. Subsidi Pemerintah

Selain itu Pemerintah dalam hal kelistrikan juga memberikan keringanan terhadap masyarakat penggunaan listrik, adapun upaya pemerintah dalam memberikan keringanan terhadap masyarakat adalah dalam bentuk pemberian subsidi. Kebijakan terkait penerapan subsidi listrik dijalankan sesuai dengan aturan peraturan Menteri ESDM Nomor 28 Tahun 2016 tentang

Tarif Tenaga Listrik PT. PLN (persero) yang mengatur penerapanb tarif non subsidi bagi rumah tenaga daya 900 Volt-Ampere (VA) yang mampu secara ekonomi, serta peraturan Menteri ESDM Nomor 29 Tahun 2016 tentang mekanisme pemberian subsidi tarif tenaga listrik untuk rumah tangga.

Dari kebijakan yang telah dikeluarkan oleh oleh pemerintah yang bekerja sama dengan pihak perusahaan PT. PLN (persero) kota sigli tentang pemberian subsidi terhadap masyarakat, dalam hal ini sebanyak 103.797 pengguna listrik prabayar mendapatkan subsidi dari pemerintah. Adapun masyarakat yang mendapatkan subsidi tersebut adalah pelanggan untuk keseluruhan golongan tarif. Hal tersebut dilakukan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan pemerintah. Subsidi yang diterima oleh masyarakat harus melauai proses ataupun

tahapan persyaratan yang telah ditetapkan.

Dari hasil penelitian konsumen yang pernah menggunakan listrik non prabayar dan berganti menggunakan listrik prabayar mengatakan, penyebab konsumen berganti menggunakan listrik prabayar dikarenakan faktor pemutusan listrik yang dilakukan oleh pihak PLN, pemutusan listrik tersebut disebabkan karena pihak narasumber telah jatuh tempo pembayaran, namun belum melakukan transaksi pelunasan. Dalam hal ini perusahaan menindak tegas dengan melakukan pemotongan dengan mengganti metode listrik yang digunakan menjadi listrik prabayar.

Narasumber menjelaskan tidak mengetahui adanya aplikasi yang telah disebutkan oleh peneliti, keterbatasan pengetahuan tentang aplikasi yang disampaikan dikarenakan konsumen tidak menggunakan handphone genggam. Menurut penilaian konsumen pengadaan aplikasi tersebut belum bisa menjangkau keluhan masyarakat dari kalangan orang tua dipinggiran Kota. Beberapa masyarakat yang masih awam terhadap gadget akan mengalami permasalahan yang sama. Sehingga perlu adanya edukasi yang lebih mendalam di Desa-Desa atau Kampung. Dalam hal penggunaan listrik, narasumber menjelaskan dengan metode listrik prabayar masyarakat bisa lebih efisien dalam penggunaan arus, sesuai dengan kebutuhan yang diperoleh. Sehingga arus listrik bisa diatur sedemikian rupa oleh pihak konsumennya. konsumen yang pernah menggunakan listrik non prabayar dan berganti menggunakan listrik prabayar. Dari hasil wawancara bersama narasumber mengatakan penyebab konsumen berganti menggunakan listrik prabayar dikarenakan faktor pemutusan listrik yang dilakukan oleh pihak PLN, pemutusan listrik tersebut disebabkan karena pihak narasumber telah jatuh

tempo pembayaran, namun belum melakukan transaksi pelunasan. Dalam hal ini perusahaan menindak tegas dengan melakukan pemotongan dengan mengganti metode listrik yang digunakan menjadi listrik prabayar.

Penelitian selanjutnya pada saudara Nurmi dari Kampung Glee Gapui masyarakat yang mengkonsumsi arus listrik dengan metode listrik prabayar. Pada sesi wawancara dengan narasumber mengatakan, listrik prabayar sangat efisien untuk pengguna sekarang, hal ini dikarenakan tidak adanya pemungutan denda yang dilakukan oleh pihak PT. PLN (Persero) kota Sigli. Adapun permasalahan yang dialami oleh narasumber adalah masih sering terjadi pemadaman, hal itu berefek terhadap aktivitas yang dijalankan oleh konsumen. Narasumber juga tidak mengetahui adanya aplikasi yang disampaikan oleh peneliti, sehingga permasalahan yang dialami konsumen tidak pernah terjawab. Kurangnya sosialisasi terhadap penggunaan aplikasi berdampak pada ketidaktahuan masyarakat adanya akses tersebut.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Listrik Prabayar PT. PLN (PERSERO) di Kota Sigli. Sebagai jawaban permasalahan di atas maka penelitian menyimpulkan bahwa: Faktor peningkatan jumlah penggunaan listrik prabayar dikarenakan memudahkan konsumen dalam mengatur jumlah konsumsi arus listrik, kendali pemakaian arus listrik tersebut dapat disesuaikan oleh konsumen terhadap pengeluaran biaya pada arus listrik. Mayoritas penggunaan arus listrik semakin meningkat, dalam hal ini beberapa masyarakat ingin memperoleh update terbaru metode yang diberikan oleh perusahaan listrik. Pelayanan yang

diberikan, Masyarakat tidak mengetahui adanya aplikasi PLN Mobile sehingga masih banyak masyarakat yang susah dalam mengakses informasi mengenai permasalahan arus listrik. Penggunaan aplikasi PLN Mobile dinilai tidak dibutuhkan sehingga beberapa masyarakat yang mengetahui akan adanya aplikasi, namun tidak menggunakan. Hal ini dikarenakan kurangnya sosialisasi yang diberikan oleh PT. PLN (persero) kota Sigli tentang pentingnya penggunaan aplikasi tersebut. Mengadakan sosialisasi terhadap remaja di Sekolah menengah atas dalam upaya pelayanan yang diberikan oleh PLN untuk memberikan edukasi dan pemahaman secara lebih terperinci tentang penggunaan listrik yang secukupnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Alamry, Muammar Salby. 2017. *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan"*. Undergraduate thesis, Surabaya Stiesia.
- Fujianto, A. 2019. *Analisis Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi Pln Mobile Menggunakan Metode Eucs (End User Computing Satisfaction)* Berdasarkan Prospektif Pelanggan Pt.PlN (Persero) Up3 Jember.
- Skripsi. Digital Repository Universitas Jember. Hardiansyah. 2017. *Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Organisasi Publik dalam Perspektif Riset Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media
- Hermawan, Asep. Tanpa tahun 2010. *Penelitian Bisnis-Paradigma Kuantitatif*. Jakarta: PTGrasindo.
- Hidayati, I. R., & Susanti, N. 2018. *Pengaruh Kepercayaan*

Pelanggan, Kualitas Pelayanan Elektronik, Dan Promosi Pada Aplikasi Pln Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Pln Distribusi Jawa Timur Di Surabaya. Jurnal Ekonomi Manajemen (Jemi17), 3(November), 75–104.

- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik*. Bandung: Sumber Sari Indah.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta ; Salemba empat
- Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN
- Mantra, Ida Bagus. 2004. *Filsafat Penelitian dan Metode Penelitian Sosial*. Pustaka Pelajar.

