

## INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PEMBERIAN PELAYANAN DI PT. PLN (Persero) UPJ SUMENEP

**R.P. MUCH. MUCHTAR** (much\_a\_tmo@yahoo.co.id)

Fakultas Pertanian, Universitas Wiraraja Sumenep

**SYAHRIL** (syahril49@yahoo.co.id)

Fakultas Ekonomi, Universitas Wiraraja Sumenep

### ABSTRAK

*Penelitian ini adalah Indeks Kepuasan Masyarakat dalam pemberian pelayanan pada PT. PLN (Persero) UPJ Sumenep berdasarkan KEPMENPAN Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 sedangkan tujuan penelitian adalah untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat dalam pemberian pelayanan pada PT. PLN (Persero) UPJ Sumenep berdasarkan KEPMENPAN Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004*

*Dalam menjawab permasalahan tersebut, peneliti yang menggunakan penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif. Dalam hal ini, yang menjadi obyek penelitian adalah konsumen sebagai pengguna jasa listrik. Sesuai dengan masalah tersebut, data yang digunakan berupa indept interview dan kuesioner yang kemudian dianalisis menjadi data yang dapat diterjemahkan dan dapat dimengerti.*

*Fokus yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan metode indept interview dan kuisioner yang bersifat kualitatif : 1) Indeks per unsur pelayanan, 2) Prioritas peningkatan kualitas pelayanan.*

*Dalam penelitian ini secara garis besar, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diberikan PT. PLN (Persero) UPJ Sumenep dengan 14 (empat belas) penilaiannya mencapai angka 77,97 diklasifikasikan ke dalam interval konversi IKM maka Unit Pelayanan Publik ini termasuk pada klasifikasi pelayanan berkategori BAIK.*

*Kata kunci : Pelayanan, Kepuasan Masyrakat, Indeks, PLN (Perseroan) UPJ Sumenep.*

### Pendahuluan

Pelayanan publik harus memperoleh perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap organisasi. Tingkat kualitas pelayanan memiliki implikasi yang luas dalam berbagai aspek kehidupan terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan harus dilakukan terus menerus dan berkelanjutan.

Upaya peningkatan pelayanan publik senantiasa berlandaskan pada Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945 yang telah mengamanatkan bahwa negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Selain itu untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, transparansi dan akuntabel sebagaimana yang ditetapkan oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Pemerintah Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Oleh karena kualitas pelayanan menunjukkan adanya transparansi dan akuntabilitas yang merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan secara utuh dan menyeluruh oleh setiap organisasi dan unit pelayanan sesuai dengan tugas dan fungsinya sebagai penyelenggara pelayanan dalam melaksanakan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat.

Perbaikan dan penyempurnaan peningkatan kualitas pelayanan harus dilakukan secara periodik dan berkesinambungan melalui pendekatan *total quality manajemen*, sehingga pada seluruh pimpinan puncak sampai pada petugas pelaksana terdepan untuk melaksanakan peningkatan kualitas pelayanan yang serba cepat dan memuaskan pelanggan, karena menjaga kualitas pelayanan merupakan suatu upaya yang sistematis dan obyektif dalam memantau dan menilai pelayanan yang diselenggarakan, adanya hal ini berbagai kekurangan dan penyebab kekurangan dapat diketahui sehingga tujuan akhirnya dapat memuaskan pelanggan.

Dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang baik banyak hal yang harus dipenuhi oleh perusahaan yang dipandang mempunyai peranan yang cukup penting dalam memenuhi kepuasan pelanggan, di mana salah satunya bermutu (*quality*), tercapai (*accisicle*) serta terjangkau (*offordible*) karena hal ini merupakan suatu keharusan, sebab betapapun sempurnanya kualitas pelayanan yang diselenggarakan, apabila biaya dan mutu tidak terjangkau maka kualitas pelayanan tidak akan banyak artinya, sehingga masyarakat dalam memperoleh pelayanan tidak memberikan kepuasan.

Pelayanan yang berkualitas yang membuat kepuasan pelanggan merupakan suatu kewajiban yang harus dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan jasa dan hal itu telah terimplementasi pada Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sehingga mau tidak mau penyelenggara pelayanan untuk melaksanakannya.

Pendekatan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan menjadi salah satu strategi penting yang tidak bisa diabaikan oleh penyelenggara pelayanan, dengan pendekatan tersebut yang merupakan *total quality manajemen*, seluruh pelaksana lini menjadi sangat penting dan diperlukan partisipasinya dalam peningkatan kualitas pelayanan yang seharusnya dilaksanakan secara terpadu, berkelanjutan dan menyeluruh.

Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan mata rantai yang dapat memberikan nilai keseimbangan atas produk atau jasa yang telah dibelinya dan dari jasa inilah yang membuat pelanggan menjadi puas, oleh karena itu pelanggan senantiasa diperhatikan, secara tidak sadar pelanggan yang mamakai jasanya telah merasa terikat dengan perusahaan (*customer retention*).

Pelanggan yang setia atau yang telah mempunyai komitmen dengan perusahaan bukanlah tanpa sebab, mereka telah mendapatkan kepuasan dari perusahaan tentang hal-hal yang berkaitan dengan kualitas pelayanannya, kepuasan yang pelanggan terima akan menjadikan pelanggan tetap yang

merupakan retensi pelanggan yang dihasilkan oleh komitmen pelanggan dan komitmen pelanggan dihasilkan oleh kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*).

Pada perusahaan milik pemerintah tidak kalah pentingnya masalah kualitas pelayanan, bahkan perannya lebih besar karena menyangkut kepentingan umum, dan kepentingan masyarakat secara keseluruhan, karena pelayanan umum yang diselenggarakan oleh perusahaan pemerintah melibatkan seluruh karyawan perusahaan makin terasa ada kesadaran peningkatan bernegara dan bermasyarakat, maka kualitas pelayanan telah meningkat kedudukannya di masyarakat dan menjadi hak atas pelayanan.

Ternyata kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan pemerintah terasa belum dapat memenuhi kepuasan pelanggan, karena tidak menunjukkan adanya akuntabilitas pelayanan dan transparansi pada seluruh aspek manajemen pelayanan yang ada, sehingga pelayanan yang ada terkesan sangat birokratis dan kaku.

Pada Perusahaan Listrik Negara (PLN) UPJ Sumenep yang bergerak dalam pemberian pelayanan jasa masyarakat dalam listrik dan instalasi listrik diharapkan memberikan kualitas pelayanan yang baik dan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggannya karena dalam perusahaan sejenisnya di kabupaten ini tidak ada, sehingga perusahaan ini mutlak untuk mampu mengelola secara baik perusahaan pemerintah kabupaten ini, karena perusahaan milik pemerintah kabupaten dapat memberikan sumbangan terhadap pendapatan asli negara dari sektor listrik dari pemakaian jasanya.

Hal demikian tersebut diperlukan kualitas pelayanan pada PT. PLN (Persero) UPJ Sumenep yang profesional, karena kualitas pelayanan yang diberikan selama ini tidak memberikan kepuasan pelanggan, karena perusahaan ini lebih mementingkan *profit making* sebagai peningkatan operasional perusahaan sehingga kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan seakan terabaikan.

Isu lainnya yang terjadi pada pelanggan PT. PLN (Persero) UPJ Sumenep, dalam mengajukan pelayanan gangguan yang terjadi pada rumah pelanggan, penanganannya terlalu lambat, di mana pelanggan harus mengadukan secara berulang-ulang baru bisa laporan tersebut mendapat tanggapan dari manajemen perusahaan, sehingga kurang menunjukkan adanya efektivitas dalam penanganannya yang membuat pelanggan kurang terpuaskan, kecenderungan adanya permasalahan ini juga membuat adanya penurunan kualitas pelayanan termasuk apabila terjadi pemadaman yang tidak mengurangi beban pembayaran pelanggan yang seakan-akan perusahaan tidak mau menanggung rugi dan hanya dibebankan pada pelanggan.

PT. PLN (Persero) UPJ Sumenep yang mempunyai penilaian masih kurang atas kepuasan pelanggan, termasuk juga dalam penurunan tingkat daya kualitas listrik yang diberikan kepada pelanggan yang secara bergantian listrik di rumah pelanggan padam, penulis sangat tertarik untuk mengangkat hal tersebut di dalam penelitian dengan judul “INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PEMBERIAN PELAYANAN DI PT. PLN (Persero) UPJ SUMENEP “

### Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang secara sederhana diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

Bagaimana Indeks Kepuasan Masyarakat dalam pemberian pelayanan di PT. PLN (Persero) UPJ Sumenep berdasarkan KEPMENPAN Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004?

### Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang bersifat ilmiah, secara nyata akan mengetahui indeks kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang diberikan oleh pihak PT. PLN (Persero) UPJ Sumenep dalam melaksanakan pemberian pelayanan jasa pemakai listrik dan pembayaran rekening serta pengaduan pelanggan pemakai jasa perusahaan yang nantinya akan memberikan tingkat pengaruh yang cukup signifikan antara kualitas pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan pelanggan yang diterimanya.

Adapun tujuan dari penelitian ini yang hendak menjawab permasalahan yang ada, adalah Untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat dalam pemberian pelayanan pada PT. PLN (Persero) UPJ Sumenep berdasarkan KEPMENPAN : Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004.

### Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ilmiah ini yang fokusnya pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, antara lain :

1. Bagi Pemerintah Kabupaten  
Penelitian ini, diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi Pemerintah Kabupaten untuk lebih memperhatikan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dalam pemakaian jasa pemerintah,
2. Bagi PT. PLN (Persero) Cabang Sumenep  
Memberikan manfaat bagi PT. PLN (Persero) Cabang Sumenep dalam menerapkan pelayanan prima yang dipadukan dengan sumber daya manusia sebagai pengelolanya.
3. Bagi Civitas Akademika  
Memberikan manfaat bagi dunia keilmuan, yaitu khususnya man dalam pranata sosial masyarakat dan pengelolaan manajemen sumber daya manusia pada peningkatan kualitas pelayanan.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Tinjauan Teori

Pelaksanaan kegiatan yang diberikan merupakan suatu nilai kualitas apapun jenis dan tujuannya, di mana setiap petugas untuk mampu memberikan pelayanan sebaik-baiknya sehingga kualitas pelayanan dapat terjamin dan memberikan nilai terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Kualitas pada dasarnya menjaga janji pelayanan agar pihak yang dilayani merasa puas dan diuntungkan, dua faktor utama yang mempengaruhinya, yaitu pelayanan yang diharapkan (*expective service*) dan pelayanan yang diterima (*perceived service*), karena kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan

dari keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

## 1. Pelayanan Publik

### a. Pengertian Pelayanan Publik

Berbagai ilmuwan banyak memberikan pengertian yang berbeda-beda tentang pelayanan, salah satunya Moenir (2004 : 12). Pelayanan merupakan setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan guna memenuhi kepentingan orang banyak.

Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang adanya kenyamanan berbuat baik kepada orang lain.

Menurut Kementerian Aparatur Negara, adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (KEPMENPAN Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 dalam Pengertian Umum).

Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara otomatis/langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan. Dan pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

### b. Faktor Pendukung Pelayanan

Menurut Moenir (2004 : 88) yang menjadi pendukung utama dalam pemberian pelayanan, yaitu :

#### 1. Faktor Kesadaran

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu kenyamanan.

#### 2. Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang, makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan.

#### 3. Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi umumnya, namun ada perbedaan dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia.

#### 4. Faktor Pendapatan

Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan/atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan organisasi, baik dalam bentuk uang maupun lainnya.

Bertitik tolak dari hal di atas, dalam pemberian pelayanan PT. PLN (Persero) Cabang Sumenep untuk dapat memenuhi kriteria di atas tersebut, agar pelayanan yang diberikan dapat menunjukkan arti bagi pelanggan, karena pemberian pelayanan saat ini harus menunjukkan akuntabilitas dan transparansi sesuai dengan Keputusan

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/26/M.PAN/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, harus memenuhi standar pelayanan yaitu :

- a. Standar pelayanan merupakan ukuran kualitas yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan,
- b. Standar pelayanan yang ditetapkan hendaknya realistis, karena merupakan jaminan bahwa janji/komitmen yang dibuat dapat dipenuhi, jelas dan mudah dimengerti oleh para pemberi dan penerima pelayanan.

**c. Pelayanan Sebagai Sebuah Proses**

Dalam melakukan pelayanan tentunya memerlukan suatu proses, sehingga pelayanan yang diterima dapat memberikan kepuasan, oleh karena itu proses pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) UPJ Sumenep untuk dapatnya menunjukkan adanya proses yang cukup sederhana agar tidak membuat sulit terhadap pelanggan.

Dari analisis di atas menunjukkan suatu proses yang sederhana, di mana pemenuhan kebutuhan akan pelayanan memerlukan proses dari orang lain untuk mencapai kebutuhan yang membuat kepuasan.

Proses pelayanan merupakan mata rantai yang tidak dapat dipisahkan satu dengan yang lainnya, agar terbentuk suatu pelayanan yang prima dan dapat memberikan kebutuhan yang diperlukan pelanggan untuk tercapai. Pelayanan yang baik tentunya diciptakan oleh penumbuhan kualitas pelayanan yang baik pula, sehingga kepuasan pelanggan akan tercapai.

**d. Pelayanan Sebagai Hak Dasar**

Pelayanan pada dasarnya merupakan hak dasar pelanggan dalam memperoleh kualitas pelayanan, sehingga pemberi pelayanan untuk dapat memenuhi standar pelayanan terhadap pelanggan.

Sebagaimana yang telah dikemukakan Moenir (2004 : 28) Hak hak dasar adalah 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 sesamanya melalui kerja sama.

Adanya hak pelayanan sebagai dasar dari manusia sebagai pengguna pelayanan telah diperkuat dengan dasar hukum, maka pelayanan yang diberikan untuk dapat memberikan rasa kenyamanan bagi penerima pelayanan.

Hak dasar manusia sesuai dengan sebutannya merupakan hak yang dimiliki oleh manusia sejak lahir, yang bersifat hakiki dan umum. Hak ini wajib dilindungi dan disalurkan dalam penggunaannya agar tidak terjadi benturan antara satu dengan yang lain, sehingga pemenuhan hak dasar sebagai manusia dapat terpenuhi dan terwujud.

**e. Bentuk Layanan**

Pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan mempunyai berbagai layanan sehingga pelanggan sebagai pengguna pelayanan dapat menerimanya.

Dalam hal ini menurut Moenir (2004 : 191), terdapat beberapa bentuk yang diberikan kepada pelanggan, yaitu :

**1. Layanan Dengan Lisan**

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan kemasyarakatan, bidang layanan informasi dan bidang – bidang lain yang memberi penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan (Moenir, 004 : 191).

Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat - syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayanan, yaitu :

- a). Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya,
- b). Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar,
- c). Bertingkal laku sopan dan ramah tamah,
- d). Tidak melayani orang-orang yang sekedar ngobrol dengan cara yang sopan.

**2. Layanan Melalui Tulisan**

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya.

Layanan tulisan terdiri dari atas dua golongan yang dapat memberikan layanan yang baik, yaitu :

- a). layanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenis ditunjukkan pada orang-orang yang berkepentingan,
- b). layanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan lain lain.

**3. Layanan Berbentuk Perbuatan**

Pada layanan berbentuk perbuatan dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah kebawah, karena itu faktor keahlian dan ketrampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atas pekerjaan.

Kesemuanya bentuk layanan di atas menunjukkan adanya sifat dan corak layanan yang diberikan oleh perusahaan, sehingga penerima layanan akan merasa mengerti atas informasi pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan, sehingga perusahaan untuk mampu menerapkan bentuk layanan yang diberikan kepada pelanggan agar pengguna pelayanan merasa diperhatikan.

**2. Kualitas Pelayanan**

**a. Pengertian Kualitas**

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis dan biasanya kualitas menggambarkan karakteristik suatu keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*easy of use*), estetika (*esthetics*).

Kualitas sangat penting bagi sebuah produk, baik berupa produk barang maupun jasa, sedangkan yang berkaitan dengan produk adalah kualitas, biaya dan produktivitas dan jasa berkaitan dengan kualitas, harga dan pelayanan purna.

Mutu merupakan jaminan terbaik atas kesetiaan pelanggan, pertahanan yang terkuat dalam menghadapi pesaing asing dan satu satunya jalan menuju pertumbuhan dan pendapatan yang langgeng. (Kotler, 94 : 2003).

Kualitas layanan yang ditawarkan mempunyai mutu dan ciri keistimewaan untuk memuaskan pelanggan, hal ini adalah alat untuk membedakan kualitas layanan perusahaan dengan layanan pesaing, tetapi tergantung dari layanan yang diberikan kepada pelanggan dengan mencari celah sehingga pelanggan merasa puas.

#### **b. Pengendalian Kualitas**

Kegiatan implementasi kualitas utama, yang berjalan dengan basis hari ke hari adalah inspeksi (pemeriksaan). Produk dan jasa harus selalu diperiksa agar sesuai dengan standar standar yang telah diterapkan dan agar satuan satuan yang rusak dapat disingkirkan.

Pengendalian kualitas produk selama diproses menghindari perusahaan dari pengerjaan satuan-satuan yang sebenarnya telah rusak, dengan hal ini perusahaan dapat menghemat berbagai biaya (Pandji Anoraga, 2000 : 207).

Tujuan utama pengendalian kualitas adalah pencegahan (*prevention*) bukan perbaikan, tujuannya adalah menghentikan pembuatan komponen-komponen rusak dan ini memerlukan para pemeriksa yang dapat memberitahukan kepada manajemen agar produk yang tidak memenuhi standar ditolak.

Pengendalian kualitas statistikal adalah sangat membantu dalam hal ini, karena dilaksanakan tepat pada saat operasi dan membantu untuk mencegah produksi satuan-satuan rusak berkelanjutan.

Pengujian kualitas mungkin *performance* atau *operating tests* dengan berbagai alat uji atau berupa *destructive test*, di mana komponen produknya dibongkar untuk dilakukan test.

#### **c. Kualitas dan Standar Pelayanan**

Standar pelayanan terkait dengan tingkat pelayanan minimal yang harus diberikan, yang mencakup tingkat kuantitatif dan kualitatif sebagai tingkat indikator dari kualitas pelayanan.

Pada dasarnya tujuan standar pelayanan adalah untuk memberikan pelayanan pelayanan publik yang manusiawi, menjadikan pelanggan sebagai subyek yang harus dilayani dengan penuh hormat (Mahmudi, 99 : 2005).

Adapun indikator dari kualitas pelayanan yang harus dipenuhi oleh pemberi pelayanan, adalah :

- a. Kecepatan pelayanan,
- b. Ketepatan waktu,
- c. Ketepatan respon,

- d. Keramahtamahan,
- e. Kenyamanan,
- f. Kebersihan,
- g. Keindahan,
- h. Keimanan, serta
- i. Etika.

**d. Penentu Mutu Pelayanan**

Untuk dapat menyelenggarakan program mutu pelayanan, banyak hal perlu dipahami. Salah satu diantaranya yang dinilai mempunyai peranan yang amat penting adalah tentang apa yang dimaksud mutu pelayanan.

Mutu adalah totalitas dari wujud serta ciri dari suatu barang atau jasa yang didalamnya terkandung sekaligus pengertian rasa aman dan atau pemenuhan kebutuhan para pengguna (Azwar, 2004 : 48)

Penilaian dari pengguna jasa pelayanan sangat berbeda, oleh karena dimensi mutu tergantung dari :

**a. Pemakai Jasa Pelayanan**

Mutu pelayanan lebih terkait pada dimensi ketanggapan petugas dalam memenuhi kebutuhan publik, kelancaran komunikasi petugas dengan publik, keprihatinan serta keramah-tamahan petugas dalam melayani publik atau pasien dan atau kesembuhan penyakit yang sedang diderita.

**b. Penyelenggara Pelayanan**

Mutu pelayanan lebih terkait pada dimensi kesesuaian pelayanan yang diselenggarakan dengan perkembangan ilmu dan tehnologi mutakhir atau otonomi profesi dalam menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan kebutuhan publik atau pelanggan.

**3. Kepuasan Masyarakat**

**a. Pengertian Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan pelanggan adalah perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi pelanggan terhadap apa yang diberikan perusahaan kepada mereka. (Kuswandi, 2004 : 16).

Ukuran kepuasan pelanggan merupakan langkah pertama yang krusial untuk sebagian besar perusahaan yang merupakan titik temu antara pelanggan dan perusahaan.

Sebenarnya perusahaan tidak cukup hanya sekedar mengejar kepuasan pelanggan. Perusahaan harus mampu menciptakan pelanggan-pelanggan setia yang baru dan mempertahankan pelanggan-pelanggan setia yang sudah ada. Menciptakan dan meningkatkan pelanggan setia (*loyal customer*) akan memberikan laba yang lebih besar. Kesetiaan pelanggan hanya dapat dicapai melalui kepuasan pelanggan.

**b. Faktor Penentu Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan masyarakat dapat diciptakan oleh setiap perusahaan dalam menciptakan produk atau jasa dalam artiannya puas apabila

terpenuhi dalam semua hal, serta membantu dalam memaksimalkan profibilitas perusahaan dalam jangka panjang.

Hal-hal yang menentukan puas atau tidaknya puasnya pelanggan biasanya, ialah :

- a. Mutu produk atau jasa,
- b. Mutu pelayanan,
- c. Harga,
- d. Waktu penyerahan,
- e. Keamanan,

(Kuswandi, 2004 : 17)

### c. **Perspektif Pelanggan**

Dalam menyusun strategi harus menggunakan pelanggan yang menikmati produk atau jasa pelayanan. Tujuannya adalah untuk mengetahui bagaimana pelanggan menilai produk atau jasa diantaranya atribut produk atau jasa, hubungan pelanggan, tingkat kepuasan pelanggan, citra dan reputasi perusahaan.

Menurut Suwardi (2007 : 28) untuk dapat memberikan nilai yang baik kepada pelanggan, ada tiga pendekatan yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan, yaitu :

#### 1) ***Product Leadership***

Produk - produk unggulan yang selalu terdepan dalam hal inovasi dalam penciptaan manufaktur produk.

#### 2) ***Operational Excellence***

Produk-produk yang dirancang seekonomis mungkin, yang berupaya menghasilkan harga terjangkau dengan mengefisienkan proses operasional dalam manufakturnya.

#### 3) ***Customer Intimacy***

Produk - produk yang dibuat spesial dan tidak massal dan disesuaikan dengan keinginan pelanggan

### d. **Peran Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Secara teoritis, kepuasan kinerja karyawan yang dihasilkan akan menjadi maksimum, sehingga dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan, dapat terjadi apabila terlihat :

#### 1) ***Iklm Organisasi***

Iklm organisasi merupakan cara yang sangat baik untuk menilai sampai seberapa jauh mutu karyawan dalam mengelola atau mengoptimalkan kegiatan yang dilakukan.

#### 2) ***Gaya Manajemen***

Gaya manajemen akan mempengaruhi baik atau buruknya iklim organisasi, yang selanjutnya akan berdampak langsung terhadap efektivitas kerja bawahannya.

#### 3) ***Kebutuhan Tugas***

Pimpinan yang efektif harus mampu menganalisis kebutuhan tugas (*job requirement*) setiap karyawan secara obyektif. Dalam menentukan gaya manajemen yang cocok seorang pimpinan perlu melihat situasi yang dihadapinya dan pimpinan perlu mengetahui apakah karyawannya merasa puas atau malah

frustasi dalam melakukan tugas tugasnya (*how measure employer satisfaction*).

#### 4) **Kompetensi**

Apabila kinerja karyawan belum memuaskan, mungkin diperlukan upaya tambahan dari kemampuan dalam melaksanakan kegiatan. Sehingga tercipta kemauan karyawan untuk bekerja dengan giat sedangkan apabila kinerja karyawan menurun dimungkinkan karena kurangnya motivasi kerja.

### 4. **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**

#### a. **Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**

Indek Lepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatis dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. (KEPMENPAN Nomor : KEP/25/M.PAN/ 2/2004 dalam Pengertian Umum).

Sedangkan pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah dalam melaksanakan tugas dan fungsi dan penerima pelayanan publik adalah masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

#### b. **Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat**

Dengan tersedianya data IKM secara periodik dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing – masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik,
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik,
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan,
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintahan,
5. Dapat diketahuinya bagi masyarakat gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

#### c. **Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah :

1. Prosedur pelayanan,
2. Persyaratan pelayanan,
3. Kejelasan tugas pelayanan,
4. Kedisiplinan petugas pelayanan,
5. Tanggungjawab petugas pelayanan,
6. Kemampuan petugas pelayanan,
7. Kecepatan pelayanan,

8. Keadilan mendapatkan pelayanan,
9. Kesopanan dan keramahan petugas,
10. Kewajaran biaya pelayanan,
11. Kepastian biaya pelayanan,
12. Kepastian jadwal pelayanan,
13. Kenyamanan lingkungan,
14. Keamanan pelayanan.

**B. Hipotesis**

**1. Hipotesa Kerja ( H. 1 )**

- Diduga Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) UPJ Sumenep memberikan rasa puas bagi masyarakat.

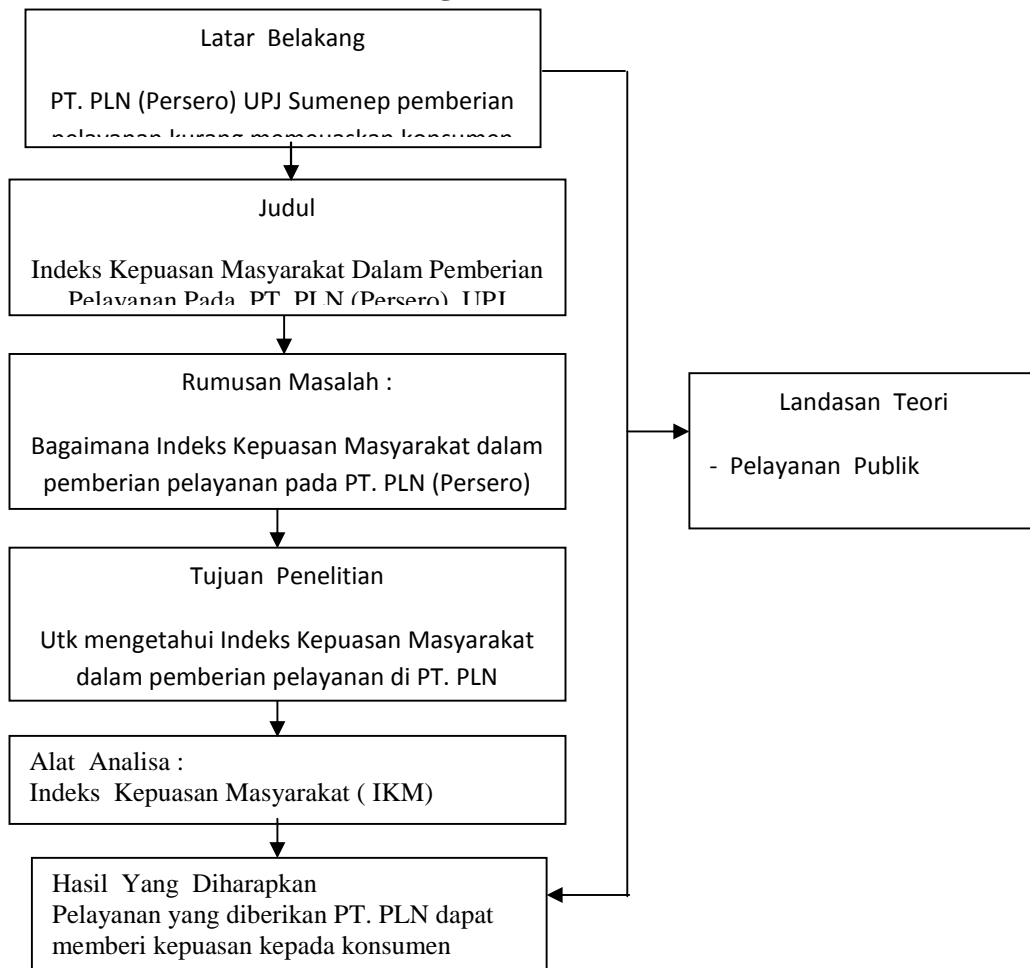
**2. Hipotesa Nihil ( H. 0 )**

- Diduga Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) UPJ Sumenep tidak memberikan rasa puas bagi masyarakat.

Untuk mengetahui hipotesa mana yang diterima dan yang ditolak, maka dapat diikuti pada pembahasan pengujian hipotesa.

**METODOLOGI PENELITIAN**

**Kerangka Pikir Penelitian**



## B. Fokus Penelitian

Penelitian fokus pada dasarnya hendak menjawab permasalahan yang ada sehingga nampak jelas dalam IKM yang diberikan dan nantinya fokus ini akan memberikan penjelasan yang rinci dalam menganalisis keterlibatan para pegawai sebagai pemberi pelayanan dan masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Oleh karena itu, fokus penelitian yang mengandung nilai kepuasan kepada masyarakat, meliputi :

### 1. Indeks per unsur pelayanan

Suatu bentuk mekanisme kerja yang diberikan kepada masyarakat dalam mencari jasa pelayanan dari masing – masing unsur yang memberikan rasa puas kepada masyarakat.

### 2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Bentuk upaya yang dilakukan bagi pengelola pelayanan publik dalam menentukan skala prioritas utama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat sehingga membuahkan kepuasan bagi masyarakat.

Dengan telah ditentukan fokus penelitian, dari hasil kuisioner ditabulasi yang selanjutnya nilai diinterpretasikan kedalam nilai interval konversi dan nilai interval IKM.

#### a) Nilai Interval Konversi IKM

|                    |   |                |
|--------------------|---|----------------|
| 1. A (sangat baik) | : | 81,26 – 100,00 |
| 2. B (baik)        | : | 62,51 – 81,25  |
| 3. C (kurang baik) | : | 43,76 – 62,50  |
| 4. D (tidak baik)  | : | 25,00 – 43,75  |

#### b) Nilai Interval IKM

|                    |   |             |
|--------------------|---|-------------|
| 1. A (sangat baik) | : | 3,26 – 4,00 |
| 2. B (baik)        | : | 2,51 – 3,25 |
| 3. C (kurang baik) | : | 1,76 – 2,50 |
| 4. D (tidak baik)  | : | 1,00 – 1,75 |

## C. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek /obyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Arikunto, 2002 : 57).

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah beberapa pelanggan listrik yang membayar rekening listrik pada PT. PLN (Persero) UPJ Sumenep selama 3 (tiga) bulan, diperkirakan rata-rata 500 orang.

### 2. Sampel

Menghindari berbagai kesulitan mengingat populasi yang cukup banyak, penulis menggunakan rumus sampel menurut Burhan Bungin (2005 : 105) adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

Keterangan :

n : jumlah sampel yang dicari

N : Jumlah populasi

d : Nilai presisi (ditentukan sebesar 90% / a = 0,1)

Dengan demikian sampel yang diambil untuk mewakili populasi sebagai berikut :

$$n = \frac{500}{500(0,1)^2 + 1} = \frac{500}{6} = 83 \text{ responden}$$

Maka sampel yang didapat sebanyak 83 orang yang akan menjadi obyek penelitian.

### 3. Teknik Sampling

Pada penelitian kualitatif ini, teknik pengambilan sampel menggunakan metode “InsidentilSampling” teknik ini karena responden tidak homogen dan penentuannya berdasarkan kebutuhan bertemu dengan konsumen pada saat membayar rekening listrik.

### 4. Pengukuran

Pada bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4

## D. Teknik Pengumpulan Data

Yang menjadi sumber data dalam penelitian ini, yaitu :

### 1. Data Primer

Data primer yaitu sebagai data yang diambil dari responden pada saat wawancara yang langsung kepada karyawan PT. PLN (Persero) UPJ Sumenep dan Pelanggan PT. PLN (Persero) UPJ Sumenep pada saat membayar rekening listrik dan saat penelitian berlangsung.

Wawancara dengan responden baik secara interview langsung juga dipandu dengan kuisisioner yang disebarkan kepada responden dan mengadakan penilaian yaitu melihat secara langsung (*observasi*) keadaan yang sebenarnya guna memperoleh masukan data yang benar.

### 2. Data Sekunder

Data Sekunder yaitu data yang diambil dari data yang ada, kajian dari dokumen-dokumen yang ada pada PT. PLN (Persero) UPJ Sumenep serta dari hasil pengamatan langsung dilapangan yang

dilakukan peneliti pada saat penelitian berlangsung, sehingga data kuantitatif ini dapat mendukung terhadap hasil penelitian.

### **Pengumpulan Data**

Terdapat dua hal utama yang mempengaruhi kualitas data hasil penelitian yaitu kualitas instrumen penelitian dan kualitas pengumpulan data (Sugiyono, 2003 : 156).

Teknik pengumpulan data penelitian yang dipergunakan oleh penulis dalam penelitian ini sehingga hasilnya menjadi valid dari hasil Penelitian ini, yaitu :

#### **1. Kuisisioner**

Yaitu pengumpulan data yang dilakukan peneliti dengan menyebarkan lembar pertanyaan kepada responden dan kemudian lembar pertanyaan dikumpulkan untuk dianalisa dari jawaban responden untuk mendapat nilai. Sedangkan kuisisioner yang dibagikan kepada responden menggunakan skala likert dengan standart pengukuran nilai yang telah ada

#### **2. Interview**

Yaitu dengan cara mengadakan wawancara secara langsung dengan karyawan PT. PLN (Persero) UPJ Sumenep serta responden guna memperoleh data penelitian yang valid tentang kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan serta kepuasan pelanggan.

#### **3. Observasi**

Yaitu suatu proses pengumpulan data melalui pengamatan secara langsung turun pada obyek (perusahaan) maupun pada responden untuk menggali data sebagai kelengkapan dan kevalidan data hasil penelitian tingkat pengaruh kualitas terhadap pelayanan.

#### **4. Studi Kepustakaan**

Dokumen yang ada pada PT. PLN (Persero) UPJ Sumenep, perpustakaan ataupun tempat lain yang ada relevansinya dengan obyek penelitian, sehingga dapat digunakan sebagai kajian dasar teoritis dalam penyajian dan pengumpulan data.

### **F. Alat Dan Teknik Analisa Data**

#### **1. Alat Analisa Data**

Kualitas interpretasi sangat tergantung pada kualitas dan kompetensi peneliti, di mana alat analisis utama adalah kemampuan peneliti sendiri sehingga alat ini sangat membantu dalam mengukur serta menguji kebenaran dari penelitian.

Alat yang dipergunakan dalam penelitian ini memakai "Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)" sesuai dengan KEPMENPAN Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004

#### **2. Pengolahan Data**

Secara garis besar pengolahan data yang dilakukan peneliti dengan 4 (empat) langkah tahapan sebagai berikut :

##### **1). Persiapan,**

Mempersiapkan segala instrumen yang akan dijadikan bahan penelitian, sehingga pada semua variabel dapat diteliti.

##### **2). Penyiapan bahan**

Melakukan persiapan terhadap bahan yang akan dipakai dalam penelitian yaitu kuesioner dan bagian kuesioner.

3). **Coding,**

Memberi tanda pada setiap kuisisioner jawaban responden untuk diolah yang kemudian untuk dikelompokkan sehingga data mudah untuk dievaluasi.

4). **Tabulasi,**

Data yang ada dan yang telah diolah ditabulasi untuk diurutkan atas kebenaran dan kesesuaian data yang diteliti yang selanjutnya dilakukan analisis.

**3. Analisa Data**

Analisa data yang dilakukan peneliti dengan pendekatan kualitatif yaitu menggunakan analisis data dengan cara menguraikan dan memberi gambaran apa adanya serta menurut ketentuan dan kenyataan yang ada.

Dalam teknik analisa data ini yang harus dilakukan peneliti adalah :

- a). Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “ Nilai Rata – Rata Tertimbang “ dengan rumus :

|                                    |   |  |
|------------------------------------|---|--|
| Bobot nilai rata – rata tertimbang | = | $\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$ |
|------------------------------------|---|--|

- b). Nilai IKM unit pelayanan dengan pendekatan nilai rata – rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

|  |
|--|
| $\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$ |
|--|

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

|                                       |
|---------------------------------------|
| $\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$ |
|---------------------------------------|

**PEMBAHASAN DAN HASIL ANALISA**

**4.1. Interpretasi Hasil Penelitian**

Pada penelitian ini penulis meneliti di PT. PLN (Persero) UPJ Sumenep yang berlokasi di Jl. Urip Sumoharjo Sumenep, di mana hasil penelitian ini dibagi dalam 14 unsur, yaitu :

a) **Aspek Kemudahan Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan merupakan aspek yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Aspek kemudahan prosedur pelayanan menunjukkan sebagian besar responden menyatakan mudah

atas prosedur pelayanan yang diberikan PT. PLN (Persero) UPJ Sumenep sebesar 66,27 %, sedangkan yang menyatakan sangat mudah 28,92 %, ini berarti prosedur yang diberikan kepada masyarakat prosedurnya mudah yang diikuti dengan persyaratan yang lengkap.

**b) Aspek Persyaratan Jenis Pelayanan**

Untuk memperoleh pelayanan masyarakat harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan, adapun persyaratan jenis pelayanan dari hasil penelitian menunjukkan kesesuaian persyaratan yang diberikan di PT. PLN (Persero) UPJ Sumenep telah menunjukkan kesesuaian persyaratannya sebesar 65,06 %, dan sangat sesuai persyaratan yang diberikan sebesar 25,30 %. sedangkan responden yang menyatakan kurang sesuai hanya sebesar 9,64 %, ini berarti PT. PLN (Persero) UPJ Sumenep dalam persyaratannya dipermudah agar masyarakat yang membutuhkan dapat merealisasikannya tanpa prosedur yang sulit (dipermudah).

**c) Aspek Kejelasan Petugas**

Aspek kejelasan petugas pelayanan berkaitan dengan keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan, oleh karena itu aspek kejelasan dari hasil penelitian memberikan arti bahwa kejelasan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat telah menunjukkan kejelasan 67,47 % dan sangat jelas 24,10 % dan hanya 8,43 % yang menunjukkan jurang jelas. Adanya telah membuktikan pihak karyawan listrik ini telah memberikan keterangan yang jelas dalam memberikan pelayanan, sehingga masyarakat merasa puas atas kejelasan yang telah diberikak, hal ini sesuai dengan anjuran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara.

**d) Aspek Kedisiplinan Petugas Pelayanan**

Petugas pemberi pelayanan dalam rangka pelayanan publik haruslah bersikap disiplin dalam arti petugas sewaktu memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

Adapun kedisiplinan petugas pelayanan, menunjukkan tingkat kedisiplinan petugas PT. PLN (Persero) UPJ Sumenep cukup tinggi sebesar 71,08 % responden menyatakan disiplin, sedangkan sangat disiplin menunjukkan 21,69 % tetapi petugas ada juga yang kurang disiplin 7,23 %. Data tersebut telah memperlihatkan kedisiplinan karyawan pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat.

**e) Aspek Tanggungjawab Dalam Memberikan Pelayanan**

Tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan yang diinginkan masyarakat merupakan aspek yang tak kalah pentingnya dengan aspek pelayanan yang lain, karena tanggungjawab berdampak sangat besar terhadap pelayanan publik, memperlihatkan tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dinilai bertanggungjawab sebesar 68,67 % dan sangat bertanggungjawab 19,28 %.

Namun masih ada petugas yang kurang bertanggungjawab sebesar 12,05 %, ini karena karyawan adalah manusia yang mempunyai sifat malas.

**f) Aspek Kemampuan Petugas Dalam Memberi Pelayanan**

Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sangat berkaitan dengan tingkat keahlian dan profesi karyawan sebagai tenaga kelistrikan, menunjukkan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan telah menunjukkan 69,88 % mampu dan sangat mampu 25,30 %, dengan demikian karyawan PT. PLN (Persero) UPJ Sumenep memberikan nilai kepuasan terhadap publik.

Akan tetapi masih ada karyawan yang kurang mampu dalam menangani pelayanan sebesar 4,82 %, ini adanya tenaga sukwan yang masih kurang profesional dalam menangani pelayanan kepada masyarakat, sehingga ada penilaian lain dari masyarakat saat ada di PT. PLN (Persero) UPJ Sumenep.

**g) Aspek Kecepatan Dalam Memberikan Pelayanan**

Aspek kecepatan merupakan aspek yang mendapat sorotan masyarakat paling tajam, terutama pada pelayanan publik yang dituntut untuk memberikan pelayanan dengan cepat, memberikan arti bahwa kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dinilai cukup baik, di mana pelayanan yang cepat sebesar 66,27 % dan sangat cepat 22,89 %, sedangkan yang kurang cepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat hanya sebesar 10,84 %, hal ini dikarenakan adanya perhitungan atas KWH yang masih belum valid, sehingga memerlukan perhitungan ulang.

**h) Aspek Keadilan Mendapatkan Pelayanan**

Pada aspek ini dimaksudkan dalam memberikan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani, dalam arti masyarakat merasakan keadilan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan, menunjukkan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat telah cukup adil, di mana menunjukkan adil sebesar 63,86 % dan sangat adil sebesar 26,51 %.

Walaupun di atas telah menunjukkan keadilannya cukup baik, tetapi ada sebagian karyawan dalam memberikan pelayanan yang kurang adil sebesar 9,64 %.

**i) Aspek Kesopanan & Keramahan Memberikan Pelayanan**

Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan adalah suatu sikap dan perilaku petugas yang baik dalam memberikan pelayanan yang saling menghargai masyarakat dalam mencari jasa pelayanan. Adapun aspek ini bahwa tingkat kesopanan dan keramahan yang ditunjukkan karyawan PT. PLN (Persero) UPJ Sumenep dinilai baik, di mana sopan dan ramah dinilai sebesar 65,06 dan sangat sopan dan ramah 21,59 %, akan tetapi penilaian responden ada saja yang penilaiannya terhadap karyawan yang masih kurang sopan dan masih kurang ramah

dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat hanya sebesar 13,25 %.

**j) Aspek Kewajaran Biaya Mendapatkan Pelayanan**

Biaya pelayanan publik senantiasa untuk mengadung unsur kwajaran biaya sehingga biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan disesuaikan dengan kemampuan masyarakat, sebagai pengguna jasa pelayanan, hal tersebut menunjukkan bahwa kewajaran biaya mendapatkan pelayanan yang ditunjukkan PT. PLN (Persero) UPJ Sumenep dinilai baik, di mana menunjukkan wajar sebesar 68,67 % sedangkan sangat wajar 21,69 %, tetapi ada saja yang mengatakan kurang wajar 9,64 % atas biaya mendapatkan pelayanan dalam hal biaya rekening listrik yang ditetapkan.

**k) Aspek Kesesuaian Biaya Yang Ditetapkan**

Aspek ini berkaitan langsung dengan unsure transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik, artinya biaya yang dikenakan untuk setiap rekening harus mengacu pada ketentuan yang berlaku.

Sedangkan aspek kesesuaian biaya yang ditetapkan menunjukkan kesesuaian biaya rekening listrik yang ditetapkan telah menunjukkan nilai yang sesuai ketentuan yang ada, terbukti sesuai dengan biaya yang ditetapkan sebesar 72,29 % dan sangat sesuai atas beban rekening yang ditetapkan 19,28 %, namun dari itu ada ketidaksesuaian biaya yang ditetapkan hanya 8,43 % dari jawaban responden.

**l) Aspek Ketepatan Pelayanan dengan Jadwal Waktu**

Ketepatan pelayanan atas jadwal waktu pelaksanaan pelayanan berkaitan dengan kedisiplinan petugas, yang pada dasarnya pelayanan yang baik perlu didukung pelayanan yang tepat waktu dan prima, menunjukkan adanya ketepatan pelayanan yang baik di PT. PLN (Persero) UPJ Sumenep, di mana tepat waktu pelayanan sebesar 68,67 % dari jawaban 83 responden, dan 21,69 % sangat tepat waktu dalam pemberian pelayanannya. Tetapi ada juga pelayanan yang diberikan tidak tepat waktu sebesar 9,64 %

**m) Aspek Kenyamanan di Unit Pelayanan**

Dalam aspek ini pelayanan di PT. PLN (Persero) UPJ Sumenep berkaitan erat dengan kebersihan dan keindahan lingkungan pelayanan, oleh karena dari data yang dianalisis memberikan arti bahwa tingkat kenyamanan di PT. PLN (Persero) UPJ Sumenep telah memberikan tempat yang nyaman pada saat membayar rekening, ini dibuktikan dari 83 responden menyatakan nyaman sebesar 74,70 % dan sangat nyaman 15,66 %, hanya sebagian responden yang menyatakan tidak nyaman ditempat tempat pelayanan sebesar 9,67 %

**n) Aspek Keamanan di Unit Pelayanan**

Tingkat keamanan yang ada dilingkungan PT. PLN (Persero) UPJ Sumenep menunjukkan rasa aman dan terkendali keadaan situasi yang tidak diinginkan, memberikan arti yang sangat aman di PT. PLN (Persro) UPJ Sumenep, di mana dari 83 responden

menyatakan aman 68,67 % dan sangat aman 24,10 %, sedangkan responden yang menyatakan tidak aman hanya sebesar 7,23 %.

Ini menunjukkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat keamanannya didalam gedung maupun di area perusahaan terjamin keamanannya.

### C. Hasil Analisa

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan dilakukan penentuan dengan 14 (empat belas) unsur indikator pelayanan yang ditetapkan, yaitu :

#### 1 Menentukan Nilai IKM

Kriteria penilaian IKM yang digunakan dari hasil penelitian berlandaskan kepada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, yaitu sebagai berikut :

##### a) Nilai Interval Konversi IKM

Nilai IKM sebesar 77,97, interval konversi berkategori B (Baik).

##### b) Nilai Interval IKM

Nilai IKM sebesar 3,12 berkategori B (Baik).

#### 2 Menentukan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Nilai mutu pelayanan PT. PLN (Persero) UPJ Sumenep pada dasarnya dinilai baik, di mana indeks kepuasan masyarakat berdasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 atas pemberian pelayanan di perusahaan sebesar 77,97 yang berada pada posisi **BAIK** dengan kategori **Indeks Kepuasan Masyarakat B**.

Pada nilai interval yang terlihat pada PT. PLN (Persero) UPJ Sumenep Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 atas pemberian pelayanan kepada masyarakat dengan nilai 3,12 yang termasuk pada berkategori **BAIK** dengan **Nilai Interval B**.

Nilai mutu IKM dan nilai interval yang telah diberikan PT. PLN (Persero) UPJ Sumenep dari hasil rekapitulasi menunjukkan secara rinci atas penilaian masyarakat kepada PT. PLN (Persero) UPJ Sumenep dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa kelistrikan, di mana nilai rata-rata dengan formula : jumlah skor U1/jumlah responden)  $269 : 83 = 3,241$ , sedangkan nilai IKM per unsur :  $(NRR \text{ tertimbang} \times 25) = 0,23 \times 25 = 5,75$ .

### D. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat

Pembuktian hasil analisa dengan dilakukan analisa kualitatif dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), dengan keadaan data diolah di mana menunjukkan :

#### 1. Analisis Mutu Pelayanan IKM

Data penelitian menunjukkan bahwa nilai mutu pelayanan yang diberikan PT. PLN (Persero) UPJ Sumenep menunjukkan nilai 77,97 yang berkategori baik (B) hal ini didasarkan atas Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004.

Baiknya Indeks Kepuasan Masyarakat, ditunjang oleh beberapa indikator yang mempunyai nilai baik, yaitu :

- a. Prosedur pelayanan 5,75
- b. Kemampuan Petugas 5,69

## 2. Analisis Interval IKM

Berdasarkan atas hasil penelitian atas nilai Interval IKM sebagaimana pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 menunjukkan keseluruhan nilai rata – rata pada PT. PLN (Persero) UPJ Sumenep sebesar 3,12 termasuk dalam kategori baik (B),

Dengan demikian, PT. PLN (Persero) UPJ Sumenep telah menunjukkan kinerjanya yang cukup baik, sehingga dapat memberikan nilai kepuasan kepada masyarakat, di mana nilai interval ini ditunjang dari, yaitu :

- a. Prosedur pelayanan 3,241
- b. Kemampuan Petugas 3,205

Secara keseluruhan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat atas penilaian PT. PLN (Persero) UPJ Sumenep berkategori **BAIK**.

## E. Pembuktian Hipotesa

1. Analisis Mutu Pelayanan menunjukkan prosedur pelayanan berkategori baik dengan nilai 5,75 dan pada kemampuan petugas berkategori baik nilai 5,69, hipotesa yang diterima adalah hipotesa kerja diterima, penelitian menunjukkan bukti yang valid.
2. Pada analisis Interval IKM menunjukkan prosedur pelayanan berkategori baik dengan nilai 3,241 dan kemampuan petugas berkategori baik nilai 3,205, berarti hipotesa kerja diterima.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara umum hasil penelitian dari penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan 14 (empat belas) penilaiannya terhadap PT. PLN (Persero) UPJ Sumenep mencapai angka 77,97 dan apabila diklasifikasikan kedalam interval konversi IKM maka unit pelayanan publik ini termasuk pada klasifikasi pelayanan berkategori BAIK,
2. Dari hasil penelitian dilihat dari nilai interval Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada PT. PLN (Persero) UPJ Sumenep menunjukkan nilai 3,12 yang termasuk kategori BAIK
3. Nilai kategori baik pada mutu kualitas pelayanan ditunjang oleh nilai prosedur pelayanan 5,75 dan kemampuan petugas 5,69 yang nilai di atas yang lainnya,
4. Atas hasil penelitian atas nilai Interval IKM sebesar 3,12 ditunjang dari, prosedur pelayanan 3,241 dan kemampuan petugas 3,205

### Saran - Saran

Saran sebagai peningkatan kedepan dalam paradigma pelayanan publik yang lebih prima, yaitu :

1. Lebih diupayakan sistem dan prosedur pelayanan yang kemudian bentuk konkritnya berupa standarisasi pelayanan yang mudah dipahami, sederhana dan segera dapat diaplikasikan pada mekanisme pelayanan publik,
2. Untuk lebih memperbaiki secara umum atas kelemahan unsur pelayanan yang memiliki nilai terendah pada pelayanan publik,
3. Untuk lebih menerapkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/72003 tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik, yang pada hakekatnya merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat dalam penerapannya,
4. Agar mengutamakan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/26/M.PAN/72004 tentang Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan Publik, di mana pelayanan publik merupakan pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat.
5. Senantiasa meminta umpan balik dari publik atas pemberian pelayanan

### DAFTAR PUSTAKA

- Azrul Azwar, 2004, *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Binarupa Aksara, Jakarta.
- Burhan Bungin, 2005, *Metode Penelitian Kuantitatif*, PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, 2003, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millineum, PT. Prenhallindo, Jakarta
- Kuswandi, 2004, *Indikator Kepuasan Pegawai*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Mahmudi, 2005, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, UPP AMP YKPN, Jakarta.
- Markum Singodimedjo, 2005, *Human Resources Management*, SMMAS, Surabaya.
- Moenir, 2004, *Managemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Pandji Anoraga, 2000, *Manajemen Bisnis*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Sugiyono, 2003, *Metode Penelitian*, Alfabeta, Bandung.

- Suharsimi Arikuntro, 2002, *Prosedur Penelitian*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Suwardi, 2007, *Balanced Scorecard*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sumanto, 2003, *Pembahasan Terpadu dan Metodologi Riset Buku 1*, Andy, Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_, 2003, *Pembahasan Terpadu dan Metodologi Riset Buku 2*, Andy, Yogyakarta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- \_\_\_\_\_ KEP/25/M.PAN/2004 tentang *Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.
- \_\_\_\_\_ KEP/26/M.PAN/2004 tentang *Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.