

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN LISTRIK
PERUSAHAAN DAERAH UNIT LISTRIK
DI KECAMATAN PULAU TIGA KABUPATEN NATUNA**



**TAPM Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Sains dalam Ilmu Administrasi
Bidang Minat Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

B A S R I

NIM. 016082567

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA
2011**

ABSTRAK
ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN LISTRIK PERUSAHAAN
DAERAH UNIT LISTRIK DI KECAMATAN PULAU TIGA
KABUPATEN NATUNA

Basri
Universitas Terbuka

Kata Kunci: kualitas pelayanan, wujud fisik, kehandalan, kompetensi, akses, ketanggapan, kredibilitas, keamanan, komunikasi, pengertian

Pelaksanaan pelayanan jasa listrik dari Perusda Unit Listrik di Pulau Tiga masih belum terlaksana sebagaimana yang diharapkan. Tujuan penelitian ini adalah untuk: (1) mengetahui tingkat kualitas pelayanan listrik Perusahaan Daerah Unit Listrik di Kecamatan Pulau Tiga Kabupaten Natuna, (2) mengetahui faktor-faktor apakah yang menghambat atau permasalahan dalam pelayanan listrik terhadap kepuasan pelanggan Perusda Unit Listrik di Kecamatan Pulau Tiga Kabupaten Natuna, dan (3) memperoleh rumusan strategi yang tepat dalam meningkatkan kualitas pelayanan listrik Perusahaan Daerah Unit Listrik di Kecamatan Pulau Tiga Kabupaten Natuna. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analisis. Populasi sasaran dalam penelitian ini adalah konsumen atau pelanggan Perusda Unit Listrik Kabupaten Natuna di Kecamatan Pulau Tiga Kabupaten Natuna - Provinsi Kepulauan Riau. Adapun jumlah populasi penelitian adalah sebanyak 255 KK yang tersebar dalam dua desa, yaitu Desa Pulau Tiga dan Desa Tanjung Kumbik Utara. Pemilihan sampel dilakukan dengan metode *Simple Random Sampling*. Sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 156 KK. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan penyebaran kuesioner. Teknik analisis data penelitian adalah analisis deskriptif, baik secara kuantitatif dan kualitatif. Analisis deskriptif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan listrik telah dinilai baik oleh pelanggan listrik pada Kecamatan Pulau Tiga. Mayoritas responden menilai bahwa indikator kesopanan termasuk dalam kategori sangat baik. Indikator wujud fisik, kehandalan, kompetensi, dan akses berada dalam kategori baik. Indikator yang dinilai sedang oleh mayoritas pelanggan adalah ketanggapan, kredibilitas, keamanan, komunikasi, dan pengertian.

ABSTRACT
ANALYSIS OF QUALITY SERVICE THE LOCAL GOVERNMENT
COMPANY ELECTRIC UNIT IN THREE ISLAND DISTRICT
NATUNA REGENCY

Basri
Universitas Terbuka

Keywords: service quality, physical form, reliability, competence, access, responsiveness, credibility, security, communication, understanding

Implementation of electrical services from The Local Government's Company Electricity Unit (Perusda) in the Pulau Tiga (Three Islands) still not doing well as expected. The purpose of this study was to: (1) determine the level of quality electrical services The Local Government's Company Power Unit in Pulau Tiga Natuna Island, (2) determine the factors that inhibit or whether problems in the electrical service to customer satisfaction Perusda Power Unit in Pulau Tiga District Natuna regency, and (3) to obtain the formulation of appropriate strategies in improving the quality of electrical service company in the Sub-Regional Unit electrical District Pulau Tiga Natuna Island. The type of this research is descriptive research analysis. Target population in this study are the customers of Perusda of Electric Unit in Pulau Tiga District Natuna Regency at Riau Archipelago Province. The number of study population were as many as 255 families are scattered in two villages, there are Pulau Tiga Village and The North of Tanjung Kumbik Village. The method of sampling by Simple Random Sampling. The samples in this study were as many as 156 households. The data was collected through interviews and questionnaires. Analysis technique is descriptive analysis of research data, both quantitatively and qualitatively, as well as the formulation of strategies based from research results. The descriptive analysis showed that the quality of electricity service has been judged either by electricity customers on the Pulau Tiga District. When viewed from each of the indicators, the majority of respondents considered that the politeness indicators included in the excellent category. Indicators of physical form, reliability, competence, and access are in either category. Indicators that are being assessed by the majority of customers were responsiveness, credibility, security, communication, and understanding. Of the various indicators assessed in this study, there are some indicators that are rated by some customers have been in a bad category.

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTR ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul “Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Listrik Perusahaan Daerah Unit Listrik di Kecamatan Pulau Tiga Kabupaten Natuna” adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Tanjungpinang, 13 Agustus 2011
Yang Menyatakan



(BASRI)
NIM. 016082567

LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Analisis Kualitas Tingkat Pelayanan Listrik Perusahaan Daerah
Unit Listrik di Kecamatan Pulau Tiga Kabupaten Natuna

Penyusun TAPM: B a s r i

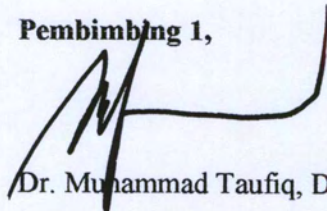
NIM : 016082567

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Hari/ Tanggal : Minggu, 11 Desember 2011

Menyetujui:

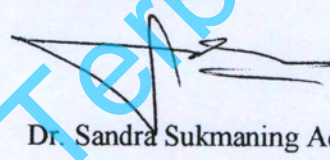
Pembimbing 1,



Dr. Muhammad Taufiq, DEA

NIP. 19671117 199401 1 001

Pembimbing 2,

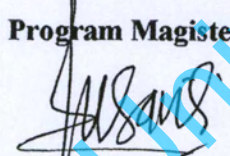


Dr. Sandra Sukmaning Adji

NIP. 19590105 198503 2 001

Mengetahui:

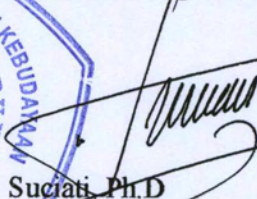
**Ketua Bidang Ilmu/
Program Magister Administrasi Publik**



Dra. Susanti, M.Si

NIP. 19671214 199303 2 002

Direktur Program Pascasarjana



Suciati, Ph.D

NIP. 19520213 198503 2 001

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

PENGESAHAN

Nama : Basri
NIM : 016083567
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Judul Tesis : Analisis Kualitas Tingkat Pelayanan Listrik Perusahaan Daerah
Unit Listrik di Kecamatan Pulau Tiga Kabupaten Natuna

Telah dipertahankan di hadapan Sidang Panitia Penguji Tesis Program Pascasarjana,
Program Studi Administrasi Publik, Universitas Terbuka pada:

Hari/ Tanggal : Minggu, 11 Desember 2011
Waktu : 15.00 wib

Dan Telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TESIS

Ketua Komisi Penguji : Paken Pandiangan, S.Si, M.Si

Penguji Ahli : Dr. Chablullah Wibisono

Pembimbing 1 : Dr. Muhammad Taufiq, DEA
NIP. 19671117 199401 1 001

Pembimbing 2 : Dr. Sandra Sukmaning Adji
NIP. 19590105 198503 2 001

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan limpahan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini. Penulisan TAPM ini dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister sains pada Program Pascasarjana Universitas Terbuka. Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, dari mulai perkuliahan sampai pada penulisan penyusunan TAPM ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan TAPM ini. Penulis menyadari bahwa TAPM ini masih banyak kelemahan, namun demikian penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk mencapai hasil yang terbaik. Terwujudnya penulisan TAPM ini, tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, tulus dan ikhlas penulis menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Rektor Universitas Terbuka Ibu Prof. Ir. Tian Belawati, M.Ed., Ph.D;
2. Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka Ibu Suciati, M.Sc., Ph.D.;
3. Kepala UPBJJ-UT Batam Bapak Paken Pandiangan, S.Si, M.Si selaku penyelenggara Program Pascasarjana;
4. Pembimbing I Bapak Dr. Muhammad Taufiq, DEA dan Pembimbing II Ibu Dr.Sandra Sukmaning Adji yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan dan memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan TAPM ini;
5. Kabid Magister Administrasi Publik Ibu Dra. Susanti, M.Si selaku penanggung jawab program Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka;

6. Bupati Natuna yang telah memberi dukungan moril maupun materil;
7. Istri tercinta Stefani Lili Iswanti dan keluarga penulis yang telah memberikan dukungan moril dan materil;
8. Sahabat-sahabat yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan TAPM ini.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah banyak membantu. Semoga TAPM ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Batam, 03 Oktober 2011

Penulis

B a s r i

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kegunaan Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	12
1. Pelayanan Publik	12
2. Kualitas Pelayanan Publik	24
3. Pengukuran Kualitas Pelayanan	46
B. Kerangka Berpikir	48
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	56
B. Populasi dan Sampel	56
C. Instrumen Penelitian	58

D. Prosedur Pengumpulan Data	64
E. Teknik Analisis Data	66
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	69
1. Gambaran Umum Kecamatan Pulau Tiga	69
2. Administrasi, Visi dan Misi Kecamatan Pulau Tiga	71
B. Analisis Data	72
1. Analisis Deskriptif	72
2. Perumusan Strategi	94
C. Pembahasan	100
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	107
B. Saran	108
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 2.1	Perbedaan Karakteristik antara Barang dan Jasa	18
Tabel 2.2	Kategori Tingkat Realisasi (kepuasan pelanggan)	47
Tabel 3.1	Indikator dan Sub Indikator Penelitian	60
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas	62
Tabel 3.3	Hasil Uji Realibilitas	64
Tabel 3.4	Kriteria Skor Kualitas Pelayanan	67
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	73
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	74
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	75
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	76
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Daya Listrik	77
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Lokasi	78
Tabel 4.7	Kategori Penilaian Wujud Fisik (<i>Tangible</i>)	79
Tabel 4.8	Kategori Penilaian Keandalan (<i>Reliability</i>)	81
Tabel 4.9	Kategori Penilaian Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	82
Tabel 4.10	Kategori Penilaian Kompetensi (<i>Competent</i>)	84
Tabel 4.11	Kategori Penilaian Kesopanan (<i>Courtesy</i>)	85
Tabel 4.12	Kategori Penilaian Kredibilitas (<i>Credibility</i>)	86
Tabel 4.13	Kategori Penilaian Keamanan (<i>Security</i>)	88
Tabel 4.14	Kategori Penilaian Akses (<i>Access</i>)	89
Tabel 4.15	Kategori Penilaian Komunikasi (<i>Communication</i>)	90
Tabel 4.16	Kategori Penilaian Pengertian (<i>Understanding Customer</i>)	91

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 <i>The Triangle of Service Quality</i>	27
Gambar 2.2 Konsep Model Kualitas Pelayanan	40
Gambar 2.3 Faktor-Faktor Terjadinya GAP	43
Gambar 2.4 Kerangka Berpikir	50

Universitas Terbuka

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I KUESIONER DAN PEDOMAN WAWANCARA
Lampiran II HASIL UJI VALIDITAS DAN REALIBILITAS

Universitas Terbuka

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Dalam era perdagangan bebas, setiap perusahaan menghadapi persaingan yang ketat. Meningkatnya intensitas persaingan dari pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi harapan konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan dari pada yang dilakukan oleh pesaing. Dengan demikian, hanya perusahaan yang berkualitas yang dapat bersaing dan menguasai pasar (Atmawati dan Wahyuddin, 2007: 2).

Namun tidak semua perusahaan memiliki pesaing. Hal ini umumnya terjadi pada perusahaan-perusahaan milik negara, yang beroperasi dengan tujuan utama untuk menyelenggarakan pelayanan, serta memenuhi kebutuhan publik. Perusahaan-perusahaan ini biasanya dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan dasar publik. Salah satunya adalah kebutuhan publik akan energi listrik.

Listrik merupakan kebutuhan masyarakat yang sangat penting. Perusahaan Daerah (Perusda) adalah salah satu BUMD di Kabupaten Natuna Kepulauan Riau yang mempunyai unit usaha di bidang kelistrikan, yang ditugaskan oleh Pemerintah Daerah untuk mengelola listrik yang menyangkut kepentingan umum dan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di Kabupaten Natuna yang hingga saat ini belum mendapatkan jasa pelayanan

listrik dari PT. PLN (Persero) khususnya di Kecamatan Pulau Tiga. Dalam hal ini, kebutuhan masyarakat akan listrik cukup memberikan pola tersendiri dalam proses pelayanan yang dilakukan Perusda Unit Listrik di Kabupaten Natuna. Proses pelayanan ini merupakan bentuk partisipasi masyarakat dalam membuat kebijakan publik, dimana pemerintah memperhatikan aspirasi masyarakat sebagai tolok ukur membuat kebijakan, khususnya kebijakan pelayanan jasa listrik pada beberapa desa di Kabupaten Natuna.

Perusahaan yang ditujukan untuk memberikan pelayanan kepada publik, organisasi penyedia layanan sebaiknya selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini dilakukan agar dapat mempertemukan harapan para pengguna pelayanan dengan kemampuan dan kebutuhan pengembangan kapasitas individu dan organisasi penyedia pelayanan. Kunci keberhasilan adalah partisipasi masyarakat pengguna pelayanan dalam menentukan ragam, kualitas dan aspek penting lainnya dalam rangka penyelenggaraan pelayanan. Jurang pemisah antara kebutuhan para pengguna pelayanan dengan kebutuhan pengembangan kapasitas penyedia pelayanan harus dijabatani dengan komunikasi yang efektif (Permen PAN No.13 Tahun 2009).

Namun sampai saat ini, seringkali perusahaan-perusahaan yang menyelenggarakan pelayanan publik menuai banyak kritikan. Pada umumnya, kritikan dari publik atau masyarakat bersumber dari rendahnya kinerja atau kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan. Rendahnya kualitas pelayanan ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor. Salah satunya adalah konteks monopolistik, dalam artian dimana suatu usaha barang maupun jasa pelayanan

dikuasai oleh satu pihak tanpa adanya pesaing atau kompetitor dalam usaha tersebut. Dalam hal ini, karena tidak adanya kompetisi dari penyelenggara pelayanan publik non pemerintah, maka tidak ada dorongan yang kuat untuk meningkatkan jumlah, kualitas maupun pemerataan pelayanan tersebut oleh perusahaan-perusahaan milik pemerintah.

Ruang lingkup pelayanan publik menurut Undang-Undang Pelayanan Publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam ruang lingkup tersebut, termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya (Pasal 5 UU No 25 Tahun 2009). Melalui Perusda unit listrik ini maka pelayanan yang diberikan bersifat monopoli. Walaupun demikian, sebaiknya Perusda Unit Listrik juga memperhatikan aspek pelayanan yang lebih luas antara lain ketanggapan atas keluhan-keluhan konsumen. Adapun keluhan-keluhan dari masyarakat antara lain: pencatatan meteran oleh petugas yang tidak akurat, sistem penagihan yang tidak akurat, sistem pembayaran dengan antrian yang sangat panjang, pelanggan selalu terancam dengan pemutusan listrik dan masih banyak hal lainnya.

Kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap ketidak-sesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian jasa yang diberikan. Demikian halnya

kepuasan bagi para pelanggan Perusda Unit Listrik Kabupaten Natuna, yang juga dipengaruhi berbagai faktor di antaranya pelayanan, sikap tanggap terhadap gangguan, kemudahan dalam pembayaran tagihan rekening listrik, prosedur pemasangan listrik dan masih banyak hal lainnya, salah satunya adalah pemakaian listrik dengan pola operasi selama 7 (tujuh jam) yang dimulai dari pukul 18.00 hingga pukul 01.00 dini hari.

Kabupaten Natuna merupakan salah satu Kabupaten di Kepulauan Riau yang berbatasan dengan beberapa negara tetangga, seperti Malaysia, Singapura, Thailand dan Vietnam. Kabupaten Natuna terdiri dari 12 Kecamatan, yang salah satu kecamatannya merupakan lokasi dari penelitian ini, yakni Kecamatan Pulau Tiga. Kecamatan Pulau Tiga merupakan hasil pemekaran dari Kecamatan Bunguran Barat pada tahun 2005. Dalam hal penyediaan energi listrik, Kecamatan Pulau Tiga ini adalah salah satu dari 4 Kecamatan di Kabupaten Natuna yang belum mendapatkan pelayanan listrik oleh PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero).

Kecamatan Pulau Tiga terdiri atas 10 Desa. Dimana 2 (dua) di antaranya sudah mendapatkan pelayanan listrik oleh Perusahaan Daerah (Perusda). Kedua desa tersebut adalah Desa Pulau Tiga dan Desa Tanjung Kumbik Utara. Adapun jumlah penduduk Desa Pulau Tiga adalah sebanyak 676 jiwa dengan 173 KK, dan Desa Tanjung Kumbik Utara dengan jumlah sebanyak 498 jiwa dengan 105 KK. Dari kedua desa tersebut jumlah pelanggan Perusahaan Daerah (Perusda) adalah sebanyak 255 pelanggan.

Kepuasan pelanggan adalah faktor yang sangat penting, dan merupakan tanggung jawab semua lini dari struktur perusahaan, khususnya petugas pelayanan. Untuk dapat memelihara dan mengamankan faktor tersebut, maka kinerja suatu perusahaan yang maksimal merupakan faktor pengaman investasi serta modal. Antara kinerja perusahaan yang bergerak dibidang bisnis dengan keunggulan daya saing perusahaan mempunyai hubungan positif yang sangat erat. Artinya, semakin baik kinerja suatu perusahaan, semakin tinggi pula daya saing yang dimilikinya. Sebaliknya, semakin buruk kinerja suatu perusahaan, semakin rendah pula daya saingnya.

Dalam memenuhi kepuasan pelanggan, sangat dibutuhkan adanya perbaikan kualitas pelayanan. Perbaikan kualitas pelayanan ini sebaiknya mengacu pada kepuasan pelanggan. Hal ini disebabkan pelanggan merupakan tujuan utama dalam pemberian layanan. Karena itu, perbaikan kualitas pelayanan sebaiknya dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan. Kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan merupakan topik yang banyak dibicarakan dalam menghadapi kompetitor. Kompetisi akan menuntut adanya kontrol atas biaya produksi serta kualitas pelayanan, sehingga pemberi layanan dipaksa untuk meningkatkan kemampuan pelayanannya sekaligus melakukan inovasi supaya tidak tertinggal dalam persaingan. Tuntutan kearah tersebut semakin nyata mengingat semakin kritisnya publik terhadap rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang monopolistik. Kecenderungan penyalahgunaan kewenangan (*abuse of power*) dengan pemberi layanan monopolistik akan merendahkan mutu pelayanan

karena kecenderungan ketidakpedulian atas adanya kritik publik. Kepedulian terhadap masalah yang dihadapi pelanggan, mendengarkan serta berkomunikasi secara individual, kesemuanya itu akan menunjukkan sejauh mana tingkat pelayanan yang diberikan (Assegaff, 2009: 173).

Pada dasarnya, kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang/jasa yang dikehendaki pelanggan. Hal ini membuat jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan. Pada saat ini jaminan kualitas tersebut dijadikan sebagai tolok ukur keunggulan daya saing perusahaan. Kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian jasa.

Berbicara tentang persaingan dalam dunia pelayanan kepada publik dibutuhkan adanya strategi yang tepat. Menurut Ariani (2003), secara umum strategi bersaing tidak lepas dari tiga hal, yaitu layanan (*service*), kualitas (*quality*), dan kepuasan (*satisfaction*). Kualitas adalah keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang dapat memuaskan kebutuhan pelayanan baik yang dinyatakan secara tegas maupun tersamar. Kepuasan didefinisikan sebagai perasaan senang atau kekecewaan seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja/hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Salah satu faktor yang harus ada agar dapat diselenggarakan pelayanan yang berkualitas adalah sistem pelayanan yang berorientasi kepada pelanggan atau pengguna jasa (Ratminto dan Atik, 2006).

Pelayanan yang berkaitan dengan mutu dan berorientasi kepada kepuasan konsumen, dikenal sebagai pelayanan prima. Pelayanan prima adalah pelayanan kepada konsumen yang berdasarkan standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, sehingga konsumen dapat memperoleh kepuasan. Kepuasan konsumen, akhirnya dapat meningkatkan kepercayaannya terhadap perusahaan. Disamping pengembangan pelayanan yang efisien dan efektif, pelayanan prima merupakan tuntutan dan kebutuhan yang wajib dipenuhi oleh seluruh perusahaan.

Dalam era yang penuh dengan persaingan ini, salah satu hal yang menjadi tuntutan para konsumen Perusda Unit Listrik sebagai organisasi publik adalah kepuasan pelanggan secara total (*total customer satisfaction*). Bagi pengelola Perusda, kepuasan konsumen secara total tersebut diterjemahkan ke dalam tindakan nyata yang secara jelas dapat diupayakan dan dimonitor. Tindakan nyata ini secara bertahap dan terus menerus diperbaiki dan dikembangkan untuk mencapai kualitas pelayanan yang unggul (Tjiptono dan Chandra, 2004: 109).

Sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara baik berperan besar dalam memperoleh keunggulan layanan, dimana dengan kemampuan memenuhi kebutuhan pelanggan, karyawan bisa menjadi lebih percaya diri dan citra institusi akan meningkat. Keunggulan layanan (*service excellence*) dibentuk melalui pengintegrasian empat pilar yang saling berkaitan erat, yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan layanan (Tjiptono dan Chandra, 2004: 119).

Atmawati dan Wahyuddin (2007) menerangkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat situasi sesaat. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi kualitas jasa yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Menurut Schnaars (1991) pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat. Manfaat tersebut di antaranya adalah hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut-ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan (Tjiptono, 1997).

Menyadari bahwa kepuasan pelanggan merupakan faktor yang menjadi kunci sukses dalam penyelenggaraan pelayanan atau dengan kata lain bahwa ukuran keberhasilan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan, maka data dan informasi tentang kepuasan konsumen tersebut sangat dibutuhkan perusahaan dalam hal ini Perusda Unit Listrik. Oleh karena itu, adanya informasi atau data mengenai pengukuran kualitas pelayanan terutama dari perspektif kepuasan pelanggan sangat dibutuhkan. Hal ini sesuai dengan Keputusan Menpan Nomor 63 tahun 2004 yang mengamanatkan agar setiap penyelenggara pelayanan termasuk dalam hal ini BUMD/Perusda,

secara berkala diharuskan melakukan survei indeks kepuasan masyarakat tanpa membedakan asal usul kepemilikannya (Ratminto dan Atik, 2005: 28).

Berkenaan dengan hal tersebut di atas, maka pelaksanaan pelayanan jasa listrik dari Perusda Unit Listrik di Pulau Tiga masih belum terlaksana sebagaimana yang diharapkan. Melihat kenyataan ini, peneliti akan melakukan suatu penelitian dengan mengangkat dan menganalisis tingkat kualitas pelayanan Perusda Unit Listrik di Kecamatan Pulau Tiga ditinjau dari perspektif kepuasan pelanggan. Hal ini dikarenakan kepuasan merupakan variabel yang sangat penting untuk diperhatikan. Dengan demikian, permasalahan yang akan dipecahkan melalui penelitian dengan judul: **“Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Listrik Perusahaan Daerah Unit Listrik di Kecamatan Pulau Tiga Kabupaten Natuna”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka permasalahan penelitian yang akan dicari jawabannya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan listrik Perusahaan Daerah Unit Listrik di Kecamatan Pulau Tiga Kabupaten Natuna?
2. Faktor-faktor apakah yang menghambat atau permasalahan dalam pelayanan listrik oleh Perusda Unit Listrik di Kecamatan Pulau Tiga Kabupaten Natuna?

3. Bagaimana strategi yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan listrik di Kabupaten Natuna khususnya Kecamatan Pulau Tiga?

C. Tujuan Penelitian

Guna menjawab rumusan masalah pada penelitian ini, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagaimana uraian berikut.

1. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan listrik Perusahaan Daerah Unit Listrik di Kecamatan Pulau Tiga Kabupaten Natuna.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat atau permasalahan dalam pelayanan listrik oleh Perusda Unit Listrik di Kecamatan Pulau Tiga Kabupaten Natuna.
3. Untuk memperoleh rumusan strategi yang tepat dalam meningkatkan kualitas pelayanan listrik di Kabupaten Natuna khususnya di Kecamatan Pulau Tiga.

D. Manfaat/Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan berbagai manfaat. Manfaat-manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Secara akademik, diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan konsep manajemen pelayanan publik. Disamping itu penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi penelitian selanjutnya dalam manajemen pelayanan publik khusus terkait dengan pelayanan listrik.

2. Kegunaan praktis bagi organisasi Perusda Unit Listrik, hasil penelitian ini akan sangat berguna dalam memperbaiki kinerja pelayanan kepada masyarakat pengguna listrik di Kabupaten Natuna, khususnya di Kecamatan Pulau Tiga.

Universitas Terbuka

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teoritik

1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada dasarnya adalah menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan maupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya. Berbagai gerakan reformasi publik (*public reform*) yang dialami negara-negara maju pada awal tahun 1990-an banyak diilhami oleh tekanan masyarakat akan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

Pelayanan adalah pendekatan yang lengkap yang menghasilkan kualitas dalam pelayanan bagi masyarakat/pelanggan. Pelayanan merupakan penggerak utama bagi operasional kegiatan bisnis dan ini memegang peranan yang sangat penting. Reformasi pelayanan publik menghendaki perubahan dalam banyak hal, berawal dari paradigma, visi, misi, kebijakan/strateginya, hingga konsep pelayanan publik yang baik dan dapat diimplementasikan.

Pengertian pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menpan No.63/Kep/M.PAN/7/2003, adalah: segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya

menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat dibedakan menjadi 2 (dua) Mulyana (2002), yaitu:

- a. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat, adalah semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta, seperti misalnya rumah sakit swasta, Perguruan Tinggi Swasta, perusahaan pengangkutan milik swasta, dan lain-lain.
- b. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik, yang dapat dibedakan lagi menjadi:

- 1) Pelayanan yang Bersifat Primer

Pelayanan yang bersifat primer adalah semua penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang di dalamnya pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara. Misalnya pelayanan di kantor imigrasi, pelayanan di lembaga pemasyarakatan dan pelayanan perizinan.

2) Pelayanan yang Bersifat Sekunder

Pelayanan yang bersifat sekunder adalah segala bentuk penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi ada beberapa penyelenggara pelayanan lainnya.

Ada 5 (lima) karakteristik yang dapat dipakai untuk membedakan ketiga jenis penyelenggaraan pelayanan publik tersebut menurut Mulyana (2002), yaitu:

a. Adaptabilitas Layanan

Ini berarti derajat perubahan layanan sesuai dengan tuntutan perubahan yang diminta oleh pengguna.

b. Posisi Tawar Pengguna / Klien

Semakin tinggi posisi tawar pengguna/klien, akan semakin tinggi pula peluang pengguna untuk meminta pelayanan yang lebih baik.

c. Type Pasar

Karakteristik ini menggambarkan jumlah penyelenggara pelayanan yang ada dan hubungannya dengan pengguna / klien.

d. Locus Kontrol

Karakteristik ini menjelaskan siapa yang memegang kontrol atas transaksi, apakah pengguna ataukah penyelenggara pelayanan.

e. Sifat Pelayanan

Hal ini menunjukkan kepentingan pengguna atau penyelenggara pelayanan yang lebih dominan.

Ada beberapa pakar yang mengartikan pelayanan publik menurut kata demi kata yang ada. Pengertian kata demi kata mengenai pelayanan publik yang dikemukakan oleh Kotler dalam Sampara Lukman yang dikutip oleh Sinambela (2008) menyatakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan, meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008), diartikan bahwa: pelayanan adalah hal, cara atau hasil pekerjaan melayani. Sementara itu, istilah publik berasal dari bahasa Inggris, *public*, yang berarti umum, masyarakat dan negara. Dalam perjalanannya, kata publik telah dibakukan dalam bahasa Indonesia, yang berarti umum, orang banyak, ramai. Oleh Syafei (2006: 42) publik diartikan sejumlah manusia yang mempunyai kesamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki.

Oleh karena itu pelayanan publik dapat diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan publik juga diartikan pemberian

layanan (melayani) kebutuhan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok atau tata cara yang telah ditetapkan.

Selanjutnya menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003: publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Pengertian lain yang akan menambah pengetahuan kita tentang pelayanan publik adalah pengertian menurut Rancangan Undang-Undang Republik Indonesia tentang Pelayanan Publik. Dalam Rancangan Undang-Undang tersebut, menyebutkan bahwa pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sedangkan pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan

perundang-undangan. Di bawah ini akan diuraikan apa saja yang berhubungan erat dengan pelayanan publik.

a. Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan kegiatan yang wajib dilaksanakan oleh pemberi atau penyelenggara pelayanan publik (pemerintah) sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pihak penerima pelayanan (masyarakat), maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan. Tugas terpenting dari pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Usaha pemenuhan kebutuhan atau pelayanan kepada masyarakat ini berkait dengan kualitas dan kuantitas dari pelayanan yang diberikan.

Pelayanan dibagi menjadi 2 (dua) hal, yaitu pelayanan jasa dan pelayanan barang. Pelayanan jasa merupakan hal yang abstrak, sehingga sulit untuk dinilai, namun dapat dinilai. Pelayanan Jasa dan Pelayanan Barang, saling mempengaruhi, dan saling berhubungan, seperti dapat dilihat pada Tabel 2.1 berikut ini.

Tabel 2.1
Perbedaan Karakteristik Antara "Barang" dan "Jasa"

Barang	Jasa
Sesuatu yang berwujud	Sesuatu yang tidak berwujud
Bersifat homogen (satu barang dapat berlaku untuk semua orang)	Bersifat heterogen (satu bentuk pelayanan kepada seseorang belum pasti sesuai / sama dengan bentuk pelayanan kepada orang lain)
Proses produksi dan distribusinya terpisah dengan proses konsumsinya	Proses produksi dan distribusinya berlangsung secara bersamaan dengan proses konsumsinya
Berupa barang / benda	Berupa proses / kegiatan
Nilai utamanya dihasilkan di perusahaan	Nilai utamanya dihasilkan dalam proses interaksi antara pembeli dan penjual
Pengguna barang (pembeli) tidak terlibat dengan proses produksinya	Pengguna barang (pembeli) terlibat dengan proses produksinya
Dapat disimpan sebagai Persediaan	Tidak dapat disimpan sebagai persediaan
Dapat terjadi pindah kepemilikan	Tidak dapat terjadi pindah kepemilikan

(Sumber: Gronroos dalam LAN, 2003:8)

b. Kepemimpinan dalam Pelayanan Publik

Konsep kepemimpinan yang ada mengacu pada pimpinan dan staf mempunyai kedudukan yang sama, bermitra sederajat dan mempunyai tanggung jawab yang sama dalam mensukseskan pelayanan publik dalam suatu organisasi. Pimpinan mempunyai tanggung jawab yang sangat besar dalam peran sertanya meningkatkan pelayanan publik.

Ada beberapa strategi yang dapat digunakan oleh pimpinan suatu organisasi untuk memajukan kinerja organisasi yang dipimpinya (Dwiyanto, 2005: 34). Strategi itu antara lain:

- 1) Organisasi penyedia pelayanan publik sebaiknya lebih berorientasi pada pemberian kepuasan pada pelanggan.
- 2) Dengan adanya struktur organisasi yang lebih bersifat datar (miskin struktur, banyak fungsi) akan lebih bagus daripada struktur organisasi yang tinggi (kaya struktur, miskin fungsi), karena hal ini akan mengakibatkan mudahnya komunikasi yang terjalin antara pimpinan dan staf serta para pelanggannya sehingga kepuasan kepada pelanggan yang merupakan tujuan utama dapat tercapai.
- 3) Organisasi yang berkualitas bukan hanya berorientasi pada proses produksi pelayanannya, tetapi juga kerjasama antar instansi bila dibandingkan dengan kerjasama atau eksistensi antar unit.
- 4) Pimpinan menterjemahkan visi dan misi organisasi yang dipimpinnya menjadi strategi kepuasan. Sumber daya yang ada digunakan secara efektif dan efisien. Visi dan misi organisasi diterjemahkan dalam suatu kebijakan pimpinan. Kemudian kebijakan tersebut disosialisasikan kepada semua staf yang ada agar bisa bersama-sama mensukseskan tujuan organisasi.
- 5) Dalam kebijakan yang dibuat, pimpinan mengutamakan kepentingan pelanggan. Dalam hal ini dilakukan survey-survey tentang apa yang menjadi keinginan dan harapan-harapan pelanggan.
- 6) Perbaikan kinerja didalam organisasi yang dipimpin dilakukan secara bertahap.

7) Menggunakan pedoman "*the righth man on the righth place*".

Senantiasa mengikut sertakan para staf dalam aktivitas didalam organisasi.

8) Senantiasa mengantisipasi perubahan lingkungan yang ada.

Dow (1993) dalam LAN (2003: 31) menggunakan *System Tender Loving Care (TLC)* yang merupakan: suatu pendekatan kepada pegawai dengan menggunakan cara-cara atau pendekatan dengan penuh kasih sayang serta perhatian yang simpatik atau ramah. Namun dalam konsep TLC ini ada beberapa hal yang dapat diperhatikan, yaitu: keadilan dan kebebasan, pengembangan dan pelatihan, kompensasi, penghargaan, keikutsertaan dan kesempatan. Dalam pengelolaan pelayanan publik dapat juga digunakan konsep Sistem *Reward and Punishment*. Didalam *Reward* (penghargaan) terdapat 3 (tiga) klasifikasi Dow (dalam LAN, 2006), yaitu:

a. *Individual Monetary*

Pemberian penghargaan, berupa uang atau bonus-bonus lainnya, kepada pegawai yang telah berprestasi secara individual.

b. *Group Monetary*

Pemberian penghargaan berupa uang atau bonus-bonus lainnya, kepada beberapa pegawai yang telah berprestasi secara kelompok.

c. *Non Monetary*

Pemberian penghargaan tidak berupa uang atau bonus-bonus lainnya, kepada beberapa pegawai yang telah berprestasi.

d. Kelompok dan Pola Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah dibagi menjadi 3 (tiga) Dwiyanto (1995: 42) yaitu:

1) Pelayanan Utama (*Core Services*)

Pelayanan utama adalah sebuah bentuk pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan publik kepada pelanggan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi utama dari organisasi yang dijalankan.

2) Pelayanan Fasilitas (*Facilitating Services*)

Pelayanan fasilitas adalah bentuk pelayanan yang diberikan kepada pelanggan untuk menunjang pelayanan utama. Apabila pelayanan fasilitas ini tidak diberikan, maka pelayanan utama tidak dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

3) Pelayanan Pendukung (*Supporting Services*).

Pelayanan pendukung adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan untuk menambah nilai atau kualitas dari pelayanan utama.

Pelayanan menurut sudut pandang pelanggan dibagi menjadi 2 (dua), yaitu pelayanan internal dan eksternal. Pelayanan internal adalah pelayanan yang diberikan di dalam tubuh organisasi itu sendiri.

Sedangkan pelayanan eksternal adalah pelayanan kepada pelanggan di luar organisasi. Terdapat berbagai jenis pelayanan, yaitu:

- 1) Fungsi pemerintah, Dibagi menjadi 3 (tiga) (Dwiyanto, 2005), yaitu:
 - a) *Environmental Services*: penyediaan sarana dan prasarana publik.
 - b) *Development Services*: bersifat *enabling dan facilitating*, untuk membantu kelancaran pelayanan yang terjadi, misalnya dibidang kesehatan, pendidikan, agama dan lain-lain.
 - c) *Protective Services*: penyediaan pelayanan keamanan dan perlindungan kepada pelanggan.
- 2) Pengelompokan pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah:
 - a) Kelompok Pelayanan Administrasi merupakan pelayanan yang menghasilkan beberapa bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik.
 - b) Kelompok Pelayanan Barang merupakan pelayanan yang menghasilkan beberapa bentuk barang yang dibutuhkan oleh publik.

- c) Kelompok Pelayanan Jasa merupakan pelayanan yang menghasilkan beberapa bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik.

Sedangkan pola pengelolaan pelayanan publik menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tersebut di atas dibagi menjadi 4 (empat), yaitu:

- 1) Fungsional, yaitu pola pelayanan publik oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.
- 2) Terpusat, yaitu pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggaraan pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
- 3) Terpadu.
 - a) Terpadu Satu Atap, merupakan pola pelayanan yang pelayanannya diselenggarakan dalam satu atap atau satu tempat, yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu.
 - b) Terpadu Satu Pintu, merupakan pola pelayanan yang pelayanannya diselenggarakan dalam satu atap atau satu tempat, yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

- 4) Gugus Tugas, adalah petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas yang ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan. Berdasarkan alasan ekonomi, dibagi menjadi:
- a) Pelayanan *Profit Oriented*, yaitu pelayanan yang bertujuan mencari keuntungan sebesar-besarnya. Dilakukan oleh BUMN/BUMD dengan modal milik negara dan mencari keuntungan yang besar, dengan kaidah-kaidah dan standar pelayanan dunia usaha privat.
 - b) Pelayanan sebagai instrumen pajak, yang diwujudkan dengan pemberian hak atas tanah dan bangunan, hak pengelolaan yang dikenai pajak atau retribusi.
 - c) Pelayanan *Non Profit Oriented*, yaitu pelayanan yang tidak mencari keuntungan dalam bentuk uang.

2. Kualitas Pelayanan Publik

Terdapat beberapa pengertian tentang kualitas, menurut *The European Organization for Quality Control (EOQC) and The American Society for Quality Control* (Morgan dan Murgatroyd dalam Warella, 1997: 16) yang menyebutkan: “*Quality is the totality of features of a product services that bears on it's ability to satisfy given needs* (kualitas adalah bentuk-bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang mempunyai kemampuan untuk memuaskan kebutuhan masyarakat)”. Berdasarkan definisi ini, ada beberapa perbedaan antara kualitas barang

dan kualitas jasa. Berdasarkan sudut kualitas barang, beberapa pandangan tentang definisi kualitas mencakup:

- a. *Product-based emphasis: quality is related to the content of the product.*
- b. *Manufacturing emphasis: this is conformance to specification of the product.*
- c. *Customer / user-based emphasis: this is the fitness for purpose view in the eyes of the user or costumer.*
- d. *Value-based emphasis: this is the composite of the manufacturing and user emphasis.*

Morgan dan Murgatroyd dalam Warella (1997: 16) menyebutkan ada 10 (sepuluh) kriteria yang biasa digunakan oleh pelanggan dalam persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan publik:

- a. *Reliability*, yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat waktu.
- b. *Responsiveness*, yaitu ketersediaan untuk membantu pelanggan dengan menyediakan pelayanan yang cocok seperti yang mereka harapkan.
- c. *Competence*, yaitu menyangkut pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk melaksanakan pelayanan.
- d. *Access*, yaitu kemudahan untuk melakukan kontak dengan lembaga penyedia jasa.
- e. *Courtesy*, yaitu sikap sopan, menghargai orang lain, penuh pertimbangan dan penuh persahabatan.

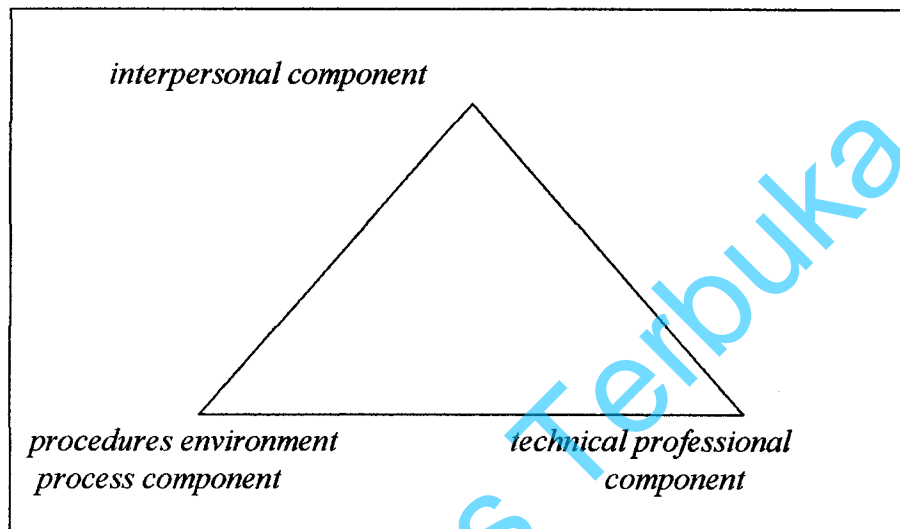
- f. *Communication*, yaitu selalu memberikan informasi yang tepat kepada pelanggan dalam bahasa yang mereka pahami, mau mendengarkan mereka yang berarti menjelaskan tentang pelayanan, kemungkinan pilihan, biaya, jaminan pada pelanggan bahwa masalah mereka akan ditangani.
- g. *Credibility*, yaitu dapat dipercaya, jujur dan mengutamakan kepentingan pelanggan.
- h. *Security*, yaitu bebas dari resiko, bahaya dan keragu-raguan.
- i. *Understanding the costumers*, yaitu berusaha untuk mengenal dan memahami kebutuhan pelanggan dan menaruh perhatian pada mereka secara individual.
- j. *Appearance presentation*, yaitu penampilan dari fasilitas fisik, penampilan personel dan peralatan yang digunakan.

Dari 10 (sepuluh) kriteria yang diajukan oleh Morgan dan Murgatroyd tersebut di atas, dapat dibandingkan juga tentang kriteria kualitas pelayanan yang disampaikan oleh Parasuraman *et al.*, yang dikenal dengan *Servqual*, yaitu: "*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Competence, Courtesy, Credibility, Security, Emphaty, Access, Communication dan Understanding the costumers*".

Dalam kriteria kualitas pelayanan yang disampaikan oleh Morgan dan Murgatroyd, Diungkapkan adanya suatu konsep tentang pentingnya keseimbangan antara 3 (tiga) komponen dalam penyediaan pelayanan, komponen yang pertama adalah *interpersonal component*, berikutnya

adalah *procedures environment* dan *process component*, sedangkan yang ketiga adalah *technical professional component*, yang kesemuanya itu disebut dengan *The Triangle of Service Quality*.

Gambar 2.1
The Triangle of Service Quality



Sumber: Warella (1997: 20)

Pengertian lain mengenai kualitas pelayanan, adalah menurut Goesch and Davis (LAN, 2003: 17), yang menyebutkan bahwa: “Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan atau, terpenuhinya / sesuai harapan / kebutuhan pelanggan”.

Evans and Lindsay (LAN, 2006: 16), menjelaskan kualitas pelayanan dilihat dari berbagai sudut pandang, antara lain:

- a. Sudut pandang konsumen adalah sesuatu yang baik / prima / *excellent* dimata konsumen.

- b. Sudut pandang *Product Base* adalah suatu fungsi yang spesifik, dengan variabel yang berbeda-beda dalam memberikan penilaian kualitas sesuai dengan karakteristik produk yang bersangkutan.
- c. Sudut pandang *User Base* adalah sesuatu yang diinginkan oleh pelanggan.
- d. Sudut pandang *Value Base*, adalah keterkaitan antara kegunaan dengan harga.

Berdasarkan hasil penelitian Pusat Studi Kependudukan UGM (2002), kinerja pelayanan yang buruk antara lain ditandai oleh beberapa hal seperti (LAN, 2003: 2):

- a. Ketidakpuasan masyarakat pada umumnya terletak pada waktu, biaya dan cara pelayanan.
- b. Masih terdapat deskriminasi pelayanan, yang pada umumnya didasarkan pada deskriminasi atas hubungan pertemanan, afiliasi politik, etnis dan bahkan agama.
- c. Hal-hal seperti rantai birokrasi, suap dan pungli menjadi semakin diterima dan dianggap wajar.
- d. Orientasi pelayanan tidak terhadap pengguna jasa tetapi pada kepentingan pemerintah dan pejabatnya.
- e. Budaya yang berkembang bukan budaya pelayanan melainkan budaya kekuasaan.
- f. Prinsip yang mendasari sistem pelayanan bukan *trust* melainkan *distrust*, prosedur yang diterapkan bukan untuk memfasilitasi tetapi untuk mengontrol perilaku.
- g. Kewenangan untuk melayani terdistribusi pada banyak satuan birokrasi.

Pelayanan publik yang baik, merupakan harapan dari para pelanggan, dan merupakan pelayanan yang berkualitas yaitu pelayanan yang cepat selesai, tidak mengandung banyak kesalahan, pelayanan yang menyenangkan, pelayanan yang telah mengikuti proses dan prosedur yang

telah ditetapkan terlebih dahulu. Oleh karena itu kemudian muncul beberapa kriteria pelayanan (LAN, 2006: 17-20), yaitu:

- a. Kesederhanaan, yaitu tata cara pelayanan dapat diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh pelanggan.
- b. Reliabilitas, meliputi konsistensi dari kinerja yang tetap dipertahankan dan menjaga saling ketergantungan antara pelanggan dengan pihak penyedia pelayanan, seperti menjaga keakuratan perhitungan keuangan, teliti dalam pencatatan data dan tepat waktu.
- c. Tanggung jawab dari petugas pelayanan yang meliputi pelayanan sesuai dengan urutan waktunya, menghubungi pelanggan secepatnya apabila terjadi sesuatu yang sebaiknya segera diberitahukan.
- d. Kecakapan para petugas pelayanan, yaitu bahwa para petugas pelayanan menguasai keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan.
- e. Pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak pelanggan dengan petugas. Petugas pelayanan sebaiknya mudah dihubungi oleh pelanggan. Tidak hanya dengan pertemuan secara langsung, tetapi juga melalui telepon atau internet. Oleh karena itu, lokasi fasilitas dan operasi pelayanan penting untuk diperhatikan.
- f. Keramahan, meliputi kesabaran, perhatian dan persahabatan dalam kontak antara petugas pelayanan dan pelanggan. Keramahan hanya dibutuhkan jika pelanggan termasuk dalam konsumen konkret. Sebaliknya, pihak penyedia layanan tidak menerapkan keramahan

yang berlebihan jika layanan yang diberikan tidak dikonsumsi para pelanggan melalui kontak langsung.

- g. Keterbukaan, yaitu bahwa pelanggan bisa mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan gamblang, meliputi informasi mengenai tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya dan lain-lain.
- h. Komunikasi antara petugas dan pelanggan. Komunikasi yang baik dengan pelanggan adalah bahwa pelanggan tetap memperoleh informasi yang berhak diperoleh dari penyedia pelayanan dalam bahasa yang mereka mengerti.
- i. Kredibilitas, meliputi adanya saling percaya antara pelanggan dan penyedia pelayanan, adanya usaha yang membuat penyedia pelayanan tetap layak dipercayai, adanya kejujuran kepada pelanggan dan kemampuan penyedia pelayanan untuk menjaga pelanggan tetap setia.
- j. Kejelasan dan kepastian, yaitu mengenai tata cara, rincian biaya layanan dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian layanan tersebut. Hal ini sangat penting karena pelanggan tidak boleh ragu-ragu terhadap pelayanan yang diberikan.
- k. Keamanan, yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan dari adanya bahaya, resiko dan keragu-raguan. Jaminan keamanan yang diberikan berupa keamanan fisik, finansial dan kepercayaan pada diri sendiri.

- l. Mengerti apa yang diharapkan pelanggan. Hal ini dapat dilakukan dengan berusaha mengerti apa saja yang dibutuhkan pelanggan. Mengerti apa yang diinginkan pelanggan sebenarnya tidaklah sukar. Dapat dimulai dengan mempelajari kebutuhan-kebutuhan khusus yang diinginkan pelanggan dan memberikan perhatian secara personal.
- m. Kenyataan, meliputi bukti-bukti atau wujud nyata dari pelayanan, berupa fasilitas fisik, adanya petugas yang melayani pelanggan, peralatan yang digunakan dalam memberikan pelayanan, kartu pengenalan dan fasilitas penunjang lainnya.
- n. Efisien, yaitu bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan.
- o. Ekonomis, yaitu agar pengenaan biaya pelayanan ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang / jasa dan kemampuan pelanggan untuk membayar.

Ada pakar yang menguraikan tentang kualitas pelayanan berdasarkan makna kata yang dikandungnya, seperti yang disampaikan oleh Gaspersz dalam Lukman (2007: 7) yang menyampaikan makna kualitas pelayanan dari definisi konvensional kualitas dan strategis.

Kualitas mengacu pada pengertian pokok:

- a. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.
- b. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Agar pelayanan yang diberikan berkualitas, maka kedua kualitas yang dimaksud sebaiknya dapat terpenuhi. Master dalam Juliantara (2000: 27) mengemukakan berbagai hambatan pengembangan sistem manajemen kualitas, antara lain:

- a. Ketiadaan komitmen dari manajemen.
- b. Ketiadaan pengetahuan dan kekurangpahaman tentang manajemen kualitas bagi aparatur yang bertugas melayani.
- c. Ketidakmampuan aparatur mengubah kultur yang mempengaruhi kualitas manajemen pelayanan pelanggan.
- d. Ketidaktepatan perencanaan manajemen kualitas yang dijadikan pedoman dalam pelayanan pelanggan.
- e. Pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan belum dioptimalkan.
- f. Ketidakmampuan membangun *learning organization, learning by the individuals* dalam organisasi.
- g. Ketidaksesuaian antara struktur organisasi dengan kebutuhan.
- h. Ketidacukupan sumber daya dan dana.
- i. Ketidaktepatan sistem penghargaan dan balas jasa bagi karyawan.

- j. Ketidaktepatan mengadopsi prinsip manajemen kualitas ke dalam organisasi.
- k. Ketidaktepatan dalam memberikan perhatian pada pelanggan, baik internal maupun eksternal.
- l. Ketidaktepatan dalam pemberdayaan dan kerjasama.

Di organisasi publik (organisasi pemerintah dan satuan-satuannya) peningkatan kualitas pelayanan publik adalah titik penting sebagai ujung akhir dari keseluruhan reformasi administrasi pemerintahan di Indonesia. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh sektor publik sampai saat ini masih belum optimal. Begitu banyak pengaduan (keluhan) atau pernyataan ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Karena itu, kinerja pelayanan publik menjadi titik strategis guna membangun kepercayaan masyarakat kepada pemerintah

Berbagai metode yang sudah digunakan sesuai manfaat dan tujuannya, namun belum memberikan hasil yang maksimal. Misalnya dengan melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Pelayanan (*Customer Satisfaciton Index/CSI*) pelayanan hasil informasi ini belum disertai adanya tindakan nyata perbaikan. Demikian pula hasil survei pengaduan masyarakat. Sementara informasi hasil kajian akan bermanfaat jika ditindaklanjuti dengan analisis dan tindakan nyata perbaikan pelayanan. (Permen PAN No.13 Tahun 2009).

Guets dan Davis (dalam Tjiptono, 1997) menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan

produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sementara itu Juran (dalam Tjiptono, 1997) menyatakan bahwa kualitas sebagai kecocokan untuk pemakaian. Senada dengan pendapat ini Zeithaml *et al.* (1994) menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu ukuran penilaian menyeluruh atas tingkat suatu layanan yang baik. Sedangkan Sutjipto (1995) menerangkan pengertian kualitas sebagai: (1) Pemenuhan atau pemuasan keinginan konsumen, (2) Kesesuaian terhadap standar atau tolok ukur yang telah ditetapkan, dan (3) Harga atau biaya yang terjangkau.

Pengembangan kualitas pada setiap organisasi akan dapat dilihat melalui beberapa dimensi berikut (1) Peran top manajemen; yang tampak pada komitmen manajemen puncak terhadap pengembangan kualitas; (2) Fokus kepada konsumen; salah satu tujuan utama perusahaan adalah kepuasan pelanggan yang dalam hal ini dapat menjamin kelangsungan hidup organisasi atau perusahaan serta lebih jauh akan dapat mencapai keunggulan bersaing; (3) Peranan karyawan; keterlibatan karyawan sangat mendukung kesuksesan organisasi; (4) Kualitas desain produk atau jasa; desain merupakan salah satu wujud kualitas suatu produk dengan melihat desain produk yang akan dihasilkan; (5) Penggunaan alat kontrol dan informasi; penggunaan alat kontrol merupakan upaya nyata organisasi dalam mengelola kualitas produknya; (6) Manajemen kualitas pemasok; dalam hal ini pemasok dianggap merupakan salah satu penunjang suksesnya program pengembangan kualitas karena dengan *supply* yang

berkualitas diharapkan dapat dihasilkan produk yang berkualitas pula; dan (7) Pendidikan dan pelatihan, guna menunjang pengembangan kualitas total, karyawan memerlukan pendidikan dan pelatihan (Banks, 1989; Ahire dan Ravichandran, 2001; Evans dan Lindsay, 1996).

Strategi untuk mencapai kualitas yang diharapkan oleh konsumen dan juga pelanggan, dapat dilakukan dengan cara: (1) *Customer fokus strategy*; yaitu strategi yang memuaskan perhatian pada konsumen dalam arti pemuasan keinginan konsumen. (2) *Quality culture establishment strategy* yaitu strategi untuk menginternalisasikan budaya kualitas ke seluruh organisasi; (3) *Quality control strategy*; yaitu suatu strategi untuk mengetahui seberapa jauh pencapaian target untuk memuaskan keinginan konsumen dengan cara membandingkan realisasi dengan target yang telah ditetapkan; dan (4) *Continuous improvement strategy*; yaitu suatu strategi untuk menyempurnakan secara terus-menerus (Sutjipto, 1995).

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas berkaitan erat dengan pemenuhan layanan sesuai dengan standar yang ditetapkan dengan biaya yang terjangkau. Salah satu strategi yang dapat diterapkan untuk mewujudkan kualitas yang unggul adalah dengan menghasilkan kinerja yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

a. Konsep Model Kualitas Pelayanan

Kualitas yang diharapkan adalah penilaian pelanggan mengenai keseluruhan kesatuan keunggulan pelayanan (Zeithaml, 2003; Zeithaml, *et al*, 1990). Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan

sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Kotler, 2004a; Sulisty, 1999). Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik tidak berdasar dari persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi dan kinerja (Sulistyo, 1999).

Salah satu konsep dasar dalam memuaskan pelanggan, minimal mengacu pada:

- 1) Keistimewaan yang terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang dapat memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian dapat memberikan kepuasan dalam penggunaan produk itu.
- 2) Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Acuan dari kualitas seperti dijelaskan di atas menunjukkan bahwa kualitas selalu berfokus pada kepentingan/kepuasan pelanggan (*Customer Focused Quality*), sehingga produk-produk didesain, diproduksi, serta pelayanan diberikan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Oleh karena itu, kualitas mengacu pada segala sesuatu yang

menentukan kepuasan pelanggan, suatu produk yang dihasilkan baru dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan pelanggan, dapat dimanfaatkan dengan baik serta diproduksi dengan cara yang baik dan benar.

Sejalan dengan hal tersebut di atas, maka untuk memenuhi keinginan masyarakat (pelanggan), Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) dalam keputusannya Nomor: 81/1995 menegaskan bahwa pelayanan yang berkualitas hendaknya sesuai dengan sendi-sendi sebagai berikut:

- 1) Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat dan tidak berbelit-belit serta mudah difahami dan dilaksanakan.
- 2) Kejelasan dan kepastian, menyangkut:
 - a) Prosedur/tata cara pelayanan umum
 - b) Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif
 - c) Unit kerja atau pejabat yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum
 - d) Rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya
 - e) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum
 - f) Hak dan kewajiban baik dari pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan

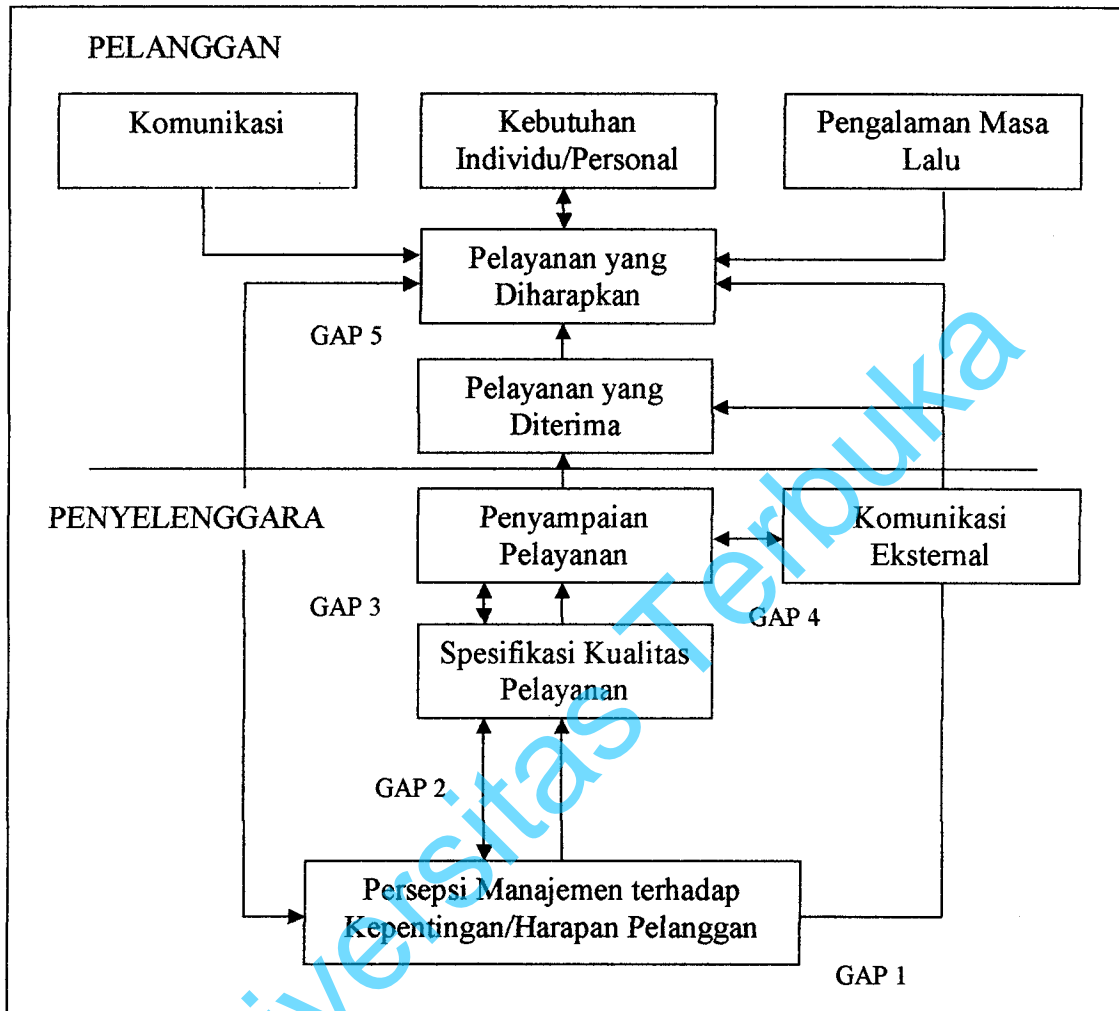
- permohonan/ kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum
- g) Pejabat yang menerima keluhan pelanggan (masyarakat)
- 3) Keamanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.
- 4) Keterbukaan, dalam arti bahwa prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya/tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan difahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
- 5) Efisien, meliputi:
- a) Persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan
 - b) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan, dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
- 6) Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan:

- a) Nilai barang atau jasa pelayanan umum dengan tidak menuntut biaya yang tinggi di luar kewajaran
 - b) Kondisi dan kemampuan pelanggan (masyarakat) untuk membayar secara umum
 - c) Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku
- 7) Keadilan yang merata dalam arti cakupan atau jangkauan pelayanan umum diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.
- 8) Ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Berdasarkan pengertian tersebut, kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai respons afektif konsumen yang didapat melalui proses perbandingan antara nilai persepsi atau kinerja aktual dengan nilai harapan atau tingkat kepentingan dari suatu produk atau jasa.

Menurut Zeithalm, *et al.* (1990) konsep model kualitas pelayanan dapat digambarkan seperti pada gambar berikut ini.

Gambar 2.2. Konsep Model Kualitas Pelayanan



Sumber: Zeithalm, *et al.* (1990: 46)

Berdasarkan gambar di atas, Zeithalm, Parasuraman dan Berry (1990; 51-132) mengemukakan bahwa manajemen pelayanan yang baik tidak bisa dicapai karena adanya lima kesenjangan/gap, yaitu:

1) Gap I (Gap Persepsi Manajemen)

Kesenjangan ini terjadi bila terdapat perbedaan antara harapan-harapan konsumen dengan persepsi manajemen, misalnya

harapan konsumen mendapatkan pelayanan terbaik tidak menjadi soal meskipun harganya sangat mahal. Namun sebaliknya manajemen mempunyai persepsi bahwa konsumen mengharapkan harga yang murah meskipun kualitas pelayanannya agak rendah.

2) Gap 2 (Gap Persepsi Kualitas)

Gap persepsi kualitas akan terjadi apabila terdapat perbedaan antara persepsi manajemen tentang harapan-harapan konsumen dengan spesifikasi kualitas pelayanan yang dirumuskan.

3) Gap 3 (Gap Penyelenggaraan Pelayanan)

Gap ini lahir jika pelayanan yang diberikan berbeda dengan spesifikasi kualitas pelayanan yang telah dirumuskan. Misalnya spesifikasi yang telah dirumuskan menyatakan bahwa keberangkatan kereta api maksimal tiga menit, akan tetapi kenyataan yang terjadi adalah setengah jam.

4) Gap 4 (Gap Komunikasi Pasar)

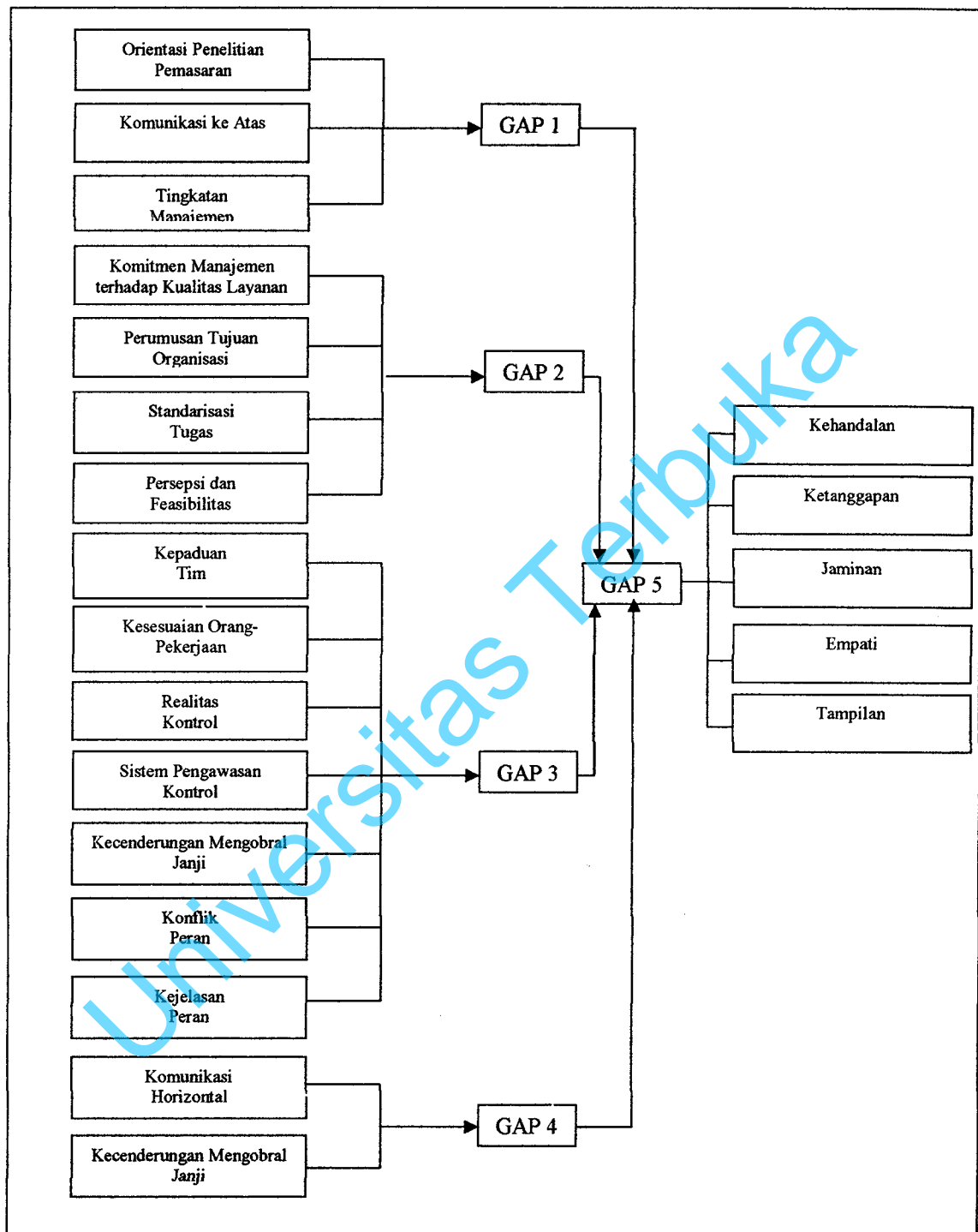
Gap ini terjadi akibat adanya perbedaan antara pelayanan yang diberikan dengan komunikasi eksternal terhadap konsumen. Misalnya jadwal perjalanan kereta api dijanjikan selalu tepat namun akhirnya terlambat.

5) Gap 5 (Gap Kualitas Pelayanan)

Gap ini terjadi karena pelayanan yang diharapkan konsumen tidak sama dengan pelayanan yang diterima konsumen.

Selanjutnya Zeithalm, *et al.* (1990) mengidentifikasi sebab-sebab terjadinya gap. Misalnya pada gap I (gap persepsi manajemen) terjadi karena faktor-faktor kurangnya riset pemasaran dan pemanfaatannya, ketidakefektifan komunikasi ke atas di dalam organisasi penyelenggaraan pelayanan serta terlalu banyak tingkatan manajemen. Sedangkan pada gap 2 (gap persepsi kualitas) misalnya lemahnya komitmen manajemen terhadap kualitas pelayanan, tidak tepatnya persepsi tentang feasibilitas, tidak tepatnya standarisasi tugas dan kurang tepatnya perumusan tujuan. Sedangkan pada gap 3 dan 4 seperti terlihat dalam gambar 2. Akumulasi ke empat macam gap inilah yang menyebabkan terjadinya gap kelima.

Gambar 2.3. Faktor-Faktor Terjadinya Gap



Sumber: Zeithalm, *et al.* (1990: 131)

b. Pengukuran Kualitas Pelayanan

Instrumen pengukuran kinerja pelayanan publik sampai dengan saat ini belum ada. Akan tetapi ukuran kinerja pelayanan untuk sektor swasta yang sudah baku dan banyak dipergunakan di dunia telah dikembangkan oleh Zeithalm, Parasuraman dan Berry yang dikenal sebagai SERVQUAL (Ratminto dan Atik, 2006: 182). Menurut Zeithalm, *et al.* (1990: 21) ada sepuluh indikator kinerja pelayanan yaitu ketampakan fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), kompetensi (*competence*), kesopanan (*courtesy*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), akses (*access*), komunikasi (*communication*) dan pengertian (*understanding the customer*). Menurut Zeithalm, *et al.* (1990: 176) perhitungan nilai/skor kualitas pelayanan, khususnya pada gap 5 untuk beberapa pernyataan dalam kuisioner dihitung mengikuti rumus sebagai berikut

$$\text{SERVQUAL} = \text{PERCEIVED} - \text{EXPECTED}$$

Atau

$$\text{KUALITAS PELAYANAN} = \text{YANG DITERIMA} - \text{YANG DIHARAPKAN}$$

Keterangan:

SO > 0 berarti pelayanan sangat baik

SO = 0 berarti pelayanan baik

SO < 0 berarti pelayanan kurang baik

c. Kualitas Pelayanan Jasa Listrik

Menurut perbendaharaan istilah ISO 8402 dan berdasarkan Standar Nasional Indonesia (SNI), kualitas adalah keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang kemampuannya dapat memuaskan kebutuhan, baik yang dinyatakan secara tegas maupun tersamar. Kualitas sering diartikan sebagai kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) atau konformansi terhadap kebutuhan atau persyaratan (*conformance to the requirement*) (Gaspersz, 2003: 5).

Ada beberapa alasan pentingnya kualitas bagi suatu organisasi. Russel (1996) dalam Ariani (2003: 9) mengidentitikasi lima peran pentingnya kualitas, yaitu:

- 1) Meningkatkan reputasi
- 2) Menurunkan biaya
- 3) Meningkatkan pangsa pasar
- 4) Dampak internasional
- 5) Adanya pertanggungjawaban produk

Menurut Stamatis (1996) dalam buku Tjiptono (2004: 14), jasa yang berkualitas harus mengandung beberapa dimensi, yaitu:

- 1) Fungsi (*function*): kinerja primer yang dituntut dari suatu Jasa.
- 2) Karakteristik atau ciri tambahan (*features*): kinerja yang diharapkan atau karakteristik pelengkap.
- 3) Kesesuaian (*conformance*): kepuasan yang didasarkan pada pemenuhan persyaratan yang telah ditetapkan.

- 4) Keandalan (*reliability*): kepercayaan terhadap jasa dalam kaitannya dengan waktu.
- 5) *Serviceability*: kemampuan untuk melakukan perbaikan apabila terjadi kekeliruan.
- 6) Estetika (*aesthetic*): pengalaman pelanggan yang berkaitan dengan perasaan dan panca indera.
- 7) Persepsi: reputasi kualitas khusus dalam industri jasa penyediaan listrik, kepuasan konsumen selain dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan juga ditentukan oleh pengalaman dan pemikiran perorangan. Aspek yang terkait dengan kepuasan konsumen ada empat jenis, yaitu aspek kenyamanan, aspek hubungan konsumen dengan staf Perusda (khususnya pada saat pembayaran), aspek kompetensi, dan aspek biaya (Sabarguna, 2004: 89).

3. Pengukuran Kualitas Pelayanan

a. Pengukuran kualitas

Pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Pengukuran secara tidak langsung dilakukan melalui komentar dari mulut ke mulut (*word of mouth*), komplain, dan pembelian ulang. Sedangkan pengukuran secara langsung berkembang dari pertimbangan beberapa aspek, yaitu kinerja yang diharapkan, kinerja yang dirasakan, dan gap antara harapan dan kinerja (Lehmann dan Winer, 1997: 116).

Menurut Lovelock (2002: 179) pengukuran tingkat kepuasan menggunakan rumus Skor Gap Pelanggan sebagai berikut:

$$\text{Kualitas} = \frac{\text{Pelayanan yang diterima}}{\text{Pelayanan yang diharapkan}}$$

Kategori tingkat realisasi kepuasan pelanggan dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 2.2
Kategori Tingkat Realisasi (Kepuasan Pelanggan)

INTERVAL (TINGKAT KEPUASAN)	KATEGORI
> 1.00	Sangat baik
0.75 - 1.00	Baik
0.5 - 0.7499	Sedang
0.25 - 0.4599	Buruk
< 0.25	Sangat Buruk

Sumber: Ibrahim, (1997: 1-2)

Menurut Kotler dalam Tjiptono dan Chandra (2005: 210) untuk mengukur sejauh mana pelanggan merasa puas terhadap suatu produk atau jasa, berbagai cara yang bisa dilakukan antara lain melalui:

1) Sistem Keluhan atau Saran

Sistem ini banyak digunakan oleh para pengusaha yang bergerak di bidang jasa seperti hotel, rumah sakit, atau restoran, misalnya dengan menyediakan formulir bagi tamu untuk melaporkan hal-hal yang mereka sukai dan tidak sukai, menyediakan kotak saran di koridor-koridor, atau menyediakan kartu komentar untuk diisi.

2) Survei Kepuasan Pelanggan

Perusahaan-perusahaan yang responsif mengukur kepuasan pelanggan secara langsung dengan melakukan survei berkala. Mereka mengirimkan daftar pertanyaan atau menelepon pelanggan-pelanggan terakhir mereka sebagai sampel acak dan menanyakan apakah mereka amat puas, puas, biasa saja, kurang puas, atau amat tidak puas.

3) Belanja Tidak Terduga

Perusahaan dapat membayar orang-orang untuk bertindak sebagai pembeli potensial guna melaporkan hasil temuan mereka tentang kekuatan dan kelemahan yang mereka alami ketika membeli produk-produk perusahaan dan produk pesaing. Para pembelanja tidak terduga tersebut juga dapat menyampaikan masalah tertentu untuk menguji staf penjualan.

4) Analisis Pelanggan yang Hilang

Perusahaan-perusahaan menghubungi para pelanggan yang berhenti membeli atau berganti pemasok untuk mempelajari sebabnya. Jika tingkat kehilangan pelanggan meningkat berarti perusahaan tersebut telah gagal memuaskan pelanggannya.

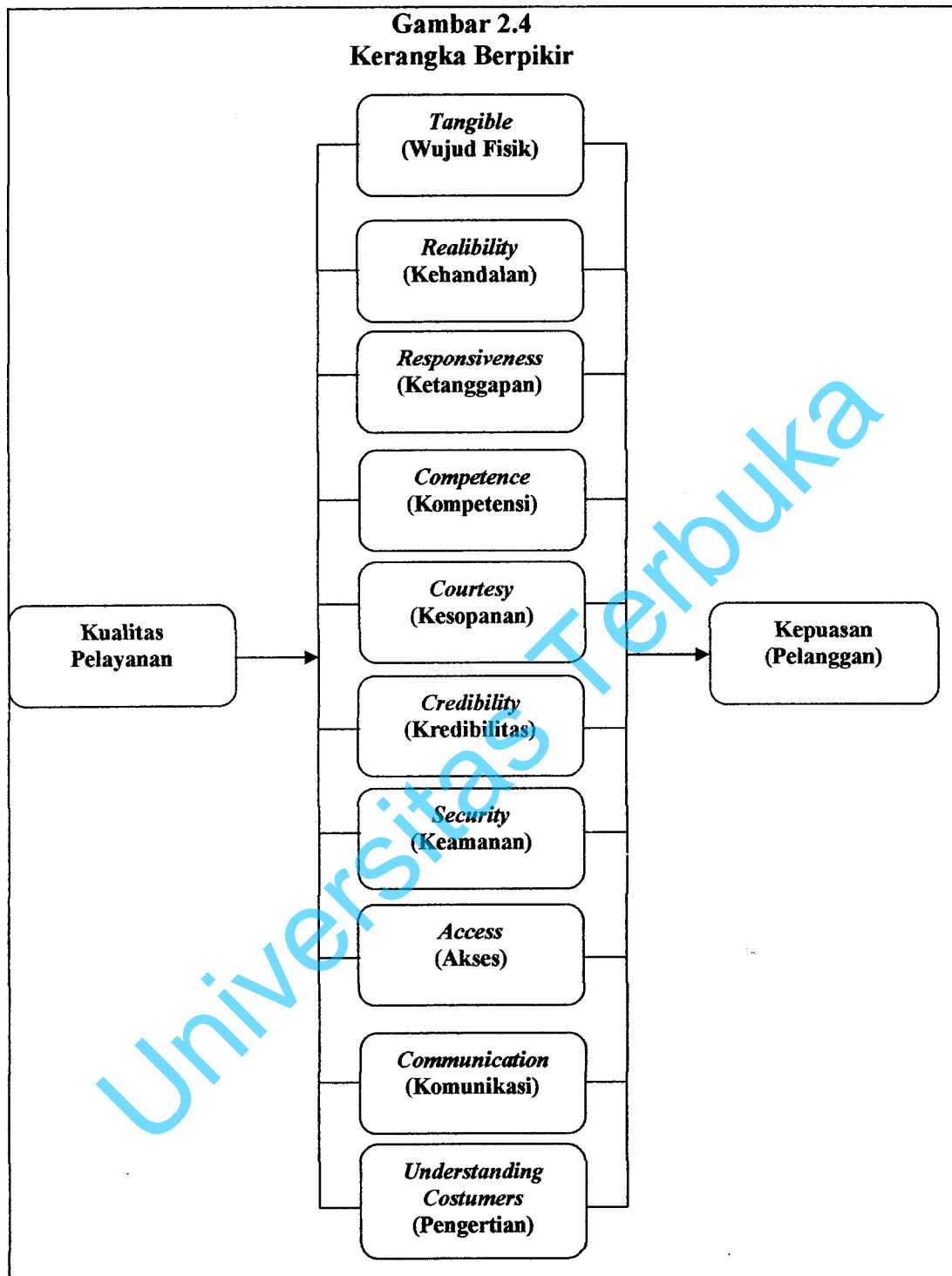
B. Kerangka Berpikir

Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dapat diukur melalui kesenjangan (gap) antara harapan pelanggan dengan kinerja kualitas

pelayanan yang diberikan. Namun pada penelitian ini peneliti tidak menggunakan GAP sebagai tolok ukur dalam pelayanan yang diberikan oleh Perusda Unit Listrik di Kabupaten Natuna, khususnya di Kecamatan Pulau Tiga karena apabila menggunakan GAP maka pelanggan/masyarakat mengetahui sesungguhnya hasil dari pelayanan yang diharapkan (*Perceived*), namun penulis menginginkan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan melalui sepuluh indikator kinerja pelayanan yaitu ketampakan fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Kompetensi (*Competence*), Kesopanan (*Courtesy*), kredibilitas (*Credibility*), keamanan (*Security*), akses (*Access*), komunikasi (*Communication*) dan pengertian (*Understanding the customer*).

Dalam penelitian ini penulis juga ingin melihat faktor-faktor pendukung yang menyertai pelayanan perusda unit listrik di Kecamatan Pulau Tiga seperti sumber daya manusia, anggaran, sarana dan prasarana serta kebijakan manajemen perusda unit listrik yang berkenaan dengan operasional perusda. Sebagai institusi yang berfungsi memberikan pelayanan kepada masyarakat, analisa setelah memperoleh masukan dari masyarakat (pelanggan) tentang harapan (kepentingan) dan persepsi (penilaian) pelanggan atas kinerja pelayanan yang diberikan oleh Perusda Unit Listrik Kabupaten Natuna di Kecamatan Pulau Tiga sebaiknya dapat dilakukan.

Berdasarkan penjelasan di atas, kerangka pemikiran atas penelitian dapat diilustrasikan dalam bentuk skema sebagai berikut.



Definisi dari masing-masing indikator kualitas pelayanan yang terdapat pada gambar di atas diuraikan sebagaimana berikut.

1. Wujud Fisik (*Tangible*)

Dalam hal ini, wujud dapat diartikan sebagai bukti fisik dari pelayanan yang dapat berupa fasilitas fisik, bangunan kator, peralatan, personil, bahan-bahan komunikasi perusahaan (seperti kartu bisnis, kop surat, dan lain-lain), peralatan lain yang digunakan dalam melayani pelanggan yang merupakan representasi dari pelayanan perusahaan.

2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanannya secara tepat, sesuai dengan kewajibannya kepada pelanggan. Hal ini juga berarti bahwa perusahaan sebaiknya menepati perjanjian mengenai pelayanan yang telah disepakati dengan pelanggan. Keandalan mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Artinya, perusahaan mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal (*right from the first time*), memenuhi janjinya secara akurat dan andal (misalnya, menyampaikan jasa sesuai dengan janji yang disepakati), menyampaikan data (*record*) secara tepat, dan mengirimkan tagihan yang akurat.

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Daya tanggap yaitu kemampuan atau kesiapan para perusahaan untuk memberikan pelayanannya sesuai dengan jadwal yang disepakati. Daya tanggap dapat dilihat dari kesediaan dan kesiapan para karyawan perusahaan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat. Beberapa contoh di antaranya adalah ketepatan waktu

pelayanan, pengiriman slip tagihan secepatnya, kecepatan menghubungi pelanggan, dan penyampaian layanan secara cepat.

4. Kompetensi (*Competence*)

Kompetensi adalah seperangkat tindakan cerdas, penuh tanggungjawab yang dimiliki perusahaan sebagai syarat untuk dianggap mampu oleh masyarakat dalam melakukan pelayanan dan tugas-tugas di bidang pekerjaan tertentu. Definisi kompetensi mencakup penguasaan terhadap 3 jenis kemampuan, yaitu: pengetahuan (*knowledge, science*), keterampilan teknis (*skill, teknologi*), dan sikap perilaku (*attitude*). Termasuk didalamnya adalah pengetahuan dan keterampilan personal, dukungan operasional, dan kapabilitas organisasi.

5. Kesopanan (*Courtesy*)

Kesopanan adalah keramahan, perhatian, dan sikap karyawan ketika melayani pelanggan. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karyawan perusahaan bersikap sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Selain itu, karyawan juga bersikap respek dan dapat memberikan atensinya kepada pelanggan.

6. Kredibilitas (*Credibility*)

Kredibilitas berhubungan dengan dengan kepercayaan kepada perusahaan. Kredibilitas merupakan sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakter pribadi karyawan, dan interaksi dengan pelanggan (*hard selling versus soft selling approach*).

7. Keamanan (*Security*)

Keamanan (*security*), artinya tidak adanya bahaya resiko atau keraguan untuk menggunakan pelayanan atau jasa yang ditawarkan. Keamanan merupakan kondisi bebas dari bahaya, resiko atau keraguan. Termasuk didalamnya adalah keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*), privasi, dan kerahasiaan (*confidentiality*).

8. Akses (*Access*)

Akses meliputi kemudahan untuk memanfaatkan pelayanan yang ditawarkan perusahaan. Akses adalah penyediaan kemudahan dari perusahaan yang dapat dihubungi atau ditemui (*approachability*), dan adanya karyawan kontak. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa mudah dijangkau, waktu mengantri atau menunggu tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi (contohnya, telepon, surat, email, fax, dan seterusnya), dan jam operasi nyaman.

9. Komunikasi (*Communication*)

Komunikasi meliputi kemampuan untuk melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan atau memperoleh masukan dari pelanggan. Komunikasi adalah menyampaikan informasi kepada para pelanggan dalam bahasa yang mudah dipahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan. Termasuk didalamnya adalah penjelasan mengenai jasa/layanan yang ditawarkan, biaya jasa, *trade-off*

antara jasa dan biaya, serta proses penanganan masalah potensial yang mungkin timbul.

10. Pengertian (*Understanding Customer*)

Pengertian merupakan kemampuan memahami pelanggan yaitu berupaya memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, memberikan perhatian individual, dan mengenal pelanggan reguler. Hal ini berarti bahwa perusahaan berusaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Berdasarkan gambar 2.4 dan penjelasan tersebut maka penelitian ini diarahkan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian yaitu untuk menganalisis tingkat kualitas pelayanan jasa listrik oleh Perusahaan Daerah Unit Listrik Natuna studi pada Kecamatan Pulau Tiga Kabupaten Natuna, untuk lebih jelasnya arah penelitian ini maka dapat diuraikan sebagaimana berikut ini.

1. Bagaimana tingkat pelayanan listrik Kecamatan Pulau Tiga dilihat dari aspek/indikator ketampakan fisik (*tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Kompetensi (*competence*), Kesopanan (*Courtesy*), kredibilitas (*Credibility*), keamanan (*Security*), akses (*Access*), komunikasi (*communication*) dan pengertian (*understanding the customer*)?
2. Bagaimanakah alternatif strategi perbaikan yang dapat dilaksanakan apabila terdapat kelemahan-kelemahan Perusda dilihat dari aspek/indikator ketampakan fisik (*tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan

(Responsiveness), Kompetensi (*competence*), Kesopanan (*Courtesy*), kredibilitas (*Credibility*), keamanan (*Security*), akses (*Access*), komunikasi (*communication*) dan pengertian (*understanding the customer*) dalam pelayanan listrik di Kecamatan Pulau Tiga?

Universitas Terbuka

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Perusda Kabupaten Natuna Unit Listrik Kecamatan Pulau Tiga. Penelitian ini dilakukan mulai bulan April sampai dengan Juli 2011. Apabila ditinjau dari tujuan yang ingin dicapai, maka penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analisis. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengungkapkan dan mendiskripsikan secara komperhensif karakteristik variabel-variabel penelitian. Arikunto (2002: 291), penelitian deskriptif tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu, tetapi hanya menggambarkan apa adanya, tentang suatu variabel, gejala atau keadaan. Guna mengungkap dan merumuskan karakteristik variabel-variabel penelitian tersebut terlebih dahulu di lakukan analisis atau perhitungan-perhitungan yang sesuai dengan kaidah-kaidah ilmu manajemen pemasaran pada umumnya dan pemasaran jasa pada khususnya.

B. Populasi dan Sampel

Populasi yaitu sekelompok orang, kejadian atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu (Indriantoro dan Supomo, 2002: 115). Populasi sasaran dalam penelitian ini adalah konsumen atau pelanggan Perusda Unit Listrik Kabupaten Natuna di Kecamatan Pulau Tiga Kabupaten

Natuna - Provinsi Kepulauan Riau. Adapun jumlah populasi penelitian adalah sebanyak 255 KK yang tersebar dalam dua desa, yaitu Desa Pulau Tiga dan Desa Tanjung Kumbik Utara.

Sampel yaitu himpunan atau kelompok yang lebih kecil yang merupakan bagian dari populasi (Akhmad, 2002: 53). Penggunaan sampel dalam penelitian dapat dibenarkan apabila jumlah populasi yang tersedia relatif besar. Penentuan ukuran sampel dilakukan dengan rumus Slovin sebagai berikut (dalam Umar, 2004: 58).

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Dimana:

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

e : persentase kelonggaran ketidakteelitian (presisi) karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir.

Dalam penelitian ini diketahui N sebesar 255 KK, e ditetapkan sebesar 5%. Jadi jumlah minimal sampel yang diambil oleh peneliti adalah sebesar:

$$n = \frac{255}{1 + 255 \cdot 0.05^2}$$

$$n = 155,73, \text{ dibulatkan menjadi } 156$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, maka dalam penelitian ini sampel yang diambil adalah 156 KK yang merupakan konsumen atau pelanggan Perusda Unit Listrik Kabupaten Natuna di Kecamatan Pulau Tiga Kabupaten Natuna - Provinsi Kepulauan Riau. Dalam penelitian ini, penulis

memilih metode *Simple Random Sampling*. Dengan metode ini peneliti melakukan pemilihan sampel secara acak. Hal ini disebabkan sulitnya medan yang ditempuh pada lokasi penelitian untuk menemui konsumen apabila menggunakan metode sampel yang lainnya. Namun untuk Kepala Desa (Desa Pulau Tiga dan Desa Tanjung Kumbik Utara) serta Camat Pulau Tiga dijadikan sebagai informan kunci yang kedudukannya sebagai orang yang dapat memberikan banyak informasi dalam penelitian ini. Dengan demikian, jumlah sampel sebanyak 156 diharapkan dapat mewakili populasi secara representatif.

C. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner dan pedoman wawancara. Dalam kuesioner ini berisi sejumlah pertanyaan, pada setiap pertanyaan dilengkapi dengan lima alternatif jawaban yang mempunyai skala ordinal berdasarkan *Likert*. Skala ini lazim di gunakan untuk mengukur skala sikap atau untuk mengukur variabel yang bersifat psikologis (Sugiyono, 1997). Guna mendapatkan data responden, digunakan kuesioner dengan lima alternatif jawaban, dengan menggunakan angka 1,2,3, 4 dan 5 dengan kualifikasi sebagai berikut:

Kualitas layanan 1 = Tidak baik

2 = Kurang baik

3 = Sedang

4 = Baik

5 = Sangat baik

Sebelum pengumpulan data dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap instrumen penelitian. Uji validitas dan reliabilitas adalah proses menguji butir-butir pernyataan atau pertanyaan yang ada pada kuesioner. Jika butir-butir pernyataan atau pertanyaan tersebut sudah valid berarti kuesioner tersebut sudah mampu mengukur variabel-variabel penelitian. Selanjutnya jika butir-butir pernyataan/pertanyaan tersebut sudah realibel berarti kuesioner tersebut sudah menunjukkan konsistensinya dalam mengukur gejala yang sama pada kesempatan yang berbeda.

Dalam penelitian ini uji validitas dan reliabilitas dilakukan terhadap instrumen penelitian dengan menyebarkan kuesioner kepada 30 orang pelanggan yang tidak termasuk sampel penelitian. Uji validitas yang digunakan adalah menggunakan teknik *Pearson's product moment correlation*. Melalui metode *Pearson's product moment correlation* hasil r hitung dibandingkan dengan r tabel (lihat di tabel r) dimana $df = n-2$ (sig 5%, n = jumlah sampel sebagai uji validitas (Sujarweni, 2008: 99).

Uji validitas ini dapat dibantu dengan menggunakan *software SPSS versi 15.0 for windows*. Pada penelitian ini, pengambilan keputusan berdasarkan hal-hal berikut :

- a) Jika r hasil positif dan r hasil $>$ r tabel, maka butir atau variabel tersebut valid.
- b) Jika r hasil tidak positif dan r hasil $<$ r tabel, maka butir atau variabel tersebut tidak valid.

Uji reliabilitas ini diukur melalui koefisien *alpha* (*Cronbach*) yang menggunakan *software SPSS versi 15.0 for windows*. Dengan metode *Alpha Cronbach*, koefisien yang diukur akan beragam antara 0 hingga 1, dan sebuah nilai kurang dari 0,6 mengidentifikasi keandalan konsistensi internal yang tidak reliabel (Malhotra, 2005: 310).

Berdasarkan kepada kajian empiris yaitu hasil kajian teoritik sebagaimana dikemukakan di atas, maka untuk mengkaji adanya pengaruh dan seberapa besar kualitas pelayanan jasa listrik kepada masyarakat sebagai pelanggan Perusda Unit Listrik Kecamatan Pulau Tiga Kabupaten Natuna dalam penelitian ini dibagi menjadi beberapa variabel yaitu variabel kualitas-kualitas layanan yang meliputi: bukti fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Kompetensi (*Competence*), Kesopanan (*Courtesy*), Kredibilitas (*Credibility*), Keamanan (*Security*), Akses (*Access*), Komunikasi (*Communication*) dan Pengertian (*Understanding the customer*) sebagai variabel bebas dan kepuasan sebagai variabel terikat.

Tabel 3.1
Indikator dan Sub Indikator Penelitian

NO	INDIKATOR	SUB INDIKATOR	NO ITEM
1	2	3	4
1	Bukti Fisik	a. Kebersihan, kenyamanan dan keindahan kantor Perusda Unit Listrik b. Kemutakhiran teknologi atau alat-alat yang digunakan perusda dalam melayani pelanggan.	1-3
2	Keandalan	Pelayanan yang cepat dan tepat serta dijalankan sesuai dengan jadwal	4-8

3	Ketanggapan	<p>a. Ketanggapan manajemen perusda Unit Listrik terhadap permasalahan pelanggan.</p> <p>b. Kesiapan dan kesediaan manajemen perusda dalam membantu permasalahan yang dihadapi pelanggan.</p> <p>c. Daya tanggap karyawan atas pengaduan gangguan teknis.</p>	9-11
4	Kompetensi	<p>a. Jaminan dan ketepatan atas perbaikan pengaduan gangguan teknis</p> <p>b. Jaminan kelangsungan suplay daya yang diberikan</p>	12-13
5	Kesopanan	<p>a. Keramahan dan kesopanan karyawan atas pengaduan gangguan teknis.</p> <p>b. Perilaku karyawan perusda unit listrik di depan pelanggan.</p>	14-15
6	Kredibilitas	<p>a. Kemampuan, pengetahuan serta pengalaman karyawan perusda.</p> <p>b. Kesiapan karyawan maupun manajemen dalam menjamin kelancaran operasional aliran listrik ke pelanggan.</p>	16-17
7	Keamanan	Keamanan yang diperoleh oleh Masyarakat / pelanggan dalam menggunakan jasa perusda.	18-19
8	Akses	Kemudahan yang didapatkan oleh pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusda seperti : kemudahan memperoleh sambungan baru, pembayaran maupun akses pengaduan.	20-22
9	Komunikasi	<p>a. Kemauan manajemen perusda dalam mendengarkan sumbang saran pelanggan.</p> <p>b. Respon terhadap pertanyaan, kritik maupun saran dari pelanggan.</p>	23-24
10	Pengertian	Pengertian atau pertimbangan yang diberikan oleh pihak perusda dalam memberikan layanan jasa listrik kepada masyarakat seperti : keterjangkauan harga, pengertian dari segi pengaduan gangguan hingga permasalahan pelanggan lainnya.	25-27

Hasil uji validitas dan reliabilitas data pada penelitian ini diuraikan sebagaimana berikut.

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan teknik analisis *Pearson Product Moment Correlation*. Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya bahwa uji validitas dilakukan peneliti dengan bantuan program *SPSS versi 15.0*. Hasil uji validitas akan menghasilkan item-item yang valid untuk digunakan dalam analisis data. Item dikatakan valid apabila memiliki koefisien korelasi yang $> r$ tabel ($df=N-2$), atau memiliki nilai *P-value* yang $< 0,05$. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.2.
Hasil Uji Validitas

No	Dimensi Kualitas Pelayanan	Koefisien Korelasi	P-Value	r tabel	Keterangan
1	Bukti Fisik	0,780	0,000	0,157	Valid
2		0,657	0,000	0,157	Valid
3		0,541	0,000	0,157	Valid
4	Kehandalan	0,473	0,000	0,157	Valid
5		0,533	0,000	0,157	Valid
6		0,584	0,000	0,157	Valid
7		0,355	0,000	0,157	Valid
8		0,527	0,000	0,157	Valid
9	Ketanggapan	0,806	0,000	0,157	Valid
10		0,770	0,000	0,157	Valid
11		0,786	0,000	0,157	Valid
12	Kompetensi	0,692	0,000	0,157	Valid
13		0,738	0,000	0,157	Valid
14	Kesopanan	0,875	0,000	0,157	Valid
15		0,895	0,000	0,157	Valid
16	Kredibilitas	0,855	0,000	0,157	Valid
17		0,741	0,000	0,157	Valid

Tabel 3.2.
Hasil Uji Validitas (lanjutan)

No	Dimensi Kualitas Pelayanan	Koefisien Korelasi	P-Value	r tabel	Keterangan
18	Keamanan	0,766	0,000	0,157	Valid
19		0,769	0,000	0,157	Valid
20	Akses	0,740	0,000	0,157	Valid
21		0,314	0,000	0,157	Valid
22		0,647	0,000	0,157	Valid
23	Komunikasi	0,844	0,000	0,157	Valid
24		0,788	0,000	0,157	Valid
25	Pengertian	0,783	0,000	0,157	Valid
26		0,712	0,000	0,157	Valid
27		0,750	0,000	0,157	Valid

Sumber: data diolah (2011)

Berdasarkan tabel 3.2 tersebut dapat dilihat bahwa seluruh nilai P-value < 0,05. Selain itu, nilai koefisien korelasi hasil pengujian juga menunjukkan nilai > r tabel. Adapun nilai r tabel untuk N=156, dan $\alpha=5\%$ adalah 0,157. Dengan demikian dapat diketahui bahwa seluruh item kuesioner adalah valid, sehingga dapat digunakan peneliti dalam analisis selanjutnya.

2. Uji Reliabilitas

Selain uji validitas, peneliti juga melakukan uji reliabilitas terhadap masing-masing sub variabel penelitian. Sub-variabel tersebut adalah bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, kompetensi, kesopanan, kredibilitas, keamanan, akses, komunikasi, dan pengertian. Uji reliabilitas dilakukan dengan metode *Cronbach's Alpha* melalui bantuan program *SPSS versi*

15.0. Instrumen sub-variabel dikatakan reliabel apabila memiliki nilai $\alpha > 0,6$. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.3
Hasil Uji Reliabilitas

No	Dimensi Kualitas Pelayanan	Alpha Cronbach	Nilai Kritis	Keterangan
1	Bukti Fisik	0,750	0,6	Reliabel
2	Kehandalan	0,660	0,6	Reliabel
3	Ketanggapan	0,820	0,6	Reliabel
4	Kompetensi	0,759	0,6	Reliabel
5	Kesopanan	0,885	0,6	Reliabel
6	Kredibilitas	0,831	0,6	Reliabel
7	Keamanan	0,807	0,6	Reliabel
8	Akses	0,659	0,6	Reliabel
9	Komunikasi	0,844	0,6	Reliabel
10	Pengertian	0,800	0,6	Reliabel

Sumber: data diolah (2011)

Pada tabel 3.3 tersebut menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan memiliki nilai Alpha yang $> 0,6$. Adapun rentang nilai Alpha adalah berkisar antara 0,660 – 0,885. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa seluruh data dimensi kualitas pelayanan dapat digunakan pada proses analisis data.

D. Prosedur Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan untuk penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh dari sumber pertama baik dari individu maupun kelompok seperti hasil wawancara atau kuesioner, sedangkan data sekunder adalah data primer yang telah diolah lebih

lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data maupun oleh pihak lain (Umar, 1997).

Adapun teknik pengumpulan data yang dimaksud pada penelitian ini adalah:

1. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan dalam metode survey yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subjek penelitian (Arikunto, 2002: 178). Teknik wawancara dilakukan karena penelitian memerlukan komunikasi dan hubungan secara langsung dengan objek yang diteliti. Hasil wawancara selanjutnya dicatat oleh pewawancara sebagai data penelitian. Peneliti mengajukan pertanyaan secara langsung kepada informan terpilih untuk mendapatkan data yang berkaitan dengan penelitian melalui pedoman wawancara. Adapun subjek yang dijadikan sebagai informan dalam penelitian ini adalah Kepala Desa (Desa Pulau Tiga dan Desa Tanjung Kumbik Utara), Camat Pulau Tiga, serta pihak Kantor Perusda Kabupaten Natuna Unit Listrik Kecamatan Pulau Tiga.

2. Kuesioner

Kuesioner adalah metode pengumpulan data dengan cara memberikan kuesioner (daftar pertanyaan) secara logis, terperinci dan lengkap yang berhubungan dengan masalah yang diteliti kepada responden (Akhmad, 2002: 79). Teknik pengumpulan data yang berupa kuesioner dimaksudkan untuk memperoleh data mengenai kualitas pelayanan. Teknik pengumpulan data melalui kuesioner dilakukan dengan jalan

memberikan sejumlah daftar pertanyaan tertulis yang telah tersedia *alternative* jawabannya yang berhubungan dengan masalah penelitian kepada responden. Kuesioner ini adalah berisikan daftar pertanyaan tertulis dengan bahasa yang mudah dimengerti, agar responden bisa memberikan jawaban yang tepat dan jelas.

E. Teknik Analisis Data

Data yang dikumpulkan pada penelitian masih perlu diolah dan disusun untuk mempermudah menafsirkan dan memahami maknanya (Akhmad, 2002: 83). Untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dan untuk memenuhi tujuan penelitian, diadakan pengolahan dan analisis terhadap data yang telah diperoleh. Teknik yang digunakan dalam menganalisis data pada penelitian ini adalah:

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dengan tabulasi data dilakukan dengan cara memaparkan hasil tabulasi jawaban kuesioner mengenai kualitas pelayanan. Analisis deskriptif dilakukan untuk menjelaskan tingkat kualitas pelayanan listrik Perusahaan Daerah Unit Listrik di Kecamatan Pulau Tiga Kabupaten Natuna. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif dengan presentase.

Untuk menghitung presentase responden digunakan rumus sebagai berikut.

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Angka presentase

F = Frekuensi

N = Jumlah subyek / responden

Kriteria patokan penilaian dalam penelitian ini menggunakan mean (X) dan standar deviasi (Sd). Berdasarkan rentangan nilai yang diperoleh, selanjutnya dimasukkan kedalam kategori sebagai berikut.

Tabel 3.4
Kriteria Skor Kualitas Pelayanan

	Skor	Kategori
1	$X + 1,5 Sd$ keatas	Sangat baik
2	$X + 0,5 Sd < < X + 1,5 Sd$	Baik
3	$X - 0,5 Sd < < X + 0,5 Sd$	Sedang
4	$X - 1,5 Sd < < X - 0,5 Sd$	Buruk
5	Kurang dari $X - 1,5 Sd$	Sangat buruk

Keterangan:

X = Mean Ideal

$\frac{1}{2}$ (Skor tertinggi ideal + Skor terendah Ideal)

SDi = Standar Deviasi Ideal

$\frac{1}{6}$ (Skor tertinggi ideal – Skor terendah Ideal)

2. Perumusan Strategi

Perumusan strategi dilakukan dengan memaksimalkan kekuatan dan meminimalkan kelemahan yang di miliki oleh Perusahaan Daerah Unit Listrik di Kecamatan Pulau Tiga Kabupaten Natuna, khususnya dalam memberikan pelayanan kepada publik. Hasil dari identifikasi terhadap kelemahan dan kelebihan Perusda digunakan untuk menyusun strategi peningkatan kualitas pelayanan pelanggan.

Universitas Terbuka

BAB IV

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian mencakup gambaran umum objek penelitian, deskripsi hasil penelitian, pengolahan atau analisis data, serta pembahasan dan perumusan strategi.

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Gambaran Wilayah Kecamatan Pulau Tiga

Kecamatan Pulau Tiga dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah (PERDA) Kabupaten Natuna Nomor 4 Tahun 2005. Kecamatan ini berasal dari pemekaran Kecamatan Bunguran Barat yang terdiri dari Desa Pulau Tiga, Desa Sabang Mawang, dan Desa Sededap. Kecamatan Pulau Tiga diresmikan oleh Bupati Natuna pada tanggal 10 Desember 2005. Adapun batas wilayah Kecamatan Pulau Tiga adalah sebagai berikut.

- a. Sebelah Utara : Kecamatan Bunguran Barat dan Bunguran Selatan
- b. Sebelah Timur : Kecamatan Bunguran Timur
- c. Sebelah Selatan : Kecamatan Midai
- d. Sebelah Barat : Kecamatan Palmatak dan Kabupaten Anambas

Seiring dengan perjalanan waktu, Kecamatan Pulau Tiga terus berkembang dan mengalami pemekaran beberapa desa, yang terdapat di Kecamatan Pulau Tiga. Berdasarkan PERDA Kabupaten Natuna Nomor 8 tahun 2006, dibentuk 2 desa baru di Kecamatan Pulau Tiga, yaitu Desa

Tanjung Batang dan Desa Serantas (pemekaran Desa Sabang Mawang) yang diresmikan oleh Bupati Natuna tanggal 18 Desember 2006.

Kecamatan Pulau Tiga merupakan salah satu kecamatan dari 12 kecamatan yang ada di Kabupaten Natuna, dengan Ibukota Tanjung Persenangan. Kecamatan Pulau Tiga secara keseluruhan memiliki luas wilayah sebesar 3.425 km² yang terdiri dari 67,59km² atau 2% merupakan daratan, dan 3.358,23 km² atau 98% merupakan wilayah laut. Kecamatan ini secara geografis berada pada posisi 107°50'-108°08' Bujur Timur, dan 3°23'-3°41' Lintang Utara yang terdiri dari 17 pulau besar dan kecil.

Wilayah Kecamatan Pulau Tiga merupakan gugusan kepulauan yang terdiri dari 17 buah pulau, termasuk sebagian wilayah Pulau Bunguran, yang membentang mulai dari Gunung Sintu sampai dengan Tegul Lampa. Dari 17 pulau yang ada, sebanyak 6 pulau telah berpenghuni, sedangkan 11 pulau lainnya dimanfaatkan masyarakat sebagai kebun kelapa dan kebun cengkeh. Selain memiliki potensi untuk perkebunan, beberapa pulau kecil di Kecamatan Pulau Tiga juga menyimpan potensi unggulan lain, seperti pariwisata (Pulau Setanau dan Pulau Selentang), potensi pertambangan (Pulau Selentang), perikanan budidaya (Pulau Hantu, Pulau Komang, dan Pulau Selentang), perikanan tangkap (Pulau Sedimin, Pulau Jerangau, dan Pulau Batu-Batu). Potensi-potensi yang dimaksud secara tradisional telah dimanfaatkan masyarakat, namun pemanfaatannya belum maksimal, sehingga belum menjadi sumber utama perekonomian masyarakat. Semua pulau yang

ada di wilayah Kecamatan Pulau Tiga telah memiliki nama berdasarkan sebutan yang biasa digunakan oleh masyarakat setempat.

2. Administrasi, Visi, dan Misi Kecamatan Pulau Tiga

Kecamatan Pulau Tiga secara administrasi pemerintahan terdiri dari 10 Desa, yaitu; a. Desa Pulau Tiga b. Desa Sabang Mawang c. Desa Sededap d. Desa Tanjung Batang e. Desa Serantas f. Desa Setumuk g. Desa Tanjung Kumbik Utara h. Desa Selading i. Desa Sabang Mawang Barat j. Desa Teluk Labuh

Visi dari kecamatan ini adalah menjadi pusat pengembangan ekonomi kelautan dan perikanan Kabupaten Natuna yang didukung oleh sumberdaya manusia yang tangguh, dan sumberdaya alam yang lestari, untuk mewujudkan masyarakat yang sejahtera. Dalam rangka mewujudkan visi Kecamatan Pulau Tiga, Pemerintah Kecamatan Pulau Tiga telah merumuskan misi yang akan dijadikan landasan bertindak dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Secara garis besar, misi Kecamatan Pulau Tiga dapat dideskripsikan sebagai berikut.

- a. Menyiapkan infrastruktur perikanan yang memadai.
- b. Memberikan pelayanan terpadu bidang perikanan.
- c. Memberikan pendidikan keterampilan kepada masyarakat.
- d. Menyediakan tempat dan sumber informasi teknologi perikanan.
- e. Menjaga dan melestasikan ekosistem laut.
- f. Meningkatkan kesadaran masyarakat dalam pengelolaan lingkungan.

Pemerintah baik dari pusat maupun dari daerah telah memprogramkan untuk pembangunan Kecamatan Pulau Tiga. Di bidang infrastruktur pada tahun 2010, pemerintah telah meluncurkan pembangunan untuk Kecamatan Pulau Tiga sebanyak 24 paket. Namun sampai saat ini, di antara 10 desa yang terdapat di Kecamatan Pulau Tiga, hanya terdapat 2 desa yang sudah mendapatkan pelayanan listrik oleh Perusahaan Daerah (Perusda). Desa yang telah mendapatkan pelayanan listrik tersebut adalah Desa Pulau Tiga dan Desa Tanjung Kumbik Utara. Adapun jumlah penduduk Desa Pulau Tiga adalah sebanyak 676 jiwa dengan 173 KK, dan Desa Tanjung Kumbik Utara dengan jumlah sebanyak 498 jiwa dengan 105 KK. Dari kedua desa tersebut jumlah pelanggan Perusahaan Daerah (Perusda) adalah sebanyak 255 pelanggan.

B. Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Penyajian tabulasi data merupakan hal yang paling penting untuk menunjukkan deskripsi hasil penelitian. Adapun yang dimaksud dengan penyajian analisis deskriptif atau tabulasi data pada bab ini adalah hasil kuesioner mengenai karakteristik responden, dan kualitas pelayanan listrik pada Kecamatan Pulau Tiga. Terdapat 33 pertanyaan yang terdiri dari 6 pertanyaan mengenai identitas responden, dan 27 pertanyaan mengenai kualitas pelayanan. Berikut ini akan dibahas mengenai jawaban kuesioner

yang meliputi identitas responden serta kualitas pelayanan. Jawaban kuesioner tersebut dapat dilihat pada tabulasi data dengan memberikan nilai berdasarkan skala yang telah dipilih sebelumnya.

a. Deskripsi Karakteristik Responden

1) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden pada penelitian ini adalah sebanyak 156 orang yang merupakan pelanggan listrik di Kecamatan Pulau Tiga. Responden tersebut kemudian dibedakan ke dalam dua kelompok jenis kelamin, yaitu laki-laki dan perempuan. Untuk lebih jelasnya mengenai jumlah masing-masing kelompok tersebut dapat dilihat dari tabel berikut ini.

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	116	74,4%
Perempuan	40	25,5%
Total	156	100%

Sumber: data primer diolah (2011)

Daftar Tabel 4.1 menunjukkan bahwa responden yang terjaring pada penelitian ini lebih banyak laki-laki dibandingkan dengan perempuan karena tradisi masyarakat di pedesaan tamu laki-laki biasanya disambut oleh kepala keluarga (laki-laki).

2) Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Deskripsi usia responden dilihat dari nilai rata-rata, serta usia minimal dan usia maksimal responden. Deskripsi usia responden adalah sebagai berikut.

Tabel 4.2.
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Keterangan	Usia
1	Rata-rata	41
2	Usia tertinggi	80
3	Usia terendah	22

Sumber: data primer diolah (2011)

Berdasarkan Tabel 4.2 menunjukkan bahwa rata-rata usia responden adalah 41 tahun. Berdasarkan tabel 4.2 tersebut juga diketahui bahwa usia tertinggi responden adalah 80 tahun, sedangkan usia terendah responden adalah 22 tahun.

3) Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan pendidikan terakhir responden pada penelitian ini dikelompokkan menjadi 5 kelompok. Kelompok tersebut adalah tingkat pendidikan SD/ sederajat, SLTP/ sederajat, SLTA/ sederajat, Diploma, dan Sarjana. Identifikasi dari tingkat pendidikan responden dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.3.
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
SD/ sederajat	98	62,8%
SLTP/ sederajat	23	14,7%
SLTA/ sederajat	31	19,9%
Diploma	1	0,6%
Sarjana	3	1,9%
Total	156	100%

Sumber: data diolah (2011)

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berpendidikan SD/ sederajat, yaitu sebanyak 98 orang atau 62,8% dari total jumlah responden, hal ini disebabkan oleh Kecamatan Pulau Tiga adalah daerah pemekaran baru dimana sebelumnya adalah sebuah Desa, dengan status sebuah Desa fasilitas pendidikan yang dimiliki sangat terbatas, hanya sampai tingkat sekolah dasar dan juga dipengaruhi oleh letak geografis Kecamatan Pulau Tiga yang sangat sulit transportasi.

4) Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Responden penelitian memiliki jenis pekerjaan yang cukup beragam. Jenis pekerjaan tersebut antara lain anggota DPRD, buruh, pegawai honorer, ibu rumah tangga, nelayan, pedagang, petani, PNS, pegawai swasta, TNI, dan wiraswasta. Jumlah responden pada masing-masing jenis pekerjaan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.4.
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Anggota DPRD	1	0,6%
Buruh	2	1,3%
Pegawai Honorer	3	1,9%
Ibu Rumah Tangga	34	21,8%
Nelayan	47	30,1%
Pedagang	7	4,5%
Petani	21	13,5%
PNS	7	4,4%
Pegawai Swasta	19	12,2%
TNI	1	0,6%
Wiwaswasta	14	9%
Total	156	100%

Sumber: data diolah (2011)

Berdasarkan Tabel 4.4 menunjukkan bahwa mayoritas responden bekerja sebagai nelayan, yaitu sebanyak 47 orang (30,1%). Kelompok lain yang memiliki jumlah responden cukup banyak adalah ibu rumah tangga sebanyak 34 orang (21,8%), hal ini disebabkan oleh karakteristik Kecamatan pulau Tiga terdiri dari pulau-pulau yang dikelilingi oleh lautan sehingga mayoritas masyarakatnya menggantungkan hidupnya sebagai nelayan dan istri dari pada nelayan tersebut tidak memiliki aktivitas lain, sehingga hanya menjadi ibu rumah tangga.

5) Karakteristik Responden Berdasarkan Daya Listrik

Daya listrik yang digunakan responden pada Kecamatan Pulau Tiga terbagi atas 2A, 4A, dan 6A. Jumlah masing-masing responden

yang termasuk dalam kelompok pemakaian daya tersebut adalah sebagai berikut.

Tabel 4.5
Daya Listrik Yang Digunakan Responden

Daya Listrik	Jumlah	Persentase
2A	3	1,9%
4A	85	54,5%
6A	68	43,6%
Total	156	100%

Sumber: data diolah (2011)

Berdasarkan daftar Tabel 4.5 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menggunakan daya listrik sebesar 4 ampere sampai 6 ampere, hanya 1,9% yang menggunakan 2 ampere. Hal ini disebabkan karena masyarakat beranggapan bahwa sulit untuk melakukan tambah daya listrik apabila konsumen semakin banyak sementara kebutuhan akan daya listrik akan terus meningkat waktu ke waktu, serta kemampuan Perusda untuk menambah daya terpasang atau daya mampu akan memerlukan investasi baru dan waktu yang cukup lama.

6) Karakteristik Responden Berdasarkan Lokasi

Sebagaimana uraian-uraian sebelumnya telah diketahui bahwa dari 10 desa pada Kecamatan Pulau Tiga, yang telah memiliki sambungan listrik hanya 2 desa, yaitu Desa Tanjung Kumbik Utara dan Desa Pulau Tiga. Keseluruhan responden berasal dari kedua desa

tersebut. Jumlah penyebaran responden pada masing-masing desa tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.6.

Karakteristik Responden Berdasarkan Lokasi

Lokasi	Jumlah	Persentase
Desa Tanjung Kumbik Utara	75	48,1%
Desa Pulau Tiga	81	51,9%
Total	156	100%

Sumber: data diolah (2011)

Berdasarkan daftar Tabel 4.6 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berasal dari Desa Pulau Tiga, yaitu sebanyak 81 orang (51,9%). Sisanya adalah jumlah responden yang berasal dari Desa Tanjung Kumbik Utara, yaitu sebanyak 75 orang, atau 48,1% dari total responden.

b. Deskripsi Kualitas Pelayanan Listrik

Analisis deskriptif terhadap kualitas pelayanan listrik dilakukan dengan metode analisis deskriptif persentase. Item pertanyaan kuesioner untuk mengukur kualitas pelayanan listrik berjumlah total 27 pertanyaan, yang diberikan kepada 156 responden yang merupakan pelanggan listrik pada Kecamatan Pulau Tiga. Kualitas pelayanan secara keseluruhan diukur melalui kuesioner dengan rentang skor 1 sampai 5. Deskripsi kualitas pelayanan listrik untuk masing-masing indikator pengukuran diuraikan sebagaimana berikut.

1) Wujud Fisik (*Tangible*)

Wujud fisik diukur melalui pertanyaan sebanyak 3 item. Deskripsi penilaian responden terhadap wujud fisik dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.7.

Kategori Penilaian Wujud Fisik (*Tangible*)

Kategori	Jumlah	Persentase
Sangat Baik	6	4%
Baik	88	56%
Sedang	55	35%
Buruk	6	4%
Sangat Buruk	1	1%
Jumlah	156	100%

Sumber: data diolah (2011)

Berdasarkan data pada Tabel 4.7 menunjukkan bahwa terdapat 88 orang responden (56%) yang menyatakan bahwa wujud fisik tergolong baik, sedangkan jumlah yang paling sedikit adalah responden yang menilai wujud fisik Perusda sangat buruk, yaitu sebanyak 1 orang (1%).

Hasil ini memperlihatkan bahwa secara keseluruhan wujud fisik berada pada kategori baik. Wujud fisik pada Perusda dapat dilihat dari tempat pelayanan / administrasi / kantor / gedung dan fasilitas Perusda Unit Listrik Kecamatan Pulau Tiga, termasuk kebersihan, kenyamanan, dan keindahan kantor / gedung Perusda Unit Listrik,

serta kemutakhiran teknologi atau alat-alat serta media yang digunakan Perusda Unit Listrik dalam melayani pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan beberapa orang informan diketahui bahwa kebersihan pada kantor Perusda dapat dikatakan cukup baik, walaupun dari segi kenyamanan masih belum tergolong nyaman karena kondisi ruangan kantor pelayanan yang sempit dan masih digabungkan dengan ruangan mesin. Kantor Perusda Unit Listrik telah menggunakan komputer dalam melakukan pelayanan kepada pelanggan, namun belum memiliki jaringan internet. Dilihat dari keberadaannya, mesin pembangkit listrik pada Perusda Unit Listrik sangat baik namun pemasangan instalasi belum memenuhi standar PLN.

Salah satu ungkapan dari informan yang merupakan tokoh masyarakat Desa Tanjung Kumbik menyatakan :

“untuk kebersihan sangat baik yakni bersih, perawatan akan kantor Perusda sangat diperhatikan namun untuk kenyamanan mungkin bagi kami selaku masyarakat menilai kurang nyaman dikarenakan ruang pelayanan Perusda masih tergolong sempit dan terkadang bisa kita lihat masih terdapat beberapa mesin di ruang pelayanan yang tidak semestinya berada di sana.”

2) Keandalan (*Reliability*)

Keandalan diukur melalui angket dengan 5 item pertanyaan. Deskripsi hasil penilaian terhadap keandalan kualitas pelayanan Perusda adalah sebagai berikut.

Tabel 4.8.

Kategori Penilaian Kehandalan (*Reliability*)

Kategori	Jumlah	Persentase
Sangat Baik	3	2%
Baik	91	58%
Sedang	62	40%
Buruk	0	0%
Sangat Buruk	0	0%
Jumlah	156	100%

Sumber: data diolah (2011)

Berdasarkan data pada Tabel 4.8 dapat dilihat bahwa mayoritas responden menilai kehandalan Perusda dalam kategori baik, yaitu sebanyak 91 orang (58%) dan tidak ada responden yang menilai kehandalan kualitas pelayanan Perusda dalam katagori buruk dan sangat buruk.

Kehandalan dinilai dari kesiapan manajemen Perusda melakukan pelayanan kepada pelanggan. Selain itu, kehandalan juga dinilai dari operasional Perusda. Secara keseluruhan diketahui bahwa mayoritas pelanggan menilai bahwa kehandalan Perusda Unit Listrik termasuk dalam kategori cukup baik. Pelanggan menilai bahwa pelayanan yang dilakukan pegawai Perusda sangat memuaskan dengan adanya putra dan putri daerah yang bekerja pada Perusda. Namun demikian, sampai dengan saat ini jumlah personel yang bekerja pada Perusda Unit Listrik masih kurang sehingga pelayanan yang diberikan

kepada pelanggan juga masih terbatas. Kehandalan Perusda dinilai pelanggan sebaiknya dapat ditingkatkan antara lain melalui penambahan jumlah personel, serta pemberian *training*, pelatihan, diklat, dan lain sebagainya untuk meningkatkan kompetensi dan kehandalan petugas dalam melayani pelanggan.

3) Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan diukur melalui 2 item kuesioner. Hasil dari pengkategorian terhadap jawaban responden adalah sebagai berikut.

Tabel 4.9.

Kategori Penilaian Ketanggapan (*Responsiveness*)

Kategori	Jumlah	Persentase
Sangat Baik	27	17%
Baik	55	35%
Sedang	72	46%
Buruk	2	1%
Sangat Buruk	0	0%
Jumlah	156	100%

Sumber: data diolah (2011)

Berdasarkan pada pada Tabel 4.9 menunjukkan bahwa mayoritas responden menganggap ketanggapan Perusda dalam kategori sedang, yaitu sebanyak 72 orang (46%) dan tidak ada responden yang menyatakan bahwa ketanggapan Perusda dengan katahgori sangat buruk.

Ketanggapan masih memiliki nilai yang tergolong dalam kategori sedang menurut pelanggan. Penilaian yang tergolong sedang ini juga dapat dilihat dari ketanggapan manajemen Perusda Unit Listrik terhadap permasalahan yang dihadapi masyarakat, kesiapan dan kesediaan manajemen Perusda Unit Listrik dalam membantu permasalahan yang dihadapi oleh pelanggan, dan daya tanggap karyawan atas pengaduan gangguan teknis. Penilaian sedang terhadap ketanggapan ini disebabkan kesediaan Perusda menanggapi permasalahan pelanggan, namun masih kurang cepat dalam menindaklanjuti pengaduan gangguan teknis tersebut. Petugas juga masih dinilai kurang mampu dalam menyelesaikan permasalahan gangguan teknik yang seringkali terjadi.

4) Kompetensi (*Competent*)

Sebagaimana pengukuran terhadap ketanggapan, kompetensi juga diukur melalui 2 item pertanyaan. Hasil dari pengukuran tersebut adalah sebagai berikut.

Tabel 4.10.

Kategori Penilaian Kompetensi (*Competent*)

Kategori	Jumlah	Persentase
Sangat Baik	38	24%
Baik	73	47%
Sedang	44	28%
Buruk	1	1%
Sangat Buruk	0	0%
Jumlah	156	100%

Sumber: data diolah (2011)

Berdasarkan data pada Tabel 4.10 Mayoritas responden menilai kompetensi Perusda dalam melakukan pelayanan termasuk baik, dan tidak ada responden yang menilai kompetensi Perusda dalam kategori sangat buruk.

Perusda memberikan jaminan atas perbaikan pada saat terjadinya gangguan teknik. Secara keseluruhan kompetensi Perusda Unit Listrik telah dinilai baik, namun demikian masih terdapat kekurangan-kekurangan sehingga masih terdapat pelanggan yang menilai bahwa kompetensi tergolong buruk. Kompetensi dinilai melalui jaminan dan ketepatan atas perbaikan pengaduan gangguan teknis, serta jaminan kontinuitas (kelangsungan) *supply* daya yang diberikan. Dengan kapasitas daya yang cukup, Perusda Unit Listrik di Kecamatan Pulau Tiga Kabupaten Natuna dapat memberikan jaminan atas kelangsungan *supply* data listrik. Pihak manajemen Perusda Unit

Listrik di Kecamatan Pulau Tiga Kabupaten Natuna juga telah menerapkan prosedur yang cukup sederhana dalam pengaduan gangguan teknis, serta melakukan perbaikan terhadap gangguan teknis tersebut dengan benar.

5) Kesopanan (*Courtesy*)

Kesopanan diukur melalui pertanyaan dengan jumlah sebanyak 2 item. Hasil analisis deskriptif terhadap kesopanan adalah sebagai berikut.

Tabel 4.11.

Kategori Penilaian Kesopanan (*Courtesy*)

Kategori	Jumlah	Persentase
Sangat Baik	109	70%
Baik	24	15%
Sedang	23	15%
Buruk	0	0%
Sangat Buruk	0	0%
Jumlah	156	100%

Sumber: data diolah (2011)

Berdasarkan data pada Tabel 4.11 diketahui bahwa kesopanan dalam pelayanan Perusda sudah dapat dikategorikan sangat baik. Hal ini diketahui dari mayoritas jawaban responden yang menyatakan demikian, yaitu sebanyak 109 orang (70%), dan tidak ada responden yang menilai dalam katagori buruk maupun sangat buruk.

Keramahan dan kesopanan karyawan atas pengaduan gangguan teknis, serta perilaku karyawan Perusda Unit Listrik di depan pelanggan dinilai sangat baik oleh mayoritas responden. Perilaku yang baik ini dinilai dari kesediaan karyawan dalam memberikan informasi dan pengarahan kepada pelanggan. Aparatur yang bekerja pada Persda Unit Listrik juga bersikap sangat disiplin, sesuai dengan tugas dan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Setiap ada keluhan dari pelanggan, karyawan bersedia menerima dan mendengarkan, serta menghadapi pelanggan dengan sikap ramah dan sopan.

6) Kredibilitas (*Credibility*)

Kredibilitas dinilai melalui pertanyaan dengan jumlah item sebanyak 2 item. Deskripsi jawaban responden atas pertanyaan tersebut adalah sebagai berikut.

Tabel 4.12.

Kategori Penilaian Kredibilitas (*Credibility*)

Kategori	Jumlah	Persentase
Sangat Baik	16	10%
Baik	35	22%
Sedang	72	46%
Buruk	33	21%
Sangat Buruk	0	0%
Jumlah	156	100%

Sumber: data diolah (2011)

Berdasarkan data pada Tabel 4.12 diketahui bahwa mayoritas responden menilai kredibilitas Perusda dalam kondisi sedang, yaitu sebanyak 72 orang (46%), dan tidak ada responden yang menilai dalam katagori sangat buruk.

Kredibilitas Perusda Unit Listrik dinilai pelanggan berada dalam kategori sedang. Hal ini diketahui dari kualifikasi profesi, kemampuan, pengetahuan dan pengalaman karyawan Perusda Unit Listrik, serta kesiapan karyawan / manajemen dalam menjamin kelancaran operasional aliran listrik ke pelanggan. Beberapa informan memberikan informasi bahwa aparat Perusda Unit Listrik di Kecamatan Pulau Tiga Kabupaten Natuna telah memiliki pengalaman kerja yang baik dalam melayani publik, namun tingkat pengetahuan terutama mengenai kelistrikan masih dinilai kurang.

7) Keamanan (*Security*)

Keamanan dinilai melalui angket dengan 2 item pertanyaan. Hasil dari jawaban responden mengenai keamanan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.13.

Kategori Penilaian Keamanan (*Security*)

Kategori	Jumlah	Persentase
Sangat Baik	20	13%
Baik	39	25%
Sedang	77	49%
Buruk	20	13%
Sangat Buruk	0	0%
Jumlah	156	100%

Sumber: data diolah (2011)

Berdasarkan data pada Tabel 4.13 menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai keamanan pada unsur pelayanan Perusda dalam katagori sedang, sebanyak 77 orang (49%), dan tidak ada responden menilai keamanan dalam kategori buruk.

Kemanan merupakan salah satu faktor yang cukup menjadi perhatian pelanggan listrik pada Kecamatan Pulau Tiga Kabupaten Natuna. Keamanan yang memiliki nilai sedang secara keseluruhan dinilai dari keamanan kantor / gedung Perusda Unit Listrik, dan keamanan pelanggan dalam menggunakan jasa listrik. Secara umum, pelanggan sudah merasa aman ketika mengkonsumsi listrik yang disediakan Persda Unit Listrik. Namun fasilitas operasional sesuai dengan kebutuhan dalam pelaksanaan tugas penyelenggaraan kualitas pelayanan publik oleh Perusda Unit Listrik di Kecamatan Pulau Tiga Kabupaten Natuna tergolong belum memadai. Selain itu, infrastruktur

pendukung selalu memenuhi standar kualitas dan memenuhi perubahan kebutuhan masyarakat penting untuk ditingkatkan.

8) Akses (*Access*)

Akses dinilai melalui 3 item pertanyaan dengan hasil sebagaimana tabel berikut.

Tabel 4.14.

Kategori Penilaian Akses (*Access*)

Kategori	Jumlah	Persentase
Sangat Baik	16	10%
Baik	103	66%
Sedang	37	24%
Buruk	0	0%
Sangat Buruk	0	0%
Jumlah	156	100%

Sumber: data diolah (2011)

Berdasarkan data pada Tabel 4.14 menunjukkan bahwa akses yang diberikan Perusda dalam katagori baik, yaitu sebanyak 103 orang atau (66%) dan tidak ada responden yang menilai dalam katagori buruk dan sangat buruk.

Akses dinilai oleh pelanggan Perusda Unit Listrik di Kecamatan Pulau Tiga Kabupaten Natuna berada dalam kategori sedang. Penilaian terhadap akses dilakukan melalui penilaian terhadap kemudahan dalam melakukan sambungan baru atau menaikkan daya, kemudahan dalam proses pembayaran tagihan, dan kemudahan dalam

menemui Pejabat Struktural Perusda Unit Listrik (Kepala Perusda, Wakil, Kepala Unit dan sebagainya) maupun petugas unit pelayanan. Hasil wawancara peneliti menunjukkan bahwa proses pembayaran listrik terbilang cukup mudah. Selain pelanggan yang datang ke loket pembayaran, petugas juga bersedia datang ke pelanggan. Perusda unit listrik juga menyediakan bagian yang menangani keluhan pelanggan. Keluhan dapat disampaikan pelanggan melalui *line* telepon, walaupun masih merupakan nomor pribadi dari karyawan Perusda.

9) Komunikasi (*Communication*)

Komunikasi dapat diketahui dari penilaian responden terhadap 3 item pertanyaan mengenai komunikasi. Hasil penilaian tersebut adalah sebagai berikut.

Tabel 4.15.

Kategori Penilaian Komunikasi (*Communication*)

Kategori	Jumlah	Persentase
Sangat Baik	17	11%
Baik	38	24%
Sedang	79	51%
Buruk	22	14%
Sangat Buruk	0	0%
Jumlah	156	100%

Sumber: data diolah (2011)

Berdasarkan data pada Tabel 4.15 memperlihatkan mayoritas responden menilai bahwa komunikasi tergolong sedang, yaitu

sebanyak 79 orang (51%), dan tidak ada responden yang menilai komunikasi dalam katagori sangat buruk.

Komunikasi secara keseluruhan dinilai termasuk dalam kategori sedang. Hal ini dinilai dari kemauan manajemen Perusda Unit Listrik dalam mendengarkan sumbang saran pelanggan, serta pemberian respon terhadap pertanyaan, kritik dan saran dari pelanggan. Pihak manajemen Perusda Unit Listrik di Kecamatan Pulau Tiga Kabupaten Natuna bersedia menerima saran dari pelanggan dengan respon yang cukup baik. Keluhan, kritik, dan saran tersebut kemudian juga ditindaklanjuti, walaupun belum semuanya dapat tertangani oleh Perusda Unit Listrik.

10) Pengertian (*Understanding Customer*)

Pengertian Perusda dinilai oleh responden melalui 3 item pertanyaan. Hasil jawaban responden adalah sebagai berikut.

Tabel 4.16.

Kategori Penilaian Pengertian (*Understanding Customer*)

Kategori	Jumlah	Persentase
Sangat Baik	6	4%
Baik	54	35%
Sedang	85	54%
Buruk	11	7%
Sangat Buruk	0	0%
Jumlah	156	100%

Sumber: data diolah (2011)

Berdasarkan data pada Tabel 4.16 diketahui bahwa kebanyakan responden menyatakan bahwa Perusda memiliki pengertian yang tergolong sedang, sebanyak 85 orang (54%), dan tidak ada responden yang menilai pengertian dalam kategori sangat buruk.

Perhatian yang tergolong sedang terhadap konsumen diketahui dari peran unit pelayanan dalam memberikan jalan keluar terhadap permasalahan pelanggan, pengertian dan kemudahan yang diberikan pihak Perusda Unit Listrik terhadap pengaduan permasalahan pelanggan, serta keterjangkauan harga yang diberikan Perusda kepada pelanggan. Hasil wawancara penelitian menunjukkan bahwa pihak manajemen Perusda Unit Listrik di Kecamatan Pulau Tiga Kabupaten Natuna telah menetapkan harga yang pantas atas beban listrik yang digunakan pelanggan. Selain itu, pihak manajemen Perusda Unit Listrik di Kecamatan Pulau Tiga Kabupaten Natuna mampu mencari jalan keluar yang cukup adil apabila terjadi permasalahan dalam melayani pelanggan, walaupun masih kurang mampu memahami keluhan yang disampaikan pelanggan.

Hasil wawancara terhadap beberapa orang informan kunci memberikan hasil secara keseluruhan berupa tanggapan informan tersebut terhadap kualitas pelayanan yang ditawarkan Perusda Unit Listrik di Kecamatan Pulau Tiga Kabupaten Natuna. Responden memiliki tanggapan yang sangat positif terhadap hasil dari pelayanan listrik yang diberikan oleh perusda unit listrik khususnya di Kecamatan Pulau Tiga.

Seiring dengan hal tersebut dapat dibuktikan dengan hasil wawancara

Kepala Desa Pulau Tiga menyatakan

“Kalau dari segi pelayanan saat ini kami merasakan sangat memuaskan, pelayanan cepat, tanggapan terhadap gangguanpun sangat baik dan terkesan siap kepada pengguna jasa listrik atau masyarakat jika memang suatu saat kami membutuhkan pelayanan hal-hal semacam itu”.

Pelayanan yang dilakukan Perusda telah sesuai dengan yang dicanangkan oleh pemerintah pusat, dalam mencerminkan pemerataan pembangunan hingga ke pelosok desa. Hasil tersebut berdampak kepada desa yang semakin berkembang baik dari segi ekonomi, arus transportasi, pendidikan dan sebagainya. Pelayanan listrik oleh Perusda dinilai sangat membantu masyarakat Pulau Tiga pada umumnya dan masyarakat Desa Tanjung Kumbik Utara serta Masyarakat Desa Pulau Tiga pada khususnya. Namun pelayanan yang telah diberikan dapat ditingkatkan dalam hal transparansi penetapan tarif beban listrik yang semula telah ditetapkan. Hal ini disebabkan banyaknya pertanyaan masyarakat terhadap tarif meteran beban listrik yang ditetapkan oleh Perusda.

Dalam hal SDM (sumberdaya manusia), Perusda dinilai masih memiliki keterbatasan. Keterbatasan ini disebabkan minimnya jumlah dan pengetahuan kelistrikan dari personel yang telah ada pada saat ini. Karena itu, Perusda Unit Listrik dapat mengadakan pelatihan (*training*) yang berkelanjutan sejalan dengan perkembangan teknologi sehingga pelayanan jasa listrik akan lebih maksimal. Perusda Unit Listrik juga dapat

menambah jumlah teknisi listrik yang dapat membantu mengatasi keluhan pelanggan terutama dalam hal gangguan teknis.

2. Perumusan Strategi

Perumusan strategi dilakukan berdasarkan pada kualitas pelayanan listrik yang dilakukan di Kecamatan Pulau Tiga. Dengan tujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat pelayanan listrik terhadap kepuasan pelanggan Perusda Unit Listrik di Kecamatan Pulau Tiga Kabupaten Natuna. Untuk tujuan itu, maka dilakukan analisis terhadap kondisi kualitas pelayanan dengan menggunakan identifikasi terhadap kekuatan dan kelemahan dari kualitas pelayanan Perusda Unit Listrik di Kecamatan Pulau Tiga Kabupaten Natuna.

Dalam melakukan analisis, faktor-faktor tersebut dikelompokkan menjadi dua faktor, yaitu kekuatan dan kelemahan. Masing-masing faktor tersebut diadopsi dari penilaian terhadap masing-masing indikator pada kualitas pelayanan yang telah dinilai sebelumnya. Adapun identifikasi terhadap masing-masing faktor tersebut adalah sebagai berikut.

a. Identifikasi Kekuatan

Faktor-faktor kekuatan yang dapat dipakai dalam meningkatkan keunggulan pelayanan listrik di Kecamatan Pulau Tiga adalah sebagai berikut.

- 1) Kemutakhiran teknologi atau alat-alat yang digunakan

- 2) Kesesuaian jumlah daya yang tersambung dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat
- 3) Ketepatan waktu Perusda Unit Listrik dalam memutuskan dan menyalakan aliran listrik sesuai dengan jam operasional
- 4) Ketepatan atas perbaikan pengaduan gangguan teknis
- 5) Keramahan dan kesopanan karyawan akan pengaduan teknis
- 6) Perilaku yang baik dari karyawan Perusda terhadap pelanggan
- 7) Kemudahan dalam melakukan sambungan baru atau penambahan daya listrik
- 8) Kemudahan dalam proses pembayaran tagihan

b. Kelemahan

Faktor-faktor kelemahan yang dapat diatasi dalam meningkatkan pelayanan listrik di Kecamatan Pulau Tiga adalah:

- 1) Fasilitas tempat pelayanan administrasi / kantor / gedung dan fasilitas Perusda Unit Listrik yang belum memadai
- 2) Kebersihan, kenyamanan, dan keindahan kantor / gedung Perusda Unit Listrik yang masih tergolong kurang baik
- 3) Kondisi manajemen / Perusda unit listrik dalam memberikan pelayanan yang masih kurang siap
- 4) Adanya pemberlakuan jam operasional selama 7 (tujuh) jam pemakaian dalam sehari

- 5) Kurangnya kehandalan Perusda Unit Listrik dalam mempromosikan jasa, memberikan informasi serta mengkomunikasikannya kepada masyarakat
- 6) Kurangnya ketanggapan manajemen Perusda Unit Listrik terhadap permasalahan yang dihadapi masyarakat
- 7) Kurangnya kesiapan dan kesediaan manajemen Perusda Unit Listrik dalam membantu permasalahan yang dihadapi oleh pelanggan
- 8) Daya tanggap karyawan yang masih kurang atas pengaduan gangguan teknis
- 9) Tidak adanya jaminan kontinuitas (kelangsungan) *suplay* daya yang diberikan
- 10) Kualifikasi profesi, kemampuan, pengetahuan dan pengalaman karyawan Perusda Unit Listrik yang masih tergolong lemah
- 11) Kurang siapnya karyawan / manajemen dalam menjamin kelancaran operasional aliran listrik ke pelanggan
- 12) Keamanan kantor / gedung Perusda Unit Listrik yang masih kurang
- 13) Kurangnya keamanan pelanggan dalam menggunakan Jasa Listrik
- 14) Kurangnya kemauan manajemen Perusda Unit Listrik dalam mendengarkan sumbang saran pelanggan
- 15) Minimnya pemberian respon terhadap pertanyaan, kritik dan saran dari pelanggan

- 16) Peran unit pelayanan dalam memberikan jalan keluar terhadap permasalahan pelanggan yang masih kurang
- 17) Pengertian dan kemudahan yang diberikan pihak Perusda Unit Listrik terhadap pengaduan permasalahan pelanggan yang terbilang kurang
- 18) Tarif harga yang diberikan Perusda kepada pelanggan yang kurang terjangkau

Berdasarkan uraian tersebut telah diketahui berbagai kelebihan maupun kekurangan Perusda dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Karena itu, dirumuskan suatu strategi yang dapat digunakan untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Strategi yang disusun untuk dapat meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan adalah strategi yang berfokus pada perbaikan-perbaikan internal Perusda. Strategi-strategi yang dapat dijalankan Perusda dalam melakukan perbaikan internal tersebut antara lain sebagai berikut.

- a. Mengajukan permohonan bantuan kepada Pemerintah Daerah agar Perusda dapat menambah dan memperbaiki fasilitas, baik pada tempat pelayanan, administrasi, maupun gedung kantor Perusda.
- b. Indikator wujud fisik yang dominan adalah ruang interior dan eksterior dan kebersihan ruang pelayanan. Untuk itu sebaiknya dalam melakukan penataan interior dan eksterior tetapi rapi, seperti, kursi untuk tempat duduk pelanggan ditata secara per baris sehingga lebih rapi serta setiap ruangan selalu dibersihkan setiap saat agar terlihat bersih dan

menggunakan teknologi yang lebih canggih dalam memberikan pelayanan seperti penggunaan nomor antrian secara elektronik.

- c. Berupaya untuk meningkatkan kebersihan, kenyamanan, dan keindahan kantor / gedung Perusda Unit Listrik yang dapat dilakukan dengan merekrut pegawai yang khusus ditugaskan di bagian kebersihan.
- d. Menyusun program kerja manajemen yang akan digunakan oleh seluruh manajemen perusahaan untuk bekerja guna mencapai tujuan organisasi, sehingga Perusda menjadi siap untuk melakukan pelayanan kepada pelanggan.
- e. Melakukan penambahan pembangkit dan memanfaatkan sistem interkoneksi yang ada untuk menambah jam operasional pelayanan listrik kepada pelanggan.
- f. Menyusun strategi promosi, menetapkan salah satu karyawan pada bagian sistem informasi manajemen sehingga Perusda menjadi lebih handal dalam memberikan informasi serta mengkomunikasikannya kepada masyarakat.
- g. Dibutuhkan bagian *customer service* yang bertugas mengatasi keluhan atau permasalahan yang dihadapi pelanggan serta bertugas memberikan informasi kepada pelanggan yang berkaitan dengan pembayaran tagihan, dan karyawan yang bertugas di bagian *customer service* sebaiknya mempunyai kemampuan komunikasi yang baik sehingga bisa lancar dalam berkomunikasi dengan pelanggan.

- h. Mengadakan pelatihan, *training*, diklat, pendidikan, dan lain sebagainya untuk dapat meningkatkan profesionalisme dan kompetensi karyawan pada Perusda.
- i. Menugaskan karyawan yang ahli dalam bagian keamanan untuk meningkatkan keamanan gedung kantor dan aset-aset lain yang digunakan dalam operasional perusahaan.
- j. Melakukan sosialisasi kepada pelanggan tentang kondisi keamanan pada saat penggunaan layanan listrik dari Perusda. Hal ini dilakukan berhubung masih adanya pelanggan yang merasa bahwa penggunaan listrik berarti tidak aman.
- k. Memberikan peluang bagi pelanggan untuk memberikan kritik, dan saran, serta melakukan *follow-up* terhadap kritik dan saran yang diberikan pelanggan.
- l. Upaya yang dilakukan untuk memperbaiki keandalan dan mengatasi kelemahan sistem operasional penyediaan listrik adalah dengan: (1) menambah instalasi saluran transmisi baru, (2) menambah pemasangan kapasitor. Upaya perbaikan yang dilakukan adalah sangat efektif karena kriteria keandalan keamanan terpenuhi. Perbaikan sistem yang dilakukan dapat mengatasi kelemahan sistem, yaitu dapat menurunkan pembebanan saluran transmisi yang kritis dan meningkatkan tegangan yang melewati batas bawah operasi.

C. Pembahasan

Melalui hasil analisis data sebelumnya telah diketahui penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan listrik pada Kecamatan Pulau Tiga, Kabupaten Natuna. Berdasarkan analisis deskriptif data diketahui bahwa pelanggan pada Kecamatan Pulau Tiga memiliki sambungan listrik sebesar 2A, 4A, dan 6A. Namun mayoritas responden memiliki sambungan listrik dengan daya 4A. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai pelayanan listrik yang dilakukan Perusda berada dalam kategori baik. Sebagian responden lainnya menilai kualitas pelayanan listrik dalam kategori sedang dan sangat baik.

Apabila dilihat dari masing-masing indikator, mayoritas responden menilai bahwa indikator kesopanan termasuk dalam kategori sangat baik. Indikator wujud fisik, kehandalan, kompetensi, dan akses berada dalam kategori baik. Indikator yang dinilai sedang oleh mayoritas pelanggan adalah ketanggapan, kredibilitas, keamanan, komunikasi, dan pengertian. Dilihat dari berbagai indikator yang dinilai pada penelitian ini, masih terdapat beberapa indikator yang dinilai oleh beberapa pelanggan berada dalam kategori buruk. Indikator tersebut adalah wujud fisik, ketanggapan, kompetensi, kredibilitas, keamanan, komunikasi, dan pengertian. Bahkan pada indikator wujud fisik masih terdapat pelanggan yang menilai dalam kategori sangat buruk.

Melalui wawancara yang dilakukan peneliti dengan beberapa orang informan kunci, peneliti juga mengetahui gambaran kualitas pelayanan listrik Perusda di Kecamatan Pulau Tiga. Ditinjau dari segi wujud fisik, informan

menyatakan bahwa kantor Perusda memiliki kebersihan yang cukup baik, namun masih dirasa belum nyaman. Hal ini disebabkan ruangan kantor yang dinilai sangat sempit, dan digabungkan dengan ruang mesin. Kondisi ini menyebabkan konsumen merasa kurang nyaman berada di kantor Perusda. Selain itu, dari segi administrasi juga masih terdapat kekurangan karena keterbatasan teknologi yang dimanfaatkan pada administrasi kantor. Perusda sudah memiliki komputer namun tidak memiliki akses internet. Begitu pula halnya dengan fasilitas dan perlengkapan kerja, terutama fasilitas keamanan petugas sendiri, yang belum sesuai dengan standar keamanan kerja. Camat Pulau Tiga menyatakan

”Secara fisik pelayanan perusda untuk level masyarakat desa saat ini cukup baik dan sangat memuaskan, namun di sebalik itu mungkin masih terdapat juga saran pembenahan dari kami selaku masyarakat yang merasakan langsung akan pelayanan jasa listrik yang diberikan Perusda oleh kami. Salah satunya mengenai ruangan, agar sebaiknya diperluas mengingat ruang pelayanan cukup sempit dan juga dukungan akan teknologi dan informasi yang baik agar ke depannya perusda dapat lebih baik dalam menunjang pelayanan jasa listrik kepada masyarakat Pulau Tiga khususnya dan Natuna secara umum”.

Berdasarkan pemantauan melalui sumberdaya diketahui bahwa petugas sudah melaksanakan dan melayani konsumen dengan baik, namun masih terbatas dalam hal jumlah tenaga kerja, serta kemampuan. Secara keseluruhan diketahui bahwa konsumen yang diwakili oleh informan masih merasa kurang puas dengan pelayanan petugas. Selain itu, Perusda juga belum memiliki petugas yang ditugaskan melayani keluhan dan aspirasi dari pelanggan. Namun bukan berarti Perusda tidak mau membantu permasalahan pelanggan. Dari informan diketahui bahwa petugas-petugas Perusda bersedia membantu pelanggan apabila terjadi

masalah dalam sambungan listrik. Dengan masih adanya gangguan teknik, petugas-petugas Perusda dinilai cepat tanggap dalam membantu pelanggan menyelesaikan permasalahan listrik walaupun masih mengalami keterbatasan pada keahlian.

Dalam hal jaminan *supply* listrik, Perusda masih dinilai memiliki keterbatasan. Namun hal ini merupakan faktor eksternal, artinya masyarakat mengetahui bahwa Perusda telah melakukan upaya untuk melayani pelanggan dengan sebaik-baiknya, namun masih terjadi masalah dan masih menghadapi berbagai kendala dari faktor eksternal. Bila ditinjau dari segi kesopanan dan kredibilitas, dapat dikatakan bahwa petugas Perusda telah melakukan pelayanan dengan sopan dan memiliki kredibilitas yang baik.

Melalui perumusan strategi, identifikasi terhadap kekuatan, dan kelemahan bagi pelayanan listrik yang dilakukan Perusda di Kecamatan Pulau Tiga. Kekuatannya antara lain terletak pada adanya kemutakhiran teknologi atau alat-alat yang digunakan, kesesuaian jumlah daya yang tersambung dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat, ketepatan waktu Perusda Unit Listrik dalam memutuskan dan menyalakan aliran listrik sesuai dengan jam operasional, ketepatan atas perbaikan pengaduan gangguan teknis, keramahan dan kesopanan karyawan akan pengaduan teknis, perilaku yang baik dari karyawan Perusda terhadap pelanggan, kemudahan dalam melakukan sambungan baru atau penambahan daya listrik, dan kemudahan dalam proses pembayaran tagihan. Sedangkan kelemahan yang teridentifikasi adalah fasilitas tempat pelayanan

administrasi / kantor / gedung dan fasilitas Perusda Unit Listrik yang belum memadai, kebersihan, kenyamanan, dan keindahan kantor / gedung Perusda Unit Listrik yang masih tergolong kurang baik, kondisi manajemen / Perusda unit listrik dalam memberikan pelayanan yang masih kurang siap, adanya pemberlakuan jam operasional selama 7 (tujuh) jam pemakaian dalam sehari, kurangnya kehandalan Perusda Unit Listrik dalam mempromosikan jasa, memberikan informasi serta mengkomunikasikannya kepada masyarakat, kurangnya ketanggapan manajemen Perusda Unit Listrik terhadap permasalahan yang dihadapi masyarakat, kurangnya kesiapan dan kesediaan manajemen Perusda Unit Listrik dalam membantu permasalahan yang dihadapi oleh pelanggan, daya tanggap karyawan yang masih kurang atas pengaduan gangguan teknis, tidak adanya jaminan kontinuitas (kelangsungan) suplay daya yang diberikan, kualifikasi profesi, kemampuan, pengetahuan dan pengalaman karyawan Perusda Unit Listrik yang masih tergolong lemah, kurang siapnya karyawan / manajemen dalam menjamin kelancaran operasional aliran listrik ke pelanggan, keamanan kantor / gedung Perusda Unit Listrik yang masih kurang, kurangnya keamanan pelanggan dalam menggunakan jasa listrik, kurangnya kemauan manajemen Perusda Unit Listrik dalam mendengarkan sumbang saran pelanggan, minimnya pemberian respon terhadap pertanyaan, kritik dan saran dari pelanggan, peran unit pelayanan dalam memberikan jalan keluar terhadap permasalahan pelanggan yang masih kurang, pengertian dan kemudahan yang diberikan pihak Perusda Unit Listrik terhadap pengaduan permasalahan

pelanggan yang terbilang kurang, dan tarif harga yang diberikan Perusda kepada pelanggan yang kurang terjangkau.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan pelanggan telah merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Perusda Unit Listrik. Hal ini sesuai dengan pendapat Zeithalm, Parasuraman dan Berry (1990: 21) yang menyatakan bahwa kinerja pelayanan dapat dinilai melalui wujud fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), kompetensi (*competence*), kesopanan (*courtesy*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), akses (*access*), komunikasi (*communication*) dan pengertian (*understanding the customer*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengukuran kinerja kualitas pelayanan dapat dilakukan melalui 10 indikator kinerja pelayanan menurut Zeithalm, Parasuraman dan Berry.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa faktor-faktor kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan adalah pada faktor-faktor komunikasi antara perusahaan dengan pelanggan, seperti halnya akses, ketanggapan, komunikasi, dan pengertian. Seluruh dimensi kualitas pelayanan tersebut berkaitan dengan kualitas sumberdaya manusia yang ada pada perusahaan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa faktor utama yang menjadi perhatian bagi Perusda Kecamatan Pulau Tiga dalam memberikan kualitas pelayanan listrik adalah sumber daya manusia. Pendapat ini didukung oleh Hadiati dan Ruci (1999) yang menyatakan bahwa faktor kunci keberhasilan penyelenggaraan suatu jasa pelayanan adalah pada kemampuan menghadirkan *customer service* kepada

masyarakat, yang merupakan suatu filosofi baru dunia untuk merajakan kepentingan para pelanggannya. Dengan adanya *customer service*, maka komunikasi antara pelanggan dengan perusahaan akan semakin erat.

Secara keseluruhan, dari dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang diukur peneliti dapat dikatakan bahwa pelanggan menilai kualitas pelayanan Perusda Unit Listrik di Kecamatan Pulau Tiga sudah dapat dikatakan baik. Dengan penilaian pelanggan ini dapat dikatakan bahwa Perusda Unit Listrik sudah cukup mampu memberikan kepuasan terhadap pelanggan dalam menyediakan layanan listrik. Hal ini didukung oleh pendapat Ahuja, Mahlawat, dan Masood (2011) yang menyatakan bahwa kualitas layanan yang tinggi akan memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan pelanggan senang. Berdasarkan pendapat ini dapat dikatakan bahwa Perusda Unit Listrik telah cukup mampu memuaskan dan membuat pelanggan di Kecamatan Pulau Tiga merasa senang.

Namun pada penelitian ini kualitas pelayanan yang diukur dibatasi pada kinerja kualitas pelayanan yang diberikan Perusda Unit Listrik kepada pelanggan. Peneliti tidak melakukan pengukuran terhadap kualitas pelayanan yang diharapkan pelanggan. Hal ini didasarkan pada pendapat Randheer, Motawa, dan Vijay (2011) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan umumnya divisualisasikan oleh pelanggan sebagai jumlah dari persepsi pelanggan yang diperoleh melalui pengalaman atas pelayanan yang diterima. Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti diketahui bahwa pelanggan pada Kecamatan

Pulau Tiga hanya mempunyai pengalaman atas pelayanan yang dilakukan oleh Perusda Unit Listrik Kecamatan Pulau Tiga.

Universitas Terbuka

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan dan saran, sebagaimana uraian berikut.

A. Simpulan

Simpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

1. Analisis deskriptif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan listrik telah dinilai baik oleh pelanggan listrik pada Kecamatan Pulau Tiga. Yakni sebesar 67% responden menyatakan kualitas pelayanan listrik dalam kondisi baik. Sisanya adalah responden yang menilai kualitas pelayanan dalam kategori sedang, dan sangat baik, dengan jumlah masing-masing sebanyak 31% untuk kategori sangat baik dan 2% untuk kategori sedang.
2. Kekuatan pelayanan listrik yang dilakukan Perusda terletak pada adanya kemutakhiran teknologi atau alat-alat yang digunakan, kesesuaian jumlah daya yang tersambung dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat, ketepatan waktu Perusda Unit Listrik dalam memutuskan dan menyalakan aliran listrik sesuai dengan jam operasional, ketepatan atas perbaikan pengaduan gangguan teknis, keramahan dan kesopanan karyawan akan pengaduan teknis, perilaku yang baik dari karyawan Perusda terhadap pelanggan, kemudahan dalam melakukan sambungan baru atau penambahan daya listrik, dan kemudahan dalam proses pembayaran tagihan.

3. Kelemahan Perusda adalah fasilitas tempat pelayanan administrasi / kantor / gedung dan fasilitas Perusda Unit Listrik yang belum memadai, kebersihan, kenyamanan, dan keindahan kantor / gedung Perusda Unit Listrik yang masih tergolong kurang baik, kondisi manajemen, adanya pemberlakuan jam operasional selama 7 (tujuh) jam pemakaian dalam sehari, kurangnya kehandalan Perusda Unit Listrik dalam mempromosikan jasa, memberikan informasi serta mengkomunikasikannya kepada masyarakat, kurangnya ketanggapan manajemen Perusda Unit Listrik terhadap permasalahan yang dihadapi masyarakat, dan tarif harga yang diberikan Perusda kepada pelanggan yang kurang terjangkau.
4. Rumusan strategi yang diperoleh melalui identifikasi kelemahan dan kekuatan guna meningkatkan kualitas pelayanan listrik adalah sebagai berikut:
 - a. Mengajukan permohonan bantuan kepada Pemerintah Daerah agar Perusda dapat menambah dan memperbaiki fasilitas, baik pada tempat pelayanan, administrasi, maupun gedung kantor Perusda.
 - b. Indikator bukti fisik yang dominan adalah ruang interior dan eksterior dan kebersihan ruang pelayanan. Untuk itu sebaiknya dalam melakukan penataan interior dan eksterior tetap kelihatan rapi.
 - c. Berupaya untuk meningkatkan kebersihan, kenyamanan, dan keindahan kantor / gedung Perusda Unit Listrik.
 - d. Melakukan penambahan pembangkit dan memanfaatkan sistem interkoneksi yang ada untuk menambah jam operasional pelayanan listrik.

- e. Menyusun strategi promosi, menetapkan salah satu karyawan pada bagian sistem informasi manajemen sehingga Perusda menjadi lebih handal dalam memberikan informasi serta mengkomunikasikannya. Misalnya bagian *customer service* yang bertugas mengatasi keluhan atau permasalahan yang dihadapi pelanggan.
- f. Mengadakan program *capacity building* (program pendidikan dan pelatihan), dan lain sebagainya untuk dapat meningkatkan profesionalisme dan kompetensi karyawan pada Perusda.
- g. Melakukan sosialisasi kepada pelanggan tentang kondisi keamanan pada saat penggunaan layanan listrik dari Perusda.

B. Saran

Dengan kesimpulan yang diperoleh tersebut, peneliti memberikan saran sebagai berikut.

1. Kepada Pemerintah Pusat khususnya PT. PLN (Persero) diharapkan melakukan pembangunan infrastruktur bidang kelistrikan secara berkeadilan, agar masyarakat di daerah terluar atau perbatasan atau beranda depan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) dapat menikmati pelayanan listrik yang handal dan murah/terjangkau (sesuai tarif dasar listrik yang ditetapkan oleh Pemerintah).
2. Kepada Pemerintah Pusat diharapkan agar merevisi Undang-Undang tentang kelistrikan untuk memberi peluang kepada Pemerintah daerah mengambil

- peran yang lebih besar dalam pembangunan dibidang kelistrikan, karena peraturan perundangan yang ada saat ini dianggap belum memadai sehingga pembangunan daerah untuk mensejahterakan masyarakat tidak bisa berjalan dengan baik karena listrik.
3. Kepada Perusda, diharapkan dapat melakukan peningkatan yang berkelanjutan terhadap kualitas pelayanan listrik di Kecamatan Pulau Tiga. Peningkatan tersebut dapat dilakukan antara lain dengan menerapkan salah satu, atau beberapa strategi yang telah dirumuskan peneliti. Dengan demikian diharapkan kepada Perusda agar bersedia menerapkan strategi yang telah dirumuskan peneliti.
 4. Pemerintah Daerah Kabupaten Natuna, diharapkan dapat memberi perhatian dan dukungan yang lebih besar kepada Perusda dalam upaya meningkatkan pelayanan listrik yang akan diberikan kepada pelanggan. Pemerintah Daerah Kabupaten Natuna diharapkan bersedia menetapkan regulasi mengenai tarif listrik daerah, serta melakukan pembangunan infrastruktur secara berkelanjutan khususnya di Kecamatan Pulau Tiga.
 5. Kepada peneliti selanjutnya, diharapkan bersedia melakukan perbaikan dengan mengembangkan penelitian ini lebih lanjut, guna memperoleh hasil penelitian yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahire, Sanjay .L dan Ravichandran, T. (2001). "An Innovation Diffusion Model of TQM Implementation". *IEEE Transactions on Engineering Management Journal*, Vol. 48 No. 4, p.445-464.
- Ahuja, M, Mahlawat, S dan Masood, R.Z. (2011). "Study of Service Quality Management with Servqual Model: An Empirical Study Of Govt/Ngo's Eye Hospitals In Haryana". *Indian Journal of Commerce & Management Studies*, Vol-II , Issue -2 March 2011, p. 310-318.
- Akhmad, Jazuli. (2002). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: STIE Widya Wiwaha.
- Ariani, Dorothea Wahyu. (2003). *Manajemen Kualitas: Pendekatan Sisi Kualitatif*, Penerbit Ghalia Indonesia.
- Arikunto, Suharsimi. (2002). *Prosedur Penelitian Sistem Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rinneka Cipta.
- Assegaff, Mohammad. (2009). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda Di Kota Semarang). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 10. No. 2. Juli. Hal. 171 – 186. Unissula Semarang. Semarang.
- Atmawati, Rustika dan Wahyuddin. (2007). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Hal. 1 – 12. Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta.
- Banks, J. (1989). *Priciples of Quality Control*. New York: John Willey and Sons, Inc.
- David, F.R. (2001). *Strategic Management (Concepts and Cases) 8th Ed*, Upper Sadle River, New Jersey. Prentice Hall.
- Departemen Pendidikan Nasional. (2008). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional.
- Dwiyanto, Agus. (1995). *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Fisip UGM.
- _____. (2005), *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Evans, J.R. dan W.M. Lindsay (1996), *The Management and Control of Quality. Edisi ke-3*. Minneapolis: West Publising Company.
- Gaspersz, Vincent. (2003). *Total Quality Management*. Jakarta: Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.

- Hadiati, Sri dan Ruci, Sarwi. (1999). "Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Telkomsel Malang Area". *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Vol.1, No. 1, September 1999: p. 56 – 64*. Surabaya: Universitas Kristen Petra.
- Indriatoro, Nur dan Supomo, Bambang. (2002). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Juliantara, Dadang, 2000, *Menggeser Pembangunan, Memperkuat Rakyat*, Yogyakarta: Lapera Pustaka Utama.
- Kotler, Philip. (2004a). *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium -1*. Jakarta: Indeks.
- _____. (2004b). *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium -2*. Jakarta: Indeks.
- LAN RI, (2003), *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- _____. (2006), *Sistem Administrasi Negara*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Ibrahim, Buddy. (1997). *Total Quality management: Panduan menghadapi Persaingan Global*. Jakarta: Djambatan.
- Lehmann, Donald R. and Winer, Russell S.(1998). *Analysis or Marketing Planning*. Boston: Irwin/ McGraw-Hill.
- Lovelock, Christopher, Wirtz, Jochen, and Hean, Tat Keh. (2002). *Service Marketing in Asia: Managing People, Technology, and Strategy*. Singapore: Prentice Hall.
- Lukman, Sampara, (2007). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Maholtra, N.K. (2005). *Marketing Research, An Aplied Orientation*. New Jersey: Prentice Hall.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. (1995). *Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1995 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum*. Jakarta: Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara RI.
- _____. (2003). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/Kep/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta: Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara RI.
- _____. (2004). *Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta: Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara RI.

- _____. (2004). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*. Jakarta: Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara RI.
- _____. (2009). *Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat*. Jakarta: Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara RI.
- Mulyana. (2002). Kepuasan Pelanggan sebagai Keunggulan Daya Saing: Konsep, Pengukuran, dan Strategik. *EKOBIS. Vol. 3, No. 2, Mei, page 95–103*.
- Porter, Michael E. (1993). *Keunggulan Bersaing: Menciptakan dan Mempertahankan Kinerja Unggul*. Jakarta: PT. Erlangga.
- Presiden Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: Sekretariat Negara RI.
- Randheer, K, Motawa, A.A, dan Vijay, J.P. (2011). Measuring Commuters' Perception on Service Quality Using SERVQUAL in Public Transportation. *International Journal of Marketing Studies Vol. 3, No. 1; February 2011, p. 21-34*.
- Rangkuti, Freddy. (2008). *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto dan Atik. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sabarguna, Boy S. (2004). *Pemasaran Rumah Sakit*, Yogyakarta: Penerbit Konsorsium Rumah sakit Islam Jawa Tengah.
- Schnaars, S.P. (1991) *Marketing Strategi: Customers and Competitions*. Edisi Kedua, New York: Free Press.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono (1997) *Metode Penelitian Adminstrasi*, Bandung: Penerbit CV Alfabeta.
- _____. (2004). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sujarweni, V Wiratna. (2008). *Belajar Mudah SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Ardana Media.
- Sulistyo, Basuki. (1999). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

- Sutjipto, B.W. (1995) *Strategi Manajemen Kualitas Dalam Era Globalisasi. Usahawan*. Oktober. Hal. 6-11.
- Syafei, Inu Kencana. (2006). *Ilmu Administrasi Publik Edisi Revisi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. (1997) *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- _____. (2004) *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta Penerbit Andi.
- _____, dan Chandra, Gregorius. (2005). *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Umar, Husein. (1997) *Metodologi Penelitian Aplikasi Dalam Pemasaran*. Jakarta: Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Warella Y. (1997). *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*. Pidato Pengukuhan sebagai Guru Besar Ilmu Administrasi Negara. Semarang: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro.
- Zeithalm, V.A, Parasuraman, A & Berry, L.L. (1990). *Delivering Quality Service balancing Customer Perception and Expectation*. New York: The Free Press.
- _____. (1994). "Reassessment of Expectation as Comparison Standart in: Measuring Service Quality: Implication for Further Research". *Journal of Marketing*. Volume 58 (Januari) p. 111-124.
- _____, and Bitner, M.J. (2003). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: McGraw Hill.

**PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA**

Jl Cabe raya, pondok Cabe Ciputat 15418
Telp. 021-7415050, Fax. 021-7415588

Nama : Ir. B a s r i
NIM : 016082567
Tempat dan Tanggal Lahir : Ranai, 21 Februari 1966
Registrasi Pertama : 2009.1
Riwayat Pendidikan : 1. SD Negeri 02 Ranai Tahun 1979
2. SMP Negeri 01 Ranai Tahun 1982
3. SMAK BPPK Bandung Tahun 1985
4. S1 Teknologi Industri Pertanian, Institut Teknologi Indonesia Serpong Banten Tahun 1992
Riwayat Pekerjaan : 1. Kepala Seksi Pertamanan Kota Direktorat Pemukiman dan Pengembangan Sosial Otorita Pengembangan Daerah Industri. Pulau Batam 1997
2. Kepala Seksi Kehutanan Dinas Pertanian dan Pertambangan Provinsi Kepulauan Riau 2005
3. Kepala Bidang Informasi dan Ketenaga kerjaan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Kepulauan Riau 2006
4. Kepala Sub Dinas Pertambangan Umum dan Ketenagalistrikan Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Natuna 2007
5. Kepala Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Natuna 2007
6. Asisten Bidang Administrasi Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Natuna 2011 - Sekarang
Alamat Tetap : Jl Kartini IV Blok E No 5B Sie Harapan, Sekupang-Batam 29422
Telp./Hp : Rumah: 0778-322767
HP: 0811773536
08192280000
Email : basri_ntx@yahoo.com

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
UPBJJ-BATAM
T.A 2011**

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Pelanggan Perusda Unit Listrik
Kec. Pulau Tiga
Di Tempat

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : B A S R I
Nim : 016082567
Semester : IV (Empat)
Keterangan : Mahasiswa MAP Universitas Terbuka
UPBJJ-Batam.

Dengan ini mengajukan permohonan Kuesioner / angket untuk keperluan penelitian yang saya lakukan, maka saya mohon kepada Bapak/Ibu Pelanggan Perusda Unit Listrik Kecamatan Pulau Tiga berkenan mengisi kuesioner ini. Adapun semua informasi dari kuesioner ini terjamin kerahasiaannya. Kuesioner ini dilakukan untuk kepentingan Penelitian Ilmiah di Universitas Terbuka UPBJJ-Batam. Tidak lupa saya ucapkan terima kasih atas kesediaan dan bantuan bapak/ibu untuk mengisi kuesioner ini.

Hormat Saya,

B A S R I

IDENTITAS RESPONDEN

Petunjuk :

Ketentuan Umum

1. Daftar pertanyaan diajukan kepada informan / responden (Masyarakat Kecamatan Pulau Tiga) yang menjadi pelanggan atau konsumen Perusda Unit Listrik dalam hal untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Perusda Unit Listrik dalam memberikan jasa listrik kepada masyarakat Kecamatan Pulau Tiga.
2. Daftar pertanyaan ini sama sekali tidak digunakan untuk mencari kesalahan pihak manapun melainkan hanya untuk keperluan penelitian ilmiah dalam rangka tugas penulis dalam menyelesaikan studi pada Universitas Terbuka.
3. Bapak / Ibu / Saudara diminta menjawab pertanyaan di bawah ini dengan memberi tanda silang (X) atau mengisi titik-titik kosong yang telah disediakan, sesuai dengan keadaan dan kondisi yang sebenarnya
4. Berikan jawaban atas pernyataan dalam kuesioner dengan memberikan tanda Silang (X) pada skala 1 – 5 yang sudah tersedia, dimana nilai 1 - 3 menunjukkan kecenderungan kualitas negatif (Sangat Kurang, Kurang dan Cukup) dan nilai 4 - 5 diartikan sebagai kecenderungan kualitas yang baik (Baik dan Sangat Baik). Penilaian terhadap pernyataan tersebut diharapkan sesuai dengan realita yang sesungguhnya.
5. Kerahasiaan informan / responden dijamin sepenuhnya oleh peneliti.
6. Informan / responden diminta kesediannya untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya.

II. Data Identitas Responden

Nomor Kode Informan / Responden

Nama : _____

Umur : _____

Jenis Kelamin : _____

Pekerjaan : _____

Pendidikan : _____

Daya Tersambung : _____

DAFTAR PERNYATAAN

1. Tempat pelayanan administrasi / kantor / gedung dan fasilitas Perusda Unit Listrik

Sangat Kurang	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik

2. Kebersihan, kenyamanan dan keindahan kantor / gedung Perusda Unit Listrik.

Sangat Kurang	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik

3. Kemutakhiran Teknologi atau alat-alat serta media yang digunakan Perusda Unit Listrik dalam melayani pelanggan (Pemasangan / perbaikan / pengaduan).

Sangat Kurang	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik

4. Kesiapan manajemen / Perusda unit listrik dalam memberikan pelayanan

Sangat Kurang	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik

5. Kesesuaian jumlah daya yang tersambung dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat

Sangat Kurang	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik

6. Pemberlakuan jam operasional selama 7 (tujuh) jam pemakaian dalam sehari

Sangat Kurang	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik

7. Ketepatan waktu Perusda Unit Listrik dalam memutuskan dan menyalakan aliran listrik sesuai dengan jam operasional ke pelanggan

Sangat Kurang	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik

8. Kehandalan Perusda Unit Listrik dalam mempromosikan jasa, memberikan informasi serta mengkomunikasikannya kepada masyarakat.

Sangat Kurang	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik

9. Ketanggapan manajemen Perusda Unit Listrik terhadap permasalahan yang dihadapi masyarakat

Sangat Kurang	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik

10. Kesiapan dan kesediaan manajemen Perusda Unit Listrik dalam membantu permasalahan yang dihadapi oleh pelanggan

Sangat Kurang	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik

11. Daya tanggap karyawan atas pengaduan gangguan teknis.

Sangat Kurang	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik

12. Jaminan dan ketepatan atas perbaikan pengaduan gangguan teknis.

Sangat Kurang	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik

13. Jaminan kontinuitas (kelangsungan) suplay daya yang diberikan.

Sangat Kurang	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik

14. Keramahan dan kesopanan karyawan atas pengaduan gangguan teknis.

Sangat Kurang	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik

15. Perilaku Karyawan Perusda Unit Listrik di depan pelanggan

Sangat Kurang	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik

16. Kualifikasi profesi, kemampuan, pengetahuan dan pengalaman karyawan Perusda Unit Listrik

Sangat Kurang	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik

17. Kesiapan karyawan / manajemen dalam menjamin kelancaran operasional aliran listrik ke pelanggan

Sangat Kurang	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik

18. Keamanan kantor / gedung Perusda Unit Listrik.

Sangat Kurang	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik

19. Keamanan pelanggan dalam menggunakan Jasa Listrik

Sangat Kurang	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik

20. Kemudahan dalam melakukan sambungan baru / menaikkan daya.

Sangat Kurang	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik

21. Kemudahan dalam proses pembayaran tagihan

Sangat Kurang	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik

22. Kemudahan dalam menemui Pejabat Struktural Perusda Unit Listrik (Kepala Perusda, Wakil, Kepala Unit dan sebagainya) maupun petugas unit pelayanan.

Sangat Kurang	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik

23. Kemauan manajemen Perusda Unit Listrik dalam mendengarkan sumbang saran pelanggan.

Sangat Kurang	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik

24. Pemberian respon terhadap pertanyaan, kritik dan saran dari pelanggan

Sangat Kurang	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik

25. Peran unit pelayanan dalam memberikan jalan keluar terhadap permasalahan pelanggan.

Sangat Kurang	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik

26. Pengertian dan kemudahan yang diberikan pihak Perusda Unit Listrik terhadap pengaduan permasalahan pelanggan.

Sangat Kurang	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik

27. Keterjangkauan harga yang diberikan Perusda kepada pelanggan

Sangat Kurang	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik

PEDOMAN WAWANCARA

1. Bagaimanakah tanggapan anda mengenai hasil dari pelayanan listrik yang diberikan oleh perusda unit listrik khususnya di Kecamatan Pulau Tiga ini?
2. Bagaimanakah tanggapan anda terhadap SDM (karyawan) Perusda Unit Listrik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat / pelanggan?
3. Menurut anda apa saja hal-hal yang perlu dilakukan oleh manajemen Perusda kedepannya dalam memberikan pelayanan jasa listrik kepada masyarakat Kecamatan Pulau Tiga?

Universitas Terbuka

LAMPIRAN-HASIL UJI VALIDITAS

Correlations

Correlations

		Bukti Fisik 1	Bukti Fisik 2	Bukti Fisik 3	Bukti Fisik Total
Bukti Fisik 1	Pearson Correlation	1	.255**	.178*	.780**
	Sig. (2-tailed)		.001	.026	.000
	N	156	156	156	156
Bukti Fisik 2	Pearson Correlation	.255**	1	.044	.657**
	Sig. (2-tailed)	.001		.583	.000
	N	156	156	156	156
Bukti Fisik 3	Pearson Correlation	.178*	.044	1	.541**
	Sig. (2-tailed)	.026	.583		.000
	N	156	156	156	156
Bukti Fisik Total	Pearson Correlation	.780**	.657**	.541**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	156	156	156	156

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

Correlations

		Kehandalan 1	Kehandalan 2	Kehandalan 3	Kehandalan 4	Kehandalan 5	Kehandalan Total
Kehandalan 1	Pearson Correlation	1	.050	-.046	-.132	.271**	.473**
	Sig. (2-tailed)		.538	.567	.100	.001	.000
	N	156	156	156	156	156	156
Kehandalan 2	Pearson Correlation	.050	1	.193*	.205*	-.059	.533**
	Sig. (2-tailed)	.538		.016	.010	.464	.000
	N	156	156	156	156	156	156
Kehandalan 3	Pearson Correlation	-.046	.193*	1	.105	.080	.584**
	Sig. (2-tailed)	.567	.016		.194	.321	.000
	N	156	156	156	156	156	156
Kehandalan 4	Pearson Correlation	-.132	.205*	.105	1	-.072	.355**
	Sig. (2-tailed)	.100	.010	.194		.372	.000
	N	156	156	156	156	156	156
Kehandalan 5	Pearson Correlation	.271**	-.059	.080	-.072	1	.527**
	Sig. (2-tailed)	.001	.464	.321	.372		.000
	N	156	156	156	156	156	156
Kehandalan Total	Pearson Correlation	.473**	.533**	.584**	.355**	.527**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	156	156	156	156	156	156

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

Correlations

		Ketanggapan 1	Ketanggapan 2	Ketanggapan 3	Ketanggapan Total
Ketanggapan 1	Pearson Correlation	1	.452**	.422**	.806**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	156	156	156	156
Ketanggapan 2	Pearson Correlation	.452**	1	.421**	.770**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	156	156	156	156
Ketanggapan 3	Pearson Correlation	.422**	.421**	1	.786**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	156	156	156	156
Ketanggapan Total	Pearson Correlation	.806**	.770**	.786**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	156	156	156	156

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

Correlations

		Kompetensi 1	Kompetensi 2	Kompetensi Total
Kompetensi 1	Pearson Correlation	1	.024	.692**
	Sig. (2-tailed)		.766	.000
	N	156	156	156
Kompetensi 2	Pearson Correlation	.024	1	.738**
	Sig. (2-tailed)	.766		.000
	N	156	156	156
Kompetensi Total	Pearson Correlation	.692**	.738**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	156	156	156

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

Correlations

		Kesopanan 1	Kesopanan 2	Kesopanan Total
Kesopanan 1	Pearson Correlation	1	.566**	.875**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	156	156	156
Kesopanan 2	Pearson Correlation	.566**	1	.895**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	156	156	156
Kesopanan Total	Pearson Correlation	.875**	.895**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	156	156	156

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

Correlations

		Kredibilitas 1	Kredibilitas 2	Kredibilitas Total
Kredibilitas 1	Pearson Correlation	1	.284**	.855**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	156	156	156
Kredibilitas 2	Pearson Correlation	.284**	1	.741**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	156	156	156
Kredibilitas Total	Pearson Correlation	.855**	.741**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	156	156	156

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

Correlations

		Keamanan 1	Keamanan 2	Keamanan Total
Keamanan 1	Pearson Correlation	1	.178*	.766**
	Sig. (2-tailed)		.026	.000
	N	156	156	156
Keamanan 2	Pearson Correlation	.178*	1	.769**
	Sig. (2-tailed)	.026		.000
	N	156	156	156
Keamanan Total	Pearson Correlation	.766**	.769**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	156	156	156

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

Correlations

		Akses 1	Akses 2	Akses 3	Akses Total
Akses 1	Pearson Correlation	1	.016	.286**	.740**
	Sig. (2-tailed)		.842	.000	.000
	N	156	156	156	156
Akses 2	Pearson Correlation	.016	1	-.337**	.314**
	Sig. (2-tailed)	.842		.000	.000
	N	156	156	156	156
Akses 3	Pearson Correlation	.286**	-.337**	1	.647**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	156	156	156	156
Akses Total	Pearson Correlation	.740**	.314**	.647**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	156	156	156	156

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

Correlations

		Komunikasi 1	Komunikasi 2	Komunikasi Total
Komunikasi 1	Pearson Correlation	1	.335**	.844**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	156	156	156
Komunikasi 2	Pearson Correlation	.335**	1	.788**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	156	156	156
Komunikasi Total	Pearson Correlation	.844**	.788**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	156	156	156

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

Correlations

		Pengertian 1	Pengertian 2	Pengertian 3	Pengertian Total
Pengertian 1	Pearson Correlation	1	.448**	.350**	.783**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	156	156	156	156
Pengertian 2	Pearson Correlation	.448**	1	.232**	.712**
	Sig. (2-tailed)	.000		.003	.000
	N	156	156	156	156
Pengertian 3	Pearson Correlation	.350**	.232**	1	.750**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003		.000
	N	156	156	156	156
Pengertian Total	Pearson Correlation	.783**	.712**	.750**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	156	156	156	156

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Universitas Terbuka

LAMPIRAN-HASIL UJI RELIABILITAS

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	156	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	156	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.750	3

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	156	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	156	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.660	5

Reliability**Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	156	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	156	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.820	3

Reliability**Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	156	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	156	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.759	2

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	156	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	156	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.885	2

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	156	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	156	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.831	2

Reliability**Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	156	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	156	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.807	2

Reliability**Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	156	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	156	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.659	3

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	156	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	156	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.844	2

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	156	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	156	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.800	3

Lampiran-Analisis Deskriptif Karakteristik Responden

Frequencies

Statistics

Jenis Kelamin

N	Valid	156
	Missing	0

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	116	74.4	74.4	74.4
	Perempuan	40	25.6	25.6	100.0
Total		156	100.0	100.0	

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Usia	156	22	80	41.00	10.064
Valid N (listwise)	156				

Frequencies

Statistics

		Pendidikan	Pekerjaan	Daya Listrik	Lokasi
N	Valid	156	156	156	156
	Missing	0	0	0	0

Frequency Table

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	98	62.8	62.8	62.8
	SLTP	23	14.7	14.7	77.6
	SLTA	31	19.9	19.9	97.4
	DIPLOMA	1	.6	.6	98.1
	SARJANA	3	1.9	1.9	100.0
	Total	156	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Anggota DPRD	1	.6	.6	.6
	Buruh	2	1.3	1.3	1.9
	Honoror	3	1.9	1.9	3.8
	IRT	34	21.8	21.8	25.6
	Nelayan	47	30.1	30.1	55.8
	Pedagang	7	4.5	4.5	60.3
	Petani	21	13.5	13.5	73.7
	PNS	7	4.5	4.5	78.2
	Pegawai Swasta	19	12.2	12.2	90.4
	TNI	1	.6	.6	91.0
	Wiraswasta	14	9.0	9.0	100.0
	Total	156	100.0	100.0	

Daya Listrik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2 Ampere	3	1.9	1.9	1.9
	4 Ampere	85	54.5	54.5	56.4
	6 Ampere	68	43.6	43.6	100.0
	Total	156	100.0	100.0	

Lokasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Desa Tg Kumbik Utara	75	48.1	48.1	48.1
	Desa Pulau Tiga	81	51.9	51.9	100.0
	Total	156	100.0	100.0	