

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 1.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat dibuat kesimpulan tentang Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap kualitas Pelayanan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Sape:

1. Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Sape memiliki nilai 80.08 dengan mutu pelayanan B dan kinerja pelayanan Baik karena berada pada rentang nilai interval konversi IKM 76,61-88,30.
2. Unsur pelayanan yang memiliki nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) tertinggi adalah sarana dan prasarana yaitu 3.41 nilai konversi 85.25, dengan mutu pelayanan B dan kinerja pelayanan Baik, ini dikarenakan PT. PLN (Persero) ULP Sape telah menyediakan perlengkapan yang bisa dipakai sebagai alat dalam pelayanan yaitu laptop atau computer, meja, kursi, mesin dan alat penunjang lainnya termasuk gedung pelayanan dan tempat parkir yang luas, untuk mencapai maksud dan tujuan dalam pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.
3. Unsur pelayanan terendah adalah perilaku penanganan yaitu 3.07 nilai interval konversi IKM 76.75, tetapi masih dalam kategori mutu pelayanan B dan kinerja pelayanan Baik, ini disebabkan karena beberapa

perilaku petugas dalam memberikan pelayanan masih kurang sopan.

4. Masalah yang dihadapi masyarakat yaitu tentang gangguan listrik, pemasangan meteran baru, penambahan dan pengurangan daya, dan besarnya tagihan listrik, dimana semua keluhan masyarakat itu ditangani cepat oleh Petugas PLN dan masyarakatpun sangat puasa atas pelayanan yang diberikan.

## **1.2.Saran**

1. PT. PLN (Persero) ULP Sape harus menerepakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Pemerintah dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang penyusunan survei kepuasan masyarakat terhadap aparatur penyelenggara pemerintah yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat dalam penyelenggara pelayanan publik.
2. Untuk lebih memperbaiki secara umum atas kelemahan unsur pelayanan yang memiliki nilai terendah pada pelayanan PT. PLN (Persero) ULP Sape yaitu perilaku penanganan, agar tidak adanya perilaku yang dilakukan oleh petugas PLN yang merugikan masyarakat maka pemberian sanksi dan evaluasi terhadap pegawai yang melakukan tindakan berupa kurang sopan atau kurang ramah dalam pemberian pelayanan.
3. PT. PLN (Persero) ULP Sape harus melakukan sosialisasi tentang informasi terbaru agar masyarakat mengetahui perubahan Peraturan ataupun Kebijakan Pemerintah tentang Listrik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bahri, S. (2021). *Pengaruh Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) Pembangunan Sumatera Bagian Utara Sektor Balai Pungut duri* (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Biringkanae, A. (2018). *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan di PT. PLN (Persero) Rayon Rantepa Kabupaten Toraja Utara*. *Creative Research Management jurnal*, 4(2), 37-50.
- Credo. (2022). *Kenali Penyebab Gangguan Listrik Dan Cara Mengatasinya*. Credo.Id. <https://credo.id/kenali-penyebab-gangguan-listrik-dan-cara-mengatasinya/>.
- Ekawati, R. J. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan MMC (Muhammadiyah Medical Centre) Terhadap Kepuasan Mahasiswa (analisis regresi tingkat kepuasan mahasiswa FKI UMS)* (Skripsi Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Elisnawati. (2020). *Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Listrik Pascabayar (Studi Desa Sukomoro Kecamatan Rawas Ulu Kabupaten Musi Rawas Utara)*.
- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng*. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1), 21. <https://doi.org/10.23887/jjpe.v11i1.20048>
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Hav Media.
- Harman, S. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Selama Pandemi Covid-19 di Puskesmas Karang Pule* (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Mataram).
- Halim, A. (2019). *Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik di Kelurahan Jempong Kota Mataram*. (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Mataram).
- Hidayat, R., Awaluddin, M., & Candar, C. (2019). *Implementasi Kebijakan Pariwisata Halal Di NTB ( Studi Implementasi Kebijakan Peraturan Daerah Provinsi NTB No . 2 Tahun 2016 Tentang Pariwisata Halal )*. 6(2), 85–92.
- Idris, M. H., & Destari, R. (2019). *Pengaruh Destinasi Pariwisata Pulau Komodo*

*Terhadap Beberapa Aspek Pembangunan di Kabupaten Manggarai Barat  
JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik), 7(1), 56-68.*

Jailani, M. A., Hakim, A., & Suriyadi, S. (2019). Implementasi Kebijakan Bus Rapid Transit System di Kota Mataram. *Jurnal Wacana, Kajian Sosial dan Kemanusiaan*.

Jhon, Crewell. (2013). *Riset Pendidikan (Perencanaan, Pelaksanaan, dan Evaluasi Riset Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar (Edisi Kelima).

Kotler, K., & Philip, K. (2007). *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. Jakarta: Erlangga.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004.

Khairuzzaman, M. Q. (2016). *Kualitas Pelayanan Keluhan Pelanggan Di PT. PLN (Persero) Rayon Sinjai* (Skripsi Universitas Muhammadiyah Mataram) 4(1), 64–75.

Kompas.com. (2020). *apa yang dilakukan jika tagihan listrik tidak sesuai harga*. Kompas.Com. Tren. <https://www.kompas.com/tren/read/2020/05/04/133423265/apa-yang-harus-dilakukan-jika-tagihan-listrik-tak-sesuai-angka-meter?page=all>

Kompas.TV. (2022). *Lengkap, ini cara daftar dan biaya pasang baru listrik PLN*. Kompas. TV. <https://www.kompas.tv/article/217384/lengkap-ini-cara-daftar-dan-biaya-pasangan-baru-listrik-pln>

Kotler, K., & Philip, K. (2007). *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. Jakarta: Erlangga.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004.

Khairuzzaman, M. Q. (2016). *Kualitas Pelayanan Keluhan Pelanggan Di PT. PLN (Persero) Rayon Sinjai* (Skripsi Universitas Muhammadiyah Makassar) 4(1), 64–75.

Marwiyah, S., Mubaroq, H., & Hidayati, Y. N. (2022). *Analisis kualitas pelayanan dan kinerja pegawai kantor desa ambulu kecamatan sumberasih kabupaten probolinggo terhadap kepuasan masyarakat*. Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia. IX, 655–667.

Mi'raji, M. A., Suliawati, & Arfah, M. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan di Patumbak Medan Selatan ( Studi Kasus Pelanggan Dengan Daya 23 . 000 VA )*. 3814, 1–6.

Ningsih, N. F. L. (2017). *Pengaruh Pengembangan Karir Terhadap Kinerja*

*Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Pada PT.PLN(Persero) Rayon Lamongan.* Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 156.

Pasolong, H. (2010) *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Revormasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017.

Permatasari, C. A., Sulandari, S., & Sudharto, J. P. H., (2004). *Oleh : Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Email : Charolina.nandawibowo@gmail.com Abstrak*. 1–9.

PLN.SAPE. (2018). *Profil PT. PLN (Persero) ULP Sape*. PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Sape. [https://www.semuaabis.com/pt-pln-persero-unit-layanan-pelanggan\\_1v-0374-71077](https://www.semuaabis.com/pt-pln-persero-unit-layanan-pelanggan_1v-0374-71077)

Pramino, E dkk. (2021). *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Publik Pada PT. PLN (Persero) ULP Manna*. Creative Research Management jurnal, 4(2), 37-50.

PT. PLN. (2022). *PROFIL PERUSAHAAN pln*. Pln. <https://web.pln.co.id/tentang-kami/profil-perusahaan>

Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Cv Alfabet.

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan r&d*. Alfabeta.

Situmorang, S. H. (2010). *Analisis Data untuk Reset Manajemen dan Bisnis*. Usus Press.

Syahril, S., & Muchtar, R. P. (2016). *Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pemberian Pelayanan Di PT. PLN (Persero) UPJ SUMENEP*. *Prosiding Universitas Wiraraja Sumenep.jurnal* <https://www.ejournalwiraraja.com/index.php/PRD/article/view/314>.

Tanzeh, H. (2018). *Pengantar Metode Penelitian*. Yogyakarta: Hav Media, *hlm*. 181. 59–71.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

**L**

**A**

**M**

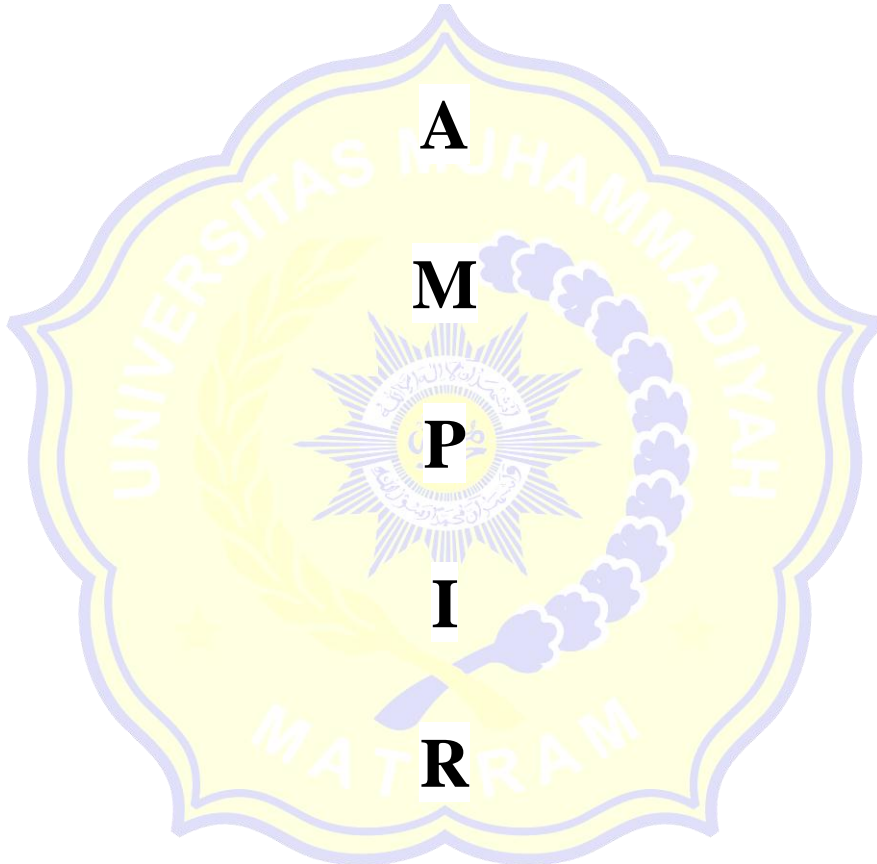
**P**

**I**

**R**

**A**

**N**

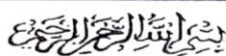


## Lampiran 1 : Surat ijin penelitian



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN  
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram  
Website: fisipol.ummat.ac.i



Nomor : 178 /II.3.AU/F/XI/2022  
Lamp : Proposal Skripsi  
Hal : *Mohon Izin Penelitian*

Mataram, 06 Jumadil Awal 1444 H  
30 November 2022 M

Kepada Yth : **Pimpinan PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Sape**

di –

Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Ba'da salam, Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita dalam melaksanakan aktivitas sehari-hari, Aamiin!

Dalam rangka meyelesaikan syarat-syarat untuk mencapai kebulatan studi program Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram, maka para mahasiswa harus memenuhi Karya Ilmiah (Skripsi), untuk keperluan tersebut kami mohonkan izin bagi mahasiswa berikut:

1. Nama : **Asriani**
2. N I M : 2019B1B013
3. Program Studi : Administrasi Publik
4. Tujuan : Untuk Memperoleh Data
5. Tema /Judul : **"Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Kualitas Pelayanan PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Sape"**
6. Lokasi Penelitian : PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Sape

Demikian atas bantuan dan rekomendasi/izin bagi mahasiswa yang bersangkutan, kami khaturkan terima kasih.

*Wabillahittaufiq Walhidayah  
Wasalamu'alaikum Wr. Wb*



**Dr. H. Maunofa Widayat, S.IP., M.A.**  
NIDN. 0825118501

Tembusan, disampaikan kepada Yth :

1. Rektor UMMat (untuk maklum);
2. Mahasiswa yang bersangkutan;
3. Arsip.

## Lampiran 2 : Surat terima/kerjasama mahasiswa penelitian



PT PLN (Persero)  
UNIT INDUK WILAYAH NTB  
UP3 BIMA  
ULP SAPE

Jalan Lintas Kaleo 84182

Telepon : (0374) 71077, 71367

Facsimile :

Website: <http://www.pln.co.id/ntb>

Nomor : 010.12/MUM.01.01/ULP.SAPE/2022

30 Desember 2022

Lampiran : -

Perihal : Kerjasama Mahasiswa penelitian / Riset

Kepada  
Yth. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu  
Politik Universitas Muhamadiyah  
Mataram  
DI -  
Mataram

Up. Yth,

Menjawab surat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhamadiyah Mataram Nomor : **1178/II.3.AU/F/XI/2022 Tanggal 30 November 2022** Perihal seperti tersebut di atas, bahwa kami telah menyetujui untuk melaksanakan penelitian pada perusahaan kami. Sebagai syarat penyusunan tugas akhir dengan judul “ **Analisis Indeks kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap kualitas pelayanan PT.PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan ( ULP ) Sape**” Adapun yang bersangkutan adalah :

Nama : Asriani  
NIM : 2019B1B013  
Jurusan : Administrasi Publik  
Semester : VII ( Tujuh )

Demikian Surat Ini Kami Sampaikan, Dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

MANAGER




**Lampiran 3 : Hasil pengolahan data dengan SPSS 25 statistics**

**Statistics**

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7		
N	Valid	100	100	100	100	100	100	100		
	Missing	0	0	0	0	0	0	0		
Mean		3.25	3.27	3.19	3.30	3.20	3.13	3.07		
Std. Error of Mean		.048	.047	.049	.054	.047	.053	.048		
Median		3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00		
Mode		3	3	3	3	3	3	3		
Std. Deviation		.479	.468	.486	.541	.471	.525	.477		
Variance		.230	.219	.236	.293	.222	.276	.227		
Range		2	2	2	2	2	2	2		
Minimum		2	2	2	2	2	2	2		
Maximum		4	4	4	4	4	4	4		
Sum		325	327	319	330	320	313	307		

## Frequency Table

### P1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Setuju	71	71.0	71.0	73.0
	Sangat Setuju	27	27.0	27.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### P2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Setuju	71	71.0	71.0	72.0
	Sangat Setuju	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### P3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	4	4.0	4.0	4.0
	Setuju	73	73.0	73.0	77.0
	Sangat Setuju	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**P4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	4	4.0	4.0	4.0
	Setuju	62	62.0	62.0	66.0
	Sangat Setuju	34	34.0	34.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**P5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Setuju	74	74.0	74.0	77.0
	Sangat Setuju	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**P6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	8	8.0	8.0	8.0
	Setuju	71	71.0	71.0	79.0
	Sangat Setuju	21	21.0	21.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**P7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	8	8.0	8.0	8.0
	Setuju	77	77.0	77.0	85.0
	Sangat Setuju	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**P8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Setuju	64	64.0	64.0	67.0
	Sangat Setuju	33	33.0	33.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**P9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	2	2.0	2.0	2.0
	Setuju	55	55.0	55.0	57.0
	Sangat Setuju	43	43.0	43.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Lampiran 4 : Jawaban Responden**

NO.	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	3	3	3	3	3	3	3
2	2	3	2	3	4	3	3	4	4
3	3	4	3	4	3	4	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	2	3	3	3	3	3	3
6	3	3	4	3	3	3	3	4	4
7	3	3	4	3	2	4	4	3	4
8	3	4	4	3	4	3	2	3	3
9	3	3	3	4	3	2	3	3	4
10	3	3	3	4	4	4	4	4	3
11	3	4	3	4	4	3	3	4	3
12	4	3	3	4	3	3	3	3	4
13	4	3	2	4	3	4	3	4	4
14	3	3	3	4	4	3	4	4	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	4	3	4	4	3	3	3	3	3
17	3	3	4	4	3	3	4	4	3
18	3	4	3	3	3	4	3	3	4
19	4	3	4	4	3	3	4	3	3
20	4	3	3	4	4	4	3	3	3
21	3	3	4	3	3	3	4	3	4
22	3	4	4	4	3	4	3	4	4
23	3	3	3	3	3	3	4	3	3
24	4	4	4	4	4	4	4	3	3
25	3	3	3	4	3	3	3	3	2
26	4	3	4	4	4	4	4	4	4
27	3	3	4	2	4	3	3	3	3
28	2	3	4	2	2	3	3	2	3
29	4	3	3	3	4	3	4	3	4
30	4	4	4	4	3	3	4	4	4
31	4	3	4	4	4	3	3	3	4
32	4	3	4	4	4	3	4	4	4
33	3	3	4	4	3	4	4	4	4

34	3	3	3	4	3	3	4	2	2
35	3	4	3	4	3	4	3	4	4
36	3	4	3	3	3	3	4	4	4
37	3	2	3	2	3	3	3	3	3
38	4	3	3	3	3	3	3	4	4
39	4	3	3	3	4	3	2	3	4
40	4	4	3	3	2	3	3	4	4
41	3	4	4	3	3	2	3	4	4
42	3	3	3	4	4	3	3	3	3
43	4	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	4	3	3	3	4	3	3	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	4	3	3	2	3	2	3	3	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	4	3	3	3	4	3	3	4
49	3	3	3	3	3	3	3	3	4
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4
51	3	4	4	3	3	3	3	4	4
52	4	3	3	3	3	3	2	4	3
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	3	4	3	4	3	4	3	4	3
55	4	3	3	3	3	3	3	3	3
56	3	3	3	4	4	3	3	4	4
57	3	4	4	3	3	3	2	4	4
58	3	3	3	3	3	4	3	3	3
59	4	3	3	3	3	3	3	3	4
60	3	3	3	3	3	3	3	3	4
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	3	4	3	4	4	4	3	4	4
63	3	4	4	3	3	3	3	4	3
64	3	3	2	3	4	3	3	4	3
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	3	3	4	3	3	3	3	4
67	4	4	3	3	3	3	3	3	4
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	3	4	3	3	4	3	3	2	4
70	4	4	3	3	3	4	2	3	3
71	3	3	3	3	3	3	3	4	4
72	3	3	3	3	3	3	3	4	3
73	3	4	3	3	3	4	3	3	4
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3

75	3	4	4	4	3	4	3	3	3
76	4	3	3	3	3	3	3	3	4
77	4	3	3	3	4	2	3	4	3
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	4	3	3	4	3	3	2	4	3
80	4	3	3	3	3	3	3	3	4
81	3	3	3	3	3	4	3	3	3
82	3	4	3	4	3	3	3	3	3
83	3	3	3	3	3	2	3	3	3
84	3	3	3	3	3	3	3	3	4
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	3	4	4	3	3	4	2	3	3
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	3	3	3	4	3	3	3	3	3
89	3	3	3	3	3	2	3	4	4
90	4	3	3	4	3	3	3	3	3
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3
92	3	4	3	3	3	2	3	3	4
93	3	3	3	3	4	3	3	3	3
94	3	3	3	3	3	3	3	4	3
95	3	3	3	3	4	2	2	4	3
96	3	4	3	4	3	3	3	3	3
97	4	3	4	3	4	3	3	3	3
98	3	3	3	4	4	3	3	3	4
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	3	3	3	3	3	3	3	4	4
$\Sigma$	325	327	319	330	320	313	307	330	341
Rata-rata	3.25	3.27	3.19	3.3	3.2	3.13	3.07	3.3	3.41
Rata-rata TERTIMBANG	0.3575	0.3597	0.3509	0.363	0.352	0.3443	0.3377	0.363	0.3751
Jumlah	80.08								

## Lampiran 5 : Wawancara

1) Pertanyaan kuesioner dilakukan wawancara agar memperkuat nilai perhitungan

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kemudahan persyaratan pelayanan di PT. PLN (Persero) ULP Sape?

*“2 bulan yang lalu saya ada rejeki untuk pemasangan meteran baru dan saya langsung lapor kepada karyawannya PLN untuk dilakukan pemasangan terkait dengan ...persyaratan pelayanan yang ada di kantor PLN sangat mudah, sehingga tidak menyusahkan saya contohnya ketika saya melakukan pendaftaran meteran baru saya hanya perlu mengumpulkan foto copy KTP dan menjelaskan alamat lengkap rumah... dimana patokannya, masjid atau lapang, samoing kanan atau samping kiri, pokoknya secara detail”*. Bapak Ahmad (05 Desember 2022, jam 10:00).

*“ngomonng-ngomong kemudahan ...terkait dengan persyaratan yang ada di kantor PLN dikatakan mudah dimana saat mengurus sesuatu petugas tidak mengharuskan pemilik nama asli yang pergi ke kantor bisa juga diwaliki oleh keluarga terdekat”*. Ibu Marliah (05 Desember 2022, jam 10:30).

2. Bagaimana pemahaman Bapak/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan di PT. PLN (Persero) ULP Sape?

*“PLN sudah menetapkan alur prosedur sehingga...pelayanan yang diberikan sangat mudah karena petugas PLN melaksanakannya sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan”*. Bapak A. Salam (06 Desember 2022, jam 16: 00).

*“sebelum kita melakukan pemilihan dan pembayaran petugas pelayanan memberitahu dulu apa saja yang harus saya lakukan dan kumpulkan ...pelayanan yang ada di kantor PLN tersistematis dan mudah dimana prosedur yang di terapkan tersusun dengan baik .. dimana saya perna... Saya melakukan penambahan daya hal pertama yang saya lakukan yaitu dengan melaporkan kepada petugas pelayanan PLN kemudian saya langsung diarahkan untuk memilih daya dan membayar”*. Ibu Fatmawati (06 Desember 2022, jam 16:15).



3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di PT. PLN (Persero) ULP Sape?

*“kecepatan waktu petugas dalam ... penyelesaian pelayanan yang dilakukan PLN sangat cepat karena pada saat saya melakukan pelayan di kantor PLN mereka langsung melayani saya dengan cepat sesuai dengan kebutuhan saya”*. Ibu Marfuah (06 Desember 2022, jam 11:23).

*“petugas PLN saat melakukan perbaikan aliran hanya membutuhkan... waktu penyelesaian pelayanan PLN bisa dikatakan cukup cepat karena mereka melakukan sesuai dengan keahliannya.”* Bapak Ihwan (06 Desember 2022, jam 11: 40).

4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan di PT. PLN (Persero) ULP Sape?

*“biayanya itu sudah di tentukan oleh pemerintah masa pihak PLN mau nambah tapi ...biaya/tarif pada pelayanan PLN sangat terjangkau contohnya pemasangan meteran baru saya hanya perlu membayar sesuai dengan apa yang saya beli tanpa membayar kinerja petugas dan saya bebas pilih daya yang saya inginkan mulai dari 450 VA sampai 1300 VA sesuai dengan kebutuhan dan pemasukan saya”*. Ibu Siti Rahma (07 Desember 2022, jam 10:00).

*“ada beberapa jenis biaya yang ditawarkan oleh petugas dan itu bisa dikatakan terjangkau, ..dari pemasangan meteran baru dan penambahan daya yang biayanya berbeda setiap dayanya dan ...masing-masing pelayanan memiliki biaya yang berbeda dan sudah ditetapkan oleh petugasnya mulai dari yang biaya yang besar sampai dengan yang terkecil”*. Bapak Husen (07 Desember 2022, jam 10:45).

5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan di PT. PLN (Persero) ULP Sape?

*“hasil yang saya terima sesuai dengan apa yang diberikan oleh petugas PLN .. pada saat melakukan pendaftaran petugas menyuruh saya membawa data diri dan alamat rumah yang lengkap .... saya mengurus pemasangan meteran baru nama dan alamat saya yang petugas isi sesuai dengan KTP saya, saya merasa puas”*. Bapak M. Saleh (08 2022, jam 09:41).

*“PLNkan hanya berhubungan dengan listrik jadi apa-apa tentang listrik itu yang mereka berikan kepada masyarakat ...produk yang diberikan pln tidak banyak dan harganya juga terjangkau sesuai dengan yang tercantum dalam standar pelayanan mereka”. Bapak Indris (08 Desember 2022, jam 10:00).*

6. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan di PT. PLN (Persero) ULP Sape?

*“kompetensi petugas PLN dalam melakukan sangat cepat dan segit karena....pihak PLN mengerjakan sesuai dengan keahlian mereka dan keterampilan yang mereka miliki saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan tetapi ada beberapa petugas yang kurang teliti dalam pelayanan.” Ibu Timasah (08 Desember 2022, jam 15:00).*

*“perlu di acungi jempol kemampuan yang dimiliki petugas PLN sape karrena...saya puas dengan kompetensi pelaksanaan petugas mereka melakukannya dengan baik sesuai dengan keahliannya dan sangat teliti”. Bapak Dedi Irawan (08 Desember 2022, jam 15:20).*

7. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang perilaku dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramaahan pada pelayanan di PT. PLN (Persero) ULP Sape?

*“kalau ditanya perilaku pegawai maupun satpam yang melayani pada saat saya pergi ke kantori mereka sangat sopan dan sangat menghargai saya ...saya puas dengan sikapnya, kesopanannya saya pergi ke kantor PLN saya dilayani dengan baik oleh petugas dan satpamnya Saya disuruh duduk di kursih tunggu, sembari menunggu petugas pelayanan.” Bapak Hasannudin (10 Desember 2022, jam 09:30).*

*“saya memiliki 2 pendapat tentang sikap mereka ... terkait dengan sikap PLN saya puas tetapi ada beberapa perilaku atau sikap dari beberapa petugas pln mereka menggap enteng tugasnya dimana ketika saya telpon untuk memperbaiki aliran listrik merekah malah menyuruh saya tungguh beberapa hari... karena memang listrik itu kebutuhan yang sangat penting dalam kehidupan kita saat ini”. Bapak A. Hamid (10 Desember 2022, jam 11:00).*

8. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan di PT. PLN (Persero) ULP Sape?

*“PLN sangat menerima saran dan masukan dari masyarakat karena untuk kemajuan kinerja pelayanan mereka”*. Ibu Suryanti (11 Desember 2022, jam 16:00).

*“pada kantor PLN sape mereka menyediakan kotak saran dan masukan dan mereka menerima dengan baik apapun saran dan masukan dari masyarakat, tapi saya jarang memberikan masukan dikarenakan pihak pln menjaga kualitas pelayanan.”*. Ibu Siti Aminah (11 Desember 2022, jam 16:15).

9. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana yang ada di Kantor PT. PLN (Persero) ULP Sape?

*“menurut saya kantor PLN sape memiliki banyak sekali saranan dan prasanannya tapi disini saya hanya menyebutkan beberapa sepengetahuan ...sarana dan prasarana yang ada dikantor PLN sangat lengkap karena dengan adanya tempat parkir yang luas tempat pelayanan dan administrasi yang nyaman dengan dilengkapi 2 kompter dan 2 orang yang melayani, satpam yang cepat dalam menerima tamu”*. Bapak M. Yusuf (11 Desember 2022, jam 17:00).

*“di kantor PLN Sape itu saranan dan prasanannya banyak memberikan banyak manfaat bagi masyarakat ....sarana dan prasarana pada kantor PLN SAPE cukup lengkap dan berkualitas dikarenakan memiliki mobil keliling, motor keliling, 2 gedung dimana gedung pelayanan dan gedung perlatan berbeda dan 1 gedung yang baru diresmikan...”*. Bapak Muhammad (11 Desember 2022, jam 17:32).

2) Wawancara rumusan masalah kedua

1. “Apakah pihak PLN memberikan penanganan yang cepat dan solusi terhadap pelayanan gangguan aliran listrik tersebut?”

*“kami memberikan penanganan yang sangat cepat karena kebutuhan masyarakat itu sendiri sangatlah penting, dikarenakan itu merupakan*

*tugas pokok kami melayani masyarakat yang melakukan pengaduan dimana kepercayaan masyarakat sangat besar akan kinerja PLN ..kami langsung mengarahkan petugas bagian lapangan ...pegawai yang menangani setiap keluhan dapat ditangani oleh pegawai sesuai dengan keahlian dan dapat memberikan rasa aman dan nyaman kepada pelanggan.”* Bapak Arry Ardyawan (13 Januari 2023, jam 09:00).

*“karna ini awal bulan musim hujan dan angin kencang pasti banyak sekali pohon yang tumbang dan saya langsung lapor kepada petugas PLN sape ...Petugas PLN sangat cepat memberikan pelayanan, karna sekarang saya mudah menghubungi pihak PLN dengan menelpon karyawan yang saya kenal dan tidak perlu capek-capek pergi ke kantor.”* Bapak M. Tayeb (13 Januari 2023, jam 14:00).

2. Bagaimana pelayanan yang diberikan pln terhadap pengaduan keluhan mengenai besar atau kelebihan tagihan listrik, dan apakah PLN memberikan solusi?

*“PLN sape memiliki hubungan baik kepada masing-masing kepala desa maupun karyawan ...pelayanan yang diberikan pln sangat menguntungkan masyarakat yang kurang mampu sehingga pihak pln memberikan solusi dimana solusi dari pihak PLN yaitu dengan memberikan subsidi, dan saya juga sering dimintai bantuan oleh masyarakat sekitar dengan memberikan surat keterangan tidak mampu dari kantor untuk mengurus subsidi tersebut dengan begitu masyarakat yang kurang mampu mendapatkan subsidi dari pihak PLN karena memang subsidi itu sendiri tidak diberikan sembarang masyarakat.”* Bapak M. Tayeb (13 Januari 2023, jam 14:10).

*“Pelayanan yang diberikan Pihak PLN sape sangat meringankan masyarakat dalam membayar listrik ..agar pengeluaran masyarakat yang miskin tidak terlalu banyak ...dan petugas PLN memberikan subsidi untuk meringankan pengeluaran masyarakat sesuai dengan pemakain”* Bapak Ahmad (14 Januari 2023, jam 10:00).

3. Bagaimana dengan pelayanan yang diberikan PLN terkait pemasangan meteran baru?

*“Pelayanan yang kami berikan terkait pemasangan meteran baru sangat cepat dikarenakan dengan waktu yang kami berikan minimal 3-7 hari tergantung dari ramai tidaknya jumlah pelanggan baru dan kami akan memberikan masyarakat untuk mengisi formulir yang telah di sediakan ..dan kami ada niatan untuk ...kami juga menawarkan cara mudah dalam pengaduan pemasangan meteran baru yaitu dengan mendaftar online menggunakan aplikasi PLN Mobile agar masyarakat tidak capek datang ke*

*kantor tapi kami belum terlalu merealisasikan aplikasi tersebut kepada masyarakat umum”. Bapak Arry Ardyawan (13 Januari 2023, jam 09:00).*

*“Pelayanan Pihak PLN sangat memuaskan karna dengan kecepatan waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan tersebut dan harga yang sangat terjangkau terserah saya mau pilih 450 VA atau 900 VA, sesuai dengan yang saya inginkan.” Bapak Akbar (14 Januari 2023, jam 16:45).*



## Lampiran 6 : Dokumentasi pada saat penelitian



Gambar 1 : pengambilan data sekaligus wawancara bersama bapak Arry Ardyawan dan ibu Miftahul Khairati selaku supervisor pelayanan



Gambar 2 : Ruangan pelayanan



Gambar 3 : responden sedang mengisi kuesioner sekaligus wawancara



Gambar 4 : wawancara dengan bapak M. Tayeb selaku Kepala Desa Lanta



Gambar 6 : wawancara dengan bapak Ahmad selaku ketua rt



## Lampiran 7 : Teks angket/kuesioner dan wawancara

### ANGET/KUESIONER PENELITIAN

#### **KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN PT. PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN (ULP) SAPE KABUPATEN BIMA**

---

Tanggal Survei :  08.00 - 12.00  
Jam Survei :  13.00 – 17.00

#### **PROFIL**

Jenis Kelamin :  
Usia :  
Pendidikan :  
Pekerjaan :  
Jenis Layanan Yang diterima :

#### **PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PT. PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN (ULP) SAPE**

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kemudahan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di PT. PLN (Persero) ULP Sape?
  - a. Sangat Memuaskan
  - b. Memuaskan
  - c. Kurang Memuaskan
  - d. Tidak Memuaskan
2. Bagaimana pemahaman Bapak/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan di PT. PLN (Persero) ULP Sape?
  - a. Sangat Memuaskan
  - b. Memuaskan
  - c. Kurang Memuaskan
  - d. Tidak Memuaskan
3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di PT. PLN (Persero) ULP Sape?
  - a. Sangat Memuaskan
  - b. Memuaskan
  - c. Kurang Memuaskan
  - d. Tidak Memuaskan



4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan di PT. PLN (Persero) ULP Sape?
  - a. Sangat Memuaskan
  - b. Memuaskan
  - c. Kurang Memuaskan
  - d. Tidak Memuaskan
5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan di PT. PLN (Persero) ULP Sape?
  - a. Sangat Memuaskan
  - b. Memuaskan
  - c. Kurang Memuaskan
  - d. Tidak Memuaskan
6. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan di PT. PLN (Persero) ULP Sape?
  - a. Sangat Memuaskan
  - b. Memuaskan
  - c. Kurang Memuaskan
  - d. Tidak Memuaskan
7. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang perilaku dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan pada pelayanan di PT. PLN (Persero) ULP Sape?
  - a. Sangat Memuaskan
  - b. Memuaskan
  - c. Kurang Memuaskan
  - d. Tidak Memuaskan
8. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan di PT. PLN (Persero) ULP Sape?
  - a. Sangat Memuaskan
  - b. Memuaskan
  - c. Kurang Memuaskan
  - d. Tidak Memuaskan
9. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana yang ada di Kantor PT. PLN (Persero) ULP Sape?
  - a. Sangat Memuaskan
  - b. Memuaskan
  - c. Kurang Memuaskan
  - d. Tidak Memuaskan

## **WAWANCARA**

### **Wawancara Rumusan masalah 1**

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kemudahan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di PT. PLN (Persero) ULP Sape?
2. Bagaimana pemahaman Bapak/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan di PT. PLN (Persero) ULP Sape?
3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di PT. PLN (Persero) ULP Sape?
4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan di PT. PLN (Persero) ULP Sape?
5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan di PT. PLN (Persero) ULP Sape?
6. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan di PT. PLN (Persero) ULP Sape?
7. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang perilaku dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan pada pelayanan di PT. PLN (Persero) ULP Sape?
8. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan di PT. PLN (Persero) ULP Sape?
9. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana yang ada di Kantor PT. PLN (Persero) ULP Sape?

### **Wawancara Rumusan masalah 2**

#### **PROFIL**

Jenis Kelamin :  
Usia :  
Pendidikan :  
Pekerjaan :

1. Masalah keluhan mengenai besar atau kelebihan tagihan listrik yang tidak sesuai dengan pemakaian?
2. Masalah gangguan aliran listrik?
3. Penambahan dan pengurangan daya?