

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS LAYANAN LISTRIK PT.  
PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PLN) DI DESA HILIWOSI KECAMATAN  
ULUSUSUA KABUPATEN NIAS SELATAN**

Oleh :  
Madin Silalahi <sup>1)</sup>  
Darmanto Giawa <sup>2)</sup>  
Universitas Darma Agung, Medan <sup>1,2)</sup>  
E-mail:  
[madinsilalahi@gmail.com](mailto:madinsilalahi@gmail.com) <sup>1)</sup>  
[darmantogiawa443@gmail.com](mailto:darmantogiawa443@gmail.com) <sup>2)</sup>

**ABSTRACT**

*This study aims at examining the problem of public perception of the service quality of the State Electricity Organization (PLN) in Hiliwosi Village, Ulususua District, South Nias Regency. This research belongs to the type of descriptive research with a qualitative approach. Based on the data obtained from research in Hiliwosi Village, it was concluded that the Village Government's efforts to overcome the meter reading problem were Hiliwosi Village Government Apparatuses coming to the field directly, and providing assistance with the community to complain to PT. PLN in terms of replacing the blurry/damaged KWH, Meanwhile, PLN's efforts to overcome the problem of late payment of electricity bills from customers is to give strict sanctions to customers who are late paying. Meanwhile, what factors influence the public's perception of the service quality of the STATE Electric Power Organization (PLN) in Hiliwosi Village, Ulususua District, South Nias Regency, including 3 factors, namely: (1). Functional Factors, (2) Experience Factors, and (3). Consumption Factor.*

**Keywords: Perception, Service**

**ABSTRAK**

Penelitian bertujuan untuk mengkaji permasalahan persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan Organisasi Tenaga Listrik Negara (PLN) di Desa Hiliwosi Kecamatan Ulususua Kabupaten Nias Selatan. Penelitian ini tergolong pada tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Berdasarkan data yang diperoleh dari penelitian di Desa Hiliwosi, ditarik kesimpulan upaya Pemerintah Desa untuk mengatasi masalah baca meter adalah Aparatur Pemerintah Desa Hiliwosi datang ke lapangan langsung, dan melakukan pendampingan dengan masyarakat untuk komplain ke PT. PLN dalam hal penggantian KWH yang buram/rusak, Sedangkan upaya PLN untuk mengatasi masalah keterlambatan pembayaran tagihan listrik dari pelanggan adalah memberikan sanksi yang tegas kepada para pelanggan yang terlambat membayar. Sementara Faktor faktor apa saja yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan Organisasi Tenaga Listrik NEGARA (PLN) di Desa Hiliwosi Kecamatan Ulususua Kabupaten Nias Selatan meliputi 3 faktor yaitu : (1). Faktor Fungsional, (2) Faktor Pengalaman, dan (3). Faktor Konsumsi.

**Kata Kunci : Persepsi, Layanan**

**PENDAHULUAN**

Energi listrik merupakan kebutuhan pokok yang sangat vital bagi kehidupan manusia, dimana segala aktivitas manusia diidentikkan dengan

energi listrik, misalnya sebagai barang elektronik dan saat ini kita hidup di zaman sekarang dimana banyak sekali kemajuan yang diciptakan dan sangat disempurnakan yang membutuhkan energi listrik.

Sebagian besar benda elektronik bekerja jika mereka menggunakan sumber energi atau kekuatan. Melalui Sumber energi listrik semua produk elektronik saat ini dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin dan dimanfaatkan sesuai kebutuhan dan bekerja dengan segala pekerjaan. Bersamaan dengan perkembangan keuangan dan tingkat populasi penduduk Indonesia yang semakin meningkat, kepentingan akan kekuasaan semakin meningkat. Menurut Irma Suciati (2010:12) Listrik berfungsi sebagai penerangan listrik dalam kegiatan sehari-hari. Penyediaan dan Terlebih lagi, pemenuhan kebutuhan listrik merupakan isu yang mengkhawatirkan keberadaan seluruh wilayah setempat. Tenaga sebagai sumber energi telah menjadi kebutuhan rutin yang vital untuk latihan dan kehidupan individu. Pengelolaan sumber bahan bakar harus diupayakan kemajuan-kemajuan esensial yang dapat menegakkan penataan energi listrik secara ideal dan wajar.

Sejalan dengan perkembangan ekonomi dan pertumbuhan penduduk, suatu Negara dituntut untuk menawarkan jenis bantuan sejauh memenuhi kebutuhan daerah setempat. Penatausahaan terhadap kebutuhan kekuasaan masyarakat sebagai pemenuhan pembeli merupakan kepentingan yang harus dipenuhi oleh otoritas publik melalui organisasi kekuasaan negara. Persyaratan untuk kekuasaan dari klien terus berkembang sesekali. Untuk tetap melayani kebutuhan daya listrik pemakai, maka pelayanan tenaga listrik dari para pemakai, pelayanan terhadap listrik harus dibuat dengan minat yang berkembang untuk daya. Pada hakekatnya pelayanan merupakan serangkaian kegiatan sebagai proses pelayanan Pada dasarnya administrasi adalah suatu perkembangan dari suatu siklus bantuan yang terjadi secara rutin dan terus-menerus meliputi seluruh kehidupan individu di dalam kehidupan masyarakat. Menurut Soegiarto dalam

Rizal (2017:54) pelayanan dicirikan sebagai kegiatan yang diambil untuk mengatasi masalah orang lain yang tingkat pemenuhannya harus dirasakan oleh individu yang melayani atau dilayani. Salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN), khususnya Organisasi Tenaga Listrik Negara (PLN) memegang peranan penting bagi wilayah yang lebih luas yang berkewajiban untuk mengawasi dan memberikan kekuasaan untuk mengatasi masalah setiap individu Indonesia, tidak mengabaikan untuk menawarkan bantuan besar, sejauh memenuhi kebutuhan energi listrik. , menjamin keamanan, ketentraman dan kualitas aktivitasnya baik sekarang maupun nanti. Organisasi Tenaga Listrik Negara atau PLN tentunya sangat mengharapkan daerah setempat memiliki pilihan untuk mengatasi masalah kelistrikan dan memberikan kualitas penyelenggaraan tenaga listrik dengan cara yang mendukung, khususnya dalam organisasi dan administrasi tenaga listrik. Namun, selalu ada kesalahan otoritas dan masalah khusus. Hal inilah yang membuat daerah kecewa dengan administrasi publik. Sampai saat ini, Organisasi Tenaga Listrik Negara atau PLN telah berusaha untuk mengupayakan sifat dukungan terbaik untuk memenuhi kebutuhan klien dengan memenuhi kebutuhan daerah setempat dengan memenuhi kebutuhan tenaga listrik daerah setempat dengan menggunakan tenaga listrik tradisional atau biasanya disebut dengan listrik konvensional. Menurut Bitner dalam Yani (2017:68) kepuasan adalah hasil evaluasi masyarakat yang telah memenuhi persyaratan dan keinginan mereka untuk suatu barang maupun jasa.

Sistem atau Kerangka kerja yang digunakan oleh Perusahaan Listrik Negara atau PLN menangani kebutuhan listrik masyarakat daerah setempat adalah sistem konvensional, di mana pengguna layanan menggunakan energi listrik terlebih dahulu dan membayar kemudian bulan berikutnya. Dengan manfaat listrik yang

konvensional, setiap bulan Perusahaan Listrik Negara atau PLN setiap bulan PLN mencatat meteran, mengerjakan dan memberikan catatan yang harus dibayar oleh pengguna layanan listrik, menagih pengguna layanan listrik yang terlambat atau tidak membayar dan mencabut listrik jika pelanggan terlambat atau tidak mengurus tagihan listrik setelah waktu yang telah ditentukan. Dalam penyelenggaraan ketenagalistrikan biasa, banyak persoalan yang biasa terjadi, baik yang merugikan daerah maupun PLN, termasuk keterlambatan angsuran dan kesalahan pencatatan meteran, Yani (2017:70) Pada dasarnya kepuasan masyarakat untuk menggunakan dan memanfaatkan listrik umumnya terletak antara kepentingan dan pelaksanaan atau hasil namun di Desa Hiliwosi Kecamatan Ulususua Kabupaten Nias Selatan ini masih selalu terjadi kesalahan dalam pelayanan listrik. Jumlah Peningkatan pengguna layanan listrik dari tahun ke tahun menjadi alasan PLN atau PLN berupaya untuk lebih mengembangkan kualitas bantuan yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dari Observasi awal yang dilakukan oleh peneliti masalah yang dihadapi oleh masyarakat Desa Hiliwosi Kecamatan Ulususua Kabupaten Nias Selatan adalah dikarenakan masyarakat lebih memilih menggunakan layanan listrik secara konvensional daripada Prabayar. Listrik konvensional selalu tersedia dan juga tidak semua orang yang memiliki uang cukup untuk membeli token listrik ketika daya listrik pemakaiannya habis. Bagaimanapun, dalam jangka panjang, banyak pengguna layanan listrik mengalami keluhan, untuk pembelian secara langsung ataupun online. Hal yang sering muncul adalah besarnya biaya yang harus ditanggung dan dikeluarkan sehingga masyarakat merasa seperti dibodohi oleh karyawan baca meter (tukang catat maeteran) karena tagihan listrik membengkak yang mengakibatkan pelanggan terkejut saat ingin membayar

listrik yang tagihannya tidak seperti saat membayar bulan-bulan sebelumnya.

Terkadang pengguna layanan listrik merasa terganggu dengan adanya kenaikan biaya-biaya listrik yang tidak seimbang dengan peningkatan kualitas listrik bagi pengguna layanan listrik yaitu masyarakat. Hal yang lain adalah terganggunya aliran listrik secara bergilir yang membuat kegiatan masyarakat menjadi terganggu dan lain sebagainya Kesimpulan yang diambil masyarakat dari kepuasan masyarakat itu sendiri dinamakan persepsi. Jadi persepsi masyarakat menjadi bahan evaluasi terhadap kinerja pemerintah atau organisasi yang bersangkutan. Terlepas dari apakah itu dapat diterima, buruk atau positif, terlepas dari apakah pandangan masyarakat tentang asosiasi yang bersangkutan berubah menjadi referensi atau administrasi yang diberikan oleh alat asosiasi sesuai dengan ketentuan dan standar yang telah ditetapkan atau menyelesaikan pekerjaannya secara ideal atau sesuai. Dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwa masyarakat banyak yang tidak puas dengan layanan listrik yang disebabkan karena pelanggan pengguna listrik pascabayar sering kali bingung ketika mereka akan membayar listrik pada akhirnya malah membengkak sehingga mereka merasa tertipu sebagai pelanggan listrik pasca bayar karena tagihannya sangat membengkak, tidak sama dengan bulan-bulan sebelumnya. Alasan lain adalah dikarenakan penulis ingin mengetahui sampai sejauh mana “PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS LAYANAN PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PLN) DI DESA HILIWOSI KECAMATAN ULUSUSUA KABUPATEN NIAS SELATAN”

## **TINJAUAN PUSTAKA**

Sugihartono, (2007:8) berpendapat bahwa penegasan adalah kapasitas pikiran untuk menafsirkan peningkatan atau siklus untuk

membuat interpretasi mendekati peningkatan ke dalam deteksi manusia. Dalam penegasan manusia ada berbagai perspektif dalam mendeteksi. yang melihat sesuatu sebagai wawasan besar atau positif atau negatif yang akan mempengaruhi aktivitas manusia yang nyata atau asli. Seperti Persepsi Walgito dalam Lestari (2015:8-9) Diungkapkan bahwa wawasan adalah suatu proses untuk disortir, mengartikan peningkatan yang didapat oleh entitas atau individu organik sehingga menjadi sesuatu yang signifikan, dan merupakan tindakan yang tergabung dalam diri orang tersebut

Respon karena wawasan mengenai respon dapat diambil oleh orang-orang dalam struktur yang berbeda. Upgrade mana yang akan mendapat reaksi dari individu bergantung pada pertimbangan individu yang bersangkutan. Mengingat hal ini, perasaan, kemampuan berpikir, perjumpaan yang diklaim oleh orang-orang tidaklah sama, sehingga dalam melihat suatu peningkatan, hasil pemahaman mungkin berbeda mulai dari satu individu kemudian ke individu berikutnya. Semua orang cenderung melihat hal yang persis sama dengan cara yang tidak terduga dan berbeda.

Perbedaan Hal ini dapat dipengaruhi oleh banyak variabel, termasuk informasi, pengalaman dan perspektif. Wawasan juga diidentikkan dengan pandangan seseorang terhadap suatu artikel tertentu dengan berbagai cara dengan memanfaatkan kemampuan yang mereka miliki, kemudian, kemudian, mencoba menguraikannya. Kebijakan dalam persepsi, baik positif maupun negatif, menyerupai catatan yang telah disimpan dengan nyaman di pikiran jiwa kita.

File itu akan muncul dengan cepat ketika ada peningkatan yang memicunya, ada

kesempatan yang membukanya. Wawasan adalah konsekuensi dari kerja otak besar dalam memahami atau mengevaluasi sesuatu yang terjadi di sekitarnya, Lestari, (2015:16). Toha, (2003:154) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang yaitu :

1. Faktor internal : perasaan sentimen, perspektif dan karakter individu, bias, keinginan atau asumsi, pertimbangan (pusat), langkah-langkah pembelajaran, keadaan keberadaan, masalah mental, kualitas dan kebutuhan sebagai minat, dan inspirasi.
2. Faktor luar : dasar keluarga, data yang didapat, informasi dan kebutuhan sekitar, kekuatan, ukuran, alternatif ekstrem, redundansi pergerakan, hal-hal baru dan alami atau barang baru.

Dalam Kamus Bahasa Indonesia (2005:888) kata pelayanan berarti kegiatan yang dilakukan oleh pelayan atau mengurus hal yang dibutuhkan oleh oranglain. Menurut Liberty Pandiangan (2005:3) Arti dari pelayanan adalah kursus menangani kebutuhan melalui latihan orang lain secara langsung. Pengertian Kesepakatan ini memberikan pengaturan bahwa gerakan bantuan memerlukan interaksi administrasi (pengendalian dan koordinasi) untuk mencapai tujuan asosiasi yang sebenarnya. Sesuai dengan pandangan Pandiangan, otoritas publik sebagai tenaga ahli pendampingan dalam menyelesaikan latihan pertolongan di Kantor PLN harus berjalan sebagai pekerja dan pelayan masyarakat.

Birokrasi atau Kesepakatan ini memberikan pengaturan bahwa gerakan bantuan memerlukan interaksi administrasi (pengendalian dan koordinasi) untuk mencapai tujuan asosiasi yang sebenarnya. Sesuai dengan pandangan Pandiangan, otoritas publik sebagai tenaga ahli

pendampingan dalam menyelesaikan latihan pertolongan di Kantor PLN harus berjalan sebagai pekerja masyarakat. Hidayat, (2004:44). Menurut Murdick dalam penelitian Hidayat (2004:42) pelayanan didefinisikan sebagai: “Kegiatan ekonomi yang menghasilkan waktu, tempat, bentuk dan keperluan psikologis.

Pelayanan juga diartikan sebagai hal kontras daripada produk manufaktur”. Pengertian pelayanan menurut Alam (2003:40) yang berarti suatu kegiatan menolong, penyedia keperluan masyarakat (tamu, pembeli dan sebagainya). Gasperz dalam Ardananto (2003:20), pelayanan (jasa) Organisasi pendampingan tidak dibentuk untuk melayani diri sendiri, tetapi untuk melayani daerah dan membuat kondisi pemberdayaan bagi setiap individu dari daerah, mengembangkan kapasitas dan daya cipta mereka untuk mencapai tujuan bersama.

Produk adalah hasil yang teoretis, non-standar, dan tidak dapat disimpan dalam persediaan tetapi dapat dibakar langsung pada saat pembuatan Menurut Murdick dalam penelitian Hidayat (2004:42) pelayanan didefinisikan sebagai: “Kegiatan ekonomi yang menghasilkan waktu, tempat, bentuk dan keperluan psikologis. Pelayanan dan diartikan juga sebagai suatu produk yang kontras daripada produk manufaktur”.

Pengertian pelayanan menurut Poerwadarminta dalam penelitian Alam (2003:40) yang berarti suatu kegiatan menolong, penyedia keperluan pelanggan (tamu, pembeli dan sebagainya). Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Jika

bantuan pelayanan yang didapat atau dilihat sesuai dengan asumsi penerima bantuan, dapat dikatakan bahwa lembaga spesialis tersebut memiliki kualitas yang baik, namun pada kenyataannya jika bantuan yang didapat atau dilihat lebih rendah dari yang diharapkan, dapat dikatakan bahwa bantuan pelayanan tersebut kualitas bantuan buruk.

Kualitas menurut Tjiptono (2007:4) adalah kondisi kuat yang mempengaruhi barang, administrasi, individu, ukuran, dan iklim yang memenuhi asumsi, sehingga kualitas bantuan dapat diartikan sebagai pekerjaan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pembeli dan ketepatan harga. penyampaian dalam menyesuaikan asumsi pelanggan. Sifat eksekusi dikendalikan oleh sejauh mana ia menawarkan jenis bantuan pelayanan kepada masyarakat daerah setempat.

Kualitas kinerja bergerak seiring dengan kemampuan yang dimiliki oleh penyelenggaraan pelayanan yang disertai dengan perilaku dan sikap yang menjunjung tinggi nilai moralitas dan etika pelayanan, serta mempunyai tanggung jawab yang tinggi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya adalah Kualitas pelayanan atau Sifat administrasi dapat diketahui dengan melihat kesan pembeli pada layanan yang mereka dapatkan dengan bantuan tulus yang mereka harapkan.

Jika jasa pelayanan yang diterima sesuai diharapkan, kemudian, pada saat itu, sifat administrasi pelayanan terlihat tepat dan menyenangkan. Sebaliknya, jika bantuan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, kualitas bantuan dianggap buruk. Semakin tinggi hal hal yang diharapkan masyarakat akan pelayanan

terhadap masyarakat, harus diimbangi oleh semakin tingginya profesionalitas dan kualitas yang diberikan.

Pelayanan masyarakat itu dinamis, yang kebutuhannya menyesuaikan situasi dan kondisinya serta membutuhkan kinerja yang dinamis pula terhadap aparatur pelayanan dalam menjalankan tugasnya. Pelayanan masyarakat itu menjadi ujung tombak dari penyelenggaraan sistem pemerintahan. Menurut A. S. Moenir (2006:204) Layanan merupakan "Administrasi pelayanan yang cepat, indah, tidak mengandung kesalahan, mengikuti siklus dan indah, tidak mengandung kesalahan, mengikuti siklus dan teknik pengaturan lebih dahulu." Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan masyarakat dan memuaskan kebutuhan mereka.

Namun, Oleh karena itu, definisi ini diatur oleh pelanggan, tidak berarti bahwa dalam menentukan sifat administrasi organisasi spesialis harus sesuai dengan setiap keinginan, tujuan dan Kepuasan konsumen. Kepuasan masyarakat adalah suatu kondisi di mana kerinduan, harapan dan kebutuhan daerah terpenuhi. Suatu bantuan yang dianggap menyenangkan jika bantuan tersebut dapat mengatasi permasalahan dan asumsi yang ada di masyarakat setempat.

Pengukuran kepuasan masyarakat merupakan komponen penting dalam memberikan administrasi yang lebih baik, lebih mahir dan lebih menarik sehingga lebih efektif dan efisien. Jika orang merasa kecewa dengan bantuan yang diberikan, bantuan tersebut bisa dianggap kurang baik hal Ini penting untuk pelayanan masyarakat, Liberty Pandiangan (2005:6). Menurut Umar (2010:50) kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan masyarakat sesuai dengan apa yang

diharapkannya. Masyarakat yang Senang dengan nilai yang diberikan oleh barang atau jasa mungkin akan menjadi lokal untuk waktu yang lama. Mempertahankan kepuasan masyarakat secara terus menerus akan membina hubungan yang baik dengan masyarakat .

Perusahaan akan bertindak hati-hati dengan memperkirakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dengan baik karena hal yang diharapkan oleh masyarakat adalah dengan kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat tergantung dari persepsi berdasarkan harapan yang diterima mereka apakah sesuai dengan kenyataan sehingga mereka puas dan akan membentuk pengalaman konsumsi yang positif.

Untuk itu perusahaan harus berusaha mempertahankan agar konsumen tetap puas, Karena konsumen yang telah puas pada pembelian awal dan mau memberitahu kepada orang lain pengalaman baik saat menggunakan produk tersebut. Beberapa Metode sebagai tolak ukur untuk mengukur kepuasan masyarakat. Menurut Kotler & Keller dalam Boediono (2003:136) survey dapat mengikuti kepuasan masyarakat secara langsung dan selanjutnya mengajukan pertanyaan tambahan untuk mengukur tujuan pembeli untuk kembali dan merekomendasikan produk kepada orang lain.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini tergolong pada tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Moleong (2011:6) penelitian kualitatif adalah semua yang dikumpulkan mungkin akan menjadi jalan menuju apa yang sebenarnya telah diselidiki. Subjek penelitian akan berisi bagian-bagian informasi untuk memberikan garis besar pendahuluan

laporan. Informasi tersebut berasal dari pembicaraan dengan naskah, catatan lapangan, foto, kaset, laporan individu, catatan atau pembaruan, dan arsip otoritas lainnya secara ilmiah.

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif adalah suatu penelitian dalam kondisi objek alamiah, dimana antara individu dengan latar atau fokus penelitiannya tidak diisolasi kedalam bentuk variabel atau hipotesis, karena antara peneliti dengan tempat dimana dia melakukan penelitiannya.

Selain itu, peneliti sendiri menjadi instrumen kunci dalam penelitiannya, karena penelitian itu sendiri bergantung pada pengamatan yang dilakukan peneliti dalam suatu kawasan tersendiri dan hanya peneliti yang mampu berinteraksi baik dalam bahasanya maupun didalam peristilahannya. Pada metode penelitian deskriptif menurut Moleong (2011:11), data yang dikumpulkan adalah catatan lapangan, foto bukan angka angka.

Selain itu, semua data yang dikumpulkan mungkin akan menjadi jalan menuju apa yang secara khusus telah dieksplorasi. Laporan eksplorasi akan berisi pilihan informasi untuk memberikan garis besar pendahuluan laporan. Informasi tersebut berasal dari pembicaraan dengan naskah, catatan lapangan, foto, kaset, laporan individu, catatan atau pemberitahuan, dan catatan otoritas lainnya.

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif dengan tipe deskriptif untuk mengungkapkan data-data yang telah dihimpun yang berupa kata , gambar dan bukan angka yang didapat dari fenomena lapangan yang bersifat empiris guna menggambarkan dan menafsirkan hasil penelitian. Jenis penelitian ini berupaya menggambarkan kejadian atau fenomena sesuai dengan apa yang terjadi dilapangan. Penelitian ini

bertujuan untuk menjelaskan dan menganalisis mengenai Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Layanan Listrik PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Desa Hiliwosi Kecamatan Ulususua Kabupaten Nias Selatan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Teknologi yang selalu mengikuti perkembangan zaman dan berkembang pada era globalisasi memudahkan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan. Penyelenggaraan Tenaga Listrik Negara (PLN) dalam menangani kebutuhan daerah setempat adalah pasca bayar, khususnya daerah setempat terlebih dahulu dapat memanfaatkan energi listrik dan kemudian mengurus tagihan secara uang riil sesuai dengan pemanfaatan tenaga listrik yang telah dimanfaatkan. Penyelenggaraan Tenaga Listrik Negara (PLN) dalam menangani kebutuhan daerah setempat adalah kerangka pasca bayar, khususnya daerah setempat terlebih dahulu dapat memanfaatkan energi listrik dan kemudian mengurus tagihan secara uang riil sesuai dengan pemanfaatan tenaga listrik yang telah dimanfaatkanyang bertugas untuk menyediakan dan menangani pelayanan terhadap listrik dalam jumlah dan mutu yang sesuai di seluruh wilayah Indonesia. Penyelenggaraan Ketenagalistrikan Negara (PLN) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mengurus seluruh bagian ketenagalistrikan di Indonesia yang dipercayakan untuk memberikan dan memelihara daya listrik untuk kepentingan umum.

PT PLN (Persero) telah menyebar ke seluruh wilayah Indonesia salah satunya area pelayanan jaringan Desa Hiliwosi. Sistem yang digunakan Perusahaan Listrik Negara (PLN) dalam

memenuhi kebutuhan listrik masyarakat melalui sistem pascabayar, yaitu masyarakat menggunakan energi listrik terlebih dahulu setelahnya membayar tagihan secara tunai atau non tunai sesuai pemakaian listrik yang telah digunakan sebelumnya.

Beberapa permasalahan dan hal yang dikeluhkan oleh masyarakat untuk penggunaan pelayanan listrik berupa: Keterlambatan Pembayaran Tagihan listrik merupakan kewajiban yang harus dibayar setiap masyarakat perusahaan tenaga listrik negara (PLN). Jika terlambat membayar, terdapat beberapa konsekuensi yang dibebankan pada masyarakat terkait. Dalam penggunaan listrik seringkali masyarakat pengguna perusahaan listrik negara (PLN) lupa tanggal jatuh tempo pembayaran listrik, akibatnya terkena denda dan sanksi lainnya. mungkin karena masyarakat pengguna listrik pascabayar boleh menggunakan aliran listriknya terlebih dahulu dan dibayar pada akhir bulan.

Berdasarkan hasil wawancara hendaknya sebagai masyarakat yang menggunakan jasa listrik harus memperhatikan setiap aturan dan persyaratan yang telah dibuat agar dipenuhi, supaya terciptanya keadaan yang aman dan nyaman, dengan membayar tagihan rekening listrik tepat waktu. Karena apabila masyarakat tidak membayar dalam waktu tiga bulan akan diberikan surat peringatan atau jika tidak juga membayar tagihan listrik selama berbulan bulan minimal 3 bulan maka akan diputuskan aliran listriknya dari pihak PLN sehingga masyarakat harus datang ke kantor Perusahaan Listrik Negara (PLN) yang letaknya jauh dari Desa untuk membayar kan tagihan agar layanan listrik kembali di aktifkan oleh pihak yang bersangkutan.

Apabila masyarakat tidak membayar dalam waktu tiga bulan akan diberikan surat peringatan atau jika tidak juga

membayar dalam tempo waktu yang lama maka akan diputuskan aliran listriknya oleh PLN. Masalah yang Dihadapi Masyarakat Pengguna Listrik Negara Kesalahan Pencatatan Meter Permasalahan terkait penggunaan listrik Perusahaan Listrik Negara (PLN) terhadap keluhan konsumen diidentifikasi dengan lonjakan biaya penggunaan daya yang tidak sesuai dengan apa yang dinyatakan pada meteran listrik mereka, karena pembacaan meter yang salah oleh perekam meter listrik.

Berdasarkan hasil wawancara masyarakat sering bingung mengapa ketika mereka akan membayar untuk kekuasaan menjelang akhir itu balon sehingga mereka percaya bahwa mereka telah ditipu sebagai masyarakat pengguna listrik Perusahaan Listrik Negara (PLN) karena tagihan sangat banyak tidak sama dan sesuai dengan pembayaran pada bulan bulan yang lalu. Jika konsumen pengguna listrik Perusahaan Tenaga Listrik Negara (PLN) mengalami musibah karena terputusnya penyelenggaraan kekuasaan, sehingga pengusaha (dalam hal ini penyedia tenaga listrik/PLN) bertanggung jawab memberikan imbalan atas kerugian, pencemaran, dan juga musibah yang dialami konsumen atau masyarakat.

Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa apabila apabila ada masalah yang dihadapi masyarakat sebagai pengguna jasa listrik negara atau PLN bukan karena kesalahan masyarakat, dan Perusahaan Listrik Negara (PLN) berusaha menolak dan/atau menyangkal serta tidak bereaksi dan juga tidak memenuhi remunerasi atas perkara tersebut, maka pada saat itu PLN dapat digugat melalui Badan Penyelesaian Perdebatan Pembeli atau pembeli dapat mengajukan kepada kuasa hukum di

rumah pelanggan menurut ketentuan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pasal Pasal 19 ayat (1) "Pelaku bisnis bertanggung jawab untuk memberikan imbalan atas kerugian, pencemaran, dan kerugian pembeli karena memakan produk dan manfaat tambahan yang dikirim atau ditukar.

Listrik adalah kebutuhan yang mulak dan penting bagi keberlangsungan kehidupan masyarakat, bisa dibayangkan bila hidup tanpa adanya pasokan listrik, akan seperti apa kehidupan yang kita jalan. Sejumlah masyarakat Perusahaan Listrik Negara atau PLN mengaku kaget mengetahui tagihan listrik mereka membengkak karena jumlah pemakaian tidak sesuai dengan jumlah yang dibayar, masyarakat terkadang selalu membayar lebih, dikarenakan kesalahan pada saat melakukan pengecekan meteran listrik.

Upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Hiliwosi dalam mengatasi masalah kesalahan keterlambatan dalam membayar tagihan listrik pascabayar oleh masyarakat adalah : Aparatur Pemerintahan Desa menghimbau masyarakat untuk tidak membayar tagihan listrik melampaui batas akhir masa pembayaran agar tidak dikenakan biaya keterlambatan (BK). Aparatur Pemerintahan Desa menghimbau masyarakat untuk Batas akhir masa pemabayaran listrik setiap bulan adalah tanggal 20 (dua puluh).

Aparatur Pemerintahan Desa menghimbau masyarakat untuk tidak terlambat membayar tagihan listrik dikarenakan selain terkena biaya keterlambatan (BK) juga dikenakan sanksi pemutusan. Aparatur Pemerintahan Desa menghimbau masyarakat untuk hal biaya keterlambatan (BK) untuk setiap lembar tagihan dibatasi maksimal 3 (tiga) kali tarif biaya keterlambatan (BK).

Upaya yang dilakukan oleh Pemerintah

Desa Hiliwosi dalam mengatasi masalah kesalahan pencatatan meteran adalah : Aparatur Pemerintahan Desa mendatangi kelapangan langsung untuk mengecek kilo watt hour (KWH) masyarakat sehingga tidak menimbulkan masalah yang membuat kesalahpahaman lagi. Masyarakat dibantu oleh Aparatur Pemerintahan Desa melakukan pelaporan ke PLN kilo watt hour (KWH) meter yang sudah buram sehingga angka kilo watt hour (KWH) tidak nampak jelas, dan kilo watt hour (KWH) meter yang sering rusak, maka pihak perusahaan listrik negara (PLN) akan menggantinya.

Aparatur Pemerintahan Desa selalu memantau saat petugas PLN melakukan pencatatan hasilnya difoto dan harus difoto itu untuk menjadi bukti bahwa mereka datang ke sana dan terlihat meter itu berapa angkanya, terutama apabila ada masyarakat yang mengeluh terhadap besarnya pemakaian listrik setiap minggu atau setiap bulan.

Berdasarkan wawancara tersebut memang sudah dijelaskan bahwa saat proses pencatatan meteran listrik yang dilakukan petugas lapangan sudah sesuai dengan standar operasionalnya dengan cara saat melakukan pencatatan hasilnya difoto untuk menjadi bukti karena disana langsung tertera berapa jumlah pemakaian dibulan itu. Terdapat beberapa masalah yang yang dihadapi oleh para petugas lapangan yang datang ke rumah masyarakat untuk mencatat meteran : Apabila pagar rumah masyarakat daerah setempat dikunci ketika petugas akan merekam meteran, jadi mau tidak mau, perekaman tidak mungkin dilakukan pada waktu yang hampir bersamaan, atau daerah setempat didekati untuk merekam meteran yang sebenarnya dan melapor ke Organisasi Pembatasan Organisasi Tenaga Listri Negara.

Bagi masyarakat yang tidak melaporkan meteran listrik, tagihan akan ditentukan dari penggunaan normal tiga bulan terakhir. Dalam hal selama 3 bulan tersebut terjadi penyesuaian penggunaan daya yang begitu besar sehingga dapat membuat tagihan listrik normal masyarakat membengkak, kendala lainnya, masyarakat yang mencatat meterannya sering keliru melaporkan pemanfaatan tenaga listrik yang dimanfaatkan, selanjutnya membuat tagihan listrik tidak sama dengan apa yang diungkapkannya atau di laporkan.

Berdasarkan wawancara tersebut kalau masyarakat yang menggunakan listrik pascabayar tidak melaporkan juga hasil pemakaian daya listrik, maka pihak Perusahaan Listrik Negara (PLN) melakukan perhitungan penggunaan listrik selama tiga bulan. Dan saat ada masyarakat yang melaporkan hasil pemakaian daya listrik, terkadang hasil pencatatan itu tidak sesuai dengan angka yang tertera pada meteran itu, hal inilah yang menjadi salah satu penyebab ketidakpuasan masyarakat, dan untuk Pihak Perusahaan Listrik Negara (PLN) pun langsung terjun langsung kelapangan langsung untuk mengecek kilo watt hour (KWH) masyarakat agar tidak terjadi kesalah pahaman lagi. Kewajiban Perseroan Terbatas Perusahaan Listrik Negara (PT. PLN) sebagai organisasi yang berkewajiban menangani persoalan energi listrik untuk daerah, tertuang dalam inti bunyi undang-undang ketenagalistrikan dalam Pasal 28 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan. , Penyelenggara Ketenagalistrikan Negara atau PLN sebagai pemberi izin penyediaan tenaga listrik wajib: tenaga listrik yang memenuhi pedoman nilai dan keandalan yang tinggiberlaku.

Memberikan layanan listrik yang baik kepada masyarakat yang terdapat di desa tersebut dan memenuhi ketentuan

keselamatan ketenagalistrikan. Dari hasil wawancara tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa rata rata atau kebanyakan masyarakat di desa ahiliwosi masih menggunakan jasa Listrik Pascabayar dari PT. PLN jika di lihat dari populasi objek dan subyeknya pada suatu desa maupun wilayah dengan memenuhi aturan aturan tertentu yang sudah disepakati.

Banyaknya masyarakat Desa Hiliwosi yang masih menggunakan Listrik pascabayar adalah dikarenakan masyarakat Desa Hiliwosi masih sedikit yang masih mengetahui listrik Prabayar dan masyarakat belum begitu paham dalam mengisi pulsa listrik yang mereka beli dengan memasukkan nomor nomor seri ke dalam meteran listrik prabayar.

## **SIMPILAN DAN SARAN**

### **SIMPULAN**

Kesimpulan Dari hasil penelitian di Desa Hiliwosi dapat ditarik kesimpulan yaitu : Masalah yang dihadapi pelanggan listrik adalah kesalahan baca meter, sedangkan masalah yang dihadapi PT.PLN adalah keterlambatan masyarakat pengguna listrik membayar tagihan listrik tiap bulannya. Upaya Pemerintah Desa untuk mengatasi masalah baca meter adalah dengan Aparatur Pemerintah Desa Hiliwosi mendatangi kelapangan langsung, dan melakukan pendampingan dengan masyarakat untuk komplain ke PT. PLN dalam hal penggantian KWH yang buram/rusak, Sedangkan upaya PLN untuk mengatasi masalah keterlambatan pembayaran tagihan listrik dari pelanggan adalah bagi pelanggan yang telat bayar akan ada sanksi yang tegas dari PLN.

Faktor faktor apa saja yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan Perusahaan Listrik Negara (PLN) di Desa Hiliwosi Kecamatan Ulususua Kabupaten Nias Selatan meliputi 3 faktor

yaitu : (1). Faktor Fungsional, (2) Faktor Pengalaman, dan (3). Faktor Konsumsi

## SARAN

Dari kesimpulan tersebut dapat ditarik beberapa saran yang dirasakan berguna dan bermanfaat sebagai masukan dalam meningkatkan persepsi masyarakat terhadap PT. PLN, adapun saran dari tersebut adalah sebagai berikut: Diharapkan tidak ada lagi salah dalam mencatat meteran agar saat masyarakat membayar listrik diakhir bulan tidak membengkak jadi pihak perusahaan listrik negara (PLN) harus lebih teliti dalam mencatat meteran. Bagi Masyarakat harus tepat waktu saat melakukan pembayaran agar tidak dikenakan sanksi dan sama-sama nyaman antara masyarakat pengguna listrik perusahaan listrik negara (PLN) dan pihak perusahaan listrik negara (PLN) jadikan tidak ada pemutusan listrik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alam, Agus. 2003. *Demokrasi dan Civil Society*. Jakarta: Pustaka LP3ES Indonesia, Anggota IKAPI
- Ardananto, Bagiyo. 2003. *Peranan aparaturn pemerintah dalam pelaksanaan administrasi di distrik sidey*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan prima perpajakan*. Jakarta: PT Rineka Cipta. Hardiansyah, Haris. 2012.. *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta : Gaja Mada University Press.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2005. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta :PT. Bumi Aksara
- Moleong, Lexy J. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja
- Rosdakarya. Scribd. 2013. *PLN, Stimulus PLN, Layanan PLN*. Jakarta. PT. PLN Stephen, P
- Robbins. 2003. *Perilaku Organisasi. Index Pemimpin dan kepemimpinan*. Jakarta : Raja Grafindo. Persada.
- Sugihartono, Amiruddin. 2007. *Persepsi Pelayanan*. PT Bumi Aksara
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. Toha. 2003. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta:Graha Media
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Sosiologi Dan Peran* . Jakarta : Prenada Media Group B. Skripsi dan Jurnal Anita Librianty.(2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Rayon Jawi Pontianak, STIE*
- Boedi Oetomo Irma Susianti. 2010. "Analisis Upaya Peningkatan Kualitas Manajemen Pelayanan Listrik Di Unit Pelayanan Jaringan (UPJ)", (Skripsi Universitas Diponegoro Fakultas Teknik Semarang. Lestari , Nur Rizka Ayuningsih. 2015. "Kualitas Pelayanan PT. PLN (Persero) Di wilayah Makasar Timur", (Skripsi Universitas Hasanuddin Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik).
- Muhammad (2011) *Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pt.Pln (Studi kasus : Kecamatan Tanjung Redeb, Kabupaten Berau)*, Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
- Pandiangan, Liberty (2005), "Analisis Beberapa penyebab yang mempengaruhi Jumlah Permintaan pelayanan Sambungan Listrik,"

(Artikel Universitas Hasanuddin  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu  
Politik)

- Rizal, Muh Yunus Bandu. 2017. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT.PLN (Persero)”, (Skripsi Universitas Hasanuddin. Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik). Yani Riza. 2017. “Efektifas dan Dampak Penggunaan Listrik Kwh-Prabayar PT.PLN (Persero) Pada Masyarakat Kota Kuala Simpang Kabupaten Tamiang”, Jurnal Samudra Ekonomi, Vol 1 No.1
- Wa Nini. (2017). Kualitas Pelayanan Dan Faktor-Faktor Yang Menimbulkan Kepuasan Pelanggan Pengguna Listrik Prabayar Di Kantor Pt. Pln (Persero) Area Sorong, Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Muhammadiyah Sorong.