

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. PLN (Persero)

H. Mustamin¹, Asfarony Hendra Nazwin², M. Wahyullah,^{3*} Asriani⁴
^{1,2,4}Universitas Muhammadiyah Mataram, Nusa Tenggara Barat, Indonesia
³Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi AMM, Nusa Tenggara Barat, Indonesia,

Abstract

This study aims to measure the level of public satisfaction with the quality of service provided by PT. PLN (Persero), using the Sape Customer Service Unit in Bima Regency as a case study. Employing a survey method with a questionnaire as an instrument, this research analyzes nine aspects of service, including facilities and infrastructure, employee behavior, and service completion time. The data analysis technique used questionnaire data with a Customer Satisfaction Survey (CSS) analysis based on the Indonesian Minister of Administrative and Bureaucratic Reform Regulation No. 14 of 2017. The results show that overall, from the nine service elements, the Public Satisfaction Index for PLN Sape services is categorized as Good with a conversion value of 80.08%. The most satisfying aspect is facilities and infrastructure with a conversion value of 85.25%, while the lowest is employee behavior at 76.75%, making it the most dominant factor influencing the level of satisfaction. These findings provide recommendations for PLN management to improve the quality of service to meet public expectations and increase customer satisfaction. This study is expected to serve as a reference for further studies on public satisfaction with electricity services.

Keywords: *satisfaction; public; quality; service*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero), Studi Kasus Unit Layanan Pelanggan Sape, Kabupaten Bima. Menggunakan metode survei dengan instrumen kuesioner, penelitian ini menganalisis 9 aspek pelayanan, seperti antara lain menganalisis berbagai aspek pelayanan, seperti sarana dan prasarana, perilaku petugas, dan waktu penyelesaian layanan. Teknik analisis data yang digunakan yaitu data kuesioner menggunakan analisis Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bersumber pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia No. 14 Tahun 2017. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan dari 9 unsur pelayanan, Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan PLN Sape berada pada kategori Baik dengan nilai konversi IKM 80.08%, aspek yang paling memuaskan yaitu sarana dan prasarana dengan nilai konversi IKM 85,25% dan terendah yaitu perilaku pelaksana 76,75% menjadi faktor yang paling dominan mempengaruhi tingkat kepuasan. Temuan ini memberikan rekomendasi bagi manajemen PLN untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi harapan masyarakat serta meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk studi lebih lanjut mengenai kepuasan masyarakat terhadap layanan publik di sektor kelistrikan.

Kata kunci: *kepuasan; masyarakat; kualitas; pelayanan*

* Penulis korespondensi. mwahyullah0@gmail.com

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan hak setiap warga negara. Salah satu sektor yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat adalah sektor energi listrik. PT. PLN (Persero) sebagai penyedia layanan listrik memiliki peran yang sangat strategis dalam memenuhi kebutuhan energi masyarakat. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh PLN sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan dan keberlangsungan bisnis Perusahaan (Hutubessy *at. all.* 2023).

Pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan baik untuk perusahaan itu sendiri maupun pelanggan, (Wibowati, 2020). Pelayanan Publik adalah tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik pusat, daerah, maupun Badan Usaha Milik Negara (BUMN) bertugas memberikan pelayanan publik, yang meliputi pelayanan administrasi atau penunjang lainnya untuk menyediakan barang atau jasa bagi kepentingan umum, (Bilgah dalam Marwiyah *et al.*, 2022). Pelayanan publik senantiasa berorientasi pada penyedia layanan dan melayani keperluan masyarakat yang memiliki kepentingan kepada instansi, sesuai kebijakan dan tata cara yang telah ditetapkan untuk memuaskan penerima layanan.

Pelayanan publik sangat dibutuhkan manusia untuk memenuhi terkait berbagai macam kepentingannya yang tidak dapat dipenuhi sendiri, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan dan kehidupan manusia tidak dapat dipisahkan. Oleh sebab itu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menuntut kualitas pelayanan yang baik. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat yang menerimanya dengan cara yang sopan, adil, tepat waktu, dan beretika yang baik. Bahkan jika pelayanan yang disampaikan oleh pemerintah tidak bertujuan untuk menghasilkan keuntungan, kualitas pelayanan tetap harus diprioritaskan sesuai dengan tuntutan, harapan, dan kebutuhan masyarakat yang ingin dilayani, (Halim *et al.*, 2019).

Kualitas adalah sesuatu yang dijunjung tinggi oleh pelanggan. Oleh karena itu, kualitas ditentukan oleh pengalaman pelanggan atau konsumen saat ini sehubungan dengan produk atau jasa yang dipilih berdasarkan pandangan pelanggan sebelumnya, (Mi'raji & Arfah, 2020).

Untuk memenuhi tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan instansi pemerintahan yang dianggap cukup berperan dalam menjamin kepuasan masyarakat, (Syahril, 2016). Kepuasan masyarakat merupakan suatu kondisi yang dapat mempengaruhi kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat terhadap produk yang dikonsumsi, (Nasution dalam Damayanti *et al.*, 2019). Karena kepuasan masyarakat terhadap instansi pemerintah sangat penting dengan adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Menurut (Kotler, 2008), semakin baik pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula kepercayaan masyarakat, kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila menerima pelayanan yang berkualitas dan merasa puas atas pelayanan yang diberikan, bahkan perusahaan mungkin memiliki kepercayaan yang tinggi di mata pemerintah.

Menurut Bragan (1992) yang menjelaskan mengapa indeks kepuasan masyarakat digunakan untuk mengukur kualitas layanan yaitu didasarkan pada banyaknya pendapat yang mengatakan bahwa kepuasan masyarakat adalah cara yang baik untuk mengetahui apakah program kualitas berhasil, apapun jenis organisasinya.

Target yang ingin dicapai dari indeks kepuasan masyarakat adalah tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang memuaskan masyarakat, dan diharapkan adanya pengaturan sistem, mekanisme, dan prosedur yang efektif dan efisien sebagai pendukung pelayanan yang berdaya guna dan berhasil guna. Diharapkan peran masyarakat lebih besar dalam upaya peningkatan standar pelayanan publik serta inovasi akan meningkat. Agar unit pelayanan pemerintah memberikan pelayanan yang berkualitas, masyarakat dapat berperan dengan memberikan saran atau menyampaikan keluhannya, (Permatasari *et al.*, 2004).

PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Sape merupakan perusahaan pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan listrik masyarakat di wilayah Sape dan lambu, dengan cara memberikan pelayanan yang maksimal kepada Masyarakat dengan menyediakan sumber daya manusia/karyawan yang berkualitas. Berdasarkan wawancara awal pada salah satu petugas pelayanan di kantor PT. PLN (Persero) ULP Sape, ada beberapa masalah yang dijumpai dalam proses pelayanan yaitu pengaduan gangguan aliran listrik, pemasangan meteran baru, penambahan daya, perubahan daya, perubahan tarif, penyediaan sementara jasa penyambungan dan pemutusan dan keluhan mengenai besaran atau kelebihan tagihan listrik.

Untuk mengetahui kinerja pelayanan PT. PLN (Persero) unit layanan pelanggan sape harus dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap layanan yang diberikan salah satu kegiatannya adalah mengukur indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan layanan publik dan dijadikan sebagai tolak ukur dalam memaksimalkan pemberian pelayanan kepada masyarakat oleh instansi pemerintah (Halim et al., 2019).

Adapun unsur pelayanan untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan PERMENPAN dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik yang diukur dari kualitas pelayanan, sarana dan prasarana, dan sumber daya manusia meliputi 9 unsur pelayanan yaitu : persyaratan pelayanan, sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya atau tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku penanganan, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana dan prasarana, (Harman, 2022).

Menurut Kotler (2008), ada beberapa kriteria untuk mengukur kepuasan masyarakat, yaitu: a. Kesetiaan seseorang terhadap suatu pelayanan merupakan cerminan dari hasil pelayanan yang berhasil. Ukuran dari keberhasilan dapat dilihat dari kesetiaan dalam menggunakan produk atau jasa tersebut. b. Keluhan adalah keadaan di mana seorang pelanggan tidak puas dengan hasil produk atau jasa tertentu sehingga jika masalah tidak segera diselesaikan, pelanggan dapat meninggalkan perusahaan tersebut. c. Partisipasi, hal ini dapat diukur dari seberapa sadar seseorang akan tanggung jawabnya untuk menggunakan haknya sebagai pelanggan. Ada banyak cara tambahan bagi perusahaan untuk mengukur atau mempertahankan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini berfokus pada analisis IKM terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Sape, Kabupaten Bima. Dengan mempertimbangkan karakteristik demografis dan kebutuhan masyarakat setempat, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat serta memberikan rekomendasi perbaikan bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pengambil kebijakan dalam merumuskan strategi peningkatan pelayanan publik, khususnya di sektor penyediaan energi listrik. Melalui pendekatan yang sistematis, diharapkan temuan ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan teori dan praktik pelayanan publik di Indonesia, sekaligus mendukung visi PT. PLN dalam menciptakan layanan yang lebih responsif dan berkualitas.

METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian ini telah dilaksanakan pada Kantor PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Sape, dengan subjek penelitian ditetapkan 100 orang masyarakat sebagai sampel dari total pelanggan yang diambil secara acak di sekitar objek penelitian. Data yang di kumpulkan dalam penelitian ini, meliputi *data primer* yang di peroleh dari para responden dengan menggunakan angket terhadap pelanggan, dan menggunakan wawancara terhadap pemberi pelayanan (pihak PLN), sedangkan *data sekunder* dengan menggunakan dokumentasi dan kajian kepustakaan.

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan analisa skala likert dan penjabarannya menggunakan kelas interval. Menurut Sugiyono (2019), skala likert adalah skala

penilaian yang digunakan untuk mengukur pendapat, sikap atau perilaku responden terhadap pertanyaan-pertanyaan tertentu. Skala pengukuran menggunakan 4 alternatif jawaban berjenjang (empat skala Likert). Kategori tidak baik akan diberi nilai persepsi 1, kurang baik akan diberi nilai persepsi 2, baik akan diberi nilai persepsi 3, sangat baik akan diberi nilai persepsi 4.

Dalam penelitian (Hildawati et al. 2022) mengadopsi proses serta analisis data sesuai dengan petunjuk dalam keputusan PERMENPAN R.B Nomor 14 Tahun 2017. Untuk data kuesioner pada penelitian ini dilakukan analisis data dengan langkah sebagai berikut, nilai SKM dihitung dengan memakai nilai rata-rata tertimbang masing-masing faktor pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 faktor pelayanan yang dikaji, setiap faktor pelayanan ada penimbang yang sama dengan rumus selaku berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot} = 1}{\text{Jumlah Unsur} = 9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan dengan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dipergunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi} \times \text{Nilai Penimbang}}$$

SKM Unit Pelayanan X 25

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut:

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk a). Menambahkan unsur yang dianggap tepat, b). Memberikan bobot yang berbeda dalam 9 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Hasil perhitungan tersebut di atas dikategorikan sebagaimana yang tercantum dalam tabel berikut:

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,59	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,065 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,533 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: Diadopsi dari PERMENPAN R.B No. 14 Tahun 2017

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. PLN (Persero) ULP Sape Kabupaten Bima berdasarkan pada pengolahan data hasil kuesioner pengukuran 9 unsur pelayanan sebagai berikut:

Perhitungan Jumlah Nilai total Per Unsur pelayanan. Berdasarkan tanggapan responden terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan PT. PLN (Persero) ULP Sape maka didapatkan nilai total per unsur pelayanan dengan menjumlahkan semua kuesioner yang telah diisi oleh 100 Responden sebagai berikut:

Tabel 2. Nilai Total Per Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Per Unsur
1	Persyaratan Pelayanan	325
2	System, Mekanisme, dan Produk Pelayanan	327
3	Waktu Penyelesaian	319

No	Unsur Pelayanan	Nilai Per Unsur
4	Biaya/Tarif	330
5	Produk Spesifik Jenis Pelayanan	320
6	Kompetensi	313
7	Perilaku Penanganan	307
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	330
9	Sarana dan Prasarana	341

Sumber: Data diolah (2024)

Perhitungan nilai rata-rata per unsur pelayanan dari 9 unsur yang dinilai. Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, terlebih dulu mencari nilai Rata-rata per unsur pelayanan, masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan 100 responden dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

Tabel 3. Nilai Rata-Rata per Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan		NRR Per Unsur
1	Persyaratan Pelayanan	325 : 100	3.25
2	Produk Pelayanan	327 : 100	3.27
3	Waktu Penyelesaian	319 : 100	3.19
4	Biaya/Tarif	330 : 100	3.3
5	Produk Spesifik Jenis Pelayanan	320 : 100	3.2
6	Kompetensi	313 : 100	3.13
7	Perilaku Penanganan	307 : 100	3.07
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	330 : 100	3.3
9	Sarana dan Prasarana	341 : 100	3.41

Sumber: Data diolah (2024).

Perhitungan Nilai Rata-rata tertimbang pelayanan dari 9 unsur yang dinilai. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan dikalikan dengan 0.11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang dengan menggunakan rumus dibawah ini.

$$NRR \text{ Tertimbang} = NRR \text{ Per Unsur} \times 0.11$$

Tabel 4. Nilai Rata-rata Tertimbang Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur x 0.11	NRR Tertimbang
1	Persyaratan Pelayanan	3.25 x 0.11	0.3575
2	Produk Pelayanan	3.27 x 0.11	0.3597
3	Waktu Penyelesaian	3.19 x 0.11	0.3509
4	Biaya/Tarif	3.3 x 0.11	0.363
5	Produk Spesifik Jenis Pelayanan	3.2 x 0.11	0.352
6	Kompetensi	3.13 x 0.11	0.3443
7	Perilaku Penanganan	3.07 x 0.11	0.3377
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.3 x 0.11	0.363
9	Sarana dan Prasarana	3.41 x 0.11	0.3751
Jumlah SKM unit layanan			3.2032

Sumber: Data diolah (2024).

Perhitungan Nilai interval, dan konversi. Untuk mempermudah interpretasi IKM antara 25-100, maka nilai rata-rata tertimbang dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi IKM} = NRR \text{ Per Unsur} \times 25$$

Selain itu, indeks pada tabel berikut digunakan untuk menyesuaikan Nilai Konvensi Indeks Kepuasan Masyarakat untuk layanan PLN sesuai dengan kategori kualitas layanan.

Tabel 5. Nilai Interval IKM, Nilai Koversi IKM, Mutu Pelayanan, Kinerja Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai interval IKM	Nilai Konversi IKM (%)	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	Persyaratan	3.25	81.25	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.27	81.75	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3.19	79.75	B	Baik
4	Biaya/Tarif	3.30	82.50	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.20	80,00	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.13	78.25	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.07	76.75	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.30	82.50	B	Baik
9	Sarana dan Prasaran	3.41	85.25	B	Baik

Sumber: Data diolah (2024)

Berdasarkan hasil penelitian tentang Indeks Kepuasan Masyarakat pada PT. PLN (Persero) ULP Sape sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Revormasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 per unsur pelayanan berada pada Kategori Baik. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PT. PLN (Persero) ULP Sape pada seluruh unsur sebagai berikut:

$$IKM = SKM \text{ Unit Layanan} \times 25$$

$$IKM = 3.2032 \times 25 = 80.08 \%$$

Indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah 3.41 dengan nilai konversi 85.25 % dan nilai bobot B (Kategori Baik). Sedangkan nilai terendah adalah 3.07 dengan nilai konversi 76.75 % dan nilai bobot B (Kategori Baik).

Berdasarkan hasil dari analisis data, berikut ini akan dibahas tentang penelitian untuk 9 unsur pelayanan:

Persyaratan Pelayanan. Persyaratan adalah teknis dan administratif yang harus dipenuhi dalam rangka menyelenggarakan suatu pelayanan. Persyaratan pelayanan di PT. PLN Sape memiliki nilai interval Indeks Kepuasan Masyarakat 3,25 dengan nilai konversi Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 81,25 %. Dimana sebagian besar responden menilai Baik yaitu 71,00 % dan yang menilai Sangat Baik yaitu 27,00 %. Persepsi masyarakat yang selalu menerima pelayanan di Kantor PLN Sape menyatakan Baik, dikarenakan adanya kemudahan terkait proses administrasinya, dan alur persyaratannya sudah jelas baik secara online maupun secara offline.



Gambar 1. Alur persyaratan pelayanan pemasangan meteran baru

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur. Sistem, mekanisme, dan prosedur adalah standar prosedur pelayanan baik yang memberikan layanan maupun penerima layanan termasuk penanganan pengaduan. Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan memiliki nilai interval Indeks Kepuasan Masyarakat 3,27 dengan nilai konversi Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 81,75 % yang berada pada mutu pelayanan dan kinerja pelayanan Kategori Baik. Dimana sebagian besar responden memilih menilai Baik yaitu 71,00 % dan yang menilai Sangat Baik 28,00 %. Persepsi masyarakat dalam menerima pelayanan di Kantor PLN Sape menyatakan informasi terkait sistem, mekanisme, dan prosedur mudah untuk di peroleh, sehingga masyarakat memahami tahapan alur dari pelayanan sesuai kebutuhan. Hal tersebut sejalan dengan hasil wawancara dengan salah satu manajer PLN setempat, mengataakan bahwa kejelasan alur prosedur pelayanan, keterbukaan akan informasi persyaratan, dan kesederhanaan prosedur akan memudahkan masyarakat.

Waktu Penyelesaian. Waktu Penyelesaian adalah jumlah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan setiap jenis layanan. Waktu Penyelesaian pelayanan memiliki nilai interval Indeks Kepuasan Masyarakat 3,19 dengan nilai konversi IKM sebesar 79,75 % yang berada pada mutu pelayanan dan kinerja pelayanan Kategori Baik. Dimana sebagian besar responden menilai Baik yaitu 73,00 % dan yang menilai Sangat Baik 23,00%. Persepsi masyarakat menyatakan bahwa waktu penyelesaian yang dilakukan petugas PLN sangat cepat karena proses pelayanan yang dibutuhkan masyarakat tidak berlangsung lama dan selesai tepat waktu. Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi bahwa petugas sangat cepat melakukan pelayanan baik pelayanan pada kantor maupun pelayanan keliling/lapangan.

Biaya/Tarif. Biaya atau tarif adalah biaya yang dikenakan kepada masyarakat yang menggunakan layanan untuk mengelola atau mendapatkan layanan dari penyelenggara pelayanan, jumlahnya ditentukan berdasarkan kesepakatan antara pelaksana pelayanan dan masyarakat. Biaya atau tarif pelayanan memiliki nilai interval Indeks Kepuasan Masyarakat 3,30 dengan nilai konversi Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 82,50 % yang berada pada mutu pelayanan Baik dan kinerja pelayanan Kategori Baik. Hal ini terbukti sebagian besar responden menilai Baik yaitu 62,00 % dan yang menilai Sangat baik 34,00 %. Persepsi masyarakat selaku penerima pelayanan di Kantor PLN Sape menyatakan bahwa biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan disesuaikan dengan kemampuan masyarakat dan biayanya pun sudah ditetapkan dalam PERMEN Energi Sumber Daya Mineral Nomor 27 Tahun 2017. Biaya/tarif sesuai dengan PERMEN Energi Sumber Daya Mineral No. 27 Tahun 2017.

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang disampaikan dan diterima dalam keadaan yang sudah ditetapkan. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan memiliki nilai interval Indeks Kepuasan Masyarakat 3,20 dengan nilai konversi Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 80,00 % yang berada pada mutu pelayanan dan kinerja pelayanan Kategori Baik. Karena sebagian besar responden menilai Baik yaitu 74,00

% dan yang menilai Sangat Baik yaitu 23,00 %. Persepsi masyarakat yang menerima pelayanan dari kantor PLN Sape menyatakan Baik, karena terbukti dari produk yang diberikan telah sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat pengguna layanan, masyarakat beranggapan bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan yang diberikan oleh PLN terkait pengetikan nama yang benar, cepatnya pelayanan dan sebagainya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu manajer PLN, bahwa masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan terutama pada pengetikan nama yang benar, alamat yang benar dan produk yang dibutuhkan masyarakat sesuai dengan yang tercantum dalam standar pelayanan. Petugas sangat teliti dalam proses pelayanan terkait pengetikan biodata pelanggan, dan produk yang sesuai dengan standar pelayanan, seperti pemasangan meteran baru, dan penambahan daya.

Kompetensi Pelaksana. Kompetensi Pelaksana adalah perpaduan antara pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman yang harus dimiliki oleh pelaksana atau petugas. Terkait dengan kompetensi pelaksana memiliki nilai interval Indeks Kepuasan Masyarakat 3,13 dengan nilai konversi Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 78,25 % yang berada pada mutu pelayanan dan kinerja pelayanan dalam Kategori Baik. Hal ini dibuktikan bahwa responden menilai Baik yaitu 71,00 % dan menilai Sangat Baik 21,00 %. Persepsi masyarakat terhadap kompetensi petugas dalam pemberian pelayanan sangat terkait erat dengan kemampuan melayani pegawai dan tingkat keahlian petugas listrik, terutama untuk pelayanan pasang baru, tambah daya atau turun daya dan penanganan keluhan masyarakat, selalu dapat teratasi sesuai kebutuhan masyarakat.

Perilaku Penanganan. Perilaku Penanganan adalah sikap atau pendekatan petugas atau karyawan dalam memberikan suatu pelayanan. Terkait dengan Perilaku Penanganan ini, memiliki nilai interval Indeks Kepuasan Masyarakat 3,07 dengan nilai konversi Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 76,75 %, berada pada mutu pelayanan dan kinerja pelayanan Kategori Baik. Karena sebagian besar responden menilai Baik 77,00 %, dan menilai Sangat Baik 15,00 %. Menurut persepsi masyarakat, petugas tanggap, ramah, sopan dan cepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga membuat masyarakat merasa nyaman. Selain itu, petugas selalu bersedia untuk menangani cepat dan tepat atas keluhan masyarakat jika mengalami masalah dengan kelistrikan di rumah mereka masing-masing.

Penanganan pengaduan, saran dan masukan. Penanganan pengaduan, saran dan masukan merupakan prosedur pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Penanganan pengaduan, saran dan masukan yang telah dilakukan petugas PLN tersebut, memiliki nilai interval Indeks Kepuasan Masyarakat 3,30 dengan nilai konversi Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 82,50 %, berarti mutu pelayanan dan kinerja pelayanan Kategori Baik. Hal ini karena sebagian besar responden menilai Baik yaitu 64,00 % dan menilai Sangat Baik 33,00 %. Persepsi masyarakat menilai unsur ini sudah baik karena jarang sekali ditemukan adanya pengaduan dari masyarakat terkait pelayanan yang diberikan pada PT. PLN (Persero) ULP Sape. Berdasarkan wawancara dengan tokoh masyarakat yang diperoleh peneliti, bahwa konsumen merasa puas karena saran dan masukan dari mereka diterima baik oleh petugas dan pihak PLN melakukan perbaikan.

Sarana dan Prasarana. Sarana dan prasarana adalah segala sesuatu yang dapat digunakan untuk mencapai tujuan dan sasaran dalam memenuhi visi dan misi perusahaan. Untuk variabel sarana dan prasarana yang ada, memiliki nilai interval Indeks Kepuasan Masyarakat 3,41 dengan nilai konversi Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 85,25 %, berada pada mutu pelayanan dan kinerja pelayanan dalam Kategori Baik. Di dukung oleh lebih dari setengah responden menilai Baik 55,00 % dan menilai Sangat Baik 43,00 %. Setelah peneliti melakukan observasi langsung pada kantor PLN Sape, sarana dan prasarana yang ada di kantor PLN Sape sangat lengkap dikarenakan gedung yang menjadi tempat pemberian pelayanan yang nyaman, aman, dan tempat parkir yang luas.



Gambar 3. Sarana dan prasarana yang ada dikantor PT. PLN - ULP Sape

Permasalahan dalam Pelayanan

Perbaikan teknologi saat ini berkembang dalam era globalisasi, membuatnya lebih mudah bagi individu untuk memenuhi kebutuhan manusia. Listrik merupakan satu dari banyaknya sumber kehidupan manusia, listrik memiliki fungsi sebagai energi penerangan dalam melakukan kegiatan sehari-hari. Perusahaan Listrik Negara (PLN) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menangani seluruh aspek penyediaan tenaga listrik Indonesia, bertugas yang akan menyediakan dan mengelola tenaga listrik di Indonesia dalam jumlah dan kualitas yang memadai untuk kepentingan masyarakat luas. PT. PLN (Persero) tersebar di seluruh Indonesia, dengan salah satu lokasi wilayah pelayanan jaringannya yaitu di Kecamatan Sape Kabupaten Bima (Elisnawati, 2020).

Peneliti melakukan wawancara beberapa petugas dan masyarakat terkait permasalahan yang dialami masyarakat tentang pelayanan PT. PLN (Persero) Sape Kabupaten Bima, diantaranya:

Pelayanan Gangguan Listrik. Gangguan listrik merupakan hal yang sangat lazim terjadi, penyebabnya bisa bermacam-macam dan sumber gangguannya bisa terjadi di sisi instalasi rumah sendiri maupun dari sisi PLN sebagai penyedia. Ada beberapa gangguan aliran listrik yang biasanya terjadi diantaranya pemadaman.

Pemadaman juga dapat menyebabkan keadaan krisis energi listrik yang sebenarnya terjadi di seluruh pembangkit listrik milik PT. PLN (Persero) menyebar di seluruh pelosok tanah air, dan tidak mampu memenuhi berbagai macam kebutuhan masyarakat yang terus meningkat. Meskipun jumlah masyarakat yang menggunakan atau mengkonsumsi listrik per harinya terus meningkat, namun jumlah daya yang telah disediakan sebenarnya cenderung tetap. Penyebab pemadaman bisa juga di luar dugaan manusia, seperti pohon tumbang di kabel listrik, menyentuh kabel atau tiang, dan ada beberapa penyebab pemadaman listrik yang dilakukan PT. PLN (Persero) terhadap kabel, peralatan penunjang, dan trafo (Credo. id, 2022).

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Arry Ardyawan selaku Supervisor Pelayanan Pelanggan dan Bapak M. Tayeb selaku Kepala Desa Lanta, terkait penanganan pelayanan gangguan listrik, sebagai berikut:

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, pegawai yang menangani setiap keluhan dapat ditangani oleh orang yang bersangkutan sesuai dengan keahlian dan memberikan rasa aman dan nyaman kepada pelanggan (Supervisor, 13 Desember 2024).

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. (Kepala Desa, 13 Desember 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti memperoleh informasi, bahwa terkait penanganan pelayanan gangguan listrik, PLN memiliki tanggung jawab moral untuk menjaga

kepercayaan masyarakat, sehingga setiap menerima keluhan cepat di respons dan tertangani sesegera mungkin.

Pelayanan kelebihan tagihan listrik yang tidak sesuai dengan pemakaian. Karena listrik saat ini merupakan salah satu kebutuhan pokok yang penting bagi masyarakat, banyak orang yang mengeluh tagihan listrik mereka yang terlalu tinggi dan tidak sesuai dengan pemakaian. Sejumlah pelanggan Perusahaan Listrik Negara (PLN) terkejut mengetahui tagihan listrik yang naik karena pemakaian tidak setara dengan yang dibayar. Ada beberapa upaya yang telah dilakukan oleh PT. PLN Sape agar masyarakat tidak terbebani masalah tersebut, dengan memberikan Subsidi pada setiap meteran yang mengalami kenaikan drastik (Kompas.com, 2020). Berikut hasil wawancara dengan Bapak M. Tayeb selaku Kepala Desa Lanta dan Bapak Ahmad selaku ketua RT, yang berhubungan dengan kelebihan bayar tagihan listrik, sebagai berikut:

Pelayanan yang diberikan PLN sangat menguntungkan masyarakat yang kurang mampu, jika ada masyarakat kelebihan bayar tagihan listrik maka di berikan subsidi, dengan catatan harus membawa surat keterangan tidak mampu dari Pemerintah Desa (Wawancara, 16 Desember 2024)

Pelayanan pemasangan meteran baru

Pemasangan meteran baru menjadi salah satu kebutuhan disetiap rumah baru dibangun dan rumah masyarakat yang belum memiliki meteran. Namun tidak semua masyarakat mampu memasang meteran baru diatas 900 VA, terutama bagi kalangan masyarakat ekonomi lemah, apalagi dalam 5 tahun terakhir ini kurang tersedia meteran 450 VA. Maka untuk mengatasi permasalahan tersebut, PLN terus berupaya mengadakan meteran 450 VA dan hanya di peruntukan bagi kalangan masyarakat tidak mampu. Proses pemasangan meteran baru, dari hasil wawancara dengan Arry Ardyawan dan Akbar selaku petugas PLN, sebagai berikut:

Pelayanan yang kami berikan terkait pemasangan meteran baru sangat cepat dikarenakan dengan waktu yang kami beri minimal 3-7 hari tergantung dari ramai tidaknya jumlah pelanggan baru dan kami akan memberikan masyarakat untuk mengisi formulir yang telah di sediakan, 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 masih terbatas pada kalangan tertentu dan belum menjangkau masyarakat umum (Wawancara, 14 Desember 2024).

Kepuasan masyarakat merupakan tujuan dari terbentuknya PT. PLN itu sendiri, yaitu untuk menyelenggarakan usaha penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan umum, sehingga pelayanan yang harus diberikan PLN Sape yaitu menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan masyarakat dan untuk pelayanannya sesuai dengan semboyan BUMN yaitu Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif (AKHLAK). Pelayanan tersebut menuntuk kualitas pelayanan yang baik sehingga masyarakat yang dilayani merasa puas.

Indeks Kepuasan Masyarakat secara keseluruhan dari 9 unsur pada pelayanan PT. PLN Sape menunjukkan mutu pelayanan dan kinerja pelayanan dalam **Kategori Baik (80.08 %)**. Demikian juga yang terkait penanganan permasalahan dalam pelayanan, seperti gangguan listrik, kelebihan bayar tagihan listrik dan pemasangan meteran baru atau tambah daya, telah tertangani dengan baik, transparan dan cepat.

Hal tersebut sesuai dengan Misi PLN yaitu menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham dan menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat. Dengan demikian upaya yang dilakukan PLN dalam pelayanan publik yaitu memberikan yang terbaik pada seluruh masyarakat sudah tercapai.

Dari tercapainya pelayanan yang baik kebutuhan masyarakat terpenuhi sehingga masyarakat merasa puas dengan layanan yang diberikan, hal ini sejalan dengan pendapat

Nasution (2001: 45) kepuasan masyarakat adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat dapat terpenuhi melalui jasa/produk yang dikonsumsi. Jika kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat terpenuhi maka masyarakat merasa puas dengan pelayanan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat merupakan keberhasilan suatu perusahaan dimana salah satu gambaran atau ukuran bahwa tujuan dari pelaksanaan pembangunan PT. PLN (Persero) ULP Sape sudah tercapai. PT. PLN (Persero) ULP Sape juga harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan untuk mempertahankan profil perusahaan dan kemajuan perusahaan kedepannya.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang Indeks Kepuasan Masyarakat pada PT. PLN (Persero) ULP Sape, jika mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017, maka secara keseluruhan dari 9 unsur pelayanan yang menjadi fokus dalam penelitian ini, dengan perhitungan: $IKM = SKM \text{ Unit Layanan} \times 25$ $IKM (3.2032 \times 25 = 80.08 \%)$, berarti tingkat kepuasan berada pada Kategori Baik, yang menunjukkan masyarakat merasa puas terhadap kualitas pelayanan PLN.

Unsur pelayanan yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi yaitu sarana dan prasarana dengan nilai interval IKM 3,41 dan nilai konversi IKM 85,25 % berada pada kategori mutu pelayanan Baik dan kinerja pelayanan Baik. Sedangkan unsur pelayanan terendah yaitu perilaku pelaksana dengan nilai interval IKM 3,07 dan nilai konversi IKM 76,75 %, meskipun rendah tapi masih termasuk dalam rentang pada kategori mutu pelayanan Baik dan kinerja pelayanan Baik.

Ada beberapa masalah yang sering dikeluhkan masyarakat seperti gangguan listrik, pemasangan meteran baru, penambahan dan pengurangan daya, dan besarnya tagihan listrik. Namun cepat di respons dan tertangani cepat oleh petugas PLN, sehingga masyarakat merasa terpuaskan.

PT. PLN (Persero) ULP Sape sudah baik dalam penerapan 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. Kedepannya diharapkan PT. PLN (Persero) ULP Sape untuk memperbaiki secara umum kelemahan unsur pelayanan yang memiliki nilai terendah pada pelayanan yaitu perilaku penanganan, agar tidak ada petugas PLN yang merugikan masyarakat maka pemberian sanksi dan evaluasi terhadap pegawai yang melakukan tindakan berupa kurang sopan atau kurang ramah dalam pemberian pelayanan. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat mengembangkan hasil penelitian ini dan dapat dijadikan bahan referensi.

DAFTAR PUSTAKA

- 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>
- 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.
- 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.
- Hildawati., Dia Meirina Suri., Dedy Afrizal., dan Dila Erlianti (2022) *Evaluasi Kualitas Pelayanan RSUD Kota Dumai Terhadap Pengguna Kartu BPJS Kesehatan Menggunakan*

- Indeks Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik* Vol. 8, No. 2 / 2022, 224-239.
- Hutubessy, Eline., Melmambessy Simson., Fernando Vistoria (2023) Pengaruh Kualitas Pelayanan PT. PLN (Persero) Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kota Ambon (Studi Kasus Pelanggan Rumah Tangga Tarif 900 VA). *Jurnal Administrasi Malam.*, Vol 2, No. 1, Maret 2023, 240-245.
- Ida Wibowati, J. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Adminika*, 7(1).
- Kotler, K., & Philip, K. (2008). *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. Jakarta: Erlangga.
- 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 (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan di Patumbak Medan Selatan (Studi Kasus Pelanggan Dengan Daya 23. 000 VA). 3814, 1–6.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Revormasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta, CV
- 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>.