

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PT. PLN PERSERO LUHU
RAYON HITU AREA AMBON DI NEGERI LUHU
KECAMATAN HUAMUAL KABUPATEN
SERAM BAGIAN BARAT**

Oleh:

Musa Kaliky¹⁾ In Hutuely²⁾

Email: ninik.hutuely@gmail.com

ABSTRAK

Dewasa ini listrik merupakan salah satu kebutuhan yang sangat pokok dalam menunjang kehidupan manusia. Keberadaan dan keberdayaan energi listrik merupakan sebuah keharusan sebagai motor penggerak roda kehidupan suatu bangsa untuk tetap bergerak dan mengarah maju ke depan. Tanpa keberadaan dan keberdayaan energi listrik, maka akan menghambat hingga menghentikan aktivitas masyarakat dunia usaha dan rumahan, serta berujung terhambatnya atau terhentinya kemajuan suatu bangsa. Kebutuhan akan listrik bagi setiap lapisan masyarakat dan lembaga-lembaga pemerintah serta bagi kepentingan dunia usaha menunjukkan adanya peningkatan setiap tahun. PT. PLN Persero adalah salah satu sektor pelayanan publik yang saat sekarang ini mendapat banyak sorotan dan keluhan dari masyarakat. Sebagai perusahaan yang sekaligus menyediakan produk atau jasa. Dari uraian tersebut, maka fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik PT. PLN persero. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, teknik analisis data yang digunakan untuk mendeskripsikan data penelitian sesuai dengan variabel yang akan diteliti dan tidak melakukan pengujian hipotesis melainkan menjelaskan dan menganalisis tentang fenomena yang diteliti.

Kata Kunci: *Persepsi Masyarakat, Kualitas Pelayanan Publik*

A. Pendahuluan

Di zaman yang serba modern seperti saat ini, hampir semua jenis alat yang menunjang aktivitas manusia baik alat penunjang aktivitas rumah tangga sampai alat penunjang di dunia industri memanfaatkan listrik sebagai sumber energi. Setiap harinya kebutuhan akan listrik semakin bertambah sehingga semakin bertambah pula kebutuhan akan energi listrik. Dengan bertambahnya kebutuhan akan energi listrik maka ketersediaan pasokan listrik harus bisa mengimbangi pertambahan permintaan akan penggunaan energi listrik agar masyarakat dapat melaksanakan segala aktivitasnya dengan baik.

¹⁾ *Musa Kaliky, Mahasiswa Semester Akhir Prodi. Adm. Publik STIA Alazka Ambon*

²⁾ *In Hutuely, Dosen Tetap Prodi. Administrasi Publik STIA Alazka Ambon*

PT. PLN Persero sebagai Badan Usaha Milik Negara yang mengelola dan sebagai penyedia sarana kelistrikan di Indonesia. Kebutuhan masyarakat akan listrik dewasa ini selalu meningkat seiring dengan pertumbuhan penduduk dan diiringi pula oleh pertumbuhan ekonomi masyarakat. Penyediaan energi listrik kepada masyarakat merupakan salah satu bentuk pelayanan publik pada PT. PLN Persero yang merupakan perusahaan negara yang bergerak dibidang pelayanan jasa penerangan atau listrik dan suatu badan usaha yang mempunyai hubungan secara langsung dengan masyarakat, karena adanya aliran tenaga listrik yang di pakai oleh masyarakat. Tenaga listrik yang disediakan adalah kepentingan publik yang wajib diberikan dengan standar mutu dan kualitas yang baik, oleh sebab itu agar kepuasan masyarakat dapat terwujud maka pelayanan listrik yang diberikan harus optimal.

Menurut Siti Khodijah (2016:2) mengatakan bahwa listrik telah menjadi kebutuhan yang mendasar untuk berbagai aktivitas manusia, yang kemudian digunakan untuk beragam fungsi kedepannya. Listrik menjadikan manusia ketergantungan akan keberadaannya, tidak dapat dipungkiri bahwa listrik merupakan tenaga yang dibutuhkan manusia dalam segala hal yang mendukung aktivitas manusia. Adapun akhirnya peran dari pemerintah dalam penyediaan listrik bagi masyarakat luas. Tidak heran jika pemerintah menguasai kepentingan listrik dalam bentuk Badan Usaha Milik Negara untuk dapat mengaturnya dengan baik untuk kepentingan bersama agar tidak terjadi monopoli dalam kepentingan ini.

Selain itu, konsepsi pelayanan seringkali secara bersama atau dipakai sebagai sinonim dari konsepsi pelayanan perijinan dan pelayanan umum, serta pelayanan publik. Hal tersebut sangat terkait dengan pelayanan publik sebagai suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi pemerintah maupun swasta. Pelayanan publik tidak mudah dan banyak Negara yang gagal melakukan pelayanan publik yang baik bagi warganya karena kondisi yang rumit, sengaja dibuat berbelit-belit, boros, terlalu prosedural, tidak efektif bahkan amat menyebalkan. Menurut Moenir (2008:16) menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Berdasarkan uraian diatas dapat dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain agar kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan masyarakat. Namun jika dicermati langsung dilapangan masih banyak dijumpai fenomena-fenomena yang belum optimalnya kualitas pelayanan publik yang diberikan pihak PT. PLN Persero. Oleh karena itu, pemberian pelayanan bergantung pada permintaan masyarakat terkait keluhan yang disampaikannya dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar masyarakat merasa puas. Masyarakat adalah investasi perusahaan yang amat vital, maka pelayanan yang berkualitas merupakan pengaman investasi serta modal dalam keunggulan suatu perusahaan. Setiap penggunaan listrik pada PT. PLN

¹⁾ *Musa Kaliky, Mahasiswa Semester Akhir Prodi. Adm. Publik STIA Alazka Ambon*

²⁾ *In Hutuely, Dosen Tetap Prodi. Administrasi Publik STIA Alazka Ambon*

Persero tentunya mempunyai harapan khususnya dalam pelayanan administrasi maupun listrik.

Dengan demikian dari uraian diatas maka penulis dapat merumuskan permasalahan pokok dalam penelitian ini yaitu bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik PT. PLN Persero Luhu Rayon Hitu Area Ambon di Negeri Luhu Kecamatan Huamual Kabupaten Seram Bagian Barat.

B. Tinjauan Teoritas

1. Pengertian Persepsi

Kehidupan individu tidak dapat lepas dari lingkungannya. Sejak dilahirkan individu secara langsung berhubungan dengan lingkungannya dan menerima stimulus dari luar dirinya, dimana hal ini berkaitan dengan persepsi. Persepsi berasal dari Bahasa Inggris yaitu *Perception* yang artinya tanggapan pengelihat, daya memahami dan menanggapi. Persepsi adalah proses internal yang memungkinkan seseorang memilih, mengorganisasikan, dan menafsirkan rangsangan dari lingkungan seseorang, dan proses tersebut mempengaruhi perilaku seseorang.

Menurut Jalaluddin Rahmat (2007:57) mengatakan bahwa persepsi sebagai pengalaman tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan-pesan. Persepsi adalah memberikan makna pada stimuli indrawi (*sensory stimuly*). Sedangkan menurut Bimo Walgito (2002:69) yang mengartikan persepsi sebagai suatu proses yang didahului oleh penginderaan yaitu proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indera. Namun proses itu tidak berhenti disitu saja, meainkan stimulus tersebut diteruskan dan proses selanjutnya merupakan proses persepsi.

Dari uraian diatas dapat dijelaskan bahwa persepsi sebagai suatu proses seseorang individu menyelesaikan, mengorganisasikan dan mengintegrasikan input informasi untuk menciptakan suatu hasil yang mudah untuk dimengerti. Persepsi tidak hanya tergantung pada sifat-sifat rangsangan fisik, tetapi juga pada lingkungan dan individu. Persepsi merupakan tindakan atau proses menggali akan dunia dan eksistensi sebagai individu.

2. Syarat - Syarat Persepsi

Agar individu dapat melakukan persepsi ada beberapa syarat-syarat yang harus dipenuhi menurut Su'adah F. Lendriyono (2003:32) yaitu:

- a. Adanya objek yang dipersepsikan, objek menimbulkan stimulus yang mengenai alat indera atau reseptor. Stimulasi dapat datang dari luar langsung mengenai alat indera (reseptor) dapat datang dari dalam yang langsung mengenai syaraf penerima (sensoris) yang bekerja sebagai reseptor.
- b. Adanya alat indera atau reseptor yang cukup baik, yaitu alat untuk menerima stimulus. Di samping itu harus ada pula syaraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus yang diterima reseptor ke pusat susunan syaraf sensoris yaitu otak sebagai pusat kesadaran. Dan sebagai alat untuk mengadakan respons diperlukan syaraf motoris.

1). *Musa Kaliky, Mahasiswa Semester Akhir Prodi. Adm. Publik STIA Alazka Ambon*

2). *In Hutuely, Dosen Tetap Prodi. Administrasi Publik STIA Alazka Ambon*

- c. Adanya perhatian yang merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam mengadakan persepsi. Tanpa perhatian tidak akan terjadi persepsi.

Dengan demikian dijelaskan bahwa syarat-syarat tersebut menjadikan persepsi individu berbeda satu sama lain dan akan berpengaruh pada individu dalam mempersepsi suatu objek, stimulus, meskipun objek tersebut benar-benar sama. Persepsi seseorang atau kelompok dapat jauh berbeda dengan persepsi orang atau kelompok lain sekalipun situasinya sama. Perbedaan persepsi dapat ditelusuri pada adanya perbedaan-perbedaan individu, perbedaan-perbedaan dalam kepribadian, perbedaan dalam sikap atau perbedaan dalam motivasi.

3. Pengertian Masyarakat

Manusia dan lingkungannya saling pengaruh mempengaruhi, karena manusia dalam hidupnya berinteraksi dan berhubungan dengan manusia lain dan lingkungan sekitarnya. Oleh karena itu manusia sering mendapat respon atau rangsangan dari luar dirinya. Menurut Soekanto (2006:24) mengatakan bahwa masyarakat adalah sekumpulan manusia yang mendiami suatu wilayah tertentu, memiliki kebudayaan yang sama dan melakukan sebagian besar kegiatannya dalam kelompok tersebut. Sedangkan menurut Miriam Budiardjo (2008:46) mengatakan masyarakat adalah suatu sistem hubungan-hubungan yang ditata (*Society means a system of ordered relations*) biasanya anggota-anggota masyarakat menghuni suatu wilayah geografis yang mempunyai kebudayaan-kebudayaan dan lembaga-lembaga yang kira-kira sama.

Selanjutnya, menurut Soetomo (2013:26) mengatakan bahwa masyarakat merupakan sekumpulan orang yang saling berinteraksi secara kontinyu, sehingga terdapat relasi sosial yang terpola, terorganisasi, baik sebagai individu maupun sebagai warga masyarakat yang mempunyai kebutuhan. Dalam kehidupan bermasyarakat kebutuhan dapat bersifat individual atau kolektif, kebutuhan juga berkembang sejalan dengan dinamika perkembangan masyarakat dalam kebutuhan masyarakat tidak pernah dijumpai pemuasan kebutuhan yang absolut, oleh karena selalu muncul tuntutan kebutuhan baru dan dapat dikatakan juga bahwa masalah sosial selalu muncul dalam kehidupan manusia, masalah sosial merupakan kondisi yang tidak di harapkan yang tidak sesuai dengan kondisi yang di idealkan.

Dari uraian diatas dijelaskan bahwa masyarakat adalah sekelompok manusia yang hidup bersama dalam suatu wilayah tertentu, dimana terdapat kesadaran bahwa mereka adalah suatu kesatuan dan memiliki sistem hidup dan kebudayaan tersendiri. Masyarakat merupakan kumpulan individu-individu yang saling bergaul dan berinteraksi karena mempunyai nilai, norma, cara dan prosedur merupakan kebutuhan bersama berupa suatu sistem adat istiadat tertentu yang bersifat kontinyu dan terikat oleh suatu identitas bersama yang diperoleh melalui interpretasi data indera.

4. Persepsi Masyarakat

Menurut Sarlito W.Sarwono (2014:24) mengatakan bahwa persepsi masyarakat adalah proses mengumpulkan informasi mengenai dunia melalui penginderaan yang kita miliki. Sedangkan menurut Tatik Suryani (2018:97) mendefenisikan persepsi masyarakat dalah sebagai proses dimana dalam proses

1). **Musa Kaliky**, Mahasiswa Semester Akhir Prodi. Adm. Publik STIA Alazka Ambon

2). **In Hutuely**, Dosen Tetap Prodi. Administrasi Publik STIA Alazka Ambon

tersebut individu memilih, mengorganisasikan dan menginterpretasikan stimuli menjadi sesuatu yang bermakna.

Selain itu, menurut Syarqiya (2013:8) mengatakan bahwa persepsi masyarakat dapat disimpulkan sebagai tanggapan atau pengetahuan lingkungan dari kumpulan individu-individu yang saling bergaul dan berinteraksi karena mempunyai nilai-nilai, norma-norma, cara-cara dan prosedur merupakan kebutuhan bersama berupa suatu sistem adat istiadat tertentu yang bersifat kontinyu dan terikat oleh suatu identitas bersama yang diperoleh melalui interpretasi data indera.

Dengan demikian persepsi masyarakat adalah cara pandang sekelompok manusia yang hidup bersama dalam suatu lingkungan tertentu yang sama dalam memberikan kesimpulan dalam suatu obyek berdasarkan pada pemahaman, tanggapan, harapan, penilaian, pengetahuan, penglihatan dan pengamatan sehingga masyarakat satu dengan yang lain menghasilkan pendapat yang berbeda walaupun dengan obyeknya yang sama.

5. Pelayanan Publik

Pada dasarnya pelayanan dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Adya Barata (2003:27) mengatakan bahwa kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaannya. Sedangkan menurut Sinambela, dkk (2011:4) bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Dari uraian diatas dijelaskan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh organisasi dalam pemberian pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau masyarakat.

Selain itu, menurut Moenir (2008:27) mengatakan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dengan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Sedangkan menurut Helien (2004:7) mengatakan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang berorientasi kepada pelanggan yang terdiri dari elemen-elemen nyata berupa faktor yang bisa diraba, didengar dan dirasakan seperti ukuran, berat, warna dan sebagainya, kemudian adanya elemen-elemen tidak nyata yaitu lebih sulit diukur dan sering kali subyektif karena tergantung pada sikap-sikap yang bisa dipengaruhi namun tidak diajarkan, sebagai contoh rasa nyaman, rileks, percaya dan lain sebagainya.

Dari uraian diatas dijelaskan pula bahwa pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan, karena pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan sehingga merekalah yang seharusnya

1). **Musa Kaliky**, Mahasiswa Semester Akhir Prodi. Adm. Publik STIA Alazka Ambon

2). **In Hutuely**, Dosen Tetap Prodi. Administrasi Publik STIA Alazka Ambon

menilai dan menentukan kualitas pelayanan. Oleh karenanya pelayanan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

6. Unsur Pelayanan Publik

Adapun terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik menurut Bharata Atep (2004:11) mengemukakan diantara yaitu :

- a. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services).
- b. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (costomer) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah bentuk pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah baik yang berupa barang maupun jasa guna memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan dengan berpedoman pada asas dan prinsip pelayanan. Umumnya yang sering muncul di mata pelanggan adalah pelayanan yang diberikan para petugas pelayanan.

C. Metode Penelitian

Penelitian ini adalah menggunakan deskriptif dengan metode bersifat mengemukakan fakta apa adanya terhadap variabel persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik PT. PLN Persero Luhu Rayon Hitu Area Ambon di Negeri Luhu Kecamatan Huamual Kabupaten Seram Bagian Barat. Pendekatan yang dilakukan tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain, melainkan menjelaskan dan menganalisis terhadap fenomena yang diteliti. Adapun lokasi dalam penelitian ini adalah di Negeri Luhu Kecamatan Huamual Kabupaten Seram Bagian Barat. Dalam penentuan informan ini, maka peneliti mengambil informan kunci yaitu orang-orang yang dianggap mengetahui atau terlibat langsung terhadap masalah yang diteliti. Adapun penyajian data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah teknik analisa data kualitatif dengan menggunakan analisa data dari Miles dan Huberman (1984) yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan kesimpulan.

D. Hasil dan Pembahasan

Pada bagian ini akan menguraikan mengenai hasil penelitian berupa data yang diperoleh dilapangan terhadap persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik PT. PLN Persero Luhu Rayon Hitu Area Ambon di Negeri Luhu Kecamatan Huamual Kabupaten Seram Bagian Barat, adapun dalam menjawab

¹⁾ **Musa Kaliky**, Mahasiswa Semester Akhir Prodi. Adm. Publik STIA Alazka Ambon

²⁾ **In Hutuely**, Dosen Tetap Prodi. Administrasi Publik STIA Alazka Ambon

hal ini, maka akan dianalisis berdasarkan data dan informasi yang diperoleh dari informan melalui wawancara.

1. Pemahaman

Pemahaman diartikan sebagai kemampuan untuk menangkap arti suatu bahan yang telah dipelajari yang terlihat seperti dalam kemampuan seseorang menafsirkan informasi dan kemampuan lain yang sejenis. Maka hal ini dapat dilakukan pendekatan dan wawancara dengan salah seorang warga masyarakat mengenai pemahaman terhadap kualitas pelayanan kelistrikan dari pihak PT. PLN persero Luhu rayon Hitu area Ambon, ia mengatakan bahwa :

“Saya melihat selama ini, tidak maksimalnya pelayanan yang dilakukan oleh PT. PLN persero sehingga terjadi pemadaman secara terus menerus, dan kita cuman menikmati listrik pada malam hari sedangkan di siang hari listriknya tidak menyala, dan itupun masih terus terjadi pemadaman saat ini dan waktunya tidak menentu”.

Selain itu, pemahaman mengenai penagihan rekening listrik yang dilakukan oleh pegawai PT. PLN persero Luhu rayon Hitu area Ambon kepada warga masyarakat, maka dilakukan pendekatan dan wawancara dengan salah satu tokoh masyarakat, ia mengatakan bahwa :

“Bagi saya listrik memang sangat penting untuk setiap aktivitas sehari-hari olehnya itu diharapkan agar pelayanan dapat ditingkatkan oleh PT. PLN persero, karena sejauh pengamatan saya selama ini pelayanan akan listrik memang sangat kurang, sementara mengenai akan penagihan semakin meningkat tentu ini tidak berimbang, bahkan bagi kami masyarakat merasa bingung dan dirugikan, kalau tiba-tiba listriknya padam terus diwaktu penagihan rekening listrik pegawai meminta bayaran sesuai meteran, tentu ini kan membingungkan sekali”.

Disisi lain, dilakukan pendekatan dan wawancara dengan salah seorang warga masyarakat mengenai pemahaman pelayanan jaringan listrik yang dilakukan oleh pihak PT. PLN persero Luhu rayon Hitu area Ambon sebagai penyedia jaringan listrik kepada warga masyarakat, ia mengatakan bahwa :

“Iya, kami sebagai pelanggan, apabila terjadi gangguan listrik berupa koslet atau matinya listrik secara tiba-tiba yang mengakibatkan kerusakan barang-barang tentu kami harus berhubungan dengan pihak PT. PLN persero karena itu kewajiban mereka, sedangkan kami berkewajiban tiap bulannya membayar rekening listrik, kiranya ini juga kan bagian dari keadilan antara penyedia layanan listrik dan pengguna layanan listrik”.

Dengan demikian dari pernyataan diatas dapat dijelaskan bahwa masih belum optimalnya kualitas pelayanan kelistrikan sehingga masih terjadinya pemadaman listrik yang tidak menentu waktu, pelayanan jaringan listrik hanya dapat dilakukan pada malam hari saja oleh pihak PT. PLN persero Luhu rayon Hitu area Ambon, meskipun keluhan masyarakat tersebut sudah disampaikan melalui pemerintah desa, namun belum ada kepastian dari pihak PT. PLN persero Luhu rayon Hitu area Ambon untuk memberikan penjelasan mengenai layanan kelistrikan.

2. Tanggapan

¹⁾ **Musa Kaliky**, Mahasiswa Semester Akhir Prodi. Adm. Publik STIA Alazka Ambon

²⁾ **In Hutuely**, Dosen Tetap Prodi. Administrasi Publik STIA Alazka Ambon

Tanggapan adalah bayangan yang menjadi kesan yang dihasilkan berdasarkan pengamatan. Kesan tersebut menjadi kesadaran yang dapat dikembangkan dalam hubungannya dengan konteks pengalaman waktu sekarang serta antisipasi kesadaran untuk masa yang akan datang. Tanggapan yang tinggalkan dalam ingatan setelah melakukan pengamatan terhadap suatu objek, dengan objek tersebut adalah tidak ada lagi dalam ruang dan waktu, begitu juga tanggapan masyarakat mengenai pelayanan jaringan kelistrikan, maka hal ini dilakukan pendekatan dan wawancara dengan kepala desa, ia mengatakan bahwa :

“Ya, tentu pelayanan akan jaringan listrik memang dewasa ini sudah menjadi kebutuhan primer, sebab berkembangnya suatu daerah dapat dilihat juga dari segi listrik karena tanpa listrik akan menghambat pelayanan masyarakat terhadap suatu daerah termasuk di Negeri Luhu ini”.

Selanjutnya, dari pernyataan diatas dilakukan pula pendekatan dan wawancara dengan salah seorang warga masyarakat, mengenai tanggapan pelayanan jaringan listrik yang sering terjadi pemadaman, ia mengatakan bahwa :

“Kalau dilihat di negeri Luhu memang pelayanan akan listrik belum memadai atau baik, sebab kalau dikatakan baik berarti tidak seperti sekarang yang sering terjadi pemadaman listrik yang hampir setiap saat, apalagi diwaktu malam yang tiba-tiba terjadi pemadaman tanpa ada pemberitahuan terlebih dahulu langsung terjadi pemadaman”.

Disisi lain, dilakukan pendekatan dan wawancara dengan salah seorang tokoh agama mengenai tanggapan pelayanan jaringan listrik yang dilakukan oleh pegawai PT. PLN persero Luhu rayon Hitu area Ambon dalam pemasangan meteran dan perbaikan jaringan listrik di rumah warga masyarakat, ia mengatakan bahwa :

“Ya sejauh ini yang saya tau, ketika ada warga masyarakat yang belum memasukan meteran jaringan listrik di rumah atau disaat ada perbaikan jaringan listrik ketika terjadi koslet dirumah warga, ya tentu pegawai dari PT. PLN persero mereka datang untuk melakukan pemasangan meteran atau memperbaikinya, namun kalau untuk pembayaran rekening listrik kami warga memiliki kewajiban untuk melakukan pembayaran dengan tepat waktu”.

Dengan demikian dari beberapa pernyataan diatas dapat dijelaskan bahwa belum optimalnya pelayanan jaringan listrik di lingkungan warga masyarakat yang terlihat terjadinya pemadaman listrik yang secara tiba-tiba, pembayaran rekening listrik tidak seimbang dengan kebutuhan akan pelayanan yang dilakukan oleh PT. PLN perseo Luhu rayon Hitu area Ambon sehingga masyarakat mereka dirugikan ketika melakukan pembayaran rekening listrik diwaktu pegawai datang melakukan penaggihan.

3. Harapan

Harapan merupakan keinginan supaya sesuatu terjadi sehingga harapan dapat diartikan sesuatu yang di inginkan dapat terjadi yang dapat disimpulkan harapan itu mengangkut permasalahan masa depan. Harapan tersebut

¹⁾ **Musa Kaliky**, Mahasiswa Semester Akhir Prodi. Adm. Publik STIA Alazka Ambon

²⁾ **In Hutuely**, Dosen Tetap Prodi. Administrasi Publik STIA Alazka Ambon

tergantung pada pengetahuan, pengalaman, lingkungan hidup dan kemampuan masing-masing termasuk harapan pelayanan jaringan kelistrikan yang dilakukan oleh PT. PLN persero Luhu rayon Hitu area Ambon kepada masyarakat sebagai pengguna layanan jasa, hal ini dapat dilakukan pendekatan dan wawancara dengan kaur kesejahteraan desa, ia mengatakan bahwa :

“Iya harapannya pihak perusahaan terus berupaya untuk meningkatkan kinerjanya karena adanya tingkat kepuasan pada konsumen atau masyarakat akan kebutuhan listrik yang saat ini semakin meningkat dari tahun ke tahun, hal ini tentu juga agar pihak PT. PLN persero dapat memenuhi visi dan misi perusahaan sehingga tercipta suasana kerja yang aman, nyaman dan relatif disiplin sehingga dapat mewujudkan harapan masyarakat”.

Selanjutnya, dari pernyataan diatas dapat pula dilakukan pendekatan dan wawancara dengan salah kepala desa mengenai kelemahan PT. PLN persero Luhu rayon Hitu area Ambon dalam melaksanakan pelayanan sebagai bentuk pekerjaannya, ia mengatakan bahwa:

“Kalau memang terdapat pegawai yang tidak mematuhi aturan dan kebijakan perusahaan atau lalai dalam pelaksanaan kerja maka pimpinan dapat memberikan sanksi berupa terugaran, juga dapat dilihat masih terdapat angka kecelakaan kerja walaupun dalam skala yang kecil, sehingga dapat berpengaruh terhadap pelayanan pegawai PT. PLN persero karena merasa takut sehingga sistem pelayanan listrik diwilayah ini tidak berjalan seperti yang diharapkan”.

Disisi lain, dilakukan pendekatan dan wawancara dengan salah seorang warga masyarakat mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan jaringan listrik, ia mengatakan bahwa :

“Memang kami sebagai warga masyarakat yang menggunakan listrik sering menyampaikan keluhan kami terkait dengan pembayaran rekening listrik yang berlebihan dan ada pula masyarakat mengeluh menyangkut pemadaman listrik yang dilakukan pihak PT. PLN persero sehingga masyarakat merasa dirugikan menyangkut penyelayan jaringan listrik di daerah ini, dan harapan kami kedepannya tidak lagi terjadi seperti ini”.

Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa menunjukan belum optimalnya kualitas pelayanan kelistrikan berupa adanya ketidakpuasan masyarakat dalam menggunakan jaringan listrik, kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak PT. PLN persero mengenai penggunaan jaringan listrik yang berlebihan dilakukan. Serta sering terjadinya pemadaman listrik maupun adanya pembayaran rekening listrik yang berlebihan oleh ketika dilakukan penagihan oleh pegawai PT. PLN persero bagi masyarakat yang menggunakan meteran listrik masyarakat berharap agar tidak lagi terjadi pemadaman dan pembayaran rekening listrik yang berlebihan.

4. Kejelasan

Kejelasan adalah suatu proses, cara, perbuatan menjelaskan terhadap suatu kegiatan yang dapat dilakukan termasuk mengenai kejelasan kegiatan pelayanan jasa ketenaga listrikan oleh pihak PT. PLN persero, maka hal ini

¹⁾ **Musa Kaliky**, Mahasiswa Semester Akhir Prodi. Adm. Publik STIA Alazka Ambon

²⁾ **In Hutuely**, Dosen Tetap Prodi. Administrasi Publik STIA Alazka Ambon

dilakukan pendekatan dan wawancara dengan salah seorang tokoh adat desa, ia mengatakan bahwa :

“Untuk kejelasan pelayanan listrik yang dilakukan oleh pihak PT. PLN persero kiranya juga tidak terpelas dari kemampuan kerja pegawai dalam memberikan pelayanan jaringan listrik, dalam hal ini pimpinan pihak PT. PLN persero sekiranya dapat memberikan kesempatan kepada pegawainya untuk mengikuti pelatihan-pelatihan khusus agar pegawai dapat memahami betul tugas dan fungsinya masing-masing sehingga dalam melaksanakan pekerjaannya dapat menciptakan suasana kerja yang bersahabat, demikian itu dapat menciptakan suatu kejelasan terhadap setiap pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai PT. PLN persero kepada masyarakat pengguna jasa layanan listrik sehingga kelancaran sistem pelayanan listrik yang dilakukan terlihat jelas pula”.

Selanjutnya, dari pernyataan diatas dilakukan pula pendekatan dan wawancara dengan kaur kesejahteraan mengenai keterlambatan dalam memberikan layanan jaringan listrik di daerah ini, ia mengatakan bahwa:

“Iya terjadinya keterlambatan itu disebabkan terdapat hal teknis misalnya gangguan alat mesin, kurangnya bahan bakar minyak serta ada pula kabel PLN yang tertimpa pohon yang roboh sehingga terjadinya pemadaman listrik secara tiba-tiba terutama pada saat musim angin dan hujan, sehingga memang menimbulkan ketidakjelasan kapan waktu listrik dinyalakan, bentuk seperti membutuhkan kerja keras pihak PT. PLN persero guna mengatasi setiap persoalan atau pekerjaan yang dimiliki agar dapat terselesaikan, sehingga tidak terkesan pekerjaan pegawai tidak memiliki kejelasan dalam menangani masalah tersebut”.

Disisi lain, mengenai tingkat kecermatan pihak PT. PLN persero Luhu rayon Hitu area Ambon dalam memberikan layanan listrik sehingga dapat mewujudkan kejelasan terhadap pekerjaannya, hal ini dilakukan pendekatan dan wawancara dengan salah seorang warga masyarakat, ia mengatakan bahwa :

“Kalau untuk kecermatan pihak PT. PLN menyangkut pelayanan listrik memang kami melihat masih kurang sehingga tentu berpengaruh pada pelaksanaan pekerjaan misalnya pada saat terjadi pemadaman yang tiba-tiba dimana pegawai tidak secepatnya untuk mengecek gangguan yang terjadi sehingga menimbulkan keresahan dan ketidaknyamanan kepada kami masyarakat selaku pengguna listrik, pada hal seharusnya pegawai dapat memberikan kejelasan dalam penanganannya sesuai pekerjaannya, ini juga terlihat karena kurangnya pelatihan-pelatihan khusus yang dilakukan pegawai PT. PLN terutama mengenai bidang keahlian masing-masing sehingga terkesan kurangnya kejelasan dalam memberikan layanan”.

Demikian dari beberapa pernyataan diatas dapat dijelaskan bahwa menunjukkan belum adanya kejelasan pihak PT. PLN sebagai penyedia layanan jasa kelistrikan untuk menyediakan pelayanan kelistrikan yang efektif hal ini juga tidak terlepas dari kurangnya pelatihan dan pendidikan sehingga dapat

¹⁾ **Musa Kaliky**, Mahasiswa Semester Akhir Prodi. Adm. Publik STIA Alazka Ambon

²⁾ **In Hutuely**, Dosen Tetap Prodi. Administrasi Publik STIA Alazka Ambon

mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan berupa adanya keterlambatan pelayanan jaringan listrik, kurangnya kecermatan menyangkut pelaksanaan tugas pekerjaannya.

5. Kepastian

Kepastian adalah merupakan suatu hal yang dinantikan oleh semua orang, entah itu kepastian apa yang orang-orang maksud tetapi tidak dipungkiri oleh semua orang, kepastian sangat ditunggu-tunggu untuk menentukan satu hal yang akan dilakukan atau hanya sekedar omongan semata, dan kepastian dimaksud adalah kepastian dalam memberikan pelayanan jaringan kelistirikan oleh PT. PLN persero Luhu rayon Hitu area Ambon yang tepat waktu, hal ini dilakukan pendekatan dan wawancara dengan salah seorang tokoh agama, ia mengatakan bahwa :

“Sejauh ini kalau untuk ketepatan waktu pelayanan listrik memang dilakukan kurang sesuai jam kerja, ada pegawai yang tidak melaksanakan pekerjaannya dengan baik ketika ditanyakan warga masyarakat tentang hadirnya diwaktu melakukan pemasangan meteran dan terjadi kesalahan teknis yang bersangkutan tidak hadir dan mereka pegawai lain yang menggantinya dan mengatakan ada tugas keluar dan sudah meminta ijin dari pimpinan atau sedang melakukan perjalanan dinas terkait dengan urusan perusahaan”.

Selain itu, menyangkut tingkat kepastian waktu pelayanan jaringan listrik kepada warga masyarakat, maka dilakukan pula pendekatan dan wawancara dengan kepala desa , ia mengatakan bahwa :

“Ya itu pernah saya tanyakan kepihak PT. PLN persero, dan jawaban kalau untuk ketepatan waktu pelayanan jaringan listrik memang pihak PT. PLN persero sudah lakukan, meskipun listriknya yang terkadang menyala terutama waktu malam sedikit telat, sedangkan untuk pemadaman itu terjadi ketika ditanya mereka menjawab bahwa kurangnya ketersediaan bahan bakar minyak makanya pihak PT. PLN persero melakukan penghematan atau terjadi pemadaman disebabkan gangguan teknis misalnya mesin mengalami kerusakan alat mesin sehingga terjadi penundaan waktu untuk menyalakan listrik”.

Disisi lain, mengenai tingkat kepastian pelayanan untuk mewujudkan kepuasan masyarakat terhadap layanan jaringan listrik, hal ini dilakukan pendekatan dan wawancara dengan kaur kesejahteraan, ia mengatakan bahwa :

“Iya memang terdapat keluhan masyarakat mengenai ketepatan waktu pelayanan jaringan listrik seperti pada ketika ada warga masyarakat datang berurusan namun tiba-tiba lampunya mati, sehingga membuat masyarakat mengeluh akan layanan listrik yang disediakan oleh pihak PT. PLN persero, biasanya mereka menyampaikan keluhan mereka kepada kami menyangkut kepastian penerangan, atau mereka warga masyarakat merasa melakukan pembayaran lebih ketika ada pegawai pencatatan meteran listrik melakukan penagihan rekening, mungkin karena masyarakat merasa bahwa listrik terkadang menyala sudah sedikit telat atau biasa terjadi pemadaman, dan meskipun kami sebagai pemerintah desa sudah memberikan penjelasan mengenai keluhan

¹⁾ **Musa Kaliky**, Mahasiswa Semester Akhir Prodi. Adm. Publik STIA Alazka Ambon

²⁾ **In Hutuely**, Dosen Tetap Prodi. Administrasi Publik STIA Alazka Ambon

warga masyarakat kepihak PT. PLN persero, namun sejauh ini mereka belum memberikan kepastian terkait apa yang kami sampaikan mengenai pelayanan listrik di daerah ini”

Dengan demikian dari pernyataan diatas dapat dijelaskan bahwa belum optimalnya tingkat kepastian dalam memberikan pelayanan jasa kelistrikan yang terlihat berupa rendahnya ketepatan waktu kerja pihak PT. PLN persero Luhu rayon Hitu area Ambon yang terlihat seperti terjadinya pemadaman karena gangguan teknik dan kurangnya ketesediaan bahan bakar minyak serta terjadinya kerusakan alat mesin yang menimbulkan ketidakpastian dalam melakukan pelayanan jaringan listrik kepada warga masyarakat sebagai pengguna jasa layanan listrik.

F. Penutup

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka penulis dapat menyimpulkan permasalahan pokok dalam penelitian ini adalah bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik PT. PLN Persero Luhu Rayon Hitu Area Ambon di Negeri Luhu Kecamatan Huamual Kabupaten Seram Bagian Barat yaitu sebagai berikut :

Pemahaman yaitu belum optimalnya kualitas pelayanan kelistrikan sehingga menimbulkan berbagai pemahaman masyarakat pelayanan listrik berupa terjadinya pemadaman listrik yang tidak menentu waktu, pelayanan jaringan listrik hanya dapat dilakukan pada malam hari saja.

Tanggapan yaitu belum optimalnya pelayanan jaringan listrik di lingkungan warga masyarakat berupa sering terjadinya pemadaman listrik yang secara tiba-tiba, pembayaran rekning listrik tidak seimbang dengan kebutuhan akan pelayanan.

Harapan yaitu menunjukkan belum optimalnya kualitas pelayanan kelistrikan berupa adanya ketidakpuasan masyarakat dalam menggunakan jaringan listrik, kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak PT. PLN persero mengenai penggunaan jaringan listrik yang berlebihan.

Kejelasan yaitu menunjukkan belum adanya kejelasan pihak PT. PLN sebagai penyedia layanan jasa kelistrikan untuk menyediakan pelayanan kelistrikan yang efektif hal ini juga tidak terlepas dari kurangnya pelatihan dan pendidikan sehingga dapat mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan berupa adanya keterlambatan pelayanan jaringan listrik, kurangnya kecermatan menyangkut pelaksanaan tugas pekerjaannya.

Kepastian yaitu belum optimalnya tingkat kepastian dalam memberikan pelayanan jasa kelistrikan yang terlihat berupa masih terjadinya pemadaman karena gangguan teknik dan kurangnya ketesediaan bahan bakar minyak serta terjadinya kerusakan alat mesin yang menimbulkan ketidakpastian dalam melakukan pelayanan jaringan listrik kepada warga masyarakat sebagai pengguna jasa layanan

B. Saran - Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan diatas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

1). **Musa Kaliky**, Mahasiswa Semester Akhir Prodi. Adm. Publik STIA Alazka Ambon

2). **In Hutuely**, Dosen Tetap Prodi. Administrasi Publik STIA Alazka Ambon

1. Perlunya upaya pimpinan dan pemerintah setempat agar serius menangani masalah gangguan ketenaga listrikan yang terjadi di daerah tersebut sehingga dapat mewujudkan kepuasan dan harapan masyarakat melalui sistem pelayanan publik yang efektif dan profesional.
2. Perlu perhatian pimpinan dan pemerintah setempat agar dapat mengadakan kegiatan pelatihan-pelatihan khusus guna memecahkan setiap persoalan mengenai berbagai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan.
3. Perlunya upaya peningkatkan pelaksanaan tugas pekerjaan pegawai yang tepat waktu sehingga persepsi masyarakat dapat terpenuhi sesuai tujuan dan sasaran organisasi.
4. Perlunya perhatian pimpinan dan pegawai dalam memberikan tingkat pemahaman kepada masyarakat mengenai masalah pemadaman listrik yang terus terjadi di daerah tersebut guna tidak menimbulkan berbagai persepsi di kalangan masyarakat setempat dan agar masyarakat merasa nyaman selaku pengguna layanan listrik.

DAFTAR PUSTAKA

- Adya Barata, 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Barata Atep. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Elex Media. Komputindo : Jakarta.
- Helien, 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Publik*. PT. Bumi Aksara : Jakarta.
- Jalaluddin Rahmat, 2007. *Psikologi Komunikasi*. PT. Remaja Rosdakarya : Bandung.
- Moenir, 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT. Bumi Aksara : Jakarta.
- Sarlito W. Sarwono, 2014. *Psikologi Lintas Budaya*, Rajawali Pers : Jakarta.
- Sinambela, dkk., 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara : Jarkarta.
- Siti Khodijah, 2016. *Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Ranam*, JOM FISIP Vol. 3 No. 2 – Oktober.
- Soekanto, 2006. *Sosiologi Sebagai Suatu Pengantar*. Rajawali Press : Jakarta.
- Soetomo, 2013. *Pemberdayaan Masyarakat, Mungkinkah Muncul Antitesisnya*. Cetakan Ketiga, Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Su'adah, F. Lendriyono, 2003. *Pengantar Psikologi*. Bayumedia Publishing : Malang.
- Syarqiya, 2013. *Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada PDAM Tirta Meulaboh Di Kabupaten Aceh Barat*, Skripsi FSIP Universitas Teuku Umar Meulaboh : Aceh Barat.
- Tatik Suryani, 2008. *Perilaku Konsumen: Implikasi pada Strategi Pemasaran*, Graha Ilmu : Yogyakarta.
- Walgito, 2002. *Pengantar Psikologi Umum*. Penerbit Andi : Yogyakarta.

¹⁾ **Musa Kaliky**, Mahasiswa Semester Akhir Prodi. Adm. Publik STIA Alazka Ambon

²⁾ **In Hutuely**, Dosen Tetap Prodi. Administrasi Publik STIA Alazka Ambon