

KUALITAS PELAYANAN GANGGUAN KELISTRIKAN BAGI PELANGGAN DI KABUPATEN FAKFAK

Jeferson O. A. Fendjalang

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Asy-Syafi'iyah Fakfak

Abstract; *This research was conducted with the aim to determine the quality of service of PT PLN (Persero) Branch Fakfak to electricity customers. The two variables used are duration of blackout (X_1) and frequency of blackout (X_2). Data collected from 60 respondents were processed using multiple linear regression analysis. The analysis showed that the variable duration of outages was positive but not significant to the quality of electricity services in Fakfak Regency. The variable is not significant, the duration of the blackout time is measured, seen from the response time and recovery time. Variable frequency of positive and significant blackouts on the quality of electricity services in Fakfak Regency in terms of electricity distribution equipment support and electricity distribution support equipment. Furthermore, by conducting a simultaneous test, it is tested or proven to be the second variable simultaneously influencing the increase in service to electricity disruption by PT PLN (Persero) in Fakfak. Therefore, for PT. PLN (Persero) Rayon Fakfak to maintain and improve the quality of service with the necessary resources consisting of facilities needed by PT. PLN, so that customers remain satisfied in using the resources provided by PT. PLN (Persero) Branch Fakfak.*

Keywords: *service quality, blackout time duration, frequency of blackouts.*

PENDAHULUAN

Globalisasi menuntut setiap organisasi untuk senantiasa meningkatkan pelayanan secara profesional sesuai dengan bidangnya masing-masing mengingat besarnya peranan inovasi bagi setiap organisasi publik dan swasta dalam era global membawa dampak dalam setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sehingga dapat mempengaruhi meningkatkan kualitas pelayanan.

Menurut Goetsch & Davis (2011:164), “kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.” Dengan demikian, kualitas jasa merupakan isu strategi bagi setiap organisasi pemasaran, terlepas dari bentuk produk yang dihasilkan.

Lewis & Boom (2011:80), mendefinisikan kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Melihat Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenaga listrikan bagian ke-empat “hak pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik” pasal 28, pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik wajib :

- a. Menyediakan tenaga listrik yang memenuhi standar mutu dan keandalan yang berlaku.
- b. Memberikan pelayanan yang sebaik baiknya kepada konsumen dan masyarakat.
- c. Memenuhi ketentuan dan keselamatan ketenaga listrikan; dan
- d. Mengutamakan produk dan potensi dalam negeri.

Dari uraian undang-undang tersebut dapat dilihat bahwa pelayanan kelistrikan yang sebaik-baiknya itu merupakan kewajiban yang harus diberikan dari penyedia layanan kelistrikan yaitu PT.PLN kepada masyarakat agar pemenuhan kepuasan masyarakat itu benar-benar didapatkan. Di Indonesia, UU No 14 tahun 2012 tentang kegiatan usaha penyediaan tenaga listrik pasal 7 menyebutkan bahwa usaha penjualan tenaga listrik, dan usaha penyediaan tenaga listrik secara terintegrasi dilakukan dalam satu wilayah usaha untuk badan usaha. Di perjelas oleh pasal 9 yaitu badan usaha sebagaimana dimaksud pada pasal 7 meliputi badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, badan usaha swasta yang berbadan hukum indonesia, koperasi, dan swadaya masyarakat yang berusaha di bidang tenaga listrik (DetikNews, rabu 19 agustus 2009).

Uraian tentang kelistrikan di atas memang benar bahwa listrik merupakan sumber daya yang sangat penting untuk kehidupan manusia yang tidak dapat dilepaskan di era moderenitas ini, karena apapun bentuk aktivitas keseharian kita seperti bekerja maupun hanya sebagai alat penerang sebagian besar sudah menggunakan energi listrik dikarenakan sangat penting untuk menunjang kehidupan. penggunaan tenaga listrik ini tentunya dari harapan konsumen adalah pelayanan yang benar-benar berkualitas untuk itu faktor penunjang yang mempengaruhi kualitas harus selalu diperhatikan. melihat kembali lagi pada kondisi alam maka kualitas pelayanan prima dalam jaringan kelistrikan yang dirasakan masyarakat itu masih belum benar-benar bisa didapatkan. Beberapa hal yang menyebabkan masalah tersebut dapat terjadi, antara lain: belum menggunakan tiang beton, karena pohon, dan karena kalelawar serta mesin, sehingga pemadaman listrik sering dialami.

Menurut salah satu pegawai supervisor teknik PT.PLN (Persero) Rayon Fakfak bahwa terkait tiang beton yang belum memadai dikarenakan dalam melakukan penggalian tanah sulit dilakukan karena kondisinya yang berbatu. masalah yang berikutnya adalah pohon, banyak pohon produktif, pohon yang seharusnya berjarak 3 meter dari kabel berdasarkan aturan tetapi kenyataannya tak sedemikian. dihalangi oleh

yang punya pohon berdasarkan egonya yang susah dengan alasan apabila pohonnya ditebang akan minta ganti rugi. sehingga yang di lakukan PT.PLN saat ini hanya bisa mengontrol kabel-kabel setiap harinya. selanjutnya adalah masalah terkait dengan kalelawar, masalah kalelawar memang seringkali terjadi apalagi pada saat musim buah, yang pertama adalah masalah kalelawar yang kebanyakan bergelantungan pada kabel dan tiang listrik serta isolator, maka kebijakan yang dilakukan dalam hal ini PT.PLN yaitu menyediakan alat isolator dan duri di bagian kabel untuk mencegah pemadaman lampu.

Selanjutnya masalah kedua adalah pada saat mesin sudah suplai produksi listrik salah satu mesin trip atau keluar sistem maka salah satu alternatif adalah mengurangi beban pelanggan karena produksi mesin harus sama dengan pemakaian konsumen. Apabila tidak mengurangi beban pelanggan maka dikhawatirkan akan terjadi *black out* atau padam total. Masalah mesin terjadi karena temperatur tinggi, tegangann tidak tabil karena filternya kotor sehingga mesin panas dan secara otomatis mesin mati.

Berdasarkan data di lapangan pihak penyedia layanan dalam hal ini PT.PLN (Persero) Rayon Fakfak berusaha semaksimal mungkin dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan, dibuktikan dengan data *Dashboard* Monitoring Kinerja Perang Padam terkait realisasi *respon time* per tahun dan realisasi *recovery time* per tahun, dimana tahun 2016 *respon time* 15,085 dan *recovery time* 60,22, tahun 2017 *respon time* 42 dan *recovery time* 60,21, dan tahun 2018 *respon time* 45 dan *recovery time* 120. Jadi terlihat bahwa pelayanan kelistrikan mengalami fluktuasi dan itu dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kelistrikan. *Respon time* yaitu renggang waktu perhatian perusahaan pada saat akan dilakukannya perbaikan terhadap masalah kelistrikan pelanggan sedangkan *recovery time* yaitu waktu penormalan atau pengoptimalan kembali aliran kelistrikan yang bermasalah setelah diperbaiki.

Harapan masyarakat tentunya mendapat pelayanan yang baik (*percieved service*), pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan kelistrikan terkait lama waktu lampu padam sangat minim, namun setelah diteliti ternyata tidak sedemikian, terbukti dengan penelitian yang dilakukan di Kelurahan Wagon Distrik Pariwari bahwa terhitung sejak tanggal 28 juni 2018 sampai 10 juli 2018 terjadi 5 kali pemadaman lampu, apabila di jumlah maka lama waktu padam itu selama 1 jam 37 menit. maka sudah barang tentu apabila kita melihat kondisi yang telah diamati harus selalu diupayakan perbaikan agar lebih berkualitas lama waktu hidup lampunya.

Pelayanan merupakan unsur yang sangat penting dalam usaha meningkatkan kepuasan konsumen karena dalam pelayanan ini konsumen hanya menerima hasil atau output dari kinerja yang sedang dilakukan oleh orang-orang atau pihak yang terlibat dalam organisasi yaitu PT.PLN. Akan tetapi dari pelayanan tersebut ada beberapa faktor yang dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayann PT.PLN (Persero) Rayon Fakfak. Sesuai hasil temuan di lapangan bahwa yang mempengaruhi kualitas pelayanan

gangguan kelistrikan adalah : (1) durasi (lama) waktu padam, durasi (lama) waktu padam terdiri dari *response time* dan *recovery time*. (2) frekuensi (kali) padam. Kedua faktor tersebut merupakan suatu pengukuran yang sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan gangguan kelistrikan.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2009 bagian B menimbang bahwa: “tenaga listrik mempunyai peran yang sangat penting dan strategis dalam mewujudkan tujuan pembangunan nasional maka usaha penyediaan tenaga listrik dikuasai oleh negara dan penyediaannya perlu terus menerus ditingkatkan sejalan dengan perkembangan pembangunan agar tersedia tenaga listrik dalam jumlah yang cukup, merata, dan bermutu.”

Merujuk pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2009 yang disebutkan di atas apabila kita sesuaikan dengan pelayanan yang diberikan PT.PLN (Persero) Rayon Fakfak kepada masyarakat menganggap itu kurang memuaskan, karena sering terjadi keluhan masyarakat menyangkut pemadaman listrik. Dengan demikian agar kondisi respon masyarakat baik maka pihak penyedia tenaga listrik dalam hal ini PT. PLN (Persero) Rayon Fakfak harus selalu memonitoring daerah yang sudah dialiri listrik, apakah ada suatu masalah yang signifikan sehingga harus diupayakan penanganan terhadap pendistribusian tenaga listrik tersebut. Sehingga proses monitoring dan pelayanan yang prima selalu terus ditingkatkan. Petugas PT.PLN Rayon Fakfak yang menangani masalah pendistribusian kelistrikan dalam jaringan ini adalah bidang pendistribusian kelistrikan, tugasnya adalah mencakup semua yang berkaitan dengan distribusi jaringan atau masalah kelistrikan.

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan di atas dimana terdapat kenyataan bahwa listrik merupakan energi yang digunakan dalam kehidupan kita sehari-hari untuk melakukan aktifitas kerja ataupun sebagai sarana penerangan. Akan tetapi penggunaan tenaga listrik yang dialami pelanggan kelistrikan menganggap kurang baik karena sering terjadi pemadaman listrik.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan

Pelayanan adalah sebuah aktifitas kerja yang dilakukan oleh orang kepada orang lain untuk dapat memudahkan orang tersebut dalam melakukan aktifitasnya dengan mengedepankan kepuasan pelanggan. pelayanan merupakan aktivitas, manfaat atau kepuasan untuk dijual. (Tjiptono 2002:6). Payne (1995:6) mendefinisikan pelayanan sebagai aktifitas ekonomi yang mempunyai sejumlah elemen (nilai dan manfaat) *intangible*, yang berkaitan dengannya, yang melibatkan sejumlah interaksi dengan

konsumen/barang-barang milik dan tidak menghasilkan transfer kepemilikan. Menurut Gronroos dalam Ratminto (2005:2), "Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antar konsumen dengan karyawan dengan hal-hal lain yang disediakan oleh organisasi pemberi pelayanan yang dimaksudnya untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan".

Secara umum pelayanan dapat diartikan sebagai sebagai aktifitas kerja yang dilakukan individu atau kelompok dalam lingkup organisasi yang bekerja sama untuk memberikan sesuatu barang atau jasa dapat kita rasakan dampaknya dalam upaya mempermudah seseorang dalam pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat. kebutuhan masyarakat yang dimaksud adalah kebutuhan yang benar-benar di harapkan dapat di gunakan dalam kehidupan kesehariannya misalnya kebutuhan listrik.

Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan buruk.

Menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat di tawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Pada prinsipnya, definisi kualitas pelayanan berfokus pada harapan yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan pelanggan secara tepat dan memuaskan. harapan pelanggan bisa berupa tiga macam tipe (Tjiptono, 2005:259) yaitu:

1. *Will Expectation*, yaitu tingkat kinerja yang harus diprediksi atau diperkirakan konsumen akan menerimanya, berdasarkan semua informasi yang diketahuinya. tipe ini merupakan tingkat harapan yang paling sering dimaksudkan oleh konsumen, sewaktu menilai kualitas jasa tertentu.
2. *Should Expectation*, yaitu tingkat kinerja yang dianggap sudah sepantasnya diterima konsumen. biasanya tuntutan dari apa yang diterima jauh lebih besar daripada apa yang diperkirakan akan diterima.
3. *Ideal Expectation*, yaitu tingkat kinerja optimum atau terbaik, yang diharapkan dapat diterima konsumen.

Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai mutu yang diberikan oleh penyedia layanan baik fisik maupun non fisik yang dapat menjamin pemenuhan kebutuhan dan harapan yang sesuai dengan cita-cita pelanggan sebagai alat pemuas kebutuhan.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Frida Jasfar (2005) juga mengemukakan pendapat mereka tentang dimensi kualitas pelayanan yaitu:

1. *Care and concern*
Yaitu perasaan konsumen atau perhatian yang penuh dan kepedulian dari perusahaan, karyawannya, maupun sistem operasional dari perusahaan tersebut, yang betul-betul ditujukan untuk menyelesaikan masalah yang dihadapinya.
2. *Spontaneity*
Tindakan-tindakan nyata dari personel yang memperlihatkan keinginan-keinginan yang kuat dan spontan untuk membantu memecahkan masalah atau kesulitan yang dihadapi konsumen. Hal ini sangat tergantung pada perilaku untuk pelatihan-pelatihan yang diberikan kepada karyawan tersebut.
3. *Problem solving*
Yaitu keahlian dari kontak personel atau karyawan dalam menjalankan tugasnya secara hati-hati dan mengikuti prosedur standar pelayanan yang ditetapkan. Terutama bagi pekerja atau staf yang bertugas di bagian yang memfasilitasi bagian-bagian operasional atau dibagian yang system operasioanalnya terlatih dengan baik.
4. *Recovery*
Yaitu usaha-usaha atau tindakan khusus yang diambil apabila ada sesuatu yang berjalan secara tidak normal atau sesuatu yang tidak diharapkan terjadi. Untuk mengatasi masalah masalah yang sewaktu-waktu timbul, sudah tersedia personel yang segera bisa dipanggil.

Selanjutnya menurut Zeithaml dan Bitner (1996:118), menjelaskan lima dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut :

1. *Tangibles* (bukti fisik); meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional. Dengan demikian bukti langsung atau wujud merupakan satu indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat.
2. *Reliability* (kepercayaan); merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Menurut Lovelock, *reliability to perform the promised service dependably, this means doing it right, over a period of time*. Artinya, keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan konsisten. Keandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sampai kurun waktu tertentu. Pemenuhan janji pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu dan kecakapan dalam menanggapi keluhan pelanggan serta memberikan pelayanan secara wajar dan akurat.
3. *Responsiveness* (daya tanggap); yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini merupakan suatu akibat akal dan fikiran yang di tunjukkan pada pelanggan.
4. *Assurance* (jaminan); mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal.
5. *Emphaty* (empati); meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan. Empati merupakan *individualized attention to customer*. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pelanggan dengan menempatkan dirinya pada situasi pelanggan.

Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dan Armstrong (2001:9) : kepuasan konsumen adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan pelanggan, maka pembelinya merasa puas atau amat gembira.

Zeithaml dan Bitner (2003) mengemukakan bahwa kepuasan adalah konsep yang jauh lebih luas dari hanya sekedar penilaian kualitas pelayanan, namun juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang dapat dijelaskan sebagai berikut;

1. Kualitas produk, yaitu konsumen akan merasa puas apabila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumen.
3. Faktor situasi, yaitu keadaan atau kondisi yang dialami oleh konsumen
4. Faktor pribadi dari konsumen, yaitu karakteristik konsumen yang mencakup kebutuhan pribadi.

Teknik Pengukuran Kepuasan konsumen

Metode survey kepuasan konsumen dapat menggunakan pengukuran dengan berbagai cara berikut (Tjiptono, 2004) :

1. *Directly reported satisfaction*
Pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan seperti ungkapan “ungkapan seberapa puas anda terhadap pelayanan PT “X” pada skala berikut: sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas sangat puas”.
2. *Derifed satisfaction*
Responden diberi pertanyaan seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan.
3. *Problem analysis*
Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan juga diminta juga menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan.
4. *Importance performance Analysis*
Responden diminta untuk merangking beberapa elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa kinerja perusahaan.

METODE

Populasi dan Sampel

Objek penelitian yang peneliti sedang lakukan penelitian adalah di provinsi Papua Barat tepatnya di kabupaten Fakfak. Kabupaten Fakfak adalah salah satu kabupaten di provinsi Papua Barat, Indonesia. Ibukota kabupaten ini terletak di kota Fakfak. Kabupaten terletak pada 131°30' - 138°40' BT dan 2°25' - 4' LS dan perbatasan dengan: Teluk bintuni di utara; laut Arafura di selatan; laut seram dan teluk berau di barat; serta kabupaten kaimana di selatan dan timur. Kabupaten terkenal dengan hasil buah palanya sehingga dijuluki dengan “kota pala.” Ibukotanya, kota Fakfak, merupakan salah satu kota tertua di Papua. Di tahun 2003 menunjukkan bahwa sebanyak 722,52ha lahan di

kabupaten Fakfak digunakan untuk perumahan/pemukiman, 6274,58 ha untuk jasa/perkantoran, 9,9ha untuk ladang/tegalan,dan sisanya untuk yang lain.

Kabupaten Fakfak selain dianugerahi kekayaan alam yang melimpah terdapat juga sumber daya yang dapat menunjang pertumbuhan, sumber dayanya adalah dalam bidang kelistrikan. Fakfak mempunyai 2 pembangkit listrik yaitu PLTD Rayon Fakfak dan PLMH Werba. Jumlah mesin PLTD Rayon Fakfak sebanyak 14 buah terdiri dari 8 unit mesin PLTD Fakfak dan P3 atau mesin sewa sebanyak 6 unit mesin serta PLMH di Werba 2 unit mesin sehingga jumlah total mesin adalah 16 unit. Daya yang dihasilkan dari mesin tersebut maksimal mencapai 5-6 mw.

Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan jumlah pegawai kelistrikan PLN di kabupaten Fakfak dengan jumlah 75 orang, serta penduduk yang ada di Kelurahan Wagon dengan jumlah 2.547 pelanggan kelistrikan

Dalam penelitian ini yang menjadi sampel adalah keseluruhan jumlah pelanggan kelistrikan yang berada di wilayah Wagon dengan jumlah 2.547 Pelanggan kelistrikan dan juga pegawai PLN di kabupaten Fakfak dengan jumlah 75 orang. Dengan jumlah populasi sebanyak itu dirasa sulit bagi peneliti untuk melakukan penelitian secara keseluruhan dari populasi. Untuk mempermudah maka peneliti menggunakan teknik *sampling*. Teknik *sampling* yang digunakan adalah teknik *Simple Random Sampling*. Menurut Sugiyono (2012:93) bahwa *simple* (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Cara demikian dilakukan bila anggota populasi dianggap homogen.

Dalam penelitian ini, peneliti hanya mengambil 60 orang dari keseluruhan jumlah populasi secara acak untuk digunakan sebagai sampel dalam penelitian, 60 sampel tersebut terdiri dari pelanggan listrik prabayar, pascabayar dan pegawai PT.PLN (Persero) Rayon Fakfak untuk mengetahui kepuasan pelanggan dengan kondisi PLN..

Adapun menurut Roscoe yang dikutip Uma Sekaran (2006) memberikan acuan umum untuk menentukan ukuran sampel jika sampel dipecah kedalam subsampel (pria atau wanita, junior atau senior, dan sebagainya), ukuran sampel minimum 30 untuk tiap kategori adalah tepat, adapun subsampel dalam penelitian ini adalah prabayar dan pascabayar dan masing-masing sampel berjumlah 30 orang.

Variabel dan Definisi Operasional

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variabel tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya, (Sugiyono 2010:38 dalam Widjoko 2011:01). Sedangkan menurut Basrowi (2009:169) variabel adalah konsep yang dapat diukur dan mempunyai variasi nilai (dalam Widjoko,2012:01). Dalam penelitian ini

yang menjadi variabel penelitian adalah variabel faktor-faktor yang mempengaruhi dan variabel kualitas pelayanan.

Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan menurut para ahli yang telah dipaparkan pada bab tinjauan pustaka dalam penelitian ini yang apabila disinkronkan pada penelitian kelistrikan, maka peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan kelistrikan adalah kelistrikan dengan mutu yang baik sehingga apabila didistribusikan masyarakat mendapatkan kepuasan. kondisi kelistrikan yang ada di Fakfak mempunyai dua faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kelistrikan bagi pelanggan di kabupaten Fakfak. yakni durasi (lama) padam dan frekuensi (kali) padam. Durasi (lama) padam terdiri dari response time dan *recovery time*, sedangkan frekuensi kali padam terdiri dari peralatan dan perlengkapan untuk mendukung kelancaran dalam pendistribusian kelistrikan.

Dengan demikian dalam penelitian ini, alat ukur untuk mengetahui kepuasan pelanggan melalui skala *Likert*. Dengan variabel yang digunakan ada 3 yaitu variabel faktor-faktor yang mempengaruhi dan variabel kualitas pelayanan. adapun teknik pengumpulan data dengan teknik questioner atau angket dan juga teknik observasi serta wawancara tidak terstruktur maka yang menjadi instrumen penelitiannya adalah kuesioner atau angket, dan observasi.

Teknik Analisis Data

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan hipotesis asosiatif. Menurut sugiyono (2003:11), penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini mempunyai tingkatan tertinggi dibandingkan dengan diskriptif dan komparatif karena dengan penelitian ini dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala. Peneliti menggunakan Teknik Analisis asosiatif dengan regresi linier berganda, serta skala likert untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan kelistrikan di Kelurahan Wagon, dan uji F untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara variabel faktor-faktor yang mempengaruhi terhadap variabel kualitas pelayanan. Karena itu analisis yang digunakan adalah Regresi Linier berganda, yaitu:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Dimana

Y = variabel terikat yaitu kualitas pelayanan

a = konstanta

b₁ = nilai koefisien regresi

X₁ = durasi (lama) waktu padam

b₂ = nilai koefisien regresi

X₂ = frekuensi (kali) padam

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sesuai format jawaban pada kuesioner yang menggunakan Skala Likert dengan 5 item jawaban dan pemberian skor setiap jawaban mulai dari skor 1 untuk jawaban sangat negatif hingga skor 5 untuk jawaban sangat positif.

Tabel 1
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Koefisien	t_{hitung}	Sig.	F_{hitung}
Konstanta (a)	9,448	4,146	0,000	
Durasi (X_1)	0,172	1,655	0,104	0,601
Frekuensi (X_2)	0,446	2,915	0,005	0,646
R = 0,666				
R ² = 0,444				
F_{hitung} = 22,762				
Sig F = 0,000				

Sumber : data primer diolah

Berdasarkan analisis regresi di atas diketahui bahwa variabel durasi waktu berpengaruh positif (0,172) tetapi tidak signifikan (0,104) terhadap kualitas pelayanan gangguan kelistrikan bagi pelanggan. Kemudian variabel frekuensi pemadaman berpengaruh positif (0,446) dan signifikan (0,005) terhadap kualitas pelayanan gangguan kelistrikan. Dengan melakukan regresi simultan maka variabel durasi waktu dan frekuensi pemadaman berpengaruh positif dan signifikan (0,000) terhadap kualitas pelayanan gangguan pemadaman kelistrikan.

Variabel bebas X_1 (durasi waktu) dengan koefisien regresi sebesar 0,172, dan besarnya nilai t -hitung 1,655 dan nilai signifikansi 0,104 yang berarti bahwa variabel bebas X_1 (durasi waktu) berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan kelistrikan di kabupaten Fakfak. Tidak signifikannya variabel durasi waktu pemadaman dimaksud dilihat dari *respons time* dan *recovery time*.

1. Dari *respons time*, dimana berdasarkan kuesioner yang diedarkan diketahui bahwa bahwa dari 60 responden 28,33% tanggapan responden menyatakan sangat setuju, 31,66% tanggapan responden menyatakan setuju, 23,33% tanggapan responden menyatakan netral, 11,66% tanggapan responden menyatakan tidak setuju, 5% tanggapan responden menyatakan sangat tidak setuju. Kesimpulannya bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT PLN (Perero) Fakfak dalam melakukan penormalan kembali masalah kelistrikan yang dialami pelanggan sudah cukup baik. namun disisi lain sebagian pelanggan belum mendapatkan apa yang menjadi harapan mereka.

2. Dari sisi *recovery time*, maka berdasarkan jawaban responden diketahui bahwa 28,33% tanggapan responden menyatakan sangat setuju, 31,66% tanggapan responden menyatakan setuju, 23,33% tanggapan responden menyatakan netral, 11,66% tanggapan responden menyatakan tidak setuju, 5% tanggapan responden menyatakan sangat tidak setuju. Dari jawaban responden di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT PLN (Perseo) Fakfak dalam melakukan penormalan kembali masalah kelistrikan yang dialami pelanggan sudah cukup baik. namun disisi lain sebagian pelanggan belum mendapatkan apa yang menjadi harapan mereka.

Variabel bebas X_2 (frekuensi pemadaman) dengan koefisien regresi sebesar 0,466, dan besarnya nilai t-hitung 2,915 dan nilai signifikansi 0,005 yang berarti bahwa variabel bebas X_2 (frekuensi pemadaman) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan kelistrikan di kabupaten Fakfak. Frekuensi pemadaman dimaksud dilihat dari ketersediaan peralatan distribusi kelistrikan dan perlengkapan pendukung distribusi kelistrikan.

1. Berdasarkan kuesioner yang diedarkan diketahui bahwa 30% responden menyatakan sangat setuju, 55% tanggapan responden menyatakan setuju, 15% tanggapan responden menyatakan netral, 0% tanggapan responden menyatakan tidak setuju, 0% tanggapan responden menyatakan sangat tidak setuju. Dari jawaban responden di atas, dapat disimpulkan bahwa sudah banyak yang mengetahui bahwa PT.PLN (Persero) Rayon Fakfak mempunyai dua mesin pembangkit yang mampu memenuhi kuota pemakaian listrik pelanggan.
2. Berdasarkan kuesioner yang diedarkan diketahui bahwa 6,66% tanggapan responden menyatakan sangat setuju, 60% tanggapan responden menyatakan setuju, 30% tanggapan responden menyatakan netral, 3,33% tanggapan responden menyatakan tidak setuju, 0% tanggapan responden menyatakan sangat tidak setuju. Dari jawaban responden di atas, dapat disimpulkan bahwa perlengkapan pendukung untuk kelancaran distribusi jaringan listrik tersedia saat dibutuhkan.

Berdasarkan analisis yang dilakukan hasil uji simultan maka teruji atau terbukti bahwa kedua variabel secara serempak mempengaruhi peningkatan pelayanan terhadap gangguan kelistrikan oleh PT PLN (Persero) di Fakfak.

KESIMPULAN DAN SARAN

Secara parsial variabel durasi waktu pemadaman berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan kelistrikan di kabupaten Fakfak. Tidak signifikannya variabel durasi waktu pemadaman dimaksud dilihat dari respons time dan recovery time. Dari segi respons time PT PLN (Persero) Fakfak telah melakukan

penormalan kembali masalah kelistrikan yang dialami pelanggan tetapi disisi lain sebagian pelanggan belum mendapatkan apa yang menjadi harapan mereka. Dari sisi recovery time, pelayanan yang diberikan oleh PT PLN (Perseo) Fakfak dalam melakukan penormalan kembali masalah kelistrikan yang dialami pelanggan sudah cukup baik. namun disisi lain sebagian besar pelanggan belum beranggapan bahwa pelayanan yang diberikan belum memenuhi kebutuhan mereka.

Variabel frekuensi pemadaman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan kelistrikan di kabupaten Fakfak dilihat dari segi ketersediaan peralatan distribusi kelistrikan dan perlengkapan pendukung distribusi kelistrikan. Dari segi peralatan distribusi dapat disimpulkan bahwa sudah banyak yang mengetahui bahwa PT.PLN (Persero) Rayon Fakfak mempunyai dua mesin pembangkit yang mampu memenuhi kuota pemakaian listrik pelanggan. Kemudian dari sisi perlengkapan pendukung dapat disimpulkan bahwa perlengkapan pendukung untuk kelancaran distribusi jaringan listrik tersedia saat dibutuhkan.

Berdasarkan analisis yang dilakukan hasil uji simultan maka teruji atau terbukti bahwa kedua variabel secara serempak mempengaruhi peningkatan pelayanan terhadap gangguan kelistrikan oleh PT PLN (Persero) di Fakfak. Oleh karena itu bagi pihak PT.PLN (Persero) Rayon Fakfak hendaknya tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan dalam sumberdaya yang dimiliki yaitu berupa fasilitas-fasilitas yang dimiliki PLN, sehingga pelanggan tetap merasa puas dalam menggunakan sumber daya yang diberikan oleh PT.PLN (Persero) Rayon Fakfak. Begitu pula tetap berusaha semaksimal mungkin meminimalisir lampu padam yang terjadi dan cepat dalam menghadapi masalah kelistrikan apabila terjadi gangguan kelistrikan, agar pelanggan tetap merasa puas dalam menggunakannya

DAFTAR PUSTAKA

- Adriana dan Chandra Tjipto, 2008. *Brand Manajemen dan Strategi*. Yogyakarta Elex Media Komputindo
- Andi payne.1995.*Pemasaran Jasa ; The Essence Of Service Marketing* . Yogyakarta ; penerbitan di Christoper Lovelock & Luren K Wright 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT Indeks, Indonesia.
- Anwar Prabu Mangkunegara, (2002), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT. Remaja Rosda Karya, Bandung
- Arman Hakim Nasution. 2008. *“Perencanaan dan Pengendalian Produksi”* Yogyakarta: Graha Ilmu

- Atik,dan ratminto. 2005. *ManajemenPelayanan, disertai denganpengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Bitner, Mary Jo, Zeithaml, Valarie A, (1996), *services marketing*. Edisi 3. Boston. MCGraw-Hill
- Christoper H Lvelock dan lauren K. Wright, 2007, “ *manajemen pemasaran jasa*”, alih bahsa Agus widyantoro, cetakan kedua, Jakarta; PT INDEKS
- _____, 2015. *Strategi pemasaran*, Edisi 4, Penerbit Andi,Yogyakarta.
- Ghozali, Imam 2012. *Aplikasi Analisis multivariate dengan program IBM SPSS 20*. Penerbit universitas Diponegoro semarang
- Goetsch & Davis, dalam buku Fandy Tjiptono & gregorius Chanar 2011 :164. Akses online (09/02/2018).
- Hajar, Ibnu, 1996.*Dasar-dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif Dalam Pendidikan*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada
- Husein Umar, 2002. *Metode penelitian untuk skripsi dan tesis bisnis, Raja Grafindo Persada* : Jakarta
- Iskandar. 2008. *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)*. Jakarta: GP Press.
- Jasfar, Farida. (2005). *Manajemen Jasa Pendekatan terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Kotler, Amstrong. 2001.*Prinsip-prinsip pemasaran*, Edisi keduabelas, Jilid 1.Jakarta: Erlangga
- _____, 2002.*Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium, Jilid 2, PT Prenhallindo, Jakarta
- Lewis & Boom (dalam buku fandy Tjiptono & gregorius Chandra 2011 :80). Akses Online (09/02/2018).
- Nawari. 2010. *Analisis Regresi dengan MS Exel 2007 dan SPSS 17*. Jakarta: PT Elex medi komputindo
- Parasuraman, A., V.A., Zeithml dan L.L., Berry., 1998, *SERVQUAL :A Multiple Item Scale for Meansuring Consumer Perseption ofService Quality*, hal 64, Jurnal of Retailing.*pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*.Yogyakarta: Pustaka Pelajar

PT.PLN (Persero) Wilayah Papua Dan Papua Barat Area Sorong. Dashboard Monitoring Kinerja Perang Padam

Santoso, Tjiptono, 2001, *riset pemasaran jasa*, Andi Offset, Yogyakarta

Sugiyono. 2000. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : IKAPI

_____, 2003. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta

_____, 2004, *Statistika Untuk Penelitian*, cetakan keenam, Penerbit : Alfabeta : Bandung

_____, 2005, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung

_____, 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

-----, 2012 *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung

_____, 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

_____, 2015. *statistika untuk penelitian*. Bandung :Alfabeta

Tjiptono, Fandy. 2002, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta : Andi.

Uma Sekaran, 2006, *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Edisi 4, Buku 1, Jakarta: Salemba Empat.

Widoyoko, Eko putro (2012). *Teknik penyusunan Instrumen Penelitian*.

Yogyakarta : Pustaka Belajar

Zeithaml dan Bitner. 2003. *Service Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm*, 3rd edition. Boston. McGrawHill/Irwin

....., Undang-Undang nomor 19 tahun 2003 tentang BUMN

....., Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2009 tentang

....., UU No 14 tahun 2012 tentang kegiatan usaha penyediaan tenaga listrik ketenagalistrikan.

<https://detik.com/new/opini/d-1185402/energi-listrik-dalam-dilema> Akses Online Detik News, rabu 19 agustus2009

<https://id.m.wikipedia.org/wiki/kabupaten-fakfak>. AksesOnline (09/02/2018).

[https://skripsimanajemen.blogspot.com/2011/02/pengertian-defenisi-kualitas pelayanan.html?m=1](https://skripsimanajemen.blogspot.com/2011/02/pengertian-defenisi-kualitas-pelayanan.html?m=1). Akses online (09/02/2018).

[https://skripsi-manajemen-blogspot.com/2011/02/factor-faktor-yang-mempengaruhi.html? m=1](https://skripsi-manajemen-blogspot.com/2011/02/factor-faktor-yang-mempengaruhi.html?m=1). Akses Online (09/02/2018).