

## PELAYANAN PENGGUNAAN LISTRIK PRABAYAR (LISTRIK ELEKTRIK) PADA PT. PLN (PERSERO) WILAYAH SUMBAWA RAYON ALAS

<sup>1</sup>Rahmad Hidayat, <sup>2</sup>Muhammad Afzal, <sup>3</sup>Erma Suryani

<sup>1,3</sup>Universitas Muhammadiyah Mataram; <sup>2</sup>Universitas Mahasaraswati Mataram

**Abstrak;** Perkembangan teknologi dan kesadaran masyarakat akan pentingnya pelayanan semakin membuat tuntutan masyarakat guna terwujudnya kualitas pelayanan prima yang setara tanpa membandingkan latar belakang sosial maupun ekonomi. Tuntutan ini ditujukan secara menyeluruh terhadap aparatur pemberi pelayanan melalui birokrasi atau organisasi pelayanan masing-masing baik yang bersifat pelayanan administratif, barang dan jasa. Salah satu organisasi pemerintah yang bergerak dalam bidang pelayanan yaitu PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbawa khususnya pada PLN Rayon Alas di Kecamatan Alas. PT. PLN (Persero) merupakan salah satu badan usaha milik Negara (BUMN) yang mengurus semua aspek kelistrikan di Indonesia. Hal ini sesuai dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 30 tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbawa Rayon Alas, khususnya pada penggunaan listrik Prabayar di Kecamatan Alas dan apa saja keunggulan dan kelemahan penggunaan listrik Prabayar. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun jenis data yang diperoleh berupa data primer yaitu hasil wawancara, observasi dan data sekunder yaitu data tambahan berupa dokumen, arsip dan lain-lain. Kemudian data tersebut dianalisis menggunakan metode interaktif. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbawa khususnya PLN Rayon Alas sudah berusaha semaksimal mungkin melakukan tugasnya dalam memberikan pelayanan berdasarkan Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Hal ini dapat dilihat dari beberapa aspek seperti tarif tenaga listrik yang disediakan, daftar biaya pasang baru, tahapan pengajuan permohonan pemasangan listrik yang sudah terlaksana dengan baik sampai pada akses pembelian pulsa listrik Prabayar di Rayon Alas yang mudah. Selain itu, pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) Rayon Alas dalam penggunaan listrik Prabayar memberikan pelayanan yang baik, tidak membeda-bedakan pelanggan berdasarkan tingkatan, mudah dalam mengakses informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan, serta belum pernah terjadi masalah dan komplek selama menggunakan listrik Prabayar oleh masyarakat.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Listrik Prabayar, PLN

### PENDAHULUAN

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi membuat kebijakan dan memberikan pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat. Pelayanan mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, barang dan jasa, dan lainnya.

Upaya memperbaiki pelayanan di Indonesia sebenarnya juga telah dilaksanakan oleh pemerintah. Untuk lebih mendorong komitmen aparatur pemerintah terhadap peningkatan mutu pelayanan, maka

pemerintah mengeluarkan pedoman tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Namun, hingga kini masyarakat masih menganggap bahwa kualitas pelayanan publik masih teramat rendah, terutama di daerah-daerah. Berbagai masalah masih muncul dari masalah birokrasi hingga sumber daya manusia yang masih kurang menguasai bidang pelayanan tersebut. Oleh karena itu, perlu konsepsi sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi, dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, sehingga masyarakat memperoleh

pelayanan sesuai harapan dan cita-cita tujuan nasional.

Dalam Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1 ayat 1 menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi dan disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Lebih lanjut, dijelaskan juga terkait adanya standar pelayanan publik. Standar pelayanan publik adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, terjangkau dan terukur.

Penyelenggaraan pelayanan publik memiliki beberapa asas, sebagaimana diamanatkan dalam ketentuan Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 4, dimana penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan: a) kepentingan umum; b) kepastian hukum; c) kesamaan hak; d) keseimbangan hak dan kewajiban; e) keprofesionalan; f) partisipatif; g) persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; h) keterbukaan; i) akuntabilitas; j) fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; k) ketepatan waktu; l) kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Salah satu organisasi pemerintah yang bergerak dalam bidang pelayanan yaitu PT. PLN (Perusahaan Listrik Negara) (Persero). PT. PLN (Persero) merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mengurus semua aspek kelistrikan di Indonesia. PT. PLN mempunyai tugas sebagai pengelola transmisi, operasi sistem dan transaksi tenaga listrik dengan kualitas pelayanan setara kelas dunia, yang mampu memenuhi harapan stakeholder, dan memberi kontribusi dalam peningkatan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu PLN harus mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat dari kota besar hingga ke pelosok desa.

Berdasarkan Undang-Undang nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenaga Listrikan pasal 29”, konsumen berhak mendapatkan; (1) Pelayanan yang baik, (2) Mendapatkan tenaga listrik secara terus menerus dengan mutu dan keandalan yang baik, (3) Memperoleh tenaga listrik yang menjadi haknya dengan harga yang wajar, mendapatkan pelayanan untuk perbaikan apa bila ada gangguan tenaga Listrik, (4) Mendapat ganti rugi apabila terjadinya pemadaman yang diakibatkan kesalahan, dan atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik sesuai syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik.

Sudah jelas dapat dilihat dari pemaparan diatas, bahwa PT. PLN Persero adalah perusahaan yang bekerja untuk masyarakat, yang dimana kegiatan sehari-hari adalah melayani berbagai keperluan masyarakat yang berhubungan dengan kelistrikan. Oleh karena itu PT. PLN (Persero) harus memenuhi standar pelayanan yang baik.

Adapun jenis pelayanan PT. PLN (Persero) memiliki dua macam listrik yaitu listrik Prabayar (listrik elektrik) dan Pascabayar. Adapun perbedaan dari kedua listrik tersebut yaitu, listrik Prabayar (listrik elektrik) yaitu listrik yang dapat digunakan apabila telah membayar terlebih dahulu, seperti pada penggunaan handphone harus membeli pulsa terlebih dahulu baru dapat digunakan untuk berkomunikasi, sedangkan listrik pascabayar yaitu listrik yang dapat digunakan sebelum membayar, atau dengan kata lain pakai dulu baru bayar.

Berdasarkan penjelasan diatas, tulisan ini berusaha memaparkan penjelasan terkait bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbawa khususnya Rayon Alas terhadap penggunaan listrik Prabayar (listrik elektrik) dan apa keunggulan serta kelemahan penggunaan listrik Prabayar

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Lokasi penelitian pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbawa Rayon Alas di Kecamatan Alas. Data yang dipergunakan dalam

penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui hasil wawancara mendalam dengan para informan/narasumber dan hasil observasi serta analisis dokumen. Selanjutnya, peneliti menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman (1992) untuk menganalisis data yang meliputi tahap: reduksi data, penyajian data, dan verifikasi/penarikan kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Pelayanan Penggunaan Listrik Prabayar (Listrik Elektrik) pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbawa Rayon Alas**

PT PLN (Persero) sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di bidang kelistrikan yang melayani masyarakat di seluruh Nusantara, bertekad untuk memberikan pelayanan jasa ketenagalistrikan yang terbaik dan memenuhi standar ketenagalistrikan yang bahkan dapat diterima dunia internasional dan mewujudkan hal itu dengan bertumpu pada kapasitas seluruh warganya. Hal ini di dukung oleh adanya Pedoman Perilaku PT PLN (Persero), dimana manajemen PLN bertekad untuk menumbuh kembangkan kebiasaan dalam menjalankan bisnisnya, bertekad bekerja dengan semangat untuk selalu menghasilkan produk dan pelayanan yang terbaik serta memperlakukan pelanggan, mitra usaha, dan pemasok dengan adil tanpa membeda-bedakannya.

Dalam rangka menjaga agar tetap ada konsistensi dalam penyelenggaraan perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*), melalui tata pergaulan profesional yang baik dan sekaligus mencerminkan jati diri PLN yang dapat kita banggakan bersama. Usaha ini juga merupakan perwujudan dari kesungguhan hati warga PLN untuk bekerja dan berusaha selaras dengan falsafah, visi, misi, dan tata nilai perusahaan yang sudah disepakati bersama. Semua ini akan dijalankan dengan tetap mengacu pada aspirasi untuk menciptakan nilai yang maksimal bagi bangsa dan negara Indonesia.

Manajemen PLN juga bertekad untuk menyelenggarakan perusahaan dengan mengajak seluruh anggota PLN dan semua pihak yang peduli dengan kemajuan perusahaan ini, dapat menjaga perusahaan ini agar tetap berkiprah secara bertanggung

jawab. Keterbukaan dan partisipasi ini akan dijalankan dengan prinsip bahwa informasi perusahaan dapat diakses dan diperoleh dengan mudah oleh masyarakat dan semua pihak yang berhak, tanpa mengabaikan prinsip kerahasiaan informasi tersebut. Sebaliknya, manajemen perusahaan juga senantiasa membuka diri bagi semua masukan dan saran dari lingkungan internal dan eksternal perusahaan.

Dalam mengimplementasikan pedoman ini yang terutama akan lebih dijaga adalah semangat dan itikad yang mendasari dokumen ini selain menjalankan apa yang tersurat di dalamnya. Semua ini dilakukan dalam rangka menjaga peningkatan nilai pemegang saham dan kepercayaan publik secara konsisten dan berkelanjutan. Manajemen PLN yakin bahwa ini juga adalah tekad seluruh warga PLN melaksanakan perilaku yang tercantum dalam Pedoman Perilaku PT PLN (Persero) ini sebagai realitas dalam kehidupan kerja sehari-hari, dengan menjadikan diri mereka sebagai suri teladan di lingkungan kerja masing-masing.

Berdasarkan Undang-undang pelayanan Pelayanan Publik Nomor 25 pasal 4 tahun 2009 penyelenggara pelayanan publik berasaskan: Kepentingan umum, Kepastian Hukum, Kesamaan Hak, Keseimbangan Hak dan Kewajiban, Keprofesionalan, Partisipatif, Persamaan perlakuan/tidak didkriminatif, Keterbukaan, Akuntabilitas, Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, Ketepatan waktu, Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Dari 12 Asas dalam Undang-undang Pelayanan Publik Nomor 25 pasal 4 tahun 2009 diatas, peneliti melihat hampir semua poin yang terkait dengan keadaan pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Alas yaitu kepentingan umum, kepastian hukum, keprofesionalan, persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif dan ketepatan waktu serta kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan di dalam pemberian layanan listrik Prabayar. Hal ini sesuai hasil wawancara dengan bapak DM selaku Manajer PT. PLN (Persero) Rayon Alas:

“Pelayanan yang diberikan oleh pihak PLN berdasarkan kepada kepentingan umum yaitu melayani atau memberikan

pelayanan kepada seluruh masyarakat umum yang membutuhkan jasa kami, yang dimana kami bergerak di dalam jasa penyediaan ketenagalistrikan, akan tetapi kami tidak hanya menjalankan saja tanpa adanya tolok ukur dan kepastian hukum yang mengatur standar pengaturan PLN. Dalam melayani, kami juga mengacu kepada moto dan tujuan utama PLN (Listrik untuk Kehidupan yang Lebih Baik). Jadi dengan moto tersebut kami berusaha untuk melayani pelanggan dengan sebaik-baiknya tanpa adanya diskriminasi terhadap pelanggan, dan kami pun selalu mengutamakan kenyamanan pelanggan, serta menerima segala masukan komplek dari masyarakat sebagai bahan masukan bagi kami untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Baik itu pelayanan dalam bentuk pemasangan listrik, pengaduan komplek dan lain sebagainya, kami menerima pengaduan selama 24 jam sehari”.

Tujuan diprogramkannya listrik Prabayar yaitu untuk menghemat biaya, waktu dan tenaga untuk pengecekan, serta kelancaran operasional PT. PLN (Persero). Seperti yang kita ketahui bahwa dalam setiap operasional membutuhkan biaya yang tidak sedikit agar mesin pembangkit tetap aktif. Jika menunggu dana dari pengguna listrik pascabayar hanya akan diterima setiap 1 bulan sekali, itu pun tidak secara penuh yang dikarenakan adanya pelanggan yang telat membayar atau menunggak selama berbulan-bulan. Untuk itulah sehingga listrik Prabayar diprogramkan untuk menunjang kelancaran operasional dan tidak adanya kerugian dalam pelayanan listrik Prabayar ini, serta dengan diprogramkannya listrik Prabayar ini tidak ada kaitannya dengan pemadaman listrik secara bergilir.

Pelayanan yang diberikan oleh Rayon Alas juga sesuai bila merujuk pada tarif tenaga listrik yang disediakan, daftar biaya pasang baru, tahapan pengajuan permohonan pemasangan listrik, sampai pada akses pembelian pulsa listrik Prabayar di Rayon Alas.

1. Tarif tenaga listrik yang disediakan oleh PT. PLN (Persero) berdasarkan Peraturan

Menteri ESDM nomor 31 ayat (2) dan (3) tahun 2014 tentang Tarif Tenaga Listrik yang disediakan oleh PT. PLN (Persero), dimana tarif tenaga listrik berlaku sama secara nasional. Hal ini juga yang diterapkan oleh Rayon Alas.

2. Daftar biaya pasang baru pemasangan daya listrik memiliki biaya pemasangan sesuai dengan daya dan tarif yang telah ditentukan dalam Undang-undang Nomor 30 tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan. Daya diberikan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan.
3. Tahapan pengajuan permohonan pemasangan listrik telah ada prosedur tetapnya. Pengajuan permohonan sambungan baru dapat dilakukan dengan datang langsung ke Kantor Pelayanan PLN terdekat dengan domisili/lokasi bangunan yang akan disambung listriknya dan dapat juga dilakukan melalui menghubungi saluran telepon Call Center PLN 123.
4. Akses pembelian pulsa listrik Prabayar di Rayon Alas merupakan hal yang sangat krusial. Pentingnya akses pembelian pulsa adalah untuk mempermudah pelanggan untuk memperoleh listrik Prabayar dalam bentuk token (pulsa) atau srtoom listrik. Adapun akses pembelian pulsa listrik Prabayar untuk seluruh wilayah Indonesia pada umumnya yaitu melalui Loker Payment Point Online Banking (Mitra Bank), Bank Bukopin (ATM, SMS Banking, Teller), Bank BPRKS (EDC, ATM, ADM, Internet Banking), Bank Danamon, Bank Danamon Syariah, Bank BNI (ATM), Bank Mandiri (ATM), Bank BRI, Bank NISP (ATM) dan Bank BCA (ATM).

Pulsa Listrik (Listrik isi ulang) adalah 20 angka digit yang dimasukan ke meter Prabayar saat melakukan isi ulang listrik. Nilai listrik isi ulang yang dijual di ATM atau Payment Point sebesar : 1) Rp 20.000, 2) Rp 50.000, 3) Rp 100.000, 4) Rp 250.000, 5) Rp 500,000, 6) Rp 1.000.000, 7) Rp 2.000.000,-

Dalam pembelian pulsa isi ulang listrik Prabayar sudah tidak sulit. Pulsa listrik isi ulang (token/voucher) sudah tersedia di berbagai tempat yang bekerjasama dengan PT. PLN (Persero) yang tersedia di seluruh Indonesia.

Akses pembelian pulsa listrik Prabayar oleh pelanggan tidak mengalami kesulitan untuk mencari tempat-tempat untuk mendapatkan pulsa agar listrik Prabayar yang terpasang di rumah pelanggan tetap dapat menyala dan digunakan. Hal ini mencerminkan bagaimana suatu kualitas layanan itu tercermin sesuai pendapat Heizer dan Render dalam Wibowo (2011;137). mendefinisikan kualitas sebagai kemampuan produk atau jasa memenuhi kebutuhan pelanggan. Dalam pembelian pulsa isi ulang sudah banyak tersedia baik di Kecamatan Alas maupun kecamatan-kecamatan lainnya yang termasuk kedalam cabang PLN Rayon Alas seperti, Locket Payment Point Online Banking (Mitra Bank), Bank BNI, Bank BRI, Bank Mandiri, Pegadaian, Kantor Pos, dan tempat penjualan pulsa lainnya.

Tersediannya produk layanan dari PT PLN Rayon Alas ini yang menjangkau seluruh lapisan masyarakat mencerminkan bagaimana perilaku pemberi layanan yang tidak diskriminatif, cermat, profesional, tidak mempersulit, tegas dan andal dalam mengambil keputusan, menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara, tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik, tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat, tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki, sesuai dengan kepastian dan tidak menyimpang dari prosedur. Hal tersebut diatas sesuai dengan amanat Undang-undang Pelayanan Publik Nomor 25 tahun 2009 dalam pasal 34.

Adapun foto beberapa tempat yang mudah diakses atau dijangkau oleh pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Alas dalam memenuhi kebutuhan pulsa listrik Prabayar yaitu:



Gambar: Pegadaian Alas



Gambar: Bank BNI Cabang Alas



Gambar: Bank BRI Cabang Alas



Gambar: Bank BRI Cabang Alas

### Keunggulan dan Kelemahan Penggunaan Listrik Prabayar

Listrik Prabayar telah menjadi salah satu produk layanan PLN yang semakin banyak dan telah tersebar keseluruh Indonesia, tercatat sebanyak 20.29 juta pelanggan listrik Prabayar diseluruh Indonesia yang 64.43% di Jawa Bali, 19,17% di Indonesia Timur dan 16.41% di Sumatera.

Pada sebagian wilayah PLN, PLN mewajibkan pelanggan untuk memasang listrik Prabayar, namun ada juga masyarakat yang tidak mau beralih dari listrik pascabayar yang menggunakan meter mekanik ke listrik Prabayar elektronik yang disebut oleh PLN sebagai Listrik Pintar. Karenanya sebagai konsumen perlu tahu kelebihan dan kekurangan dari pelayanan listrik Prabayar

yang kadang juga disebut oleh masyarakat sebagai listrik pulsa ini.

Adapun Keunggulan dan Kelemahan dari listrik Prabayar ini yaitu:

a. Keunggulan listrik Prabayar

1. Pelanggan lebih mudah mengendalikan pemakaian listrik.

Melalui meter elektronik prabayar pelanggan dapat memantau pemakaian listrik sehari-hari dan setiap saat. Di meter tersebut tertera angka sisa pemakaian kWh terakhir. Bila dirasa boros, pelanggan dapat mengerem pemakaian listriknya.

2. Pemakaian listrik dapat disesuaikan dengan anggaran belanja.

Dengan nilai Pulsa Listrik (voucher) bervariasi mulai Rp 20.000,- s.d. Rp 2.000.000,- memberikan keleluasaan bagi pelanggan dalam membeli listrik sesuai dengan kemampuan dan kebutuhan (lebih terkontrol dalam mengatur anggaran belanja keluarga).

3. Tidak akan terkena biaya keterlambatan

Tidak ada lagi biaya tambahan bayar listrik dikarenakan terbebani biaya keterlambatan akibat lupa bayar tagihan listrik.

4. Privasi lebih terjaga

Untuk pelanggan yang menginginkan kenyamanan lebih, dengan menggunakan Listrik Pintar tidak perlu menunggu dan membukakan pintu untuk petugas pencatatan meter karena meter prabayar secara otomatis mencatat pemakaian listrik anda (akurat dan tidak ada kesalahan pencatatan meter).

5. Jaringan luas pembelian listrik isi ulang

Saat ini pembelian Pulsa Listrik (voucher) Pintar sudah bisa didapatkan di lebih dari 30.000 ATM di seluruh Indonesia. Selain itu bisa juga didapatkan di loket pembayaran listrik online.

6. Tepat digunakan bagi pelanggan yang memiliki usaha rumah kontrakan atau kamar sewa (kos).

Sebagai pemilik rumah atau kamar sewa tidak perlu khawatir lagi dengan tagihan listrik yang tidak dibayar oleh penghuni rumah kontrakan karena pemakaian listrik sudah menjadi tanggung jawab dan sudah disesuaikan dengan kebutuhan penyewa.

Dapat disimpulkan bahwa keunggulan pelayanan dalam penggunaan listrik prabayar ini, PLN lebih mengacu kepada kepentingan pelanggan, yang dimana kepentingan pelanggan itu seperti penggunaan pulsa listrik prabayar yang mudah dijangkau karena sudah banyak tersedia diberbagai tempat yang sudah bekerja sama dengan PT. PLN (Persero), pelanggan juga tidak perlu meninggalkan pekerjaan untuk pergi membayar listrik ke PLN dan kantor desa atau tempat-tempat yang sudah dipercaya oleh PLN untuk penanganan pembayaran rekening listrik yang mungkin jauh dari rumah pelanggan.

b. Kelemahan Listrik Prabayar

Segala sesuatu selain memiliki keunggulan tentunya terdapat juga beberapa kelemahan atau kekurangan. Kelemahan inilah yang dapat meningkatkan kewaspadaan sebelum salah memilih. Seperti kebijakan pulsa listrik prabayar, selain memberikan kelebihan yang sangat besar dan menguntungkan, ternyata terdapat beberapa kekurangan yang menjadi kelemahan sistem ini. Kelemahan-kelemahan tersebut antara lain :

1. Pada beberapa golongan tarif misalnya tarif rumah tangga daya 450 VA dan 900 VA tarifnya lebih mahal dibanding listrik pascabayar. Tetapi pelanggan dapat mengkalinya dengan menggunakan peralatan listrik yang penting-penting saja. Perlu diketahui juga bahwa jika pemakaian listrik hampir 100 % rata-rata dalam sebulan, pemakaian pulsa listrik tidak akan sampai pada nilai Rp. 450.000 (jika PPj lebih kurang 7%) untuk daya R1/900 VA, 450 VA tentu lebih sedikit lagi.
2. Pembelian pulsa listrik tidak periodik. Bagi yang pemakaian listriknya banyak mungkin akan membeli pulsa listrik lebih dari satu kali dalam sebulan. Tetapi yang jelas jika pemakaian listrik banyak, pelanggan dapat membeli pulsa yang nominal besar, sebab nominal pulsa listrik tersedia hingga nilai Rp. 2.000.000 (dua juta rupiah).
3. Pulsa habis (kWh habis) berarti strom habis tentu listrik mati/padam, sehingga pelanggan listrik prabayar ada 2 (dua) kemungkinan listriknya padam yakni

pemadaman dari PLN dan pulsa habis. Namun pada kWh meter Prabayar jika sudah dilengkapi dengan alarm dimana jika kWh sudah menunjuk nilai 10 kWh maka alarm pada kWh meter akan berbunyi, jika alarm berbunyi sebaiknya segera melakukan pembelian pulsa listrik Prabayar.

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa :

1. Kualitas pelayanan pada penggunaan Listrik Prabayar yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbawa pada Rayon Alas di Kecamatan Alas bisa dikatakan baik. Hal ini dapat dilihat bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (persero) Rayon Alas dalam penggunaan listrik Prabayar memberikan pelayanan yang baik, (1) tidak membeda-bedakan pelanggan berdasarkan tingkatan, (2) mudah dalam mendapatkan pulsa, serta (3) belum pernah terjadi masalah dan komplek selama diprogramkannya listrik Prabayar yang ditambah dengan aspek seperti tarif tenaga listrik yang disediakan, daftar biaya pasang baru, tahapan pengajuan permohonan pemasangan listrik yang sudah terlaksana dengan baik sampai pada akses pembelian pulsa listrik Prabayar di Rayon Alas yang mudah
2. Dalam penggunaan listrik Prabayar memiliki keunggulan dan kelemahan. Dalam hal ini keunggulannya bagi pelanggan yaitu karena pemakaian listrik lebih terkendali, pemakaian listrik dapat disesuaikan dengan anggaran belanja, tidak akan terkena biaya keterlambatan, privasi lebih terjaga, jaringan luas pembelian listrik isi ulang, tepat digunakan bagi yang memiliki usaha rumah kontrakan atau kamar sewa (kos). Jadi penggunaan listrik Prabayar dapat menguntungkan semua pihak yang bersangkutan yaitu menguntungkan bagi pelanggan, menguntungkan bagi pihak PLN serta menguntungkan Negara, karena lebih efisien dan praktis, tidak membuang-buang waktu, tenaga dan biaya di setiap bulannya untuk mencatat kWh meter. Adapun kelemahannya yaitu antara lain ketika pulsa habis maka daya listrik akan

mati dan biasanya akan menimbulkan suara yang tidak nyaman, harga pulsa diterima tidak sesuai dengan jumlah kWh meter, serta listrik Prabayar lebih boros dibandingkan dengan listrik pascabayar pada beberapa golongan tarif.

### Saran

Adapun saran peneliti terhadap PT.

PLN (Persero) Kecamatan Alas yaitu :

1. Pihak PT. PLN (Persero) Rayon Alas harus mampu mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, baik itu dalam bentuk penyaluran listrik, maupun dalam pemberian pelayanan informasi, administrasi, sosialisasi terhadap cara pemakaian, menempelkan brosur dan mengiklankan cara perhitungan pengeluaran pembelian pulsa yang tidak sama dengan kWh yang diterima pelanggan, serta dapat menambah mesin pembangkit untuk mengantisipasi terjadinya pemadaman listrik.
2. Bagi pelanggan kelemahan terhadap listrik Prabayar dapat di tanggulangi dengan memanfaatkan listrik dengan menggunakan peralatan listrik yang penting-penting saja, untuk mengurangi pemborosan terhadap pulsa listrik, sehingga listrik lebih hemat dan dapat bertahan sesuai dengan batas yang diharapkan oleh pelanggan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Arief, Mts. 2007. *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Arikunto, Suharsimi. 1995. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Harun, Rochajat. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Pelatihan*. Bandung: Sumber Sari Indah.
- HR, Ridwan. 2011. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Kartajaya, Hermawan. 2006. *One Service*. Bandung: PT Mizan Pustaka.
- Krkic, Egid. 2011. *Manajemen Pelayanan Publik*. (<http://gietastrory.blogspot.co.id/2011/01/>)

- [manajemen-pelayanan-publik.html. 23/11/2015. 10:48 pm\).](#)
- Kurniawan, Aris. 2015. *Pengertian analisis menurut para ahli*. (<http://www.gurupendidikan.com/13-pengertian-analisis-menurut-para-ahli-didunia>. 18/11/2015. 12:45 pm).
- Moleong, Lexy J. 2005. *Metodologi Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sanapiah. 2015. *PLN Area Sumbawa Tak Berfungsi Sesuai Ekspektasi*. ([http://www. PLN Area Sumbawa Tak Berfungsi Sesuai Ekspektasi \\_ Kabar Sumbawa.htm](http://www.PLN%20Area%20Sumbawa%20Tak%20Berfungsi%20Sesuai%20Ekspektasi%20_Kabar%20Sumbawa.htm). 28/11/2015, 12:48 pm).
- Sugiono. 2013. *Memahami Penelitian Kualitatif Cetakan 8*. Bandung: Alfabeta.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Thoha, Miftah. 2010. *Birokrasi & Politik Di Indonesia*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Utomo, Warsito. 2003. *Dinamika Administrasi Publik*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Prastowo, Andi. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Pearson, Chris. 2010. *Kualitas Layanan [Service Quality] Dan Kualitas Layanan Internal [Internal Service Quality]*. (<http://www.jurnal-sdm.blogspot.co.id/2010/07/kualitas-layanan-service-quality-dan.html?1>. 7/1/2016, 3:09 pm).
- Wibowo. 2011. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Yuliandra. 2009. *Efektivitas Pelayanan Publik*. (<http://sakatik.blogspot.co.id/2009/04/efektivitas-pelayanan-publik.html>. 6/12/2015, 3:47 pm). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai pustaka.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayan Publik*. Jakarta: Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara.
- Undang-undang Pelayanan Publik (UU RI.No. 25 Tahun 2009)*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta: Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia.