

**STANDART PELAYANAN PUBLIKPADA PT. PLN  
(Persero) MENURUT UNDANG-UNDANG  
NOMOR 25 TAHUN 2009**

**(STUDI KASUS PT. PLN (Persero) UNIT PELAKSANA  
PELAYANAN PELANGGANHUTA TONGA TONGA,  
SIBOLGA UTARA, KOTA SIBOLGA)**

**SKRIPSI**

**OLEH :  
JUDAH WINNER SIMATUPANG  
NPM : 15.840.0144**



**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2019**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 10/30/19

Access From (repository.uma.ac.id)

**STANDART PELAYANAN PUBLIKPADA PT. PLN  
(Persero) MENURUT UNDANG-UNDANG  
NOMOR 25 TAHUN 2009**

**(STUDI KASUS PT. PLN (Persero) UNIT PELAKSANA  
PELAYANAN PELANGGANHUTA TONGA TONGA,  
SIBOLGA UTARA, KOTA SIBOLGA)**

**SKRIPSI**



**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2019**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 10/30/19

Access From (repository.uma.ac.id)

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : STANDART PELAYANAN PUBLIKPADA PT. PLN (Persero)  
MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009  
(STUDI KASUS PT. PLN (Persero) UNIT PELAKSANA  
PELAYANAN PELANGGAN HUTA TONGA TONGA,  
SIBOLGA UTARA, KOTA SIBOLGA)

Nama : JUDAH WINNER SIMATUPANG

NPM : 158400144

FAKULTAS : HUKUM

BIDANG STUDI : ILMU HUKUM ADMINISTRASI NEGARA

Disetujui oleh :

Komisi Pembimbing

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

( Hj. Jamilah, SH, M.Hum )

( Dessy Agustina Harahap, S.H, M.H )



Dr. Rizkan Zulyadi, SH, MH

Tanggal Lulus: 4 Oktober 2019

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 10/30/19

Access From (repository.uma.ac.id)

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang menyatakan bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat diskripsi ini.

Medan, 4 Juli 2019



JUDAH WINNER SIMATUPANG

NPM : 15.840.0144

**ABSTRAK**  
**STANDART PELAYANAN PUBLIK PADA PT. PLN (Persero)**  
**MENURUT UNDANG-UNDANG**  
**NOMOR 25 TAHUN 2009**

**(STUDI KASUS PT. PLN (Persero) UNIT PELAKSANA PELAYANAN**  
**PELANGGAN HUTA TONGA TONGA, SIBOLGA UTARA, KOTA**  
**SIBOLGA)**

**OLEH :**  
**JUDAH WINNER SIMATUPANG**  
**NPM : 158400144**

Pelayanan publik yang menjadi fokus studi disiplin Ilmu Administrasi Negara di Indonesia, masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Hukum Administrasi Negara yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik yang tertuang dalam Standar Pelayanan Publik diselenggarakan bervariasi sehubungan dengan kondisi sosial, budaya dan kebutuhan masyarakat di PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Sibolga. Penelitian ini memfokuskan pada permasalahan mengenai Standart Pelayanan Publik di PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Pelaksana Pelanggan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan upaya yang dilakukan dalam Peningkatan Pelayanan PLN. Penulis menggunakan jenis metode penelitian yuridis empiris, yaitu menggunakan data sample ataupun wawancara langsung pada PT. PLN (Persero) UP3 Sibolga terhadap Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sifat dari penelitian ini dilakukan secara deskriptif analisis dengan mengambil data dari PT. PLN (Persero) UP3 Sibolga, teknik pengumpulan data secara kepustakaan berdasarkan sumber bacaan, yakni buku-buku, jurnal, penelitian ilmiah, artikel hukum, dan Undang-Undang dan melalui wawancara dengan pakar hukum, ahli, dan profesional yang berhubungan dengan penelitian, dan dianalisis menggunakan metode penelitian kepustakaan dan dianalisa secara kualitatif. Standart pelayanan publik merupakan wadah yang dibentuk oleh pemerintah berdasarkan pada peraturan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 dan Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik sebagai wujud suatu pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur sehingga dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan publik dan upaya peningkatan pelayanan publik yang diberikan oleh instansi PT. PLN (Persero) UP3 Sibolga melalui upaya mengikutsertakan masyarakat dalam memberikan pengawasan dan evaluasi melalui media sosial.

**Kata Kunci : Standart Pelayanan, Pelayanan Publik, Unit Pelaksana**

**ABSTRACT**  
**PUBLIC SERVICE STANDARDS IN PT. PLN (Persero)**  
**ACCORDING TO LAW**  
**NUMBER 25 OF 2009**

**(CASE STUDY OF PT. PLN (Persero) UNITS FOR IMPLEMENTATION OF  
TONGA TONGA FOREST CUSTOMER SERVICES, SIBOLGA UTARA,  
KOTA SIBOLGA)**

**BY:**  
**JUDAH WINNER SIMATUPANG**  
**NPM: 158400144**

*Public services that are the focus of the study of the discipline of State Administration in Indonesia, are still a problem that needs to get comprehensive attention and resolution. The State Administrative Law which regulates the implementation of public services contained in the Public Service Standards varies with respect to social, cultural and community needs at PT. PLN (Persero) Sibolga Customer Service Unit. This research focuses on the problems regarding the Public Service Standards at PT. PLN (Persero) Customer Service Unit based on Law Number 25 of 2009 and efforts made in PLN Service Improvement. The author uses a type of empirical juridical research method, which uses data samples or interviews directly at PT. PLN (Persero) UP3 Sibolga towards Law No. 25 of 2009 concerning Public Services, the nature of this research was carried out in a descriptive analysis by taking data from PT. PLN (Persero) UP3 Sibolga, a technique of collecting data in a library based on reading sources, namely books, journals, scientific research, legal articles, and laws and through interviews with legal experts, experts, and professionals related to research, and analyzed using the library research method and analyzed qualitatively. The standard of public service is a container formed by the government based on Law No. 25 of 2009 and Government Regulation No. 96 of 2012 concerning Public Services as a form of service that is quality, fast, easy, affordable, and measurable so as to provide satisfaction for the community in receiving public services and efforts to improve public services provided by the agency PT. PLN (Persero) UP3 Sibolga through efforts to include the community in providing supervision and evaluation through social media.*

**Keywords: Service Standards, Public Services, Implementing Units**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena dengan berkat dan anugerahNya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“STANDART PELAYANAN PUBLIK PADA PT. PLN (Persero) UNIT PELAKSANA PELAYANAN PELANGGAN SIBOLGA BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 (STUDI KASUS JL. FERDINAND LUMBAN TOBING NOMOR 20, HUTA TONGA TONGA, SIBOLGA UTARA, KOTA SIBOLGA, SUMATERA UTARA 22512)”**. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Medan Area.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan, petunjuk, arahan dan bantuan dari berbagai pihak, maka penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr.Dadan Ramdan M.Eng selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Dr. Rizkan Zuliandi S.H M.H selaku dekan Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
3. Ibu Anggreini Atmei Lubis S.H M.H selaku wakil dekan Fakultas Hukum Universitas Medan Area dan sekaligus sebagai ketua bidang Hukum Administrasi Negara juga sebagai sekretaris penulis.
4. Ibu Hj. Jamilah, SH, M.Hum selaku Pembimbing I penulis, yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan.

5. Ibu Dessy Agustina Harahap, S.H, M.H selaku pembimbing II penulis, yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan.
6. Seluruh staff pengajar Fakultas Hukum Universitas Medan Area yang telah memberikan ilmu dan wawasan pengetahuan kepada penulis selamakuliah pada fakultas hukum Universitas Medan Area.
7. Kepada teman-teman seperjuangan yang paling kocak Tuti Indah Sari, Olivia Napitupulu, Indra Jaya, S.H.dan Noni Zulkarnain yang memberikan perhatian dan sering mengingatkan penulis.
8. Kepada ayah saya Drs. Jiksen Simatupang, SS dan ibu saya Hotmaria Sipayung.
9. Kepada Abang Saya Julian Viktor Simatupang, SE., Warnext Simatupang dan Kakak saya Santri Ulina Simatupang ST,. Novita Sari Simatupang,S.Ak.
10. Kepada seluruh staff kepegawaian PT. PLN (Persero) UP3 Sibolga yang telah menerima saya untuk melakukan penelitian.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan sehingga penulisan skripsi ini masih memiliki banyak kekeliruan. Karenanya, penulis dengan kerendahan hati mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun demi perbaikan untuk yang lebih baik dan bermanfaat bagi kita semua.

Medan, 4 Juli 2019

Penulis,

Judah Winner Simatupang



## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>1</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	11
E. Hipotesis .....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>14</b>
A. Uraian Tentang Hukum Administrasi Negara .....	14
B. Undang-Undang tentang Pelayanan Publik .....	16
C. Uraian Tentang Pelayanan Publik .....	19
1. Standart Pelayanan Publik .....	21
2. Jenis-Jenis Pelayanan .....	25
3. Asas – Asas Pelayanan Publik .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>34</b>
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	34
B. Metode Penelitian.....	35
1. Jenis .....	35
2. Sifat .....	35
3. Teknik Pengumpulan Data .....	35
4. Analisis Data.....	36
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>37</b>
A. Hasil Penelitian .....	37
1. Standart Pelayanan Publik pada PT. PLN Sibolga .....	37

2. Ketentuan Umum PLN.....	39
3. Asas-Asas Pelayanan Publik.....	41
4. Klasifikasi Pelayanan Publik .....	44
5. Jenis-Jenis Pelayanan Publik .....	45
6. Karakteristik Pelayanan Publik.....	46
7. Pelayanan Pelanggan.....	47
8. Prinsip dan Standar Pelayanan Publik.....	47
9. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	50
10. Uraian Tugas.....	52
<b>B. Pembahasan.....</b>	<b>58</b>
1. Standart Pelayanan Publik PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Pelaksana Pelanggan (UP3) Sibolga berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 .....	58
2. Pelaksanaan Pelayanan Publik di PT. PLN (Persero) UP3 Sibolga dalam Peningkatan Pelayanan PLN.....	61
3. Faktor-Faktor Kendala yang dihadapi Pemerintah dalam Memberikan Pelayanan Publik di PT. PLN (Persero) UP3 Sibolga.....	65
<b>BAB V.....</b>	<b>69</b>
A. SIMPULAN .....	69
B. SARAN.....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>71</b>

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pelayanan publik yang menjadi fokus studi disiplin Ilmu Administrasi Negara di Indonesia, masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Misalnya dapat dengan mudah dibuktikan di mana berbagai tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan sehari-hari banyak kita lihat. Harus diakui, bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah itu sendiri. Meskipun demikian, pembaruan dilihat dari kedua sisi tersebut belumlah memuaskan, bahkan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan termarginalisasikan dalam kerangka pelayanan.<sup>1</sup>

Didalam mengkonstruksi hukum administrasi negara yang mengatur pelayanan publik, maka konstruksi hukum administrasi negara bidang penyelenggaraan pelayanan publik (*regulatory laws*) harus lebih memenuhi harapan masyarakat. suatu *ius constituendum*, yang memungkinkan terealisasinya Standar Pelayanan Publik, dalam kerangka penyelenggaraan hukum administrasi negara yang mengatur pelayanan publik, yang lebih responsif dan partisipatif dan yang secara khusus sesuai dengan kondisi yang berkembang dalam masyarakat daerah.

---

<sup>1</sup> Lijan Poltak Sinambela, dkk., *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2006), hal.3

Selama ini, Hukum Administrasi Negara yang terdiri dari berbagai macam peraturan yang bertujuan untuk menyelenggarakan pemerintahan dan pelayanan administrasi kepada publik cenderung digunakan oleh pihak-pihak tertentu untuk kepentingannya sendiri. Pelayanan yang seharusnya ditujukan pada masyarakat umum, kadang di balik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikannya. Artinya birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.<sup>2</sup>

Tuntutan masyarakat mengenai perbaikan kualitas pelayanan publik ditanggapi oleh pemerintah dengan serius. Dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan salah satu upaya perbaikan pelayanan publik. Selain itu, disebutkan juga mengenai standar pelayanan yang merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Dalam pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan acuan bagi seluruh penyelenggaraan pelayanan publik dalam pengaturan dan pelaksanaan kegiatan pelayanan publik sesuai dengan kewenangannya. Undang-undang Pelayanan Publik (secara resmi bernama Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik) adalah

---

<sup>2</sup> Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, (Bandung : Nuansa, 2009), hal 17-18.

Undang-Undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri.

Dalam menjalankan fungsinya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah sudah mengeluarkan kebijakan dalam bentuk Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, kebijakan ini bertujuan memaksimalkan pelayanan pemerintah sehingga menciptakan iklim pelayanan prima pada setiap instansi pemerintah. Implementasi Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik sampai saat ini belum dilakukan dengan maksimal oleh pemerintah, seperti pada Kecamatan Sibolga Kota, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat belum efektif dan efisien, sehingga masyarakat yang ingin mendapat pelayanan pada instansi tersebut tidak sesuai dengan yang diharapkan. Masyarakat harus membayar lebih dari harga yang telah ditetapkan untuk mendapat pelayanan yang baik serta proses pelayanannya begitu lama dari waktu yang telah ditetapkan.

Undang-Undang berasaskan pada kepentingan umum, adanya kepastian hukum, adanya kesamaan hak, adanya keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan dalam perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu dan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan dan bertujuan agar batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, menjalankan system penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan

dan memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam mendapatkan penyelenggaraan pelayanan publik.<sup>3</sup>

BUMN merupakan organisasi yang dimiliki oleh pemerintah baik pusat maupun daerah dengan penyertaan modal sebesar 50% atau lebih. BUMN beradadi bawah top manajerial pemerintah, yang meliputi hak untuk menunjuk top manajemen dan menentukan kebijaksanaan pokok. BUMN berusaha dalam aktivitas yang mempunyai sifat bisnis, yang menyangkut ide investasi dan keuntungan dengan memasarkan produk yang dihasilkan berupa barang dan jasa.

Organisasi PLN merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berbentuk PERSERO. Menurut UU No. 19 Tahun 2003, yang dimaksud dengan PT. PERSERO adalah sebagai berikut: 1. Berbentuk PT (sesuai dengan UU No. 1 tahun 1995 yang diubah dengan UU No. 40 Tahun 2007) 2. Minimum 51% sahamnya dimiliki dan dikelola oleh pemerintah 3. Melalui penyertaan modal secara langsung ditetapkan oleh pemerintah Adapun ciri-ciri PT. PERSERO adalah suatu perusahaan yang maknanya untuk memupuk keuntungan. Artinya yaitu bertujuan untuk menyediakan barang atau jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat, yang dapat dilakukan dengan cara pelayanan dan organisasi yang baik, efektif, dan efisien, pelayanan umum yang baik dan memuaskan.

Dari penelitian yang dilakukan di PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Sibolga diperoleh fakta bahwa Hukum Administrasi Negara yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik yang tertuang dalam Standar

---

<sup>3</sup> Id. [wikipedia.org/wiki/Undang\\_Undang\\_Pelayanan\\_Publik](http://wikipedia.org/wiki/Undang_Undang_Pelayanan_Publik). 16/12/13.html, diakses tanggal 06 Maret 2019

Pelayanan Publik diselenggarakan bervariasi sehubungan dengan kondisi sosial, budaya dan kebutuhan masyarakat di PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Sibolga. Hukum administrasi negara yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik (*regulatory laws*) di Kecamatan Sibolga Kota, yang tertuang dalam standart pelayanan yang mencakup penetapan prosedur pelayanan, penetapan waktu pelayanan, penetapan biaya pelayanan dan penetapan mekanisme pengaduan, penetapan fasilitas pelayanan (pelayanan khusus) dan segi-segi lain dalam penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan dengan melibatkan para pihak dalam ruang partisipasi masyarakat.

Pelayanan publik menjadi sangat penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Salah satu dari filosofi otonomi daerah sebenarnya adalah semakin mendekatkan pelayanan yang baik dan lebih efektif kepada masyarakat.<sup>4</sup> Pada PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Sibolga, pelaksanaan pelayanan publik sangat penting untuk diperhatikan.

Kebutuhan terhadap tenaga listrik menjadi kebutuhan pokok masyarakat tak terkecuali bagi masyarakat yang tinggal didaerah pelosok maupun pedesaan, PLN sebagai salah satu motor dalam penyediaan listrik sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Salah satu karakteristik yang dimiliki PLN dalam menyalurkan listrik pada masyarakat adalah melalui pelayanan, dalam hal ini dapat melibatkan seluruh unsur pelayanan baik dalam instalasi listrik, pengecekan berkala meteran, dan kegiatan pelayanan lain. Standart yang diberikan oleh pemerintah berupa Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 dan Peraturan Pemerintah (PP) No. 96

---

<sup>4</sup> M. Ramadani, *Studi Pelayanan Publik, EJournal Ilmu Pemerintahan*, Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, (Yogyakarta: Universitas Mulawarman, 2013), hal 145

Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik masih belum dapat diimplementasikan dengan baik pada berbagai bidang dalam penyediaan barang dan jasa, demikian halnya pada PLN sebagai penyedia jasa yang menyalurkan listrik pada masyarakat.

Pentingnya standart pelayanan publik menjadi tolok ukur bagi keberhasilan suatu instansi digambarkan sebagai keberhasilan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas bukan hanya secara prosedural namun juga secara teknis dilapangan. Memberikan layanan publik yang berkualitas merupakan bagian penting dari pemerintahan dan beradministrasi publik, baik di pusat maupun di daerah. Bahkan bagaimana pemerintah memberikan layanan publik menjadi cermin dari clean and good govenance. Itu juga berarti bahwa peningkatan mutu layanan publik menjadi garda depan dari citra bangsa. Karena itu menjadi tugas pokok pemerintah, tidak terkecuali pemerintah daerah di era desentralisasi untuk menyelenggarakan, menyediakan atau memberikan layanan publik berkualitas kepada masyarakat. Bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka layanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dan bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas layanan publik yang dilakukan penyelenggara layanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan layanan publik.<sup>5</sup>

Memberi layanan berkualitas kepada stakeholder semakin penting di era globalisasi sebab daya saing global ada pada layanan. Karena daya saing global

---

<sup>5</sup>Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Layanan Publik. Terdapat dalam bagian Menimbang.



ada pada layanan maka jangka panjang kompetisi di sektor publik tidak hanya tergantung pada stabilitas politik, kemauan untuk investasi dalam pengembangan sumberdaya manusia dan kualitas produk melainkan harus mampu memberi produk dan layanan berkualitas yang lebih tinggi untuk kustomernya. Karena itu di era kompetisi global, pemerintah, badan-badan publik (public agencies) dan birokrat publik (public bureaucrat) atau manajer publik (public managers) harus siap karena mereka yang memainkan peran penting dan menjadi kunci.<sup>6</sup>

Memberikan layanan publik yang berkualitas merupakan bagian penting dari berpemerintahan dan beradministrasi publik serta memberi layanan berkualitas kepada stakeholder dan semakin penting di era globalisasi. Akan tetapi kualitas layanan publik di era orde baru cenderung menunjukkan tendensi memburuk baik di pusat maupun di daerah. Layanan publik cenderung buruk di era orde baru karena intervensi pemerintah pusat terlalu besar terhadap pemerintah daerah dalam pemberian layanan publik di daerah.

Pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat termasuk bagi pelayanan dari PLN terhadap masyarakat dalam menyalurkan aliran listrik bagi masyarakat yang berada di Sibolga, harus dilaksanakan dengan baik menurut peraturan hukum yang ada pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik melalui penerapan secara nyata dimasyarakat berupa implementasi yang baik dari sektor pelayanan listrik bagi masyarakat Sibolga.

PT. PLN (Persero) UP3 Sibolga selaku pengusaha dalam melaksanakan penyediaan listrik untuk kepentingan umum mempunyai hak dan kewajiban, antara lain sebagai berikut :

---

<sup>6</sup> Denhardt, Robert B. and Joseph W. Grubbs. 1999. *Public Administration: An Action Orientation*, Orlando: Harcourt Brace College Publishers, Halaman. 413.

1. Hak-hak PT. PLN (Persero) UP3 Sibolga meliputi :
  - a. Hak menerima pembayaran atas listrik yang telah dinikmati pelanggan;
  - b. Untuk kepentingan umum, PLN dalam melaksanakan usaha penyediaan tenaga listrik diberi kewenangan untuk melintas danau dan sungai baik diatas maupun di bawah permukaan, melintas jalan umum dan jalan kereta api;
  - c. Sepanjang tidak bertentangan dan memperhatikan peraturan perundang-undangan yang berlaku, untuk masuk ke tempat umum atau perorangan dan menggunakannya untuk sementara, menggunakan tanah, melintas diatas atau di bawah bangunan, memotong atau menebang tumbuh-tumbuhan yang menghalanginya;
  - d. Dalam melaksanakan kegiatan sebagaimana dimaksud dalam butir 2 di atas, PLN harus mendapat persetujuan terlebih dahulu dari pihak yang berhak atas tanah, bangunan dan tanaman;
  - e. Pengusaha tidak bertanggung jawab atas bahaya terhadap kesehatan, nyawa, dan barang yang timbul karena penggunaan tenaga listrik yang tidak sesuai peruntukannya.
2. Kewajiban PT. PLN (Persero) UP3 Sibolga meliputi :
  - a. Memberikan informasi yang benar dan jelas mengenai barang atau jasa yang dipasarkan;
  - b. Menyediakan tenaga listrik yang memenuhi standar mutu dan keandalan yang berlaku;

- c. Memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat dan memperhatikan hak-hak konsumen sesuai perundang-undang;
- d. Memperhatikan keselamatan ketenagalistrik (keselamatan kerja dan keselamatan umum);
- e. Memberikan perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik dan bertanggung jawab atas segala kerugian atau bahaya terhadap nyawa, barang yang timbul karena kelalaian PLN;
- f. Melakukan pengamanan instalasi ketenagalistrikan terhadap bahaya yang mungkin timbul.

Masyarakat dan pelanggan dalam memanfaatkan tenaga listrik mempunyai hak dan kewajiban antara lain sebagai berikut :

#### 1. Hak Pelanggan

- a. Mendapat pelayanan yang baik untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik maupun pelayanan yang lainnya;
- b. Mendapat tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik;
- c. Memperoleh tenaga listrik dengan harga yang wajar;
- d. Mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan atau kelalaian pengoperasian oleh pengusaha.

#### 2. Kewajiban Pelanggan

- a. Melaksanakan pengamanan terhadap bahaya yang mungkin timbul akibat pemanfaatan tenaga listrik;
- b. Menjaga dan memelihara keamanan instalasi ketenagalistrikan;
- c. Membayar uang langganan atau harga tenaga listrik sesuai ketentuan;

- d. Mengizinkan PLN untuk melaksanakan wewenangnya;
- e. Memanfaatkan tenaga listrik sesuai dengan yang diperuntukkan.

Dapat disimpulkan bahwa kedudukan antara pelanggan PLN adalah setara dan seimbang, yang mana apabila melanggar kewajibannya akan dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan PLN adalah bagian dari pelayanan publik yang mana berfungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan PLN harus mampu memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. PLN dalam menjalankan tugasnya berpedoman pada Undang-Undang No. 30 Tahun 2009.

Terhadap beberapa hal penting itulah maka penulis menganggap bahwa standart pelayanan publik di PT. PLN (Persero) UP3 Sibolga perlu untuk dilakukan penelitian guna mengetahui bagaimana efektifitas dari pelayanan yang diberikan pada masyarakat sudah sesuai atau belum bagi kepuasan pelanggan PLN.

Dengan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk membuat karya tulis dalam bentuk skripsi dengan judul **“Standart Pelayanan Publik Pada PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Sibolga Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.”**

## **B. Perumusan Masalah**

1. Bagaimana Standart Pelayanan Publik di PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Pelaksana Pelanggan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009?
2. Upaya-upaya apa saja yang dilakukan oleh Pemerintah dalam Peningkatan Pelayanan PLN?
3. Faktor-faktor apa saja yang menjadi kendala bagi Pemerintah dalam memberikan pelayanan publik di PT. PLN (Persero) UP3 Sibolga?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pelayanan publik berdasarkan UU No. 25 tahun 2009.
2. Untuk mengetahui upaya apa saja yang dilakukan oleh Pemerintah dalam pelaksanaan pelayanan publik di PT. PLN (Persero) UP3 Sibolga.
3. Untuk mengetahui faktor yang menjadi kendala bagi Pemerintah dalam memberikan pelayanan publik di PT. PLN (Persero) UP3 Sibolga.

## **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Secara Teoritis
  - a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu hukum, khususnya administrasi negara.

- b. Memberikan masukan ilmu pengetahuan bagi peneliti sendiri di bidang hukum pada umumnya.

## 2. Secara Praktis

- a. Hasil penelitian ini dapat dipergunakan sebagai masukan pemikiran maupun bahan pengetahuan bagi semua pihak yang ini meneliti permasalahan yang sama.
- b. Sebagai bahan informasi semua pihak yang berkaitan dan kalangan akademis untuk menambah wawasan dalam bidang hukum administrasi negara dalam hal ini pelaksanaan pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009.

## E. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara dari permasalahan yang dikemukakan. Kebenaran hipotesis masih memerlukan pengujian atau pembuktian dalam suatu penelitian yang dilakukan untuk itu, karena dari inti hipotesis adalah suatu dalil yang dianggap belum menjadi dalil yang sesungguhnya sebab masih memerlukan pembuktian dan pengujian. Hipotesis dapat diartikan suatu yang berupa dugaan atau perkiraan yang masih harus dibuktikan kebenaran atau kesalahannya atau berupa pemecahan masalah untuk sementara waktu.

Sumber utama hipotesis adalah pikiran peneliti mengenai gejala-gejala yang sedang diteliti. Pikiran-pikiran tersebut akan timbul setelah mengadakan tukar pikiran atau diskusi dengan teman dan para ahli. Hipotesis juga timbul setelah secara tekun mengamati suatu gejala tertentu, maka dari itu hipotesis diambil atas dasar-dasar yang ada.

1. Standart pelayanan publik bagian dari implementasi sebuah pelayanan yang baik, sebuah hubungan dari suatu instansi perusahaan baik penyedia barang atau jasa kepada konsumen/masyarakat sebagai pengguna barang atau jasa tersebut. Terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) UP3 Sibolga diharapkan memenuhi standart pelayanan publik sesuai dengan ketentuan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Upaya pelayanan publik sebagaimana dimaksud, sekurang-kurangnya meliputi: pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat dan pelayanan konsultasi. Kendala-kendala yang dihadapi Pemerintah dalam memberikan pelayanan publik di PT. PLN (Persero) UP3 Sibolga terhadap seluruh unsur pelaksana dan kinerja aparatur petugas PT. PLN (Persero) UP3 Sibolga.
3. Kendala dapat berasal dari faktor internal dan eksternal suatu lembaga atau instansi, dalam pengelolaan jasa penyaluran listrik PT. PLN (Persero) UP3 Sibolga mungkin juga memiliki kendala seperti kendala dalam akses keterjangkauan listrik daerah terpencil di sibolga, kurangnya dana pembangunan pembangkit listrik, revitalisasi alat-alat listrik, komunikasi antar masyarakat, dan hubungan pemerintah dan instansi PLN dalam penyediaan listrik.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Uraian Tentang Hukum Administrasi Negara**

Hukum administrasi negara dapat dijadikan instrumen untuk terselenggaranya pemerintahan yang baik. Penyelenggaraan pemerintahan lebih nyata dalam hukum administrasi negara, karena di sini akan terlihat konkrit hubungan antara pemerintah dengan masyarakat, kualitas dari hubungan pemerintah dengan masyarakat inilah setidaknya dapat dijadikan ukuran apakah penyelenggaraan pemerintahan sudah baik atau belum.

Secara faktual (empiris) pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah selama ini masih menampilkan ciri-ciri yang berbelit-belit, lambat, mahal, serta melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani, bukan yang dilayani. Untuk itu, diperlukan suatu perubahan paradigma dalam bidang pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan pelayan dan yang dilayani pada posisi yang sesungguhnya. Secara filosofi, pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah kepada masyarakat ditafsirkan sebagai kewajiban bukan hak, karena mereka (birokrat) diangkat dan ditugasi untuk melayani masyarakat, oleh karena itu harus dibangun komitmen yang kuat untuk melayani sehingga pelayanan akan menjadi responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan dapat merancang model pelayanan yang lebih kreatif serta lebih efisien.

Pengaturan hukum administrasi negara yang penyelenggaraan pelayanan publik yang dibangun dengan komitmen bersama akan menghasilkan kebijakan



dan aturan yang mencerminkan moralitas kerja-sama. Perilaku penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat pengguna pelayanan publik akan tunduk pada prinsip-prinsip dan kebijakan yang telah disepakati. Sementara itu, mekanisme merekonstruksi hukum administrasi negara yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik pun dapat diharapkan kalau akan berjalan dalam suatu situasi saling kontrol antara para penyelenggara dan warga masyarakat pengguna jasa pelayanan publik. Melalui mekanisme ini akan tercipta pelayanan yang berkeadilan serta meningkatkan posisi warga, tidak saja sebagai pengguna pelayanan saja tetapi juga sebagai pihak yang akan lebih berposisi tawar (*bargain*) yang lebih baik untuk mendapatkan jasa pelayanan yang lebih baik. Tanggung jawab bersama yang dikembangkan melalui ruang partisipasi masyarakat dengan model pelibatan para pihak tersebut di atas juga dapat diharapkan akan merangsang penyelenggara pelayanan publik untuk mengembangkan dan memperluas kompetensinya agar senantiasa dapat melaksanakan tugas pelayanan dengan lebih baik.

Model penyediaan ruang partisipasi masyarakat dalam merekonstruksi hukum administrasi negara yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik, diharapkan akan mampu memberi pembelajaran kepada masyarakat untuk lebih bertanggung-jawab dalam proses demokrasi yang sedang berjalan. Model partisipasi dalam rekonstruksi hukum administrasi negara yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik yang mengedepankan tanggung-jawab bersama, para pihak diharapkan senantiasa mengembangkan pencarian alternatif secara positif berkait sistem pengaturan, sistem penyelenggaraan, dan kewajiban berswasembada untuk tidak bergantung kepada pihak luar.

## B. Undang-Undang tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, bahwa :

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Saat ini kualitas pelayanan publik masih diwarnai oleh pelayanan yang sulit untuk diakses, prosedur yang berbelit-belit ketika harus mengurus suatu perijinan tertentu, biaya yang tidak jelas serta terjadinya praktek pungutan liar (pungli), merupakan indikator rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia. Di mana hal ini juga sebagai akibat dari berbagai permasalahan pelayanan publik yang belum dirasakan oleh rakyat. Di samping itu, ada kecenderungan adanya ketidakadilan dalam pelayanan publik di mana masyarakat yang tergolong miskin akan sulit mendapatkan pelayanan. Sebaliknya, bagi mereka yang memiliki “uang“, dengan sangat mudah mendapatkan segala yang diinginkan. Untuk itu, apabila ketidakmerataan dan ketidakadilan ini terus-menerus terjadi, maka pelayanan yang berpihak ini akan memunculkan potensi yang bersifat berbahaya dalam kehidupan berbangsa. Potensi ini antara lain terjadinya disintegrasi bangsa, perbedaan yang lebar antar yang kaya dan miskin dalam konteks pelayanan, peningkatan ekonomi yang lambandan pada tahapan tertentu dapat meledak dan merugikan bangsa Indonesia secara keseluruhan.<sup>5</sup>

Undang-Undang Pelayanan Publik (secara resmi bernama Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik) adalah undang-undang yang

---

<sup>5</sup>Muhammad Akib, “Aparat Negara atau Aparat pemerintah dalam Frame Pelayanan Publik,” <http://makassar.lan.go.id/index.php/survei/publikasi/artikel/456- aparat-negara-atau-aparat-pemerintah-dalam-frame-pelayanan-publik.html>, diakses tanggal 6 Maret 2019

mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.<sup>6</sup>

Berlakunya Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, sebenarnya dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum bagi pihak

---

<sup>6</sup>Pertimbangan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

penyelenggaraan pelayanan publik maupun masyarakat, aparaturnya penyelenggara merasa memiliki kewajiban hukum untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, sedangkan masyarakat merasa apa yang harus dilakukan oleh aparaturnya merupakan hak dari masyarakat.<sup>7</sup>

Dalam Undang-Undang Pelayanan Publik terdapat pengertian Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik atau penyelenggara merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Tujuan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik adalah :

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik ;
2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

---

<sup>7</sup> Husni Thamrin, *Hukum Pelayanan Publik di Indonesia*, (Yogyakarta: Penerbit Aswaja Pressindo, 2013), hal 6

### C. Uraian Tentang Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (yang dilayani) yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Norman mengenai karakteristik pelayanan, yakni sebagai berikut:

- a. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
- c. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi ditempat yang sama.<sup>8</sup>

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.”<sup>9</sup>

Menurut Kamarudin pelayanan publik adalah pelayanan untuk masyarakat dengan melakukan aktifitas-aktifitas yang dilakukan untuk memberikan jasa-jasa dan kemudahan kemudahan kepada masyarakat.<sup>10</sup> Pelayanan publik oleh Moenir diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang

---

<sup>8</sup> Sutopo dan Suryanto, *Pelayanan Prima*, (Jakarta : Lembaga administrasi Negara, 2006).Hlm 7-8

<sup>9</sup> Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003

<sup>10</sup> Kamarudin Ahmad. *Dasar-Dasar Manajemen Pelayanan Publik*. (Jakarta: Rineka cipta, 2004), hal 29

dengan langsung. Landasan faktor material melalui sistem, metode tertentu dan prosedur dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.<sup>11</sup>

Pelayanan publik merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh Negara guna melayani warganya (*citizen*), begitupula halnya dengan pemerintah daerah yang melalui proses reformasi kemudian diberikan otonomi yang luas melalui kebijakan desentralisasi, dekonsentrasi dan tugas pembantuan (*midewind*), dengan diberikannya otonomi, harapannya adalah bahwa pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat akan lebih baik dan berkualitas dari masa-masa sebelumnya. Desentralisasi menyebabkan pemerintah pusat membagi kewenangannya dengan pemerintah daerah, pembagian kewenangan tentu saja berimplikasi kepada sebaran kekuasaan pemerintahan dengan melibatkan banyak aktor di daerah.

Telah dijelaskan dalam Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik bahwa untuk mendapatkan pelayanan publik berkualitas, sudah sepatutnya pemerintah mereformasi paradigma pelayanan publik tersebut. Reformasi paradigma pelayanan publik ini adalah penggeseran pola penyelenggaraan pelayanan publik dari yang semula berorientasi pemerintah sebagai penyedia, menjadi pelayan yang berorientasi kepada kebutuhan masyarakat sebagai pengguna. Dengan begitu, tak ada pintu masuk alternatif untuk memulai perbaikan pelayanan publik selain sesegera mungkin mendengarkan suara publik itu sendiri. Inilah yang akan menjadi jalan bagi peningkatan partisipasi masyarakat di bidang pelayanan publik.

---

<sup>11</sup> Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta :PT. Bumi Aksara, 2006), hal 26

## 1. Standard Pelayanan Publik

Standar pelayanan 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, mudah, terjangkau, dan terukur.

Standar Pelayanan Publik merupakan suatu bentuk komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan untuk memberikan pelayanan yang prima/berkualitas kepada masyarakat dan disamping itu sebagai tolok ukur dan pedoman baik bagi pemberi pelayanan maupun bagi penerima pelayanan.

Dalam hal ini standar pelayanan harus memuat standar perlakuan terhadap pengguna, standar kualitas produk (*out-put*) yang diperoleh masyarakat dan standar informasi yang dapat diakses oleh pengguna layanan. Pemerintah pada tanggal 18 Juli 2009 yang baru lalu telah mengesahkan keberadaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pelaksana berkewajiban : melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan kepadanya, memberikan pertanggung jawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah atau suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan, memberikan pertanggung jawaban apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggungjawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja kepada penyelenggara secara berkala. Larangan bagi pelaksana pelayanan publik antara lain, merangkap

sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi pelaksana yang berasal dari lingkungan instansi pemerintah, badan usaha milik negara, dan badan usaha milik daerah; meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan; menambah pelaksana tanpa persetujuan Penyelenggara; membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain tanpa persetujuan penyelenggara; dan melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik.<sup>12</sup>

Adapun hak dan kewajiban masyarakat adalah sebagai berikut : mengetahui kebenaran isi standar pelayanan; mengawasi pelaksanaan standar pelayanan; mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan; mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan; memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar Pelayanan; memberitahukan kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan; mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada penyelenggara dan Ombudsman; mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Adanya standar pelayanan, memungkinkan adanya perbaikan kualitas atau mutu pelayanannya secara berkelanjutan (*continous improvement*). Karena dengan adanya standar pelayanan organisasi dapat terus menerus memperbaiki pelayanannya dari aspek persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, dan biaya. Standar pelayanan juga mensyaratkan adanya pengelolaan

---

<sup>12</sup> <http://www.mediapendidikan.info/2010/09/undang-undang-nomor-25-tahun-2009.html>, diakses tanggal 6 Maret 2019



pengaduan yang merupakan wadah bagi mekanisme umpan balik dari masyarakat, sehingga birokrasi dapat lebih memahami apa yang sebenarnya diinginkan oleh masyarakat dan bagaimana dan apa yang seharusnya mereka lakukan dalam memberikan pelayanan.<sup>13</sup>

Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan Penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan, Penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait. Penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan. Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman. Penyusunan standar pelayanan dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.

Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi: dasar hukum; persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; jangka waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk pelayanan; sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; kompetensi Pelaksana; pengawasan internal; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; jumlah Pelaksana; jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan evaluasi kinerja Pelaksana.

---

<sup>13</sup>*Op. Cit*, Standar Pelayanan Publik, hal 116

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya.

Untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan undang-undang tentang pelayanan publik yang cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut;

1. Dasar Hukum Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
2. Persyaratan, Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
3. Sistem, mekanisme dan prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan.
4. Waktu Penyelesaian, Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
5. Biaya Pelayanan Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
6. Produk Pelayanan ialah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
7. Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas Peralatan dan fasilitas yang diperlihatkan dalam penyelenggaraan pelayanan bagi kelompok rentan.
8. Kompetensi Pelaksanaan Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

9. Pengawasan Intern Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut
11. Jumlah pelaksana Tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja.
12. Jaminan Pelayanan, memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko keragu-raguan. Kepastian memberikan rasa aman dan bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan.
14. Evaluasi kinerja pelaksana Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Dalam pembahasan, perumusan dan penyusunan standar pelayanan seharusnya melibatkan aparat yang terkait dengan pelayanan untuk membangun komitmen mencapai tujuan bersama yang ditetapkan dalam, visi, misi suatu instansi. Tidak kalah pentingnya melibatkan masyarakat/stakeholder, dan pelaksanaannya tidak bersifat formalitas.<sup>14</sup>

## 2. Jenis-Jenis Pelayanan

Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan ; kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan,

---

<sup>14</sup> Paimin Napitupulu. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. (Bandung: Penerbit Alumni, 2007), hal 38

ketepatan waktu; dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Ruang lingkup meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor lain yang terkait.

Pelayanan atas jasa publik meliputi: penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah, penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik harus memenuhi skala kegiatan yang didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan pelayanan publik untuk dikategorikan sebagai penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan administratif meliputi: tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, harta

benda dan tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan. Guna menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan pembina dan penanggung jawab. Biaya/tarif pelayanan publik pada dasarnya merupakan tanggung jawab negara dan/atau masyarakat. Biaya/tarif pelayanan publik selain yang diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan dibebankan kepada penerima pelayanan publik.

Atasan satuan kerja Penyelenggara merupakan pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik, Organisasi penyelenggara pelayanan publik atau Organisasi Penyelenggara merupakan satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Pelaksana pelayanan publik atau pelaksana merupakan pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik, masyarakat merupakan seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung, standar pelayanan merupakan tolak 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, mudah, terjangkau, dan terukur, maklumat pelayanan merupakan pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.

Sistem informasi pelayanan publik atau sistem informasi merupakan rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik, mediasi merupakan penyelesaian sengketa pelayanan publik antarpada pihak melalui bantuan, baik oleh *ombudsman* sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh ombudsman, adjudikasi merupakan proses penyelesaian sengketa pelayanan publik antarpada pihak yang diputus oleh ombudsman, menteri merupakan menteri dimana kementerian berada yang bertanggung jawab pada bidang pendayagunaan aparatur Negara. *Ombudsman* merupakan sebuah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Undang - Undang pelayanan publik diterbitkan untuk membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan oleh para penyelenggara negara agar supaya seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh

warga negara, selain itu juga sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara serta terwujudnya tanggung jawab penyelenggara negara dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Undang Undang pelayanan publik ini juga merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas umum pemerintahan yang baik, serta mem berikan jaminan dan perlindungan bagi setiap warga negara dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggaraan pemerintahan terutama yang menyangkut bidang pelayanan publik. Di dalam undang undang ini diatur dengan tegas tentang hak dan kewajiban para penyelenggara pelayanan publik dan para pengguna pelayanan publik.

Hak para penyelenggara pelayanan publik, antara lain : memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya, melakukan kerja sama, mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan menolak permintaan yang bertentangan dengan peraturan perundangan. Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan, menyusun,menetapkan dan mempublikasikan maklumat pelayanan, menempatkan pelak sana yang kompeten, menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai,mem berikan pelayanan yang berkuali tas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik, melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan, berpartisipasi aktif, dan mematuhi peraturanperundang-undangan yang terkait dengan

penyelenggaraan pelayanan publik, memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan, membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya, memberikan pertanggung sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawabnya atas posisi atau jabatan, memenuhi panggilan atau mewakili/organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.<sup>15</sup>

### 3. Asas – Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilakukan tiada lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya secara niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik.

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut:

#### 1. Transparansi.

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

#### 2. Akuntabilitas.

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### 3. Kondisional.

---

<sup>15</sup> <http://www.mediapendidikan.info/2010/09/undang-undang-nomor-25-tahun-2009.html>, diakses tanggal 6 Maret 2019



Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

#### 4. Partisipatif.

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

#### 5. Kesamaan Hak.

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

#### 6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban.

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sedangkan menurut Pasal 4 Undang-Undang No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

##### 1. Kepentingan Umum;

Kepentingan umum dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.

##### 2. Kepastian Hukum;

Pelayanan publik masih memelihara standar ganda pelayanan. Artinya, belum ditemukan sebuah bentuk penyeragaman dalam menjalankan pelayanan kepada publik. tidak adanya konsistensi dalam menerapkan besaran biaya serta waktu yang dibutuhkan dalam pengurusan suatu dokumen publik. Tidak jarang terjadi masyarakat justru terjerumus dalam budaya sogok-menyogok hanya karena tidak mendapatkan kepastian akan hasil konkret dari setiap urusan publik. adanya

sanksi tegas terhadap aparat pemerintah yang melalaikan tanggung jawabnya dalam memberikan pelayanan publik.

3. Kesamaan Hak;

Kesamaan hak dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

4. Keseimbangan hak dan kewajiban;

Keseimbangan hak dan kewajiban dimaksudkan bahwa dalam pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

5. Keprofesionalan;

Profesionalisme dimaksudkan bahwa aparat penyelenggaraan pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.

6. Partisipatif;

Partisipatif dimaksudkan untuk mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memerhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

7. Persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif;

Kesamaan hak dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

8. Keterbukaan;

Keterbukaan dimaksudkan bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan

9. Akuntabilitas;

Akuntabilitas dimaksudkan bahwa proses penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;

Mengutamakan kepentingan dan perlakuan terhadap golongan atau individu yang membutuhkan perhatian secara khusus terhadap pelayanan.

11. Ketepatan waktu;

Adanya kinerja pelayanan yang dilakukan sesuai dengan standar operasional yang berlaku untuk menyelesaikan suatu masalah dengan waktu efektif dan efisien.

12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Kinerja yang dilakukan terhadap penyelenggara pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang menerima harus memiliki proses yang cepat, mudah dijangkau, dan dapat diakses oleh semua golongan.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu Penelitian akan dilaksanakan sekitar bulan Mei 2019 setelah dilakukan seminar Proposal dan Perbaikan Outline.

No.	Kegiatan	Tahun 2019																			
		April				Mei				Juni				Juli				Oktober			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Seminar Proposal	■																			
2	Perbaikan Proposal		■	■	■																
3	ACC Perbaikan					■	■	■	■												
4	Penelitian									■	■	■	■								
5	Penulisan Skripsi													■	■	■	■				
6	Bimbingan Skripsi																	■	■	■	■
7	Seminar Hasil																				
8	Meja Hijau																				

Tempat Penelitian akan dilaksanakan pada PT. PLN (Persero) UP3 Sibolga bertempat di Jl. Ferdinand Lumban Tobing No. 20, Huta Tonga Tonga, Sibolga Utara, Kota Sibolga, Sumatera Utara 22512

## **B. Metode Penelitian**

### **1. Jenis**

Peneliti menggunakan jenis penelitian berupa yuridis normatif, yaitu metode penelitian yang mengkaji studi dokumen, yakni menggunakan data sesuai peraturan perundang-undangan.

### **2. Sifat**

Sifat penelitian secara deskriptif analisis memberikan data yang dilakukan di PT. PLN (Persero) UP3 Sibolga dengan mengambil beberapa data dan dengan menganalisis yang berkaitan dengan penulisan skripsi.

### **3. Teknik Pengumpulan Data**

Pada penulisan skripsi ini digunakan alat pengumpulan data berupa Penelitian Kepustakaan dan Wawancara sebagai berikut :

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*), yaitu penelitian yang dilakukan berdasarkan sumber bacaan, yakni buku-buku, jurnal, penelitian ilmiah, artikel hukum, dan Undang-Undang.
2. Teknik Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data melalui pengajuan pertanyaan kepada pakar hukum, ahli, dan professional yang berhubungan dengan penelitian yang sedang dilakukan peneliti guna memberikan masukan dan arahan.

Dalam penelitian ini mengandung data primer dan data skunder, yaitu :

- a. Data Primer, yaitu sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau pihak pertama yang secara khusus dikumpulkan untuk penelitian, berupa pendapat orang baik individu maupun kelompok orang.

Data jumlah primer yang menjadi pokok penelitian ini sekitar kurang lebih 10 orang yang merupakan warga sekitar daerah wilayah kerja PT. PLN (Persero) UP3 Sibolga, guna untuk mengetahui secara nyata tingkat kepuasan pelanggan dalam menerima pelayanan dari PLN.

- b. Data Skunder, yaitu bahan pustaka yang terdiri atas buku-buku teks yang membicarakan suatu dan/atau beberapa permasalahan hukum, termasuk skripsi, tesis, disertasi, kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal hukum.

#### **4. Analisis Data**

Dalam melakukan analisa data dan menarik kesimpulan peneliti menggunakan metode penelitian kepustakaan. Metode penelitian kepustakaan dilakukan dengan mengambil data dari berbagai buku, sumber bacaan yang berhubungan dengan judul pembahasan, jurnal maupun disertasi, perundang-undangan dan wawancara. Data yang diperoleh dalam penelitian ini selanjutnya di analisa secara kualitatif, yaitu dengan memperhatikan fakta-fakta yang ada dilapangan sesuai dengan Undang – Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Untuk memperoleh suatu gambaran singkat mengenai suatu permasalahan dalam penelitian ini.

## BAB V

### A. SIMPULAN

1. PT. PLN (Persero) UP3 Sibolga melaksanakan standart pelayanan publik melalui ketentuan SOP pada PLN pusat sesuai dengan ketentuan Pelayanan Publik pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa sebagai bagian dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN) pihak PLN menjalankan segala peraturan hukum sesuai dengan ketentuan hukum yang ada pada penyelenggaraanya.
2. PLN Sibolga melakukan upaya peningkatan pelayanan PLN berupa melakukan upaya pengikutsertaan masyarakat dalam pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik. PLN menggunakan media sosial sebagai tempat informasi, pengaduan, masukan, tanggapan, laporan, dan/atau pengaduan.
3. Kendala yang dihadapi pemerintah dalam memberikan pelayanan pada PT. PLN (Persero) UP3 Sibolga, yaitu terhadap sumber daya listrik yang belum sepenuhnya mengalir 2 Kabupaten di Sibolga dan biaya Instalasi Listrik yang tidak bisa dijangkau oleh masyarakat kurang mampu.

### B. SARAN

1. PT. PLN (Persero) UP3 Sibolga harus mengedepakan asas-asas hukum yang terdapat dalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 dalam memberikan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat dan berpedoman pada ketentuan standart pelayanan publik pada Undang-Undang tersebut.

2. PLN Sibolga lebih inovatif, kreatif, dan akuntabel dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih berkualitas dan memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan PLN.
3. Kendala yang dihadapi pemerintah dalam memberikan pelayanan pada PT. PLN (Persero) UP3 Sibolga harus dilakukan dengan adanya perbaikan akses jalan bagi wilayah daerah Sibolga yang belum teraliri listrik sehingga dapat segera mendirikan jaringan listrik dan pemerintah diharapkan dapat memberikan akses Instalasi Listrik secara cuma-cuma pada masyarakat kurang mampu di daerah wilayah Sibolga.





## DAFTAR PUSTAKA

### A. BUKU

Ahmad, Kamarudin. 2004. *Dasar-Dasar Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rineka cipta

Deddy, Mulyadi. 2015. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung :Alfabeta

Dwiyanto, Agus. 2008. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta :Gadjah Mada University Press.

Hamijoyo, Santoso S. 2005. *Komunikasi Partisipatoris. Pemikiran dan Implementasi Komunikasi dalam Peembangan Masyarakat*. Bandung: Humaniora.

Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara. Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfiction*. Bandung : Penerbit Alumni

Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Stafication*. Bandung :PT. ALUMNI

Pasolong, Harbani. 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung :ALFABETA

Ridwan, Juniarso dan Achmad Sodik. 2014. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Layanan Publik*. Bandung: Penerbit Nuansa Cendekia

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT. Bumi Aksara

Sutopo dan Suryanto, Adi. 2006 *Pelayanan Prima*. Jakarta. Lembaga Administrasi Negara

Thamrin, Husni. 2013. *Hukum Pelayanan Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Penerbit Aswaja Pressindo

## **B. Jurnal**

Ramadani, M. 2013. *Studi Pelayanan Publik Pada, eJournal Ilmu Pemerintahan, Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Yogyakarta: Universitas Mulawarman

Denhardt, Robert B. and Joseph W. Grubbs. 1999. *Public Administration: An Action Orientation, Orlando: Harcourt Brace College Publishers*

## **C. Peraturan Perundang-Undangan**

KEP.MEN.PAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah (PP) No. 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik

## **D. Website**

<http://www.mediapendidikan.info/2010/09/undang-undang-nomor-25-tahun-2009.html>, diakses tanggal 6 Maret 2019

<http://www.mediapendidikan.info/2010/09/undang-undang-nomor-25-tahun-2009.html>, diakses tanggal 6 Maret 2019

<http://id.wikipedia.org/wiki/>, diakses tanggal 6 Maret 2019

Ika Wahyuda Nadin, Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik”,  
<http://ikatanudaunikabupatensolok.blogspot.com/2011/05/reformasi-birokrasi-dalam-pelayanan.html>, diakses tanggal 6 Maret 2019

Muhammad Akib, “Aparat Negara atau Aparat pemerintah dalam Frame Pelayanan Publik,”

<http://makassar.lan.go.id/index.php/survei/publikasi/artikel/456-aparat-negara-atau-aparat-pemerintah-dalam-frame-pelayanan-publik.html>, diakses tanggal 6 Maret 2019



421 /FH/01.10/V/2019

02 Mei 2019

Permohonan Pengambilan Data/Riset  
Dan Wawancara

Yth :  
PT. PLN (Persero) UP3 Kota Sibolga

Yang hormat, bersama surat ini kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan kesempatan kepada mahasiswa kami berikut ini :

Judah Winner Simatupang  
158400144  
Hukum  
Hukum H A N

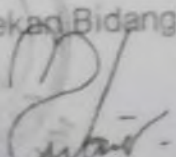
melaksanakan Pengambilan Data/Riset Dan Wawancara di PT. PLN (Persero) Kota Sibolga, guna penyusunan Skripsi Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Medan Area dengan judul "Standart Pelayanan Publik Pada PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Pelanggan Sibolga Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 (Studi Kasus Jl. Ferdinand Lumban Tohing Nomor 20 Huta Tonga Tonga, Sibolga Utara, Kota Sibolga, Sumatera Utara 22511"

Sehubungan dengan itu kami sampaikan bahwa Pengambilan Data/Riset Dan Wawancara dimaksudkan semata-mata untuk penulisan ilmiah dan penyusunan skripsi yang merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa untuk mengikuti Ujian Skripsi di Fakultas Hukum Universitas Medan Area.

Sebelum melaksanakan pengambilan data/riset Dan wawancara kami mohon agar dapat diberikan Surat Keterangan telah selesai melaksanakan riset di instansi yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik diucapkan terima kasih.

An Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik

  
Anggreni Atmêi Lubis, SH, M.Hum

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 10/30/19

Access From (repository.uma.ac.id)

## PERTANYAAN WAWANCARA PT. PLN (TERKAIT STANDART PELAYANAN)

1. APATKAH PT. PLN PERSERO P3 SIBOLGA DALAM MENYUSUN ATAU MENETAPKAN STANDART PELAYANAN SUDAH MENGIKUTSERTAKAN MASYARAKAT?

2. APATKAH PT. PLN MENYELESAIKAN PERMASALAHAN LISTRIK ATAU PENGADUAN MASYARAKAT DENGAN WAKTU YANG DIBUTUHKAN UNTUK MENYELESAIKANNYA?

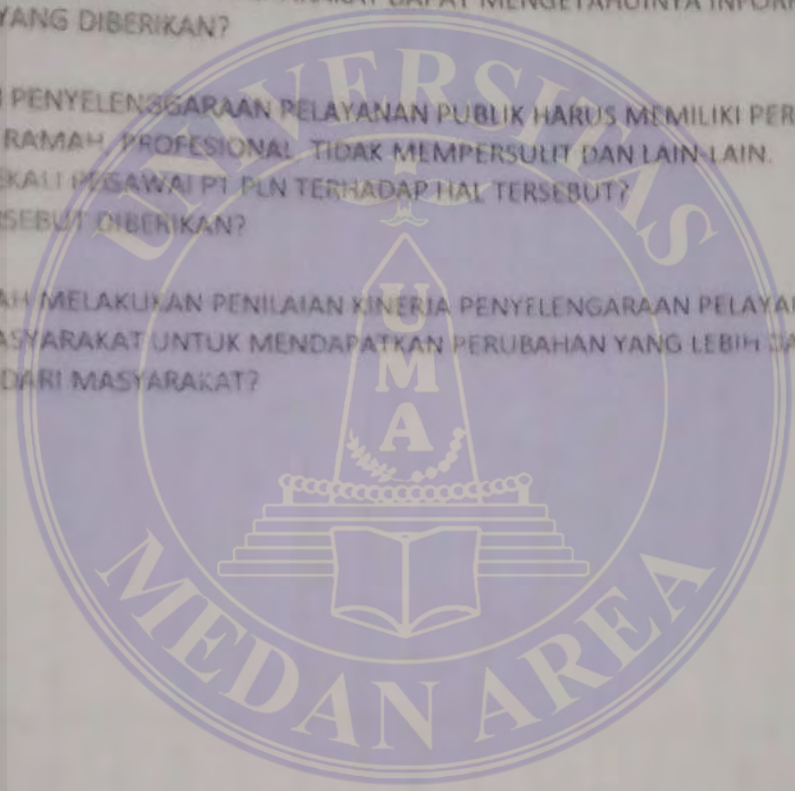
3. APATKAH PT. PLN MELAKUKAN PARTISIPASI MASYARAKAT MENGENAI PELAYANAN PT. PLN TERUTAMA DALAM PEMELIHARAAN SARANA LISTRIK?

4. APATKAH MASYARAKAT TERKADANG ADA YANG MELANGGAR ATURAN TERHADAP CURI-CURI ARUS LISTRIK, DAN MASYARAKAT TIDAK MENGENAI PROSES HUKUMNYA, SUDAHKAH DILAKUKAN PENYULUHAN MENGENAI PELANGGARAN TERSEBUT?

5. APATKAH TERDAPAT PERUBAHAN BIAYA TAKIF LISTRIK, AGAR MASYARAKAT DAPAT MENGETAHUINYA INFORMASI DALAM BENTUK APA BIASANYA YANG DIBERIKAN?

6. APATKAH PASAL 34 PELAKSANAAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK HARUS MEMILIKI PERILAKU ADIL, TIDAK DISKRIMINATIF, SANTUN RAMAH, PROFESIONAL, TIDAK MEMPERSULIT DAN LAIN-LAIN. APATKAH HAL INI SUDAHKAN DIBEKALI PEGAWAI PT. PLN TERHADAP HAL TERSEBUT? KAPAN PEMBEKALAN TERSEBUT DIBERIKAN?

7. APATKAH PT. PLN SENDIRI, PERNAH MELAKUKAN PENILAIAN KINERJA PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK BERKALA TERHADAP MASYARAKAT UNTUK MENDAPATKAN PERUBAHAN YANG LEBIH BAIK DAN MENDAPATKAN EVALUASI DARI MASYARAKAT?



## QUESTIONER UNTUK MASYARAKAT SIBOLGA TERHADAP PELAYANAN PT. PLN

NO	PERNYATAAN	PENILAIAN			
		SANGAT BAIK	BAIK	CUKUP	KURANG
1	PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK PT. PLN MENYEDIAKAN SARANA BAGI MASYARAKAT UNTUK MENDAPATKAN PERLINDUNGAN HUKUM PELAYANAN YANG DIAKIBATKAN KERUSAKAN LISTRIK	✓			
2	PT. PLN MEMBERIKAN INFORMASI PELAYANAN (BIAYA ATAU TARIF, NOMOR PENGADUAN) YANG JELAS KEPADA MASYARAKAT	✓			
3	PT. PLN MELAYANI KEBUTUHAN SAYA DENGAN SANTUN DAN PROFESIONAL	✓			
4	PENGADUAN TERHADAP SARANA ATAU PRASARANA YANG RUSAK DAPAT DILAYANI DENGAN BAIK OLEH PT. PLN	✓			
5	ADA PENYULUHAN KEPADA MASYARAKAT DAN PELAYANAN KONSULTASI TENTANG LISTRIK	✓			

NB : PENILAIAN DIBERIKAN TANDA CHECKLIST ( ✓ )

## QUESTIONER UNTUK MASYARAKAT SIBOLGA TERHADAP PELAYANAN PT. PLN

NO	PERNYATAAN	PENILAIAN			
		SANGAT BAIK	BAIK	CUKUP	KURANG
1	PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK PT. PLN MENYEDIAKAN SARANA BAGI MASYARAKAT UNTUK MENDAPATKAN PERLINDUNGAN HUKUMI PELAYANAN YANG DIKIBATKAN KERUSAKAN LISTRIK		✓		
2	PT. PLN MEMBERIKAN INFORMASI PELAYANAN (BIAYA ATAU TARIF, NOMOR PENGADUAN) YANG JELAS KEPADA MASYARAKAT	✓			
3	PT. PLN MELAYANI KEBUTUHAN SAYA DENGAN SANTUN DAN PROFESIONAL		✓		
4	PENGADUAN TERHADAP SARANA ATAU PRASARANA YANG RUSAK DAPAT DILAYANI DENGAN BAIK OLEH PT. PLN		✓		
5	ADA PENYULUHAN KEPADA MASYARAKAT DAN PELAYANAN KONSULTASI TENTANG LISTRIK			✓	

NB : PENILAIAN DIBERIKAN TANDA CHECKLIST ( ✓ )

## QUESTIONER UNTUK MASYARAKAT SIBOLGA TERHADAP PELAYANAN PT. PLN

NO	PERNYATAAN	PENILAIAN			
		SANGAT BAIK	BAIK	CUKUP	KURANG
1	PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK PT. PLN MENYEDIAKAN SARANA BAGI MASYARAKAT UNTUK MENDAPATKAN PERLINDUNGAN HUKUM PELAYANAN YANG DIKIBATKAN KERUSAKAN LISTRIK	✓			
2	PT. PLN MEMBERIKAN INFORMASI PELAYANAN (BIAYA ATAU TARIF, NOMOR PENGADUAN) YANG JELAS KEPADA MASYARAKAT	✓			
3	PT. PLN MELAYANI KEBUTUHAN SAYA DENGAN SANTUN DAN PROFESIONAL	✓			
4	PENGADUAN TERHADAP SARANA ATAU PRASARANA YANG RUSAK DAPAT DILAYANI DENGAN BAIK OLEH PT. PLN	✓			
5	ADA PENYULUHAN KEPADA MASYARAKAT DAN PELAYANAN KONSULTASI TENTANG LISTRIK	✓			

NR. PENILAIAN DIBERIKAN TANDA CHECKLIST ( ✓ )



## QUESTIONER UNTUK MASYARAKAT SIBOLGA TERHADAP PELAYANAN PT. PLN

NO	PERNYATAAN	PENILAIAN			
		SANGAT BAIK	BAIK	CUKUP	KURANG
1	PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK PT. PLN MENYEDIAKAN SARANA BAGI MASYARAKAT UNTUK MENDAPATKAN PERLINDUNGAN HUKUM PELAYANAN YANG DIAKIBATKAN KERUSAKAN LISTRIK		✓		
2	PT. PLN MEMBERIKAN INFORMASI PELAYANAN (BIAYA ATAU TARIF, NOMOR PENGADUAN) YANG JELAS KEPADA MASYARAKAT		✓		
3	PT. PLN MELAYANI KEBUTUHAN SAYA DENGAN SANTUN DAN PROFESIONAL		✓		
4	PENGADUAN TERHADAP SARANA A'AU PRASARANA YANG RUSAK DAPAT DILAYANI DENGAN BAIK OLEH PT. PLN		✓		
5	ADA PENYULUHAN KEPADA MASYARAKAT DAN PELAYANAN KONSULTASI TENTANG LISTRIK		✓		

NB : PENILAIAN DIBERIKAN TANDA CHECKLIST ( ✓ )

## QUESTIONER UNTUK MASYARAKAT SIBOLGA TERHADAP PELAYANAN PT. PLN

NO	PERNYATAAN	PENILAIAN			
		SANGAT BAIK	BAIK	CUKUP	KURANG
1	PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK PT. PLN MENYEDIAKAN SARANA BAGI MASYARAKAT UNTUK Mendapatkan Perlindungan Hukum PELAYANAN YANG DIKIBATKAN KERUSAKAN LISTRIK		✓		
2	PT. PLN MEMBERIKAN INFORMASI PELAYANAN (BIAYA ATAU TARIF, NOMOR PENGADUAN) YANG JELAS KEPADA MASYARAKAT		✓		
3	PT. PLN MELAYANI KEBUTUHAN SAYA DENGAN SANTUN DAN PROFESIONAL		✓		
4	PENGADUAN TERHADAP SARANA ATAU PRASARANA YANG RUSAK DAPAT DILAYANI DENGAN BAIK OLEH PT. PLN		✓		
5	ADA PENYULUHAN KEPADA MASYARAKAT DAN PELAYANAN KONSULTASI TENTANG LISTRIK		✓		

NB : PENILAIAN DIBERIKAN TANDA CHECKUST ( ✓ )

## QUESTIONER UNTUK MASYARAKAT SIBOLGA TERHADAP PELAYANAN PT. PLN

NO	PERNYATAAN	PENILAIAN			
		SANGAT BAIK	BAIK	CUKUP	KURANG
1	PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK PT. PLN MENYEDIKAKAN SARANA BAGI MASYARAKAT UNTUK MENDAPATKAN PERLINDUNGAN HUKUMI PELAYANAN YANG DIAKIBATKAN KERUSAKAN LISTRIK		✓		
2	PT. PLN MEMBERIKAN INFORMASI PELAYANAN (BIAYA ATAU TARIF, NOMOR PENGADUAN) YANG JELAS KEPADA MASYARAKAT		✓		
3	PT. PLN MELAYANI KEBUTUHAN SAYA DENGAN SANTUN DAN PROFESIONAL			✓	
4	PENGADUAN TERHADAP SARANA ATAU PRASARANA YANG RUSAK DAPAT DILAYANI DENGAN BAIK OLEH PT. PLN			✓	
5	ADA PENYULUHAN KEPADA MASYARAKAT DAN PELAYANAN KONSULTASI TENTANG LISTRIK			✓	

NB PENILAIAN DIBERIKAN TANDA CHECKLIST ( ✓ )

QUESTIONER UNTUK MASYARAKAT SIBOLGA TERHADAP PELAYANAN PT. PLN

NO	PERHATYAN	PERHAYAN			
		SANGAT BAIK	BAIK	CUKUP	KURANG
1	PERTOLONGAN PELAYANAN PUBLIK PT. PLN MELAKUKAKAN SURVEI BAWA MASYARAKAT UNTUK MEMERATAKAN PELAYANAN KELOMPOK PELAYANAN YANG DILAKUKAKAN KEMUSAKAN	<input checked="" type="checkbox"/>			
2	PT. PLN MEMBERIKAN INFORMASI PELAYANAN TERBUKA ATAU TARIK, NOMOR PERHAYAN	<input checked="" type="checkbox"/>			
3	PT. PLN MELAYANI KEBUTUHAN SAYA DENGAN SEMPUN DAN PROFESIONAL	<input checked="" type="checkbox"/>			
4	PERTOLONGAN TERBUKA SABANA ATAU PERHAYAN TERBUKA SANGAT BAIK DENGAN BAK GIBI PT. PLN	<input checked="" type="checkbox"/>			
5	ADA PERHAYAN KEPADA MASYARAKAT DAN PELAYANAN KONSULTAS TENTANG LISTRIK	<input checked="" type="checkbox"/>			



NO : PERHAYAN SIBOLGA TAHUN 2018/2019 ( 7 )

## QUESTIONER UNTUK MASYARAKAT SIBOLGA TERHADAP PELAYANAN PT. PLN

NO	PERNYATAAN	PENILAIAN			
		SANGAT BAIK	BAIK	CUKUP	KURANG
1	PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK PT. PLN MENYEDERKAN SARANA BAGI MASYARAKAT UNTUK MENDAPATKAN PERLINDUNGAN HUKUM PELAYANAN YANG DIKIBATKAN KERUSAKAN LISTRIK		✓		
2	PT. PLN MEMBERIKAN INFORMASI PELAYANAN (BIAYA ATAU TARIF, NOMOR PENGADUAN) YANG JELAS KEPADA MASYARAKAT		✓		
3	PT. PLN MELAYANI KEBUTUHAN SAYA DENGAN SANTUN DAN PROFESIONAL		✓		
4	PENGADUAN TERHADAP SARANA ATAU PRASARANA YANG RUSAK DAPAT DILAYANI DENGAN BAIK OLEH PT. PLN	✓			
5	ADA PENYULUHAN KEPADA MASYARAKAT DAN PELAYANAN KONSULTASI TENTANG LISTRIK		✓		

NB : PENILAIAN DIBERIKAN TANDA CHECKLIST ( ✓ )



QUESTIONER UNTUK MASYARAKAT SIBOLGA TERHADAP PELAYANAN PT. PLN

NO	PERNYATAAN	PENILAIAN			
		SANGAT BAIK	BAIK	CUKUP	KURANG
1	PERNYATAAN PELAYANAN PUSLIK PT. PLN MENYEDIAKAN SARANA BAGI MASYARAKAT UNTUK MENDAPATKAN PERANGKAT DAN LUKAS LUKUM PELAYANAN YANG DIBERIKAN KERUSAKAN LISTRIK	✓			
2	PT. PLN MEMBERIKAN INFORMASI PELAYANAN BIAYA ATAU TARIK, NOMOR PENGADUAN YANG HARUS DIBERIKAN MASYARAKAT	✓			
3	PT. PLN MELAYANI KEBUTUHAN SAYA DENGAN SANTUN DAN PROFESIONAL	✓			
4	PENGADUAN TERHADAP SARANA ATAU PRASARANA YANG RUSAK HARUS DILAYANI DENGAN BAIK OLEH PT. PLN	✓			
5	ADA PENYULUHAN KEPADA MASYARAKAT DAN PELAYANAN KONSULTASI TENTANG LISTRIK	✓			

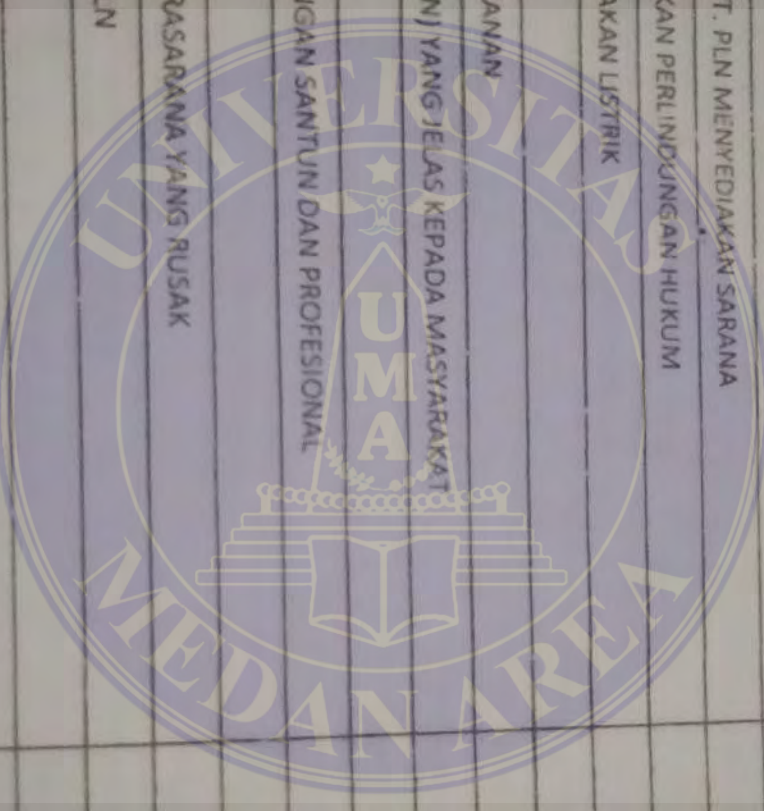
166 PERILAKU DIBERIKAN TANDA CHECKLIST ( ✓ )



### QUESTIONER UNTUK MASYARAKAT SIBOLGA TERHADAP PELAYANAN PT. PLN

NO	PERNYATAAN	PENILAIAN			
		SANGAT BAIK	BAIK	CUKUP	KURANG
1	PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK PT. PLN MENYEDIAKAN SARANA BAGI MASYARAKAT UNTUK MENDAPATKAN PERLINDUNGAN HUKUM PELAYANAN YANG DIAKIBATKAN KERUSAKAN LISTRIK		✓		
2	PT. PLN MEMBERIKAN INFORMASI PELAYANAN (BIAYA ATAU TARIF, NOMOR PENGADUAN) YANG JELAS KEPADA MASYARAKAT		✓		
3	PT. PLN MELAYANI KEBUTUHAN SAYA DENGAN SANTUN DAN PROFESIONAL		✓		
4	PENGADUAN TERHADAP SARANA ATAU PRASARANA YANG RUSAK DAPAT DILAYANI DENGAN BAIK OLEH PT. PLN		✓		
5	ADA PENYULUHAN KEPADA MASYARAKAT DAN PELAYANAN KONSULTASI TENTANG LISTRIK			✓	

NB : PENILAIAN DIBERIKAN TANDA CHECKLIST ( ✓ )

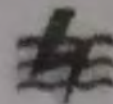


### QUESTIONER UNTUK MASYARAKAT SIBOLGA TERHADAP PELAYANAN PT. PLN

NO	PERNYATAAN	PENILAIAN			
		SANGAT BAIK	BAIK	CUKUP	KURANG
1	PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK PT. PLN MENYEDIAKAN SARANA BAGI MASYARAKAT UNTUK MENDAPATKAN PERLINDUNGAN HUKUM PELAYANAN YANG DIKIBATKAN KERUSAKAN LISTRIK	✓			
2	PT. PLN MEMBERIKAN INFORMASI PELAYANAN (BIAYA ATAU TARIF, NOMOR PENGADUAN) YANG JELAS KEPADA MASYARAKAT		✓		
3	PT. PLN MELAYANI KEBUTUHAN SAYA DENGAN SANTUN DAN PROFESIONAL	✓			
4	PENGADUAN TERHADAP SARANA ATAU PRASARANA YANG RUSAK DAPAT DILAYANI DENGAN BAIK OLEH PT. PLN	✓			
5	ADA PENYULUHAN KEPADA MASYARAKAT DAN PELAYANAN KONSULTASI TENTANG LISTRIK	✓			

NB : PENILAIAN DIBERIKAN TANDA CHECKLIST ( ✓ )





**PLN**  
UP3 SIBOLGA

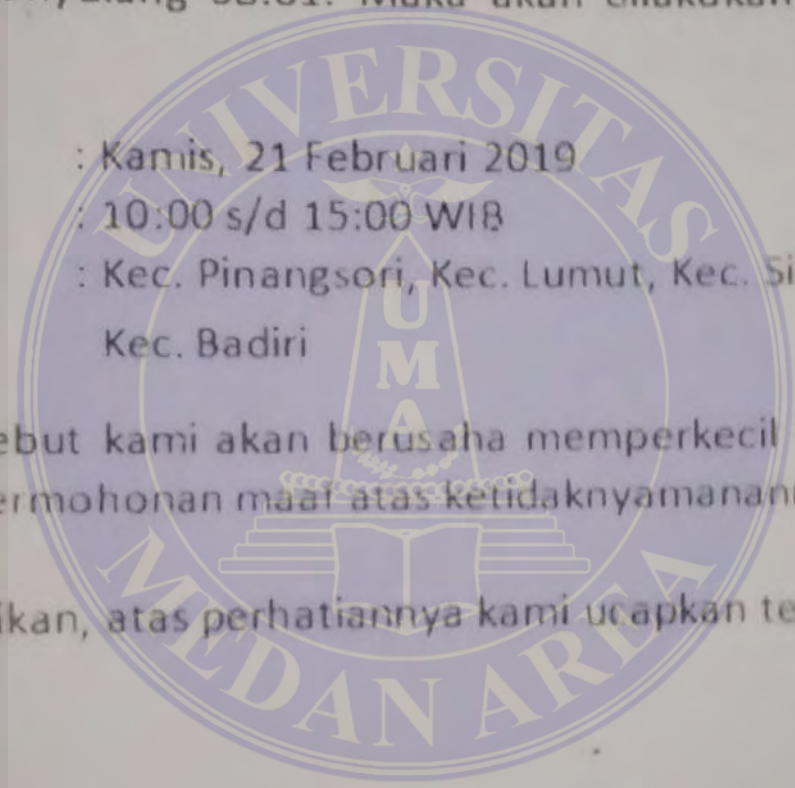
## INFORMASI PEMADAMAN ULP SIBOLGA KOTA

... dengan adanya Pekerjaan Pemeliharaan Jaringan Tegangan  
... (JTM) di Penyulang SB.01. Maka akan dilakukan pemadaman  
pada :

Hari / Tanggal : Kamis, 21 Februari 2019  
Jam Padam : 10:00 s/d 15:00 WIB  
Daerah Padam : Kec. Pinangsoni, Kec. Lumut, Kec. Sibabangun,  
Kec. Badiri

... pekerjaan tersebut kami akan berusaha memperkecil waktu padam  
... menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanannya.

... kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.



Contact us :

061-2123456789 | 061-123456789  
061-123456789 | www.pln.co.id | PLN 123

[www.pln.co.id](http://www.pln.co.id)