

**ANALISIS SISTEM PELAYANAN PELANGGAN PADA PERSEROAN
TERBATAS PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PT PLN)
PERSERO RANTING SIBUHUAN**

SKRIPSI

DISUSUN

OLEH :

ALI SUKRON DALIMUNTHE

11. 852. 0007

PROGRAM STUDI ADMINISRASI PUBLIK



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**MEDAN
2016**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 11/8/23

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
Access From (repository.uma.ac.id)11/8/23

LEMBAR PENGESAHAN


Judul Penelitian : Analisis Sistem Pelayanan Pelanggan Pada Perseroan Terbatas Perusahaan Listrik Negara (PT PLN) Ranting Sibuhuan


Nama Mahasiswa : Ali Sukron Dalimunthe

NIM : 11 852 0007


Program Studi : Administrasi Publik

Disetujui Oleh:
Komisi Pembimbing


Drs. H. Irwan Nasution, SPd, M.AP
Pembimbing I


Drs. Indra Muda, M.AP
Pembimbing II

Mengetahui:


Prof. Dr. M. Arif Nasution, M.A
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Document Accepted 11/8/23

- Tanggal Lulus:
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

ABSTRAK

Dalam rangka mewujudkan pelayanan pelanggan yang baik mempercepat tercapainya peningkatan pelayanan pelanggan di perseroan terbatas perusahaan listrik negara (PT PLN) ranting sibuhuan maka lembaga pemerintah ditingkat daerah di kabupaten padang lawas, dituntut untuk mampu memberikan pelayanan publik yang mudah, cepa dan tepat sebagai mana yang selalu di idam-idamkan masyarakat selama ini. dan penelitian yang dilakukan oleh peneliti berjudul “Analisis Sistem Pelayanan Pelanggan Pada Perseroan Terbatas Perusahaan Listrik Negara (PT PTN) Ranting Sibuhuan”. tujuan peneliti ini adalah untuk mengetahui pelayanan yang dilakukan oleh pegawai kantor perseroan terbatas perusahaan listrik negara (PT PLN) persero ranting sibuhuan dan hambatan dalam melakukan pelayanan pelanggan. metode peneliti ini menggunakan metode kualitatif, dimanana data yang diperoleh dengan cara wawancara, observasi sehingga hasil yang diperoleh dari peneliti ini berupa rangkaian kata-kata yang disusun dalam teks kemudia diperluas, lalu data di analisis dengan teknis yang menggambarkan kenyataan atau kejadian yang sesuai dengan pendekatan induktif yaitu menggunakan cara berpikir yang dimulai dari hal-hal yang umum. Dari hasil penelitian yang dilakukan maka di peroleh hasil bahwa kantor perseroan terbatas perusahaan listrik negara (PT PLN) persero ranting sibuhuan benar-benar melakukan tugasnya sesuai dengan visi misinya sehingga dapat mencapai suatu pelayanan yang baik untuk sekarang dan di masa depan. dengan memperhitungkan potensi, peluang, dan hambatan yang harus dihadapi oleh kantor perseroan terbatas perusahaan listrik negara (PT PLN) ranting sibuhuan. dan dengan adanya suatu pelayanan yang baik maka terbukti berhasil dengan meningkatnya kemauan pegawai untuk melakukan pelayanan yang baik.

Kata Kunci: Sistem Pelayanan, Pelangan, PLN

ABSTRACT

In order to exist the waiter a good customer of accelerating the achievement of improved customer service at the State electricity company limited liability company (PT PLN) twig sibuhuan then Government agencies present in the area of padang lawas Regency, sued to be able to provide public services that are easy, and just as we have load which is always in idam-dreams of society during this time. and research conducted by the researcher entitled "customer service system analysis On limited liability Companies Iistrik countries (PT PTN) Sibuhuan Twig". the goal of these researchers is to find out the services performed by an employee of the Office of the State electrical company limited liability company (PT PLN) refines the twig sibuhuan and obstacles in doing customer service. methods this qualitative method using researchers, dimanana data obtained by means of interviews, observations so that the results obtained from these researchers in the form of a series of words arranged in the text then expanded, then the data in the analisis with technical describing reality or occurrences that match the inductive approach IE uses a way of thinking which starts from things which are common. From the results of research done in getting the results that the offices of the State electrical company limited liability company (PT PLN) refines the twig sibuhuan really do its work in accordance with the vision of its mission so that it can achieve a good service for now and in the future. taking into account the potential, opportunities, and obstacles faced by the Office of the State electrical company limited liability company (PT PLN) twig sibuhuan. and with the presence of a good service then proved successful with the willingness of employees to do a increased good service.

Keywords: System Service, Subscriber, PLN

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK	i
ABSRAK	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Pembatasan Masalah	4
1.4. Tujuan Peneliti	5
1.5. Manfaat Peneliti	5
1.6. Kerangka Pemikiran.....	5

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Pelayanan Publik.....	7
2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	7
2.1.2 Hakeket Pelayanan Publik.....	11
2.1.3. Stantar Pelayanan Publik.....	13
2.1.4. Ciri-Ciri Pelayanan Publik	15
2.1.5. Frinsip pelayanan publik	16
2.1.6. Bentuk-bentuk pelayanan publik.....	18

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 11/8/23

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

2.1,7. Paktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik	19
2.2 Pelanggan	20
2.2.1 Pengertian pelanggan	20
2.2.2 Manfaat pelanggan	21
2.2.3 Kepuasan pelanggan.....	21

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian	24
3.2 Lokasi Penelitian.....	24
3.3 Defenisi Konseptual	24
3.4 Tehnik Pengumpulan Data.....	25
3.5 Tehnik Analisis Data.....	26

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	29
4.1.1 Wilayah Dan Kependudukan Kabupaten Padang Lawas.....	29
4.1.2 Sarana Dan Prasarana.....	30
4.1.3 Sejarah Singkat PT PLN Persero Ranting Sibuhuan	30
4.1.4 Wilayah Kerja PT PLN Persero Ranting Sibuhuan	33
4.1.5 Visi dan Misi.....	34
4.1.6 Struktur Organisasi PT PLN Persero Ranting Sibuhuan	34
4.1.7 Tugas Dan Satuan Kerja PT PLN Persero Ranting Sibuhuan.....	36
4.1.8 Nama dan Jumlah Direreksi PT PLN Persero Ranting Sibuhuan	38

UNIVERSITAS MEDAN AREA

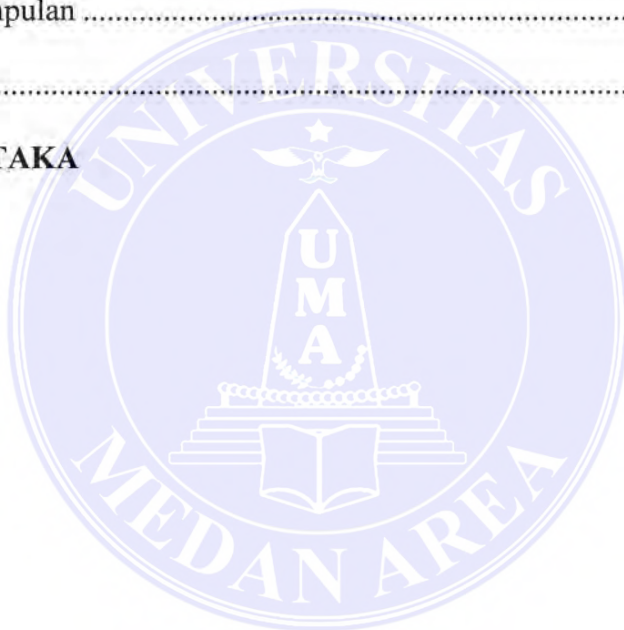
4.1.9 Sistem informasi manajemen PT PLN Persero ranting sibuhuan	39
--	----

4.2. Hasil penelitian dan pembahasan	41
4.2.1 Sistem Pelayanan	42
4.2.2 Hambatan Pelayanan Pelanggan	44
4.2.3 Sistem Efektivitas Pelayanan Pelanggan	48
4.2.4 Hambatan Pelayanan Pelanggan	52

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	53
5.2. Saran	53

DAFTAR PUSTAKA



BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Pelayanan merupakan serangkaian kegiatan atau proses pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan meliputi seluruh organisasi dalam lingkungan masyarakat. proses yang dilakukan sehubungan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi. sesuai dengan UU NO 25 Tahun 2009 pasal 1 tentang 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 pelayanan Administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. oleh karna itu lembaga pemerintah ditingkat daerah dituntut untuk mampu memberikan pelayanan publik yang mudah, cepat dan murah sebagaimana yang selalu di idam-idamkan masyarakat selama ini. hal ini menjadi sangat penting mengingat akses masyarakat terhadap pelayanan yang mudah, cepat dan murah dari pemerintah masih sulit. oleh karena itu, pelayanan publik harus ditingkatkan. Perbaikan kinerja Aparatur Negara, pelayanan publik merupakan salah satu isu penting dalam reformasi pelayanan publik di berbagai negara termasuk di Indonesia.

Dalam lingkungan atau skala nasional seringkali diketahui tentang pelayanan publik di instansi pemerintah terutama menyangkut jalur birokrasi yang berbelit –belit, kondisi tersebut juga sering terjadi di daerah-daerah. seperti pada umumnya pelayanan publik di Indonesia, pelayanan publik oleh Aparatur

UNIVERSITAS MEDAN AREA
Pemerintah baik ditingkat desa keamatan maupun kelurahan kabupaten kota juga

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

masih banyak dijumpai kelemahan dan kekurangan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. hal ini antara lain dapat diindikasikan dari besarnya dana yang digunakan untuk membiayai aparatur pemerintah tidak diambil dengan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang maksimal. sebaiknya, kualitas pelayanan yang diberikan instansi pemerintah dapat dinilai sangat buruk. Padahal pemerintah telah mengeluarkan peraturan perundang-undangan tentang pelayanan publik oleh aparatur negara yang diatur dalam keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara (KEPMENPAN) nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Hakekat instansi pemerintah adalah pelayanan kepada masyarakat, yakni tidaklah diadakan untuk melayani dirinya melainkan untuk melayani rakyat. Sehingga dengan kata lain pemerintah adalah pelayan masyarakat. Pelayanan publik oleh birokrasi merupakan salahsatu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Kurniawan (2005:4).

Kantor perseroan terbatas perusahaan listrik negara (PT PLN) persero ranting Sibuhuan merupakan suatu instansi pemerintah yang memiliki pelaksanaan tugas, sesuai dengan tugas dan fungsinya didalam mengurus suatu bidang terutama dibidang pelayanan pelanggan. pelayanan pelanggan merupakan bentuk pemberian layanan atau servis yang diberikan kepada pelanggan atau konsumen. bentuk dan kewajiban pelayanan pelanggan yaitu membantu, menyiapkan, mengurus apa yang diperlukan seseorang sesuai dengan keputusan menteri pendayagunaan apatur negara (KEPMENPAN). maka dengan itu kantor perseroan terbatas perusahaan listrik negara (PT PLN) persero ranting Sibuhuan

UNIVERSITAS MEDAN AREA

harus mendisiplinkan dan memperhatikan masalah yang ada pada kantor

Document Accepted 11/8/23

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

perseroan terbatas perusahaan listrik negara (PT PLN) persero ranting Sibuhuan sehingga para pegawai dapat disiplin pada pekerjaannya masing-masing. oleh karena itu para pegawai kantor perseroan terbatas perusahaan listrik negara (PT PLN) persero ranting Sibuhuan segera memberikan tindakan dan tidak membiarkan masalah tersebut berlarut larut agar para pegawai dapat menjalankan tugasnya seefektif dan seefisien mungkin. untuk itu harus senantiasa diberikan informasi tentang fungsi dan manfaat pelayanan pelanggan. kurangnya sosialisasi dan informasi mengenai kejelasan peraturan pelayanan yang berlaku. akibatnya, informasi yang sampai ke masyarakat umum menjadi terbatas dan banyaknya masyarakat yang kurangtahu mengenai layanan. saat ini kinerja pelayanan berkurang sehingga di dalam menjalankan suatu pelayanan pelanggan masih kurang.

Kantor perseroan terbatas perusahaan listrik negara (PT PLN) persero ranting Sibuhuan dalam melakukan pelayananpelanggan dapat memahami dan mengetahui bagaimana dalam melakukan pelayanan yang baik mengenai pelayanan pelanggan. namun dapat dilihat saat ini tidak sesuai dengan peraturan maupun kebijakan yang berlaku. banyak para pegawai terutama di kantor perseroan terbatas perusahaan listrik negara (PT PLN) persero ranting Sibuhuan tidak melakukan peraturan tersebut. selain kurang informasi ada juga lambatnya pelayanan yang diberikan, kurangnya keramahan petugas, serta kurang terlatihnya dalam menggunakan komputer. sehingga pelayanan pelanggan tidak tercapai semaksimal mungkin.

Dengan adanya keterbukaan pelayanan dan pelaksanaan pelayanan

UNIVERSITAS MEDAN AREA
pelanggan merupakan hal yang paling penting agar masyarakat memiliki

kepercayaan pada kantor perseroan terbatas perusahaan listrik negara (PT PLN) persero ranting Sibuhuan.

Dari uraian diatas penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “ANALISIS SISTEM PELAYANAN PELANGGAN PADA PT PLN (PERSERO) RANTING SIBUHUAN”

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan penelitian diatas maka dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang akan di rumuskan oleh peneliti adalah

1. Bagaimana sistem pelayannan yang dilakukan oleh kantor perseroan terbatas perusahaan listri negara (PT PLN) persero ranting Sibuhuan.
2. Bagaimna efektivitas pelayanan pelanggan yang dilakukan oleh kantor perseroan terbatas perusahaan listrik negara (PT PLN) persero ranting Sibuhuan
3. Paktor apa yang menghambat dalam melakukan pelayanan pelanggan pada kantor perseroan terbatas perusahaan listrik negara (PT PLN) persero ranting Sibuhuan

1.3. Pembatasan Masalah

Dalam melakukan proses penelitian, maka luas penelitian perlu dibatasi agar peneliti dapat terfokus pada masalah yang akan diteliti terbatas pada:

1. Peneliti dilakukan pata kantor perseroan terbatas perusahaan listik negara (PT PLN) persero ranting Sibuhuan
2. Peneliti hanya pokus pada pelayanan pelanggan

UNIVERSITAS MEDAN AREA

Penelitian dilakukan mulai bulan desember 2015 s/d desember 2016

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

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan peneliti ini adalah :

1. Untuk mengetahui sistem yang dilakukan oleh kantor perseroan terbatas perusahaan listrik negara (PT PLN) persero ranting sibuhuan dalam meningkatkan pelayanan pelanggan
2. Untuk mengetahui hambatan dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat
3. Untuk mengetahui bagaimanan sistem bagaimana efektivitas sistem pelayanan yang telah di lakukan oleh kantor peseroan terbatas perusahaan listri negara (PT PLN) persero ranting Sibuhuan

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari peneliti yang dilakukan ini adalah :

1. Bagi peneliti, untuk menambah pengetahuan dan wawasan peneliti sehubungan dengan sistem pelayanan yang dilakukan oleh kantor perseroan terbatas perusahaan listik negara (PT PLN) persero ranting Sibuhuan dalam meningkatkan pelayanan pelanggan
2. Untuk mengetahui secara konkrit masalah-masalah yang terjadi dalam melakukan pelayanan pelanggan.

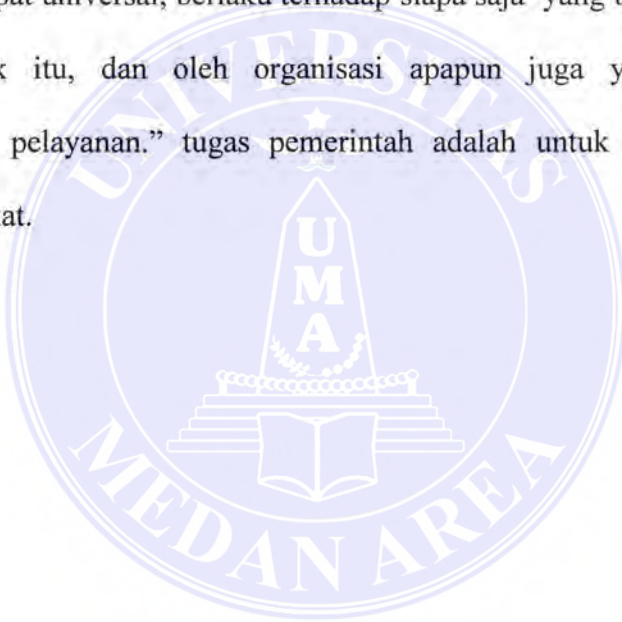
1.6. Kerangka Pemikiran

Pelayanan merupakan salah satu paktor yang sangat penting dalam suatu instansi terutama pada kantor perseroan terbatas perusahaan listrik negara (PT PLN) persero ranting Sibuhuan dalam memberikan pelayanan jasa, dengan kualitas pelayanan yang baik dalam meningkatkan pelayanan pelanggan. namun,

tidak dapat di pungkiri bahwa dalam melakukan pelayanan pelanggan yang baik dan benar.

Sesungguhnya yang menjadi peroduk dari organisasi pemerintah adalah pelayanan masyarakat (*public service*). artinya kegiatan pelayananan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak. Ia melakukan pada setiap orang, baik secara peribadi maupun berkelompok (organisasi), dan dilakukan secara universal.

Hal ini seperti yang di lakukan oleh Moenir (1998,41) bahwa “ hak atas pelayanan itu bersipat universal, berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan terhadap atas hak itu, dan oleh organisasi apapun juga yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan.” tugas pemerintah adalah untuk melayani dan mengatur masyarakat.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Pelayanan Publik

2.1.1. Pengertian pelayanan publik

Pelayanan pada hakekatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. proses yang dilakukan sehubungan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pembeli pelayanan. pelayanan merupakan suatu kesiapan sumber daya manusia dalam melayani pelanggan, oleh karena itu sumber daya manusia perlu di persiapkan secara matang sehingga mampu memberikan pelayanan yang optimal pada calon pelanggannya.

Joko Widodo (2011:131) mendefinisikan pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut UU NO 25 Tahun 2009 pasal 1 tentang 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 pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. ruang lingkup pelayanan publik pasal 5 UU No. 25 tahun 2009 meliputi pelayanan barang dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. ruang lingkup pelayanan publik meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat

yang dimaksud meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat

tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumberdaya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Pengertian pelayanan menurut Boediono (2003:60) suatu proses bentuk kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. setiap pelayanan menghasilkan produk baik.

Menurut Philip Kotler (2002:11) pelayanan adalah keseluruhan ciri dan karakteristik suatu barang/jasa yang mampu untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat. dari pengertian ini disebutkan adanya hubungan yang erat dari ciri karakteristik suatu barang atau jasa dalam pemuas kebutuhan.

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam, barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertipan-ketertipan menurut Robert (1996:30).

Adapun definisi dari pelayanan menurut Warella (2007:21) adalah tingkat kesesuaian antara harapan atau keinginan dan persepsi dari pelayanan yang diterima oleh pelanggan.

Sedangkan menurut Lukman (2009:10) pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan sebagai pedoman dalam pemberian layanan. kunci dari pelayanan adalah

mampu memenuhi harapan konsumen.

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

Pelayanan publik adalah program pelayanan merupakan salah satu upaya perusahaan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada konsumen.

Pelayanan tersebut menjadi sangat penting, mengingat sebagai perusahaan melayani kebutuhan masyarakat luas (public service), maka tuntutan pelayanan yang diberikan secara baik dan sebagaimana mestinya menjadi suatu keharusan. Kirom (2010:50)

Pelayanan publik adalah suatu cara melayani, membantu, menyiapkan, mengurus menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau kelompok orang lain. Artinya objek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu golongan dan organisasi. Sianipar (2001:6).

Pelayanan publik adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupaya penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa yang dilakukan oleh organisasi publik yaitu organisasi pemerintah Rohman (2008:3).

Menurut Soejipto (1997:18) menyatakan tentang kualitas pelayanan (*service quality*) dapat didefinisikan sebagai beberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan menurut pelanggan di atas merupakan sebuah perbandingan akan kenyataan yang di peroleh pelanggan, apakah sesuai dengan harapan yang mereka inginkan, jika sesuai mereka inginkan dapat di kategorikan bahwa pelayanan tersebut berkualitas baik.

Pelayanan publik merupakan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemenuhannya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani,

Pelayanan publik adalah program pelayanan merupakan salah satu upaya perusahaan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada konsumen.

Pelayanan tersebut menjadi sangat penting, mengingat sebagai perusahaan melayani kebutuhan masyarakat luas (public service), maka tuntutan pelayanan yang diberikan secara baik dan sebagaimana mestinya menjadi suatu keharusan. Kirom (2010:50)

Pelayanan publik adalah suatu cara melayani, membantu, menyiapkan, mengurus menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau kelompok orang lain. Artinya objek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu golongan dan organisasi. Sianipar (2001:6).

Pelayanan publik adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupaya penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa yang dilakukan oleh organisasi publik yaitu organisasi pemerintah Rohman (2008:3).

Menurut Soejipto (1997:18) menyatakan tentang kualitas pelayanan (*service quality*) dapat didefinisikan sebagai beberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. kualitas pelayanan menurut pelayanan diatas merupakan sebuah perbandingan akan kenyataan yang di peroleh pelanggan, apakah sesuai dengan harapan yang mereka inginkan, jika sesuai mereka inginkan dapat di kategorikan bahwa pelayanan tersebut berkualitas baik.

Pelayanan publik merupakan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemenuhannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani,

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

tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna. H.A.S. Moenir (2002:26-27).

Pelayanan publik secara umum adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan undang-undang dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam, dan melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayan berasal dari orang-orang bukan dari perusahaan, tanpa menilai dari diri sendiri tidak akan mempunyai arti apa-apa. Oleh karena itu harga diri yang tinggi adalah unsur yang paling mendasar bagi keberhasilan organisasi yang menyediakan jasa pelayanan yang berkualitas. Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan keputusan pada pelanggan.

Dwiyanto (2005:11) produk suatu organisasi dapat berupa pelayanan dan produk fisik. Produk birokrasi publik sebagai suatu organisasi adalah pelayanan publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna atau pelanggan yang dimaksud disini adalah negara yang membutuhkan pelayanan publik.

2.1.2. Hakekat Pelayanan Publik

Hakekat pelayan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. peran pemerintah sebagai instansi yang berkewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat karena pada dasarnya konsumen atau masyarakat adalah warga negara yang harus dipenuhi hak-haknya tidak terkecuali, sehingga pemerintah sebagai instansi yang memberikan pelayanan publik harus dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Berdasarkan dari uraian diatas maka pengertian pelayanan publik pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai kegiatan yang dilakukan suatu organisasi yang ditunjukkan kepada konsumen atau masyarakat umum yang dapat berbentuk barang maupun jasa yang dapat memberikan kepuasan bagi penerima layanan. dalam upaya mencapai kualitas pelayanan yang baik, diperlukan penyusunan standar pelayanan publik yang dapat menjadi tolak ukur pelayanan yang berkualitas. penetapan pelayannan standar pelayanan publik merupakan penomena yang berlaku baik di Negara maju maupun di Negara berkembang.

Sedangkan yang dimaksud dengan pelayanan berkualitas adalah pelayanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, serta mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan terlebih dahulu. jadi pelayanan berkualitas tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan atau dipenuhi kebutuhannya.

Mardiasmo (2010:107) salah satu tugas pokok pemerintah adalah

UNIVERSITAS MEDAN AREA
memberikan pelayanan kepada pemerintah (public service), pemberian pelayanan

Document Accepted 11/8/23

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

publik pada dasarnya dibiayai melalui pembebanan langsung kepada masyarakat sebagai konsumen jasa publik (charging for service). jika pelayanan publik dibiayai melalui pembebanan langsung, maka yang membayar hanyalah mereka yang memanfaatkan jasa pelayanan publik tersebut, sedangkan yang tidak menggunakan tidak diwajibkan untuk membayar.

Pemberian dapat dibenarkan menarik tarif untuk pelayanan tertentu baik secara langsung atau tidak langsung melalui perusahaan milik pemerintah. beberapa pelayanan publik yang dapat dibebankan tarif pelayanan misalnya penyediaan air bersih, transportasi publik, jasa pos dan telekomunikasi, energi dan listrik, perumahan rakyat, fasilitas rekreasi (pariwisata), pendidikan, jalan tol, dan sebagainya.

Penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik. sedangkan pemberi pelayanan publik adalah pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. sebagai penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum. hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Surjadi (2009:117) kelompok pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan , penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 11/8/23

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

Boediono (2003:121) dalam pelayanan administrasi publik, yang bertindak sebagai pemberi pelayanan adalah birokrasi, dalam hal ini instansi termasuk badan usaha milik negara (BUMN) dan badan usaha milik daerah (BUMD). pengertian birokrasi sendiri adalah suatu tipe organisasi yang didalamnya terdapat suatu tata kerja yang telah ditentukan dalam suatu peraturan yang selalu dilaksanakan dengan sepenuhnya.

2.1.3. Standar Pelayanan Publik

Menurut kamus besar bahasa Indonesia yang dimaksud dengan standar adalah ukuran tertentu yang dipakai patokan bila dikaitkan dengan pelayanan maka yang dimaksud dengan standar pelayanan adalah ukuran atau patokan yang dipakai dalam memberikan pelayanan.

Excellent Service atau pelayanan prima adalah pelayanan yang baik dapat di berikan kepada pelanggan, suatu pelayanan yang dilakukan baik dan memenuhi standar apabila pelayanan yang diberikan telah mengacu kepada standar pelayanan yang sudah ditetapkan. namun dimiliki pelayanan yang baik bukan berarti harus mengacu pada standar pelayanan yang sudah ditetapkan sebab itubila suatu instansi atau kantor belum mempunyai standar yang sudah ditetapkan maka yang dimaksud adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan.

Pelayanan publik merupakan sebuah kewajiban bagi pemerintah, namun sebaiknya menjadi hak bagi masyarakat untuk memperoleh dan menyelenggarakan pelayanan publik yang baik. pelayanan publik tersebut harus memiliki standar agar memenuhi harapan masyarakat, standar pelayanan tersebut

meliputi:

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 11/8/23

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

Access From repository.uma.ac.id 11/8/23

a. Pentingnya standar pelayanan publik

Standar pelayanan publik wajib dimiliki oleh institusi penyelenggaraan layanan publik untuk menjamin diberikannya pelayanan yang berkualitas oleh penyedia layanan publik sehingga masyarakat penerima pelayanan publik merasakan adanya nilai yang tinggi atas pelayanan tersebut. tanpa adanya standar pelayanan publik maka akan sangat mungkin terjadi pelayanan yang diberikan jauh dari harapan publik. dalam keadaan seperti itu akan timbul kesenjangan harapan (expectation gap) yang tinggi. standar pelayanan publik berfungsi untuk memberikan arah bertindak bagi institusi penyedia pelayanan publik.

Standar tersebut akan memudahkan instansi penyedia pelayanan untuk menentukan strategi dan prioritas. bagi pemerintah sebagai otoritas yang bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan publik, penetapan standar pelayanan untuk menjamin dilakukannya akuntabilitas pelayanan publik sangat penting. Standar pelayanan publik dapat digunakan sebagai alat motivasi untuk selalu meningkatkan mutu pelayanan. selain itu, standar pelayanan juga dapat dijadikan salah satu dasar untuk menghitung besarnya subsidi yang harus diberikan oleh pemerintah untuk pelayanan publik tertentu.

b. Cakupan standar pelayanan publik

Cakupan standar pelayanan publik yang harus ditetapkan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan

termasuk pengaduan.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 11/8/23

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

2. Waktu penyelesaian

waktu penyelesaian yang di tetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan

Tarif pelayanan termasuk perinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan prasarana

Penyediaan saran dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan keahlian keterampilan sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian dari pemerintah pelayanan. standar pelayanan merupakan penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan.

2.1.4.Ciri-Ciri Pelayanan Publik

Adapun ciri-ciri pelayanan publik yang baik sebagai berikut. Kasmir

- a. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga selesai.
- b. Mampu melayani secara cepat dan tepat
- c. Mampu berkomunikasi
- d. Mampu memberikan jaminan kerahasiaan setia transaksi
- e. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
- f. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan
- g. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan

Selain itu Ibrahim (2008:22) juga menyatakan ciri-ciri pelayanan yang baik yaitu :

Kesesuaian dengan persyaratan

- a. Penemuan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat
- b. Melakukan segala sesuatu secara benar
- c. Bias membahagiakan pelanggan dengan kata lain dapat memenuhi kebutuhan pelanggan.

2.1.5. Prinsip Pelayanan Publik

penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan sebadai mana disebut dalam (KEPMENPAN) no. 63 tahun 2003 Nina Rahmayanty (2012:88) yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

- a. Kesedehanaan

Proses pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah



b. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup dalam hal :

1. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
2. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
3. Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran

c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab pimpinan

Penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedia sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

UNIVERSITAS MEDAN AREA

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu, yang yaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

2.1.6. Bentuk-bentuk Pelayanan Publik

Sesuai dengan (KEPMENPAN) no. 63 tahun 2003 pelayanan publik terdiri dari beberapa bentuk :

a. Kelompok pelayanan administratif

Kelompok pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertipikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. dokumen-dokumen ini antarlain kartu tanda penduduk (KTP), surat ijin mengemudi (SIM), buku pemilik kendaraan bermotor(BPKB), dan lain sebagainya.

b. Kelompok pelayanan barang

Kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik misalnya jaringan telpon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

c. Kelompok pelayanan jasa

Kelompok pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

2.1.7. Faktor yang mempengaruhi pelayanan publik

Menurut Moenir (2010:88) dalam pelayanan publik terdapat beberapa faktor pendukung yang penting, yaitu :

a. Faktor kesadaran

Yaitu kesadaran para pejabat atau petugas yang berkecimbung dalam kegiatan pelayanan. kesadaran para pegawai pada tingkat terhadap tugas yang mendi tanggung jawabnya dapat membawa dampak yang sangat positif terhadap organisasi.

b. Faktor aturan

Yaitu dalam organisasi yang menjadi landasan kerja pelayanan. aturan ini mutlak kebenarannya agar organisasi dan pekerja dapat belajar teratur dan terarah. yaitu mengorganisasi fungsi, baik dalam struktur maupun mekanisme yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan. sarana pendukung mekanisme adalah sistem, prosedur, metode, yang berfungsi sebagai tatacara

ataupun tata kerja pelaksanaan pekerjaan berjalan lancar.

c. Faktor pendapatan

Yaitu pendapatan pegawai yang berfungsi sebagai pendukung pelaksanaan pelayanan. pendapatan yang cukup akan memotifkasi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan yang baik.

d. Faktor keterampilan tugas

Yaitu kemampuan dan keterampilan petugas dalam melaksanakan pekerjaan. ada tiga kemampuan yang harus dimiliki, yaitu : kemampuan manajerial, kemampuan teknis, dan kemampuan untuk membuat konsep.

e. Faktor sarana

Yaitu sarana yang diperlukan dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan layanan. sarana ini meliputi peralatan, perlengkapan, alat bantu, dan fasilitas lain yang melengkapi, serta fasilitas komunikasi.

2.2. Pelanggan

2.2.1. Pengertian Pelanggan

Gasparz (2001:47) mendefinisikan pelanggan sebagai berikut pelanggan adalah suatu orang yang menuntut perusahaan untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu, dan oleh karena itu akan memberikan pengaruh pada kinerja atau performansi perusahaan.

Pengertian pelanggan yaitu orang atau instansi/kantor yang membeli barang maupun jasa secara berulang. pelanggan dapat berupa individu (perorangan) maupun kolektif (organisasi) dan masyarakat. secara umum pelanggan dapat dibagi menjadi dua jenis yaitu,

1. Pelanggan Internal (*internal customer*), yaitu pelanggan yang berasal dari

Document Accepted 11/8/23

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

2. Pelanggan Eksternal (*external customer*), yaitu pelanggan yang berasal dari luar perusahaan itu sendiri, meskipun bagian unit kerja atau bagian kerja

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

Access From repository.uma.ac.id 11/8/23

pelanggan internal (*internal customer*), yaitu pelanggan yang berasal dari dalam perusahaan itu sendiri, meskipun bagian unit kerja atau bagian kerja.

2. Pelanggan eksternal (*external customer*) yaitu pelanggan yang berasal dari luar perusahaan, yang memberi barang atau jasa yang diproduksi oleh suatu perusahaan atau mereka yang terkena dampak dari produk tetapi bukan anggota organisasi penghasil produk tersebut.

2.2.2 Manfaat Pelanggan

- a. Memudahkan pengurusan
- b. Memperlancar pelayanan serta
- c. Upaya meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat.

2.2.3 Kepuasan pelanggan

Tujuan yang terpenting adalah setiap instansi atau perusahaan menginginkan agar pelanggan yang ada yang telah ada dapat terus setia pada instansi maupun perusahaan dan bentuk layanan yang diberikan kepada mereka. Kesetiaan pelanggan pada instansi atau perusahaan inilah yang diartikan sebagai kepuasan pelanggan.

Subroto dan Nasution (2001:21) mengutip definisi kepuasan pelanggan sebagai berikut: Kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap satu jenis pelayanan yang didapatkan. Kepuasan pelanggan adalah kunci untuk mendapatkan keuntungan jangka panjang dan tetap memberikan kesenangan kepada pelanggan adalah merupakan kebutuhan bisnis setiap orang.

Kata kunci kepuasan pelanggan adalah persepsi (pandangan) pelanggan

UNIVERSITAS MEDAN AREA
atas pelayanan yang diperolehnya dari suatu instansi dan produknya, hal ini

menjadi penentu dalam dua hal, yakni keuntungan dan kerugian bagi instansi tersebut. Namun tetap memperhatikan kesenangan/kepuasan dari pelanggan.

Engel at. Al (2005:210) menyatakan tentang kepuasan pelanggan yang menjadi penentu terciptanya kepuasan pelanggan: setiap orang yang melakukan pembelian tentu mengharapkan produk atau jasa dapat digunakan. Kepuasan di depenisikan disini sebagai evaluasi pasca konsumsi bahwa suatu alternatif tersebut bekerja sesuai dengan yang diharapkan .ketidakpuasan adalah hasil yang diharapkan yang diteguhkan secara negative. Tekanan konsumerisme dan penghinaan publik dan penghinaan publik yang semakin besar kualitas produk/jasa yang buruk telah membawa topik ini ke garis terdepan dalam penelitian konsumen dalam dasawarsa terakhir.

Dengan adanya kepuasan, pelanggan, maka pelanggan akan lebih loyal kepada instansi atau perusahaan, sebaliknya jika mereka tidak memperoleh kepuasan, maka pelanggan akan beralih pada instansi pada perusahaan lain. Tentu dampak ketidakpuasan pelanggan dapat dilihat pada kenyataan Kotler yang dikutip oleh Diana dan Tjiptono (2000:32) di bawah ini:

Perusahaan yang gagal memuaskan pelanggan akan menghadapi masalah yang lebih kompleks lagi dikarenakan dampak bab of mouth. Umumnya pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada sebelas orang lainnya.

Ketidakpuasan pelanggan seperti ungkapan diatas sangar membahayakan suatu instansi atau perusahaan, karena pelanggan yang tidak terlayani dengan

baik dan tidak memperoleh kepuasan akan menyebarkan informasi negative

UNIVERSITAS MEDAN AREA
Hentang instansi atau perusahaan kepada pelanggan lain dan calon pelanggan.

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

Wiserna dan Tracy (2002:236) menyatakan jika kebanyakan pelanggan yang mereka temui pada suatu ketika kelihatan bahagia, mereka cenderung menyimpulkan bahwa kebanyakan pelanggan memang bahagia padahal yang benar tidak demikian. pelanggan memang harus dipuaskan sebab jika mereka tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing.

Gasperz (2001:47) menyatakan supaya instansi atau perusahaan dapat unggul atau hanya untuk bertahan hidup, perusahaan memerlukan filosofi baru. hanya instansi atau perusahaan yang berwawasan pelanggan yang akan hidup karena mereka biasa memberikan nilai lebih baik dari pada saingannya kepada pelanggan sasarannya, mereka akan mahir mendapatkan pelanggan, bukan hanya membuat produk, merencanakan pasar dan bukan hanya merencanakan produk. kebanyakan menenger terlalu santai ketika menyatakan perasaan dan pikiran para pelanggan mereka. jalan-jalan yang sesekali dilakukan dan tidak berkesinambungan itu sama sekali tidak memadai. hal itu justru mengacaukan wawasan para manajer mengenai pelanggan dengan mendapatkan apa yang oleh ilmuwan social disebut anekdot.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian

Dalam ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif, dimana data yang diperoleh dengan cara wawancara, observasi dan intisari dokumen sehingga hasil yang di peroleh dari peneliti ini berupa rangkaian kata-kata bukan angka yang biasanya disusun dalam tek kemudian diperluas. Selanjutnya data dianalisis dengan teknis deskriptif yang menggambarkan kenyataan atau kejadian yang sesuai dengan pendekatan induktif yaitu dengan menggunakan cara berpikir yang dimulai dari hal-hal yang umum seperti yang dikemukakan krisyantono, (2008:1994).

3.2. Lokasi penelitian

Pemelitian ini berlokasi di kantor perseroan terbatas perusahaan listrik negara (PT PLN) persero ranting sibuhuan.

3.3. Defenisi Konseptual

Penelitian ini hanya terdiri dari satu variabel yaitu pelayanan pelanggan dengan indikator sebagai berikut :

1. Keramahan petugas

Yaitu sipat petugas yang memberikan salam maupun senyum kepada setiap masyarakat ketika akan melakukan pelayanan, sehingga pelanggan tersebut merasa nyaman dalam melakukan pelayanan.

2. Daya tanggap

Yaitu sikap responden tindakan petugas pada saat melakukan menyampaikan berbagai pertanyaan, yaitu keluhan, kritik maupun saran, dari pelanggan serta ketetapan dalam melakukan pelayanan.

3. Kehandalan

Yaitu kemampuan petugas dalam menggunakan sarana dan prasarana, pengetahuan petugas terhadap prosedur pelayanan, secara cepat, akurat dan profesional dan memberi informasi secara jelas pelayanan pelanggan dan kehadiran dalam menggunakan teknologi yang ada.

4. Kenyamanan.

Yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, tersedia ruang tunggu yang nyaman, rapi, lingkungan yang indah dan serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

3.4. Teknik pengumpulan data

Dalam penelitian ini menggunakan teknis pengumpulan data dengan dua cara yaitu :

a. Pengumpulan data primer, yaitu pengumpulan data yang dilakukan secara langsung kelokasi peneliti. Pengumpulan data primer tersebut dilakukan dengan instrument sebagai berikut :

1. Metode observasi: yaitu melakukan pengamatan secara langsung terhadap phenomena-phenomena yang berkaitan dengan fokus penelitian.
2. Wawancara: yaitu dengan melakukan wawancara dengan narasumber (*key*

teknis deskriptif yang menggambarkan kenyataan sesuai dengan kejadian yang sebenarnya.

b. Pengumpulan data skunder, yaitu pengumpulan data yang diperoleh dari sumber kedua sumber skunder untuk mendukung data primer. ada dua cara yaitu:

1. Teknik pengumpulan data kepustakaan

Yaitu dengan cara mempelajari buku-buku, artikel, serta data yang di peroleh dari kantor perseroan terbatas perusahaan listrik negara (PT PLN) persero ranting Sibuhuan penelitian ini, mengolah data sehingga dijadikan data yang diperlukan.

2. Dokumen yaitu dengan menggunakan catatan-catatan yang ada dalam lokasi penelitian serta sumber-sumber lainnya.

5.5. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif menurut Bognan & Biklen (1982) sebagaimana dikutip Moleong (2007:248), adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilih-memilihnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceriterakan kepada orang lain. berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa langkah awal dari analisis data adalah mengumpulkan data yang ada, menyusun secara sistematis, kemudian mempresentasikan hasil penelitiannya kepada orang lain.

Mc Drury (Collaborative Group Analysis of Data, 1999) seperti yang dikutip Moleong (2007:248) tahapan analisis data kualitatif adalah sebagai berikut:

- a. Membaca/mempelajari data, menandai kata-kata kunci dan gagasan yang ada dalam data,
- b. Mempelajari kata-kata kunci itu, berupaya menemukan tema-tema yang berasal dari data.
- c. Menuliskan 'model' yang ditemukan.
- d. Koding yang telah dilakukan.

Analisis data dimulai dengan melakukan wawancara mendalam dengan informan kunci, yaitu seseorang yang benar-benar memahami dan mengetahui situasi objek penelitian. setelah melakukan wawancara, analisis data dimulai dengan membuat transkrip hasil wawancara, dengan cara memutar kembali rekaman hasil wawancara, mendengarkan dengan seksama, kemudian menuliskan kata-kata yang didengar sesuai dengan apa yang ada direkaman tersebut. setelah peneliti menulis hasil wawancara tersebut kedalam transkrip, selanjutnya peneliti harus membaca secara cermat untuk kemudian dilakukan reduksi data. peneliti membuat reduksi data dengan cara membuat abstraksi, yaitu mengambil dan mencatat informasi-informasi yang bermanfaat sesuai dengan konteks penelitian atau mengabaikan kata-kata yang tidak perlu sehingga didapatkan inti kalimatnya saja, tetapi bahasanya sesuai dengan bahasa informan.

Abstraksi yang sudah dibuat dalam bentuk satuan-satuan yang kemudian dikelompokkan dengan berdasarkan taksonomi dari domain penelitian. analisis domain ditentukan Sugiyono (2009:255), adalah memperoleh gambaran yang

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

umum dan menyeluruh dari obyek/penelitian atau situasi sosial. peneliti memperoleh domain ini dengan cara melakukan pertanyaan grand dan minitour. sementara itu, domain sangat penting bagi peneliti, karena sebagai pijakan untuk penelitian selanjutnya. mengenai analisis taksonomi yaitu dengan memilih domain kemudian dijabarkan menjadi lebih terinci, sehingga dapat diketahui struktur internalnya.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelti dilapangan, maka penulis dapat mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Dengan adanya survey lapangan dan sosialisasi di lapangan wajib melakukan suatu pelayanan terhadap pelanggan agar lebih mudah mendapatkan informasi maupun layanan tentang pelayanan pelanggan.
2. Kesadaran masyarakat masih rendah dalam melakukan suatu pelayanan dan masih kurangnya pemahaman masyarakat tentang pentingnya dalam melakukan suatu pelayanan.
3. Kepedulian masyarakat dalam melakukan pelayanan pelanggan masih sangat rendah terbukti dari sedikitnya masyarakat yang mau mendengarkan sosialisasi yang dilakukan oleh kantor perseroan terbatas perusahaan listrik negara (PT PLN) persero ranting sibuhuan.
4. Pelayanan yang di lakukan oleh kantor perseroan terbatas perusahaan listrik negara (PT PLN) persero ranting sibuhuan sudah berkualitas terbukti dengan bertambahnya aliran arus listrik di kalangan masyarakat.
5. Petugas cepat dan tanggap dalam melakukan pelayanan kepada pelanggan.

5.2. Saran

Dengan penelitian ini peneliti memberikan saran kepada kantor perseroan terbatas perusahaan listrik negara (PT PLN) persero ranting sibuhuan yaitu :

1. Untuk lebih meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pelayanan pelanggan dan sosialisasi harus dilakukan secara rutin.
2. Juga sosialisasi juga di lakukan melalui media masa seperti radio, spanduk dan koran, telepon genggam, maupun media linnya yang bisa menghubungkan secara langsung ke masyarakat sebaiknya diadakan lebih rutin.
3. Para pegawai kantor pelayanan harus lebih sering survey lapangan untuk meninjau masyarakat bagai mana suatu pelayana yang di berikan pada masyarakat.
4. Dan layanan monitor (touch screen) harus segerara diadakan atau lebih diperbanyak agar masyarakat mengetahui informasi yang jelas kepada pelanggan sudah sejauh mana pengetahuan mereka tentang pelayanan di dalam pelaksanaan organisasi perseroan terbatas perusahaan listrik negara (PT PLN) persero ranting sibuhuan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin Ibrahim.2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasi*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Budi W. Soejipto.1997.*Service Quality*. Jakarta: pustaka pelajar.
- Budiono.2003. **Pelayanan Prima Perpajakan**.PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Dwiyanto Agung. 2005. *Menunjukkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Engel, James f. At.Al.2005.*Prilaku Kosumen*, Binapura Aksara. Jakarta.
- Gosperz, Vincent.2001. *Konsep Vincent, Penerapan Konsep Vincent Tentang Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*. Yayasan Indonesia Emas Dan Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kotler, Philip.2002. *Manajemen Pemasaran Di Indonesia*. Jakarta: Salemba.
- Krisyantoro.2008. *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta:Bandung.
- Kirom.Bahrul.2010. *Mengukur Kinerja Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen*.Pustaka Reka Cipta. Bandung.
- Lukman.Sanpura.2009. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. PT. STIA-LAN PRES. Jakarta.
- Moenir, H.A.S.2002. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta:bumi aksara.
- Mardiasmo. 2004. *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. CV. Andi offset. Yokyakarta.
- Rahmayanti.Nina.2012. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: graham ilmu
- Rohman Ahmad Ainun.2008. *Repormasi Pelayanan Publik*. Malang:prokram Sekolah Demokrasi Bekerjasama Dengan Averros Pers.
- Riduwan.2007. Sekala *Pengukuran Variabel- Variable Penelitian*. Alfabela Bandung.
- Ratminto.2005. *Manajemen Pelayanan*.Pustaka pelajar.
- Robert.1996. *Pelayan Publik*. Jakarta: PT. Gramedia pustaka utama.
- Sianipar.J.P.G.2001. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.

Surjadi. 2009. ***Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik***. PT. Refika Aditama. Bandung.

Thamrin. Husni.2013. ***Hukum Pelayanan Public Di Indonesia***. Yogyakarta: Aswaja presindo

Warella. Y. 2007. ***Administrasi Negara Dan Kualitas Pelayanan Publik***.Universitas diponegoro. Semarang.

Winardi. 2000. ***Penyusunan Standar Pelayanan Publik***. Jakarta. Lembaga administrasi Negara republik Indonesia.

Widodo.Joko.2001. ***tika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik***. Malang: CV. Citra

Wiliam n. dun.***Pengantar Analisis Kebijakan Publik***. Yogyakarta: Gajah Mada University Perss.

Peraturan perundang-undangan Keputusan menteri pendayagunaan aparatur Negara no. 63 tahun 2003 ***tentang penyelenggaraan pelayanan publik***. Kepmenpan no. 81 tahun 1995 tentang criteria pelayanan publik.

Undang-undang no. 25 tahun 2009 ***tentang pelayanan publik***.

Situs internet

<http://www.tentangpelayananpublik.blogspot.com>