

**KUALITAS PELAYANAN PT PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA  
(PERSERO) RAYON KEFAMENANU KABUPATEN  
TIMOR TENGAH UTARA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana (S1)**



**OLEH :**

**MONIKA ALFANIA PUTRI TEFA**  
**NPM : 22190005**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS TIMOR  
KEFAMENANU  
2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**KUALITAS PELAYANAN PT PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA  
(PERSERO) RAYON KEFAMENANU KABUPATEN  
TIMOR TENGAH UTARA**

Disusun Oleh :

Nama : Monika Alfania Putri Tefa

NPM : 22190005

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas : Timor (UNIMOR)

Disetujui pada tanggal : 25 April 2024

PEMBIMBING UTAMA

PEMBIMBING PENDAMPING

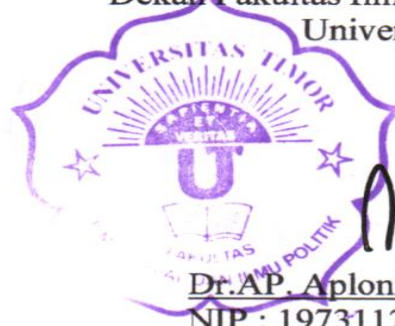


Dr.AP. Aplonia Pala, S.Sos.,MM  
NIP : 197311222021212002

Tri Anggraini, S.IP.,M.AP  
NIP : 199403162018032001

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Timor



Dr.AP. Aplonia Pala, S.Sos.,MM  
NIP : 197311222021212002

**HALAMAN PENGESAHAN**

**KUALITAS PELAYANAN PT PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA  
(PERSERO) RAYON KEFAMENANU KABUPATEN  
TIMOR TENGAH UTARA**

Disusun Oleh :




Monika Alfania Putri Tefa  
NPM : 22190005

Skripsi ini telah dipertahankan  
Di hadapan Dewan Penguji pada :

Hari : Rabu  
Tanggal : 31 Januari 2024  
Tempat : Ruang AN-1 Fisipol Unimor  
Waktu : 15.30 – 17.00 Wita

Susunan Dewan Penguji :

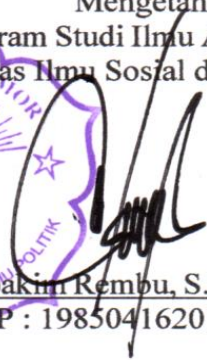
1. Detson Ray Halomoan Sitorus, S.AB., M.AB  
(Ketua)
2. Tri Anggraini, S.IP.,M.AP  
(Sekretaris)
3. Dr.AP. Aplonia Pala, S.Sos.,MM  
(Anggota)

  
.....  
  
.....  
  
.....

Mengetahui :

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



  
Yoakim Rembu, S.Sos.,M.AP  
NIP : 198504162019031009

**PERNYATAAN  
ORISINALITAS SKRIPSI**

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini dengan judul **KUALITAS PELAYANAN PT PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PERSERO) RAYON KEFAMENANU KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA** tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah SKRIPSI ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia SKRIPSI ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh Sarjana Sosial (S.Sos) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Kefamenanu, 25 April 2024

Mahasiswa



NAMA : Monika Alfania Putri Tefa

NPM : 22190005

PRODI : Ilmu Administrasi Negara

## **HALAMAN MOTTO**

“Selalu ada harga dalam proses. Nikmati saja lelah-lelah itu lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi gelombang-gelombang itu yang akan bisa kau ceritakan”

(Putri Tefa)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan dengan rendah hati kepada :

1. Kedua Orang Tua tercinta Bapak Oktovianto Pita Dan Ibu Armalinda Tefa terima kasih atas doa, cinta, motivasi, pengorbanan yang selalu tulus dan tidak pernah berhenti kepada penulis.
2. Saudara tercinta Adik William Pita, Yonatas Indra Pita, Oktavia Pita, dan Immanuel Pita yang selalu mendoakan dan selalu memberikan dukungan yang terbaik kepada penulis.
3. Almamater tercinta Universitas Timor.

## ABSTRAK

Monika Alfania Putri Tefa. NPM : 22190005. Dengan judul : “Kualitas Pelayanan PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Rayon Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara”. Dibimbing oleh Dr.AP Aplonia Pala, S.Sos.,MM dan Tri Anggraini, S.IP.,M.AP. Masalah yang dihadapi dalam penelitian ini adalah : masih terdapat beberapa wilayah di kota kefamenanu dan di desa-desa yang belum teraliri daya listrik dan kurangnya ketanggapan dalam penanganan daya listrik pada pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan yang diberikan PT. PLN (Persero) Rayon Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : Bukti fisik, kualitas pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Kefamenanu pada dimensi bukti fisik cukup efektif dan dalam pelayanan sarana serta prasarananya pun memadai. Keandalan, kualitas pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Kefamenanu lebih mengutamakan permasalahan pelanggan dan dapat memberikan solusi yang terbaik untuk mengatasi masalah pelayanan. Daya tanggap, kualitas pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Kefamenanu dalam dimensi daya tanggap pegawai selalu memberikan informasi yang jelas dan benar tentang masalah kelistrikan seperti jadwal pemadaman. Jaminan, kualitas pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Kefamenanu dalam dimensi jaminan cukup baik. Perlu adanya peningkatan untuk lebih mengutamakan pelayanan yang lebih serius untuk pelanggan untuk mendukung kualitas pelayanan. Empati, kualitas pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Kefamenanu sudah terjalin dan berdampak baik dalam pelanggan dengan kepedulian terhadap masalah pelanggan di prioritaskan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai kualitas pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Kefamenanu di wilayah Kabupaten Timor Tengah Utara, belum optimal walaupun sudah banyak wilayah yang dialiri listrik masih juga terdapat 9 wilayah kelurahan/desa yang belum dialiri listrik.

**Kata Kunci : Kualitas, Listrik, Pelayanan.**

## **ABSTRACT**

Monika Alfania Putri Tefa. NPM : 22190005. *With the title : "Service Quality PT. State Electricity Company (Persero) Kefamenanu Rayon, North Central Timor Regency." Supervised by Dr.AP Aplonia Pala, S.Sos.,MM and Tri Anggraini, S.IP.,M.AP. The problems faced in this research are: there are still several areas in the city of Kefamenanu and in villages that do not have electric power and there is a lack of responsiveness in handling electrical power to customers. The aim of this research is to describe the quality of service provided by PT. PLN (Persero) Kefamenanu Rayon, North Central Timor Regency. The research method used is qualitative research. The research results show that: Physical evidence, service quality of PT. PLN (Persero) Kefamenanu Rayon in the physical evidence dimension is quite effective and the facilities and infrastructure services are adequate. Reliability, quality of service PT. PLN (Persero) Kefamenanu Rayon prioritizes customer problems and can provide the best solutions to overcome service problems. Responsiveness, service quality of PT. PLN (Persero) Kefamenanu Rayon in the dimension of employee responsiveness always provides clear and correct information about electricity problems such as blackout schedules. Guarantee, quality of service PT. PLN (Persero) Kefamenanu Rayon in the guarantee dimension is quite good. There needs to be an increase in prioritizing more serious service for customers to support service quality. Empathy, quality of service PT. PLN (Persero) Kefamenanu Rayon has been established and has had a good impact on customers with concern for customer problems being prioritized. Based on the results of research conducted by researchers regarding the service quality of PT. PLN (Persero) Kefamenanu Rayon in the North Central Timor Regency area, is not yet optimal, even though many areas have been electrified, there are still 9 sub-district/village areas that have not been electrified and there are still complaints from the public as customers who are not satisfied with the installation of related electrical power. with employee performance in efforts to improve equipment and customer electrical power which takes a relatively long time.*

**Keywords : Quality, Electricity, Service.**



## **KATA PENGANTAR**

Penulis memanjatkan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas segala berkat, Rahmat, dan kasihnya maka penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Rayon Kabupaten Timor Tengah Utara” dengan baik. Skripsi ini disusun untuk melakukan penelitian berkaitan dengan peran PLN Kabupaten Timor Tengah Utara dalam melayani masyarakat atau wilayah tertentu yang belum teraliri listrik di Kecamatan Kota Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara.

Penulisan skripsi ini, tentu masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman dalam penulisan, penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi banyak bantuan dari berbagai pihak yang memberikan dukungan dan motivasi sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Ir. Stefanus Sio, M.P selaku Rektor Universitas Timor Kefamenanu, yang telah memberikan kesempatan terhadap kami untuk memperoleh pendidikan.
2. Dr.AP. Aplonia Pala, S.Sos.,MM selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik serta selaku Dosen Pembimbing Utama yang sudah membantu penulis dalam menyiapkan segala fasilitas pembelajaran, sehingga penulis dapat mengerjakan skripsi penelitian ini.
3. Bapak Yoakim Rembu, S.Sos.,M.AP selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang sudah membantu penulis dalam menyiapkan segala fasilitas pembelajaran, sehingga penulis dapat mengerjakan skripsi ini.

4. Bapak Detson Ray Halomoan Sitorus, S.AB.,M.AB selaku Dosen Penguji yang telah bersedia membimbing, mengarahkan, dan menguji peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Ibu Tri Anggraini, S.IP.,M.AP selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah memberikan bimbingan dan arahan serta petunjuk yang sangat berharga dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen yang telah mendidik dan mengarahkan penulis selama masa perkuliahan di Program Studi Administrasi Negara di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Timor.
7. Richardo A.B.G Naibobe yang penuh kasih sayang serta tulus untuk selalu mendukung dan membantu penulis hingga saat ini.
8. Teman-teman seperjuangan angkatan 2019 Dan semua pihak yang dengan caranya masing-masing memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis sehingga penulis dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari dengan segala kerendahan hati bahwa skripsi masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi penyempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Kefamenanu, April 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN TEORITIS.....</b>	<b>6</b>
2.1 Konsep Pelayanan .....	6
2.1.1 Pengertian Pelayanan.....	6
2.1.2 Pengertian Pelayanan Publik .....	7
2.1.3 Asas-Asas Pelayanan Publik .....	7
2.1.4 Karakteristik Jasa atau Layanan .....	9
2.1.5 Dasar-Dasar Pelayanan.....	10
2.1.6 Faktor Penghambat Pelayanan Publik .....	12
2.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan .....	14
2.3 Konsep Kualitas Pelayanan Publik .....	15
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik.....	15
2.3.2 Kriteria Kualitas Pelayanan Publik.....	16
2.4 Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	17
2.5 Standar Pelayanan Publik .....	17
2.6 Penelitian Terdahulu .....	20
2.7 Kerangka Berpikir.....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	27
3.2 Fokus Penelitian.....	28
3.3 Sumber Data.....	28

3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.5 Teknik Analisis Data.....	30
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>32</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	32
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	32
4.2 Penyajian Data Fokus.....	60
4.2.1 Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> ).....	60
4.2.2 Keandalan ( <i>Reliability</i> ).....	63
4.2.3 Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ).....	65
4.2.4 Jaminan ( <i>Assurance</i> ).....	67
4.2.5 Empati ( <i>Empathy</i> ).....	69
4.3 Pembahasan.....	70
4.3.1 Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> ).....	71
4.3.2 Keandalan ( <i>Reliability</i> ).....	72
4.3.3 Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ).....	73
4.3.4 Jaminan ( <i>Assurance</i> ).....	75
4.3.5 Empati ( <i>Empathy</i> ).....	75
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>77</b>
5.1 Simpulan .....	77
5.2 Saran .....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>81</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 4.1 Keadaan Karyawan PT. PLN (Persero) Rayon Kefamenanu 2023 .....	35
Tabel 4.2 Keadaan Pendidikan PT. PLN (Persero) Rayon Kefamenanu 2023 .....	36
Tabel 4.3 Jabatan Pegawai PT. PLN (Persero) Rayon Kefamenanu 2023.....	37
Tabel 4.4 Keadaan Sarana dan Prasarana PT. PLN Rayon Kefamenanu 2023.....	56
Tabel 4.5 Wilayah Pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Kefamenanu 2023 .....	58
Tabel 4.6 Wilayah Yang Belum Mendapatkan Pelayanan Jaringan Listrik 2023.....	59

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Penelitian .....	26
Gambar 3.1 Komponen-Komponen Analisis Data : Model Interaktif .....	31
Gambar 4.1 Grafik Pelanggan Listrik di Kabupaten Timor Tengah Utara .....	57
Gambar 4.2 Ruang Tunggu di PT. PLN (Persero) Rayon Kefamenanu.....	62
Gambar 4.3 Surat Masuk Permohonan Pemasangan Jaringan Listrik .....	64
Gambar 4.4 Contoh Penggunaan Lampu Sehen.....	68

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian

Lampiran 2 Surat Selesai Penelitian

Lampiran 3 Pedoman Wawancara

Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian

Lampiran 5 Struktur Organisasi PT. PLN Rayon Kefamenanu Tahun 2023

Lampiran 6 Inforgrafis Pelayanan PT. PLN Rayon Kefamenanu Tahun 2023