

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini kebutuhan manusia akan energi listrik sangat besar karena banyaknya perangkat-perangkat elektronik yang baru, yang bisa difungsikan dengan menggunakan energi listrik. Organisasi mempunyai tujuan yang sangat utama untuk melayani masyarakat bukan untuk melayani organisasi itu sendiri. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang di harapkan untuk memenuhi harapan pelanggan.

Sebagai suatu organisasi bisnis yang menjalankan tugas pemerintah Perusahaan Listrik Negara (PLN) di Indonesia sangat bermanfaat dan membantu masyarakat dalam melayani masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan listrik di Indonesia. PT. PLN (Persero) memberikan pelayanan yang sangat prima kepada masyarakat berupa produk jasa yang berbentuk listrik. Kebutuhan energi listrik di Indonesia sangat penting. Kehidupan dan aktivitas keseharian masyarakat juga dapat di lihat sangat membutuhkan listrik. PLN memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang dapat di katakan sangat primer karena satu-satunya penyedia listrik di Indonesia.

PT. PLN Persero sebagai satu-satunya badan yang bertanggungjawab atas pelayanan listrik harus memenuhi kebutuhan masyarakat dengan menyediakan energi listrik yang handal bagi konsumennya seperti yang tercantum dalam UU No. 30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan. Bahkan pemerataan tenaga listrik harus dilaksanakan diseluruh pelosok negeri ini tanpa terkecuali. Selain itu

konsumen berhak mendapatkan penyediaan listrik secara terus menerus. Keberadaan PT. PLN itu sendiri di tengah masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan penuh kepada seluruh lapisan masyarakat di Indonesia tanpa terkecuali.

PT. PLN (Persero) Rayon Kefamenanu Kabupaten TTU yang mempunyai tugas utama untuk membangkitkan menyalurkan dan mendistribusikan tenaga listrik kepada masyarakat, walaupun telah memberikan gambaran pelayanan bawa daya untuk penyediaan listrik tidak mencukupi. PT. PLN (Persero) Rayon Kefamenanu merupakan salah satu organisasi publik yang bergerak dalam bidang pelayanan walaupun telah memberikan suatu bentuk pelayanan yang berkualitas yang dapat memuaskan masyarakat akan tetapi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat belum dapat dikatakan maksimal. PT. PLN (Persero) Rayon Kefamenanu bertekad dan sangat berusaha untuk mengembangkan pelayanan kepada masyarakat Kabupaten TTU agar dapat tercapai tujuan untuk memberikan pelayanan terbaik dan menyeluruh bagi masyarakat Kabupaten TTU sehingga masyarakat menerima pelayanan dan dapat menikmati pelayanan yang diberikan oleh perusahaan PT PLN (Persero) Rayon Kefamenanu. Berbagai usaha yang dilakukan PT. PLN (Persero) Rayon Kefamenanu tersebut dilakukan semaksimal mungkin, namun tentunya disesuaikan pula dengan kemampuan masing-masing perusahaan listrik yang ada.

Pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya akan tetapi realitas menunjukkan bahwa, banyak hal yang belum diperhatikan oleh PT. PLN (Persero) Rayon Kefamenanu dalam memberikan pelayanan seperti terdapat beberapa

wilayah di Kota Kefamenanu dan di desa-desa yang belum teraliri listrik sampai saat ini dan ini merupakan masalah utama dalam mengukur kualitas pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Kefamenanu serta ketanggapan PT. PLN (Persero) Rayon Kefamenanu dalam menangani keluhan masyarakat saat mengalami masalah yang berkaitan dengan kelistrikan. Penanganan terhadap masyarakat harus tepat waktu dan harus sesuai prosedur pelayanan yang berlaku.

Berikut ini adalah data pengguna pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Kefamenanu 2022 sebagai berikut :

Gambar 1.1
Pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Kefamenanu 2019-2022



Sumber : PT.PLN (Persero) Rayon Kefamenanu, (2023)

Berdasarkan pada Gambar 1.1 tentang Pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Kefamenanu pada tahun 2019-2022 di Kabupaten TTU dapat dikatakan meningkat dan bertambah banyak jumlah pelanggan disetiap tahunnya. Adapun alasan yang sangat signifikan dengan meningkatnya pelanggan dikarenakan kebutuhan akan energi listrik sangat penting dan PT. PLN sebagai sebuah

perusahaan bisnis dan penyedia listrik dan membuat ketergantungan terhadap kebutuhan listrik karena hanya satu-satunya perusahaan penyedia listrik di Indonesia.

Agar dapat mengetahui kualitas pelayanan PT.PLN (Persero) Rayon Kefamenanu dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat Kefamenanu penulis bermaksud untuk melakukan penelitian terhadap perusahaan PT. PLN (Persero) khususnya pada Kantor PT. PLN (Persero) Rayon Kefamenanu yang berada di wilayah Kota Kefamenanu. Oleh karena itu, untuk dapat mengukur kualitas serta kerhasilan pada Kantor PT. PLN (Persero) Rayon Kefamenanu yang berada di wilayah Kota Kefamenanu dalam memberikan pelayanan maka penulis tertarik dan melakukan penelitian terhadap Kantor PT. PLN (Persero) Rayon Kefamenanu. Uraian latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan berjudul “Kualitas pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis membuat rumusan masalah yaitu: “Bagaimanakah kualitas pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara dalam bidang pelayanan publik?”.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian itu yaitu, untuk menganalisis dan mendeskripsikan kajian tentang kualitas pelayanan yang diberikan PT. PLN (Persero) Rayon Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini di harapkan dapat digunakan sebagai referensi yang bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya mengenai Kualitas Pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Kefamenanu Kabupaten TTU dan juga untuk dapat menambah pengetahuan dan wawasan khususnya bagi penulis, selain itu diharapkan dapat digunakan untuk mahasiswa yang menggeluti Program Studi Administrasi Negara

2. Manfaat Praktis

Penulis berharap agar penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai Kualitas Pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Kefamenanu Kabupaten TTU. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi pihak PT. PLN (Persero) Rayon Kefamenanu Kabupaten TTU.