


## Lampiran 1

### Surat Izin Penelitian

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS TIMOR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Jalan Km 09 Kelurahan Sasi, Kefamenanu  
Laman : unimor.ac.id, e-mail: [universitastimor@yahoo.co.id](mailto:universitastimor@yahoo.co.id)

---

Nomor : 348/UN60.2/PP/2023  
Lampiran : Satu Proposal Penelitian  
Perihal : Mohon Izin Penelitian

06 September 2023



Yth. Kepala PT. PLN Rayon Kefamenanu Kab. TTU

Berkaitan dengan penyusunan tugas akhir mahasiswa guna menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Administrasi Negara Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Timor yang sedang mempersiapkan Skripsi dengan judul **"Kualitas Pelayanan PT. Perusahaan Listrik Negara (PERSERO) Rayon Kefamenanu Kab. TTU"**. Adapun mahasiswa yang akan melaksanakan kegiatan penelitian adalah :

Nama : Monika Alfanita Putri Tefa  
NPM : 22190005  
Waktu : Disesuaikan Dengan Situasi Di Lapangan

Kami mohon bantuan Bapak/Ibu agar mahasiswa yang bersangkutan diizinkan melaksanakan penelitian untuk mendapatkan data-data yang diperlukan sepanjang yang bersangkutan memenuhi ketentuan yang telah ditetapkan di instansi Bapak/Ibu. Adapun mengenai biaya untuk hal - hal tersebut di atas (Foto, Copy, CD, Film) terkait Izin tersebut di tanggung oleh yang bersangkutan.

Demikian permohonan kami, atas kerjasama yang baik disampaikan terimakasih.

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

## Lampiran 2

### Surat Selesai Penelitian



Nomor : 0117/SDM.07.02/F20030300/2023 17 Oktober 2023  
Lampiran : -  
Sifat : Segera Kepada  
Perihal : Surat Keterangan Selesai Penelitian Yth. Dekan Universitas Timor

Dengan Hormat,

Menindaklanjuti surat saudara No. 348/UN60.2/PP/2023 perihal Izin Penelitian, dengan ini kami menerangkan bahwa :

No	Nama	NIM	Semester	Fakultas	Program Studi
1.	Monika Alfania Putri Tefa	22190005	IX	SOSIAL DAN ILMU POLITIK	ADMINISTRASI NEGARA

Yang bersangkutan telah selesai melaksanakan penelitian di Kantor PLN ULP KEFAMENANU, pada tanggal 6 Oktober 2023.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

MANAGER UNIT LAYANAN PELANGGAN  
KEFAMENANU,



### Lampiran 3

#### Pedoman Wawancara

Dengan Judul :

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

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa. Peneliti dengan segala kerendahan hati memohon agar menjadi informan jadi penelitian saya ini diharapkan dapat memberikan informasi yang akurat dan sesuai dengan realita yang ada di Gunung Putih, Kelurahan Gua Aplasi Kabupaten Timor Tengah Utara. Pada kesempatan ini akan memberikan beberapa pertanyaan kepada informan yang merupakan narasumber dengan tujuan dan harapan bahwa dapat memberikan jawaban yang tepat sehingga penulis dapat membuktikan permasalahan yang di teliti.

#### **1. Identitas Informan**

Nama :  
Jenis kelamin :  
Umur :  
Jabatan/pekerjaan :  
Tanggal wawancara :

#### **2. Petunjuk Pengisian**

Bapak/Ibu silahkan memberikan jawaban sesuai dengan arahan peneliti.

##### **A. Pegawai PT.PLN (Persero) Rayon Kefamenanu**

##### a) Bukti Fisik (*Tangibles*)

- 1) Bagaimana dengan persediaan sarana dan prasarana yang ada di PT.PLN (Persero) Rayon Kefamenanu? Apakah sudah memadai atau tidak?

- 2) Apakah Penampilan karyawan PLN rapi dan profesional?
  - 3) Apakah Ruangan kantor PLN nyaman dan bersih?
  - 4) Apakah terdapat ruangan pelayanan seperti ruang tunggu untuk masyarakat jika datang ke kantor ?
- b) Kehandalan (*Reliability*)
- 1) Bagaimana Kehandalan pegawai dalam pemasangan listrik dan dalam pelayanan ?
  - 2) Apakah Pelayanan pengaduan PLN sudah cepat dan handal?
  - 3) Apakah pegawai memberikan pelayanan sesuai ketepatan janji kepada masyarakat yang belum dialiri listrik?
  - 4) Apakah pelayanan dan solusi yang diberikan kepada masyarakat yang mengadu karena belum di aliri listrik?
- c) Daya Tanggap (*Responsiveness*)
- 1) Apakah Pegawai PLN siap mengatasi masalah pelanggan yang mengalami gangguan dalam penggunaan listrik?
  - 2) Apakah pegawai memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti dalam melakukan pelayanan?
  - 3) Bagaimanakah kesiapan dan kesungguhan untuk menanggapi permasalahan kepada masyarakat yang belum di aliri listrik?
  - 4) Apakah Pegawai PLN mempunyai kemampuan serta pendidikan yang sesuai dengan kelistrikan?
- d) Jaminan (*Assurance*)
- 1) Apakah Pegawai PLN memberi jaminan keamanan pemakaian listrik?
  - 2) Apakah Pegawai PLN mampu menanamkan kepercayaan kepada pelanggan?
  - 3) Apakah PLN memberikan perlindungan kepada pelanggan?
  - 4) Apakah pegawai PLN memberikan solusi dan penanganan kepada masyarakat yang belum dialiri listrik?
  - 5) Apakah yang menjadi dasar permasalahan sehingga masih terdapat wilayah yang belum di aliri listrik?

e) Peduli (*Empaty*)

- 1) Bagaimana tanggapan pegawai PLN menerima panggilan jika pelanggan mengalami gangguan listrik?
- 2) Bagaimanakah cara pegawai dapat memahami kebutuhan spesifik pelanggan?
- 3) Bagaimanakah tanggapan pegawai PLN kepada masyarakat yang belum dialiri listrik?
- 4) Apakah dalam melayani pelanggan pegawai PLN melayani tanpa memandang status sosial?

**B. Pelanggan PT.PLN (Persero) Rayon Kefamenanu**

a) Bukti Fisik (*Tangibles*)

- 1) Menurut bapak/ibu bagaimana sarana dan prasarana yang ada di PT.PLN (Persero) Rayon Kefamenanu? apakah memadai atau tidak?
- 2) Bagaimanakah penampilan pegawai PT.PLN (Persero) Rayon Kefamenanu dalam memberikan pelayanan kepada bapak/ibu sudah rapi dan bersih?
- 3) Apakah tempat dan ruangan di PT.PLN (Persero) Rayon Kefamenanu sudah nyaman saat bapak/ibu di beri pelayanan?

b) Keandalan (*Reliability*)

- 1) Apakah saat diberi pelayanan bapak/ibu merasa pegawai PT.PLN (Persero) Rayon Kefamenanu sudah handal?
- 2) Menurut bapak/ibu standar pelayanan yang diberikan PT.PLN (Persero) Rayon Kefamenanu sudah baik?

c) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

- 1) Apakah saat bapak/ibu mendapat kendala jawaban atau respons dari pegawai PT.PLN (Persero) Rayon Kefamenanu cepat atau lambat?
- 2) Apakah seluruh keluhan/masalah yang di alami bapak/ibu di tanggap oleh pegawai PT.PLN (Persero) Rayon Kefamenanu?

d) Jaminan (*Assurance*)

- 1) Apakah bapak/ibu di jamin dalam kenyamanannya saat memakai listrik?
- 2) Menurut bapak/ibu apakah pegawai PT.PLN (Persero) Rayon Kefamenanu selalu memberikan solusi yang terbaik?

e) Peduli (*Empaty*)

- 1) Menurut bapak/ibu dalam memberikan pelayanan pegawai PT.PLN (Persero) Rayon Kefamenanu sudah ramah dan santun?
- 2) Apakah bapak/ibu selalu di priotaskan dalam di beri pelayanan?
- 3) Apakah bapak/ibu tidak dibeda-bedakan atau memandang status dalam di beri pelayanan?

**C. Masyarakat Yang Belum Di Aliri Listrik**

a) Bukti Fisik (*Tangibles*)

- 1) Menurut bapak/ibu bagaimana sarana dan prasarana yang ada di PT.PLN (Persero) Rayon Kefamenanu? apakah memadai atau tidak?
- 2) Apakah bapak/ibu diberi Kemudahan akses dalam permohonan pelayanan untuk teralirnya listrik ke tempat tinggal kepada bapak/ibu?

3) Apakah bapak/ibu dimudahkan dalam upaya pemberian pelayanan?

b) Keandalan (Reliability)

1) Apakah pegawai Memiliki standar pelayanan yang jelas kepada bapak/ibu?

2) Apakah bapak/ibu diberikan kepastian dari pegawai/petugas untuk dilayani peraliran listrik?

3) Menurut bapak/ibu apakah pegawai sudah handal dan cermat?

c) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

1) Apakah menurut bapak/ibu pegawai memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti untuk diberikan pelayanan dalam pengaliran listrik?

2) Apakah saat bapak/ibu meminta dialiri listrik jawaban atau respons dari pegawai PT.PLN (Persero) Rayon Kefamenanu cepat atau lambat?

3) Apakah seluruh keluhan/ masalah yang di alami bapak/ibu di tanggapi oleh pegawai PT.PLN (Persero) Rayon Kefamenanu?

d) Jaminan (*Assurance*)

1) Apakah bapak/ibu diberikan kepastian dari Petugas untuk memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan agar dialiri listrik?

2) Apakah Petugas PLN mampu menanamkan kepercayaan kepada bapak/ibu untuk menyelesaikan permasalahan tersebut?

- 3) Bagaimana pegawai PLN memberikan solusi dan penanganan kepada bapak/ibu yang tempatnya belum dialiri listrik?
  - 4) Apakah petugas sudah memberikan informasi untuk biaya serta jaminan kepastian dari biaya tersebut?
- e) Peduli (*Empaty*)
- 1) Apakah bapak/ibu selalu di priotaskan dalam di beri pelayanan?
  - 2) Apakah bapak/ibu tidak dibeda-bedakan atau memandang status dalam di beri pelayanan?
  - 3) Bagaimanakah respons dari petugas saat bapak/ibu meminta pelayanan apakah baik dan ramah?



## Lampiran 4

### Dokumentasi Penelitian

Gambar 1



Sumber : Dokumentasi bersama Bapak Muhammad

Gambar 2



Sumber : Dokumentasi bersama Bapak Lukas Kono

**Gambar 3**



Sumber Dokumentasi : Wawancara bersama Bapak Goni Abuk

**Gambar 4**



Sumber : Dokumentasi bersama Ibu Lina Soares

**Gambar 5**



Sumber : Dokumentasi bersama Ibu Meli Sila

**Gambar 6**



Sumber : Dokumentasi Penampilan Pegawai PLN

**Gambar 7**



Sumber : Dokumentasi Pegawai PLN Saat di Lapangan



**Lampiran 5**

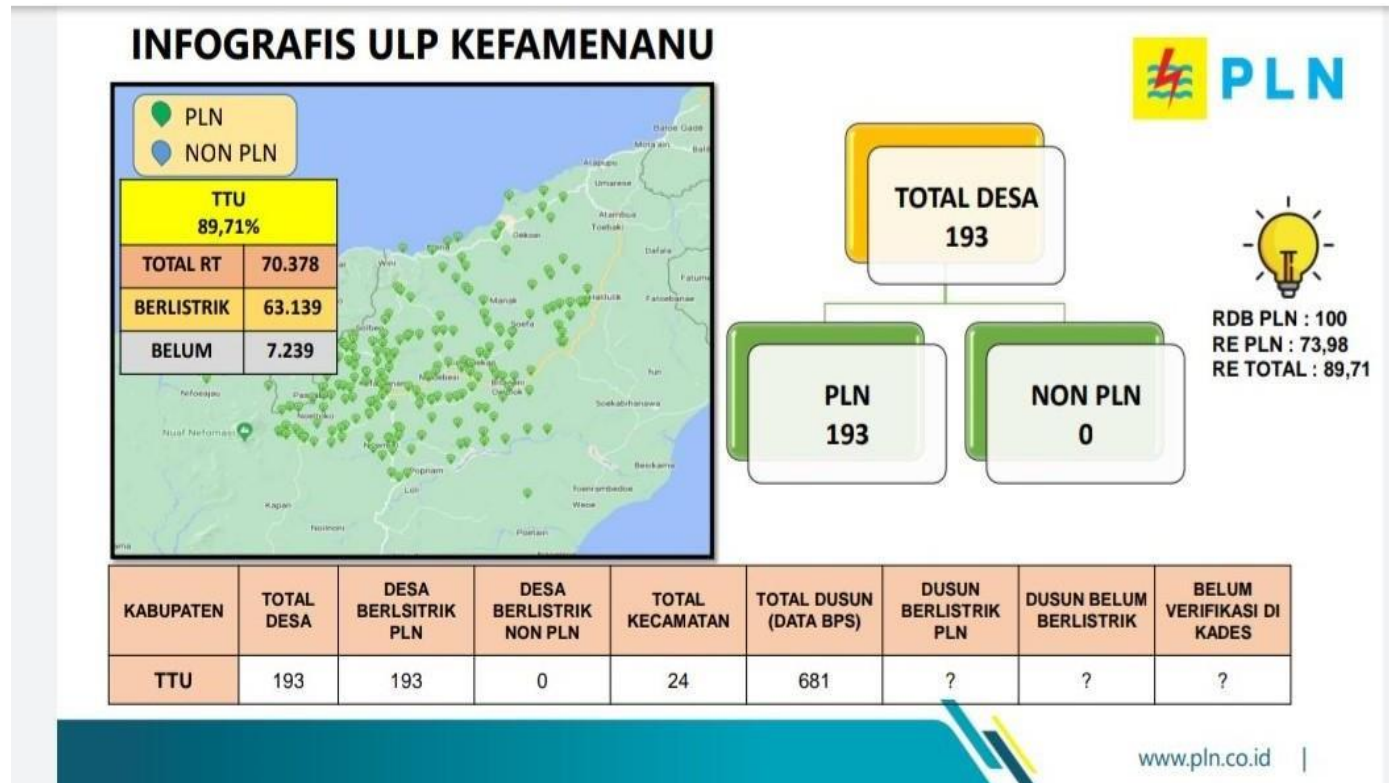
**Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Rayon Kefamenanu  
Kabupaten Timor Tengah Utara**



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

Lampiran 6

Infografis Pelayanan di PT. PLN (Persero) Rayon Kefamenanu



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