

INTISARI

Nurrahman. 2010.232.00.0238

KUALITAS PELAYANAN LISTRIK PRABAYAR PADA PT. PLN (Persero) RAYON SAWITTO KABUPATEN PINRANG

Skripsi, xi hlm, 84 hlm

Pembimbing : Dra. Frida Chairunisa, M. Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Listrik Prabayar pada PT. PLN (Persero) Rayon Sawitto Kabupaten Pinrang. Konsep pelayanan tidak ada yang sama, tergantung dari persepsi masing-masing orang yang menerima pelayanan itu. Maka dari itu, sangat penting bagi PT. PLN (Persero) Rayon Sawitto Kabupaten Pinrang untuk mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan listrik prabayar yang mereka berikan kepada pelanggan.

Penelitian ini menggunakan metode suvey dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah masyarakat yang menerima pelayanan listrik prabayar pada PT. PLN (Persero) Rayon Sawitto Kabupaten Pinrang berjumlah 191 pelanggan. Sampel dalam penelitian berjumlah 129 orang dengan teknik random sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, wawancara, observasi dan telaah dokumen.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap Kualitas Pelayanan Listrik Prabayar pada PT. PLN (Persero) Rayon Sawitto Kabupaten Pinrang diukur dengan menggunakan 3 (tiga) sub variabel yakni, Prosedur Pelayanan, Kemampuan Sumber Daya Manusia dan Sarana dan Prasarana. Kesimpulan yang diperoleh yaitu Prosedur Pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Sawitto Kabupaten Pinrang menunjukkan bahwa pelayanan listrik prabayar sudah dianggap baik sebab petugas bekerja sesuai Standar Operasional Prosedur dan memakai atribut PT. PLN (Persero) dalam bertugas. Sementara Kemampuan Sumber Daya Manusia PT. PLN (Persero) Rayon Sawitto Kabupaten Pinrang dapat dikatakan baik karena adanya pendidikan dan pelatihan melalui Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) tentang pelayanan listrik prabayar. Sarana dan prasarana pada PT. PLN (Persero) Rayon Sawitto Kabupaten Pinrang sudah lengkap karena PT. PLN (Persero) Rayon Sawitto Kabupaten Pinrang adalah perusahaan negara yang telah dilengkapi dengan fasilitas yang dibutuhkan. Adapun masukan saran yaitu PT. PLN (Persero) Rayon Sawitto Kabupaten Pinrang perlu mengadakan sosialisasi bertahap kepada masyarakat khususnya di wilayah kerja kecamatan tentang pelayanan listrik prabayar. Untuk itu, perlu adanya peningkatan kemampuan sumber daya manusia dengan mengikuti pendidikan dan pelatihan oleh pegawai dan tenaga kontrak/outshourcing. Dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan maka perlu didukung sarana komputer dengan sistem pengolahan data secara online ke pusat baik komputer pelayanan administrasi maupun komputer pelayanan teknik.