

# Community Satisfaction Index at PLN Bintuhan, South Kaur District, Kaur Regency (Implementation of the Regulation of the Minister of State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia No: 14 Tahun 2017)

## Indeks Kepuasan Masyarakat Pada PLN Bintuhan Kecamatan Kaur Selatan Kabupaten Kaur (Implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No: 14 Tahun 2017)

Suharni Yati<sup>1)</sup>; Sulisti Afriani<sup>2)</sup>; Nia indiasari<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup>Study Program of Management Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu

<sup>2)</sup> Department of Management, Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu

Email: <sup>1)</sup> [sulisti.afriani.fatih@gmail.com](mailto:sulisti.afriani.fatih@gmail.com)

### ARTICLE HISTORY

Received [20 February 2021]

Revised [01 March 2021]

Accepted [15 March 2021]

### KEYWORDS

Community Satisfaction Index, Implementation of the Regulation

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat Pada PLN Bintuhan Kecamatan Kaur Selatan Kabupaten Kaur berdasarkan Implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. Metode analisis yang digunakan adalah Survei kepuasan Masyarakat (SKM) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 dengan 9 indikator yaitu persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan saran dan masukan, sarana dan prasarana. Dari analisis indeks kepuasan masyarakat Pada PLN Bintuhan Kecamatan Kaur Selatan Kabupaten Kaur hasil yang didapat adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk pelayanan publik pada PLN Bintuhan Kecamatan Kaur Selatan Kabupaten Kaur adalah 78 dengan mutu pelayanan B dengan kriteria baik karena berada pada rentang nilai interval konversi 76,61 - 88,30. Unsur kompetensi pelaksana merupakan unsur yang mendapatkan nilai rata-rata tertinggi yaitu 3,29 kriteria Baik. Nilai kepuasan terendah adalah waktu penyelesaian dengan nilai rata-rata 2,78 dengan penilaian kurang baik karena terletak pada nilai interval 2,60- 3,064

### ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the community satisfaction index at PLN Bintuhan in South Kaur Subdistrict of Kaur Regency based on the implementation of The Utilization of the State Apparatus and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Regulation Number 14 of 2017. The analysis method used was the Community Satisfaction Survey (SKM) based on The Utilization of the State Apparatus and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Regulation Number 14 of 2017 with nine indicators; namely requirements, procedures, completion time, cost, product type service specifications, implementing competencies, implementing behavior, handling complaints of suggestions and input, facilities and infrastructure. From the analysis of the community satisfaction index, 78 with service quality B with good criteria because it is in the range of conversion interval values 76.61 - 88.30. The implementing competency element is the element that gets the highest average score of 3.29 Good criteria. The lowest satisfaction value is the completion time with an average value of 2.78 with a less good rating because it lies at an interval value of 2.60 - 3.064.

## PENDAHULUAN

Saat ini semakin disadari bahwa pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek penting dalam rangka bertahan dalam bisnis, meskipun demikian tidaklah mudah untuk mewujudkan kepuasan masyarakat yang menjadi pelanggan secara menyeluruh. Permasalahan

yang terjadi pada PLN Bintuhan Kecamatan Kaur Selatan Kabupaten Kaur dalam pelayanan kepada masyarakat adalah masih sering terjadi gangguan aliran listrik, yang menyebabkan para pengguna listrik terhambat dalam melakukan aktivitasnya baik pada suatu usaha maupun rumah tangga, gangguan tersebut seperti pemadaman listrik, MCB rusak, los kontak, kelebihan tagihan listrik, lambatnya penanganan pengaduan dari masyarakat, prosedur pelayanan yang masih antri panjang serta kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan masih kurang.

Instrumen yang digunakan oleh PLN Bintuhan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat oleh PLN Bintuhan merujuk pada pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit penyelenggara pelayanan publik sebagai implementasi peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 dengan 9 indikator yaitu persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan saran dan masukan, sarana dan prasarana.

## LANDASAN TEORI

### Pelayanan Publik

Pelayanan tersebut diberikan untuk memenuhi hak masyarakat, baik itu merupakan layanan civil maupun layanan publik, artinya kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak. Ia melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok (organisasi), dan dilakukan secara universal. Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan (Ratminto, Dkk, 2015) sedangkan definisi lainnya dari layanan pelanggan adalah sebagai sebuah fungsi tentang sebaik apa sebuah organisasi bisa konstan dan konsisten memenuhi dan melampaui kebutuhan pelanggan (Wood, 2009).

Menurut Moenir (2012) istilah pelayanan didefinisikan sebagai sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 terkandung beberapa pengertian umum pelayanan publik adalah sebagai berikut :

1. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintahan.
2. Instansi pemerintah adalah instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
3. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
4. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
5. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
6. Survei kepuasan masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang di berikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
7. Unsur survei kepuasan masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Prinsip pelayanan publik berdasarkan Permenpan no 14 tahun 2017 sebagai berikut :(1) Transparan; (2) Partisipatif; (3) Akuntabel; (4) Berkesinambungan; (5) Keadilan; (6) Netralitas.

### Kepuasan Masyarakat

Dalam Permenpan RI No. 14 Tahun 2017 disebutkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dengan sasaran :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Berdasarkan prinsip pelayanan yang telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 menjadi 9 unsur pelayanan berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) : (1) Persyaratan; (2) Prosedur; (3) Waktu Penyelesaian; (4) Biaya/Tarif; (5) Produk spesifikasi jenis pelayanan; (6) Kompetensi Pelaksanaan; (7) Perilaku Pelaksanaan; (8) Penanganan Pengaduan; (9) Sarana dan Prasarana.

## METODE PENELITIAN

### Metode Analisis

Penelitian ini bersifat deskriptif dimana penelitian yang dilakukan sifatnya memberi gambaran atau menjelaskan fakta penelitian berdasarkan ilmu pengetahuan yang bersumber dari teori yang relevan dan mendukung analisis data. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survei, responden terpilih 100 orang dari seluruh jumlah populasi yang menerima pelayanan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 dengan dasar  $(\text{jumlah unsur} + 1) \times 10 = \text{jumlah responden}$   $(9 + 1) \times 10 = 100$  responden. Adapun Skala pengukuran SKM adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Skala pengukuran SKM

| Kategori         | Nilai Persepsi |
|------------------|----------------|
| Tidak baik (TB)  | 1              |
| Kurang Baik (KB) | 2              |
| Baik (B)         | 3              |
| Sangat Baik (SB) | 4              |

Sumber: Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.

Metode analisis yang di pergunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kualitatif dan kuantitatif dengan menghitung:

1. Nilai rata-rata tertimbang 9 unsur pelayanan dengan rumus:

$$\text{Bobot rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11..... (1)$$

2. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di nilai dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total dari unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbangan}.....(2)$$

3. Nilai SKM di konfersikan dengan nilai dasar 25, dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

SKM unit pelayanan x 25

 .....(3)

Kriteria kualitas pelayanan publik, apakah kualitas pelayanan tidak baik, kurang baik, baik dan sangat baik. Akan disesuaikan dengan kriteria seperti tabel berikut :

Tabel 2. Nilai Persepsi, Nilai Interval SKM, Nilai Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan.

| Nilai Persepsi | Nilai Interval SKM | Nilai Interval Konversi SKM | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|----------------|--------------------|-----------------------------|----------------|------------------------|
| 1              | 1,00 - 2,5996      | 25,00 - 64,99               | D              | Tidak baik             |
| 2              | 2,60 - 3,064       | 65,00 - 76,60               | C              | Kurang Baik            |
| 3              | 3,0644 - 3,532     | 76,61 - 88,30               | B              | Baik                   |
| 4              | 3,5324 - 4,00      | 88,31-100,00                | A              | Sangat Baik            |

Sumber : Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur

Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Hasil penelitian survei kepuasan masyarakat dalam melayani kegiatan pengajuan listrik, pembayaran listrik dan pelayanan pengaduan listrik pada PLN Bintuhan didasarkan pada indikator-indikator yang ada di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang berjumlah 9 indikator, dari 9 indikator tersebut dapat dilihat kualitas pelayanannya sebagaimana dapat dilihat secara ringkas pada tabel 3 berikut ini :

Tabel 3. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

| No. | Unsur Pelayanan                        | Rata-rata | Kriteria Pelayanan |
|-----|----------------------------------------|-----------|--------------------|
| U1  | Persyaratan pelayanan                  | 3,13      | Baik               |
| U2  | Prosedur Pelayanan                     | 3,28      | Baik               |
| U3  | Waktu penyelesaian                     | 2,78      | Kurang Baik        |
| U4  | Biaya/tarif                            | 3,19      | Baik               |
| U5  | Produk spesifikasi jenis pelayanan     | 3,13      | Baik               |
| U6  | Kompetensi pelaksana                   | 3,29      | Baik               |
| U7  | Perilaku pelaksana                     | 3,11      | Baik               |
| U8  | Penanganan pengaduan saran dan masukan | 3,34      | Baik               |
| U9  | Sarana dan prasarana                   | 3,08      | Baik               |

Sumber : Hasil penelitian, Diolah 2020

Keterangan :

Nilai interval SKM 1,00 - 2,5996 : Tidak baik

Nilai interval SKM 2,60 - 3,064 : Kurang baik

Nilai interval SKM 3,0644 - 3,532 : Baik

Nilai interval SKM 3,5324 - 4,00 : Sangat baik

ISSN:

e-ISSN :

Nilai bobot rating = 0,11 sehingga nilai SKM dapat di hitung sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{2.835}{100} \times 0,11 = 3,12$$

Nilai SKM yg di konfersikan dengan nilai dasaryang di tetapkan 25 adalh sebagai berikut:

$$\begin{aligned}\text{Nilai SKM setelah dikonversikan} &= \text{SKM Unit Pelayanan} \times 25 \\ &= 3,12 \times 25 \\ &= 78\end{aligned}$$

Berdasarkan tabel 2 tersebut maka nilai yang dihasilkan terletak pada interval 76,61 – 88,30 yang memiliki mutu pelayanan BAIK. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat yang tinggal di Bintuhan merasa bahwa PLN Bintuhan sudah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, PLN Bintuhan dianggap mampu memenuhi kebutuhan pelayanan bagi masyarakat sehingga masyarakat merasa nyaman melakukan transaksi pada PLN Bintuhan, pada unsur biaya, PLN Bintuhan menjalankan sesuai tarif yang ditentukan oleh pemerintah yang sudah disesuaikan kemampuan masyarakat, akan tetapi memang masih banyak masyarakat menengah kebawah yang belum mampu dan akhirnya merasa keberatan dengan tarif yang diberikan.

#### Pembahasan

Diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh PLN Bintuhan dianggap sudah baik dan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan oleh pemerintah dimana PLN Bintuhan sudah memberikan persyaratan yang tidak menyulitkan konsumen, setiap persyaratan yang harus dipenuhi oleh konsumen masih dapat dilakukan dan tidak menghambat pemenuhan kebutuhan konsumen listrik yang melakukan transaksi pada PLN Bintuhan. PLN Bintuhan memberikan prosedur yang ringan dan dapat dengan mudah dipahami oleh konsumen, prosedur yang dapat dimengerti oleh masyarakat dengan mudah akan memudahkan masyarakat untuk melakukan transaksi, karena pada dasarnya prosedur yang dianggap sulit untuk dilakukan akan membuat konsumen merasa malas dan enggan untuk melakukan transaksi sehingga pemenuhan kebutuhan menjadi terhambat.

Masyarakat merasa bahwa PLN Bintuhan dalam ketepatan waktu pelayanan kurang baik, ini dilihat dari ketepatan waktu dalam penanganan masalah konsumen, pengaduan pelanggan tentang kelebihan bayar serta ketanggapan dalam menganalisis kebutuhan konsumen dengan kurang cepat, penanganan yang kurang tepat waktu yang diharapkan konsumen/pelanggan membuat konsumen merasa kurang puas akan pelayanan yang diberikan oleh PLN Bintuhan. Biaya yang ditentukan oleh PLN Bintuhan telah disesuaikan dengan biaya yang ditentukan oleh pemerintah pusat, sehingga tidak dapat di ganggu gugat, PLN Bintuhan menentukan pembayaran secara transparan tanpa ada pungutan liar yang melengkapi biaya pokoknya, sehingga konsumen merasa bahwa PLN Bintuhan telah memberikan kesesuaian biaya, akan tetapi adanya jawaban tidak puas yang diberikan oleh konsumen dikarenakan masih terdapat masyarakat yang belum mampu membayar tarif yang ditentukan oleh PLN Bintuhan sehingga PLN Bintuhan harus memberikan evaluasi tersebut kepada pemerintah pusat agar penyebaran listrik dan penggunaan listrik didaerah Bintuhan terdistribusi lebih merata.

PLN Bintuhan selalu memberikan penjelasan yang rinci terhadap setiap produk yang disediakan oleh PLN Bintuhan kepada konsumen, sehingga konsumen dapat memilih dengan bijak produk listrik apa yang dibutuhkan dan disesuaikan dengan kemampuan konsumen dan kebiasaan pemakaian listrik konsumen. Standar hasil pelayanan dengan kegiatan pelayanan yang diberikan diyakini sudah sesuai dan tidak menyulitkan konsumen. Masyarakat merasa bahwa pegawai yang bekerja pada PLN Bintuhan sudah memiliki kompetensi yang baik sehingga pegawai dapat memahami semua kebutuhan konsumen ataupun mengidentifikasi masalah konsumen mengenai penggunaan listrik nya. Hal ini tentu bukan hal asing dikarenakan pegawai PLN Bintuhan merupakan pegawai pilihan yang sudah di training dengan baik agar dapat memberikan pelayanan

yang maksimal sehingga baik kompetensi yang dimiliki maupun perilaku selalu sesuai dengan prosedur pelayanan yang dianjurkan.

PLN Bintuhan memberikan fasilitas pengaduan sehingga konsumen dapat menyampaikan keluhannya, konsumen listrik PLN Bintuhan merasa bahwa keluhan tersebut ditanggapi dengan cepat dan sigap, penyelesaian keluhan dan perbaikan pelayanan selalu dilakukan secara tanggap oleh PLN Bintuhan sehingga masyarakat merasa bahwa PLN Bintuhan memiliki sikap keterbukaan yang tinggi guna meningkatkan kualitas PLN Bintuhan menjadi lebih baik.

PLN Bintuhan menyediakan sarana dan prasarana yang lengkap untuk setiap konsumen untuk melakukan kegiatan pelayanan sehingga kegiatan pelayanan terasa nyaman bagi konsumen, kelengkapan sarana dan prasarana juga meminimalisir keterlambatan yang terjadi karena PLN Bintuhan tidak menyediakan peralatan yang lengkap

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk pelayanan publik pada PLN Bintuhan Kecamatan Kaur Selatan Kabupaten Kaur adalah 78 dengan mutu pelayanan B dengan kriteria baik karena berada pada rentang nilai interval konversi 76,61 - 88,30. Unsur kompetensi pelaksana merupakan unsur yang mendapatkan nilai rata-rata tertinggi yaitu 3,29 kriteria Baik, ini dikarenakan PLN Bintuhan Kecamatan Kaur Selatan Kabupaten Kaur memiliki pegawai terpilih dengan standar yang sudah ditentukan oleh PLN Bintuhan baik dalam ilmu pengetahuan maupun dalam melakukan pelayanan yang handal. Nilai kepuasan terendah adalah waktu penyelesaian dengan nilai rata-rata 2,78 dengan penilaian kurang baik karena terletak pada nilai interval 2,60-3,064. Artinya PLN Bintuhan PLN Bintuhan Kecamatan Kaur Selatan Kabupaten Kaur harus meningkatkan ketanggapan dalam melaksanakan pelayanan ataupun pengaduan atas keluhan pelanggan.

### Saran

Secara umum kualitas pelayanan kepada masyarakat Bintuhan Kecamatan Kaur Selatan Kabupaten Kaur sudah baik, akan tetapi untuk indikator waktu penyelesaian atau jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan pada PLN Bintuhan Kecamatan Kaur Selatan Kabupaten Kaur kurang baik seperti pada pengaduan keluhan pelanggan yang penyelesaian dari segi waktunya kurang baik, oleh karena itu pimpinan diharapkan selalu memonitor atau melakukan pengawasan kegiatan kepada pegawai yang ditugaskan untuk hal tersebut. Selain itu juga diharapkan agar karyawan terus ditingkatkan kompetensi atau kemampuannya agar semakin cekatan dalam bekerja serta penanganan pengaduan saran dan masukan dari pelanggan ditindaklanjuti dengan cepat agar pelanggan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh PLN Bintuhan Kecamatan Kaur Selatan Kabupaten Kaur.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, Raharjo. 2011 *Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah*. Jakarta : Graha Ilmu
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Lupiyoaji, Rambat 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*, Jakarta : Salemba Empat
- Moenir, H.A.S. 2012 *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Mulyadi, Deddy Dkk. 2016. *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik (Konsep Dan Praktik Administrasi dalam Penyusunan SOP, Standart*