

## Analisis kualitas layanan PT PLN Ciracas (Persero) = Analysis of service quality Ciracas PT PLN (Persero) Ciracas service area

Aruan, Frendy Mars, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20332318&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Pelayanan publik (public services) oleh birokrasi publik adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Perusahaan Listrik Negara atau yang sering kita kenal dengan PT. PLN (Persero) sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara yang melayani pelayanan publik dalam Penyediaan dan Pemanfaatan Listrik Negara berusaha meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat sebagai pelanggan. Hal ini harus dilakukan oleh PT. PLN Ciracas dikarenakan pada awal Juli 2010 Pemerintah menaikkan Tarif Dasar Listrik sebesar 30% secara bertahap. Oleh karena itu, PT PLN dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sebagai pelanggannya.

Untuk mendukung penelitian ini, 100 pertanyaan didistribusikan, terdiri dari 14 pertanyaan yang terkait dengan semua indikator seperti yang disebutkan di atas. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik penarikan sampel accidental sampling. Penelitian ini menyimpulkan bahwa masyarakat sebagai pelanggan PT PLN Ciracas sudah merasa cukup puas atas kualitas layanan yang diberikan oleh PT PLN Ciracas.

*Public services (public services) by the public bureaucracy is one embodiment of the state apparatus functions as a public servant in addition to state servants. State Electricity Company, or that often we are familiar with the PT. PLN (Persero) as one of the State Owned Enterprise that serves the public service in the Provision and Use of State Electricity try to improve the quality of service to the community as a customer. This should be done by PT. PLN Ciracas's due in early July 2010 the Government Electricity Basic Tariff increase by 30% gradually. Therefore, PT PLN is required to provide the best service to the community as customers.*

In support of this study, 100 questions distributed, consisting of 14 questions associated with all indicators as mentioned above. This study uses a quantitative approach to sampling accidental sampling technique. This study concluded that the public as customers of PT PLN Ciracas already feeling quite satisfied with the quality of services provided by PT PLN Ciracas.