

Pelayanan listrik pedesaan : suatu studi kasus pelayanan listrik pedesaan di tiga desa dalam wilayah kabupaten Bogor

Herry Ernawan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=81244&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini dilakukan atas dasar masih rendahnya rasio elektrifikasi di daerah pedesaan serta masih banyaknya keluhan pelanggan listrik terhadap mutu pelayanan yang selama ini diberikan. Berangkat dari dasar tersebut penelitian ini memfokuskan kepada strategi dan teknik pelayanan yang dilakukan oleh PLN Cabang Bogor terhadap pelanggan maupun calon pelanggan serta masyarakat lainnya yang berhubungan dengan penjualan tenaga listrik, membandingkan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang telah diberikan serta melihat alternatif peningkatan kualitas pelayanan listrik pedesaan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan berbagai pejabat yang berwenang menangani listrik pedesaan, baik di kantor pusat maupun dengan berbagai pihak di kantor Cabang, sedangkan teknik kuesioner yaitu mengiririnkan daftar pertanyaan tertulis kepada seratus orang responden pelanggan listrik yang tersebar di tiga desa pada kecamatan yang berbeda dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan PLN selama ini. Metode analisis data yaitu analisis deskriptif kualitatif dan analisis kuantitatif terhadap tingkat kepuasan pelanggan dengan pendekatan ukuran asosiasi (uji khai-kwadrat), serta mengkaji setiap jenis pelayanan dengan pendekatan regresi sederhana. Untuk mengolah data kuantitatif ini digunakan paket program komputer mikrostas.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya teknik pelayanan yang telah dilaksanakan oleh pihak cabang Bogor belum cukup untuk meningkatkan mutu pelayanan dan meningkatkan elektrifikasi didaerah pedesaan mengingat tugas yang dilaksanakan di lapangan terlalu di tekankan pada pelaksanaan peraturan dan prosedur, akibatnya perhatian kepada mutu pelayanan memperoleh tempat kedua. Selain itu temyata kondisi sosial ekonomi didaerah pedesaan masih merasakan bahwa biaya penyambungan listrik, uang jaminan langganan dan biaya instalasi rumah masih dianggap cukup mahal apabila harus dibayar sekaligus.

Jadi walaupun saat ini PLN Cabang Bogor berhasil mencapai prosentase desa berlistrik sampai dengan Juni 1995 sebesar 95,97 % namun rasio elektrifikasi yaitu perbandingan antara jumlah pelanggan listrik dengan jumlah kepala keluarga baru mencapai 49,80 %. Selain itu kapasitas VA tersambung baru mencapai 444.037 kVA dibandingkan dengan kapasitas terpasang sebesar 747.160 kVA. Akibatnya adalah energi listrik sebanyak 303.123 kVA atau 40,57 % hilang karena tidak terjual dan hal ini menyebabkan kerugian bagi perusahaan.

Karena itu dalam penelitian ini direkomendasikan 13 (tiga belas) strategi untuk meningkatkan mutu pelayanan secara efektif dan efisien, jika perlu peraturan dan prosedur yang kurang mendukung diperbaiki atau bahkan dicabut apalagi yang menghambat pelayanan kepada orang banyak, untuk ini perlu ditempuh dua sasaran yaitu pertama, sasaran kedalam untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi, kedua sasaran keluar yaitu untuk meningkatkan kepekaan terhadap dinamika aspirasi dan kepentingan pelanggan listrik yang akhirnya dapat memberikan pelayanan kepada pelanggan secara maksimal.