

**PELAYANAN PUBLIK PADA PT. PLN (PERSERO)
AMPANA KABUPATEN TOJO UNA-UNA**



SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar sarjana
Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sintuwu Maroso**

Oleh

ZULKARNAIN

NPM: 91911405171035

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SINTUWU MAROSO
TAHUN 2023**

HALAMAN PENGESAHAN I
PELAYANAN PUBLIK PADA PT. PLN (Persero)
AMPANA KABUPATEN TOJO UNA-UNA

Oleh:

ZULKARNAIN
NPM:91911405171035

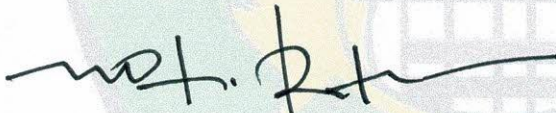
SKRIPSI


Diajukan sebagai salah satu syarat ujian untuk memperoleh gelar sarjana Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas SintuwuMaroso

Poso, 14 Juni 2023

Pembimbing I


Pembimbing II


Dr. Moh Rusli Syaib, S.Sos., M.Si.


Margaretha Badu, S.Sos., M.Si.

Mengetahui

Ketua Program Studi Administrasi Publik


Fitriya Y. Alm, S.Sos., M.Si.
FISIP
NIDN: 09 290979 04

HALAMAN PENGESAHAN II

Telah diterima oleh panitia sidang Ujian Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Administrasi Publik, setelah dipertanggung jawabkan dalam sidang Ujian Skripsi Pada hari Senin, 26 Juni 2023

PantiaUjian:

Ketua/Penguji : Drs. Alif Y. Walenta, MPA

Sekretaris/penguji : Abd. Khalid Hs. Pandipa, S.Sos., M.Si

Anggota/Penguji : Fitria Y. Alim, S.Sos., M.Si

Majelis Tim Penguji:

1. Fitria Y. Alim, S.Sos., M.Si (.....)
2. Galip Lahada, S.Sos., M.Si (.....)
3. Dr. Moh Rusli Syuaib, S.Sos., M.Si (.....)
4. Margaretha Badu, S.Sos., M.Si (.....)

Poso, 05 Juli 2023

Mengetahui
Dekan Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
FISIP
Drs. Alif Y. Walenta, MPA
NIDN. 09 060664 01

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diteliti sebelumnya untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana, Magister, atau Doktor), baik di Universitas Sintuwu Maroso maupun diperguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan dan rumusan dari saya sendiri tanpa kecuali arahan dari tim pembimbing dan masukan dari tim penguji.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan oleh orang lain, kecuali yang telah tercantum sebagai acuan dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Poso, ^{05 Juli}.....2023

Yang membuat pernyataan



ZULKARNAIN

NPM, 91911405171035

ABSTRAK

ZULKARNAIN, 2023 “*PELAYANAN PUBLIK PADA PT. PLN (persero) AMPANA KABUPATEN TOJO UNA-UNA*”. Di bimbing oleh. Moh Rusli Syuaib dan Margaretha Badu.

Kata kunci: Pelayanan Publik

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Pelayanan Publik Pada Pt. Pln (Persero) Ampana Kabupaten Tojo Una-Una terhadap warga masyarakat serta faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan Publik Pada Pt. Pln (Persero) Ampana Kabupaten Tojo Una-Una. Adapun metode penelitian yang saya gunakan yaitu pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian Deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Publik Pada Pt. Pln (Persero) Ampana Kabupaten Tojo Una-Una. Terhadap warga masyarakat. Dilihat dari enam (6) indikator yaitu, transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban. Dari enam (6) indikator dalam pelayanan publik tersebut salah satu diantaranya yaitu transparansi dan akuntabilitas tidak terlaksana secara optimal sehingga hal itu mempengaruhi Pelayanan Publik Pada Pt. Pln (Persero) Ampana Kabupaten Tojo Una-Una.

ABSTRACT



ZULKARNAIN, 2023 “Public Services at PT. PLN (Persero) Ampana Tojo Una-Una Regency”. Supervised by Moh. Rusli Syuaib and Margaretha Badu.

Keywords: *Public Services*.

The aim of this research is to describe public services at PT. PLN (Persero) Ampana, Tojo Una-Una Regency towards community residents and the factors that influence Public Services at PT. PLN (Persero) Ampana, Tojo Una-Una Regency. The research method was used a qualitative approach with a descriptive type of research. The results of the research obtained that Public Services at PT. PLN (Persero) Ampana, Tojo Una-Una Regency towards community members based on six (6) indicators, namely, transparency, accountability, conditional, participatory, equality of rights, and balance is rights and obligations. The indicators in public services namely transparency and accountability, is not implemented optimally so that this affects the Public Service at PT. PLN (Persero) Ampana, Tojo Una-Una Regency.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTARK	iv
KATA PENGANTAR	iv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian	4
BAB II	6
KAJIAN PUSTAKA DAN ALUR PIKIR	6
A. Kajian Pustaka	6
B. Landasan Teoritis Dan Kepustakaan Yang Relevan	11
C. Alur Pikir	13
BAB III	14
METODE PENELITIAN	14
A. Tipe Dasar Penelitian	14
B. Definisi Konsep	15
C. Jenis Data	16
D. Sumber Data Dan Teknik Pengumpulan Data	17
E. Instrument Penelitian	19

F. Analisi Data	19
G. Lokasi Penelitian	20
H. Waktu dan Jadwal Penelitian	21
BAB IV	22
HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	22
A. Deskripsi Wilayah/Lokasi Penelitian	22
B. Hasil Dan Pembahasan Penelitian	31
BAB V	44
KESIMPULAN DAN SARAN	44
A. Kesimpulan	44
B. Saran	45
DAFTAR PUSTAKA	46
PEDOMAN WAWANCARA	48

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam upaya memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa tenaga listrik sebagai bagian dari cabang produksi yang penting bagi negara. Sebagai salah satu hasil pemanfaatan kekayaan alam yang menguasai hajat hidup orang banyak, tenaga listrik perlu dipergunakan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat. Demikian juga dalam upaya memenuhi kebutuhan tenaga listrik secara merata adil dan untuk lebih meningkatkan kemampuan negara dalam hal penyediaan tenaga listrik, dapat diberikan kesempatan yang seluas-luasnya kepada Badan Usaha Milik Negara (BUMN) untuk menyediakan tenaga listrik berdasarkan Izin usaha penyediaan tenaga listrik.

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) merupakan organisasi yang dimiliki oleh pemerintah baik pusat maupun daerah dengan penyertaan modal sebesar 50% atau lebih. Badan Usaha Milik Negara (BUMN) berada di bawah top manajerial pemerintah, yang meliputi hak untuk menunjuk top manajemen dan menentukan kebijaksanaan pokok. Badan Usaha Milik (BUMN) berusaha dalam aktivitas yang mempunyai sifat bisnis, yang menyangkut ide investasi dan keuntungan dengan memasarkan produk yang dihasilkan berupa barang dan jasa.

Organisasi PLN merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berbentuk PERSERO. Menurut UU No. 19 Tahun 2003, yang dimaksud dengan PT. PERSERO adalah sebagai berikut:

1. Berbentuk PT (sesuai dengan UU No. 1 tahun 1995 yang diubah dengan UU No. 40 Tahun 2007)
2. Minimum 51 % sahamnya dimiliki dan dikelola oleh pemerintah.
3. Melalui penyertaan modal secara langsung ditetapkan oleh pemerintah.

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (UU No. 25 tahun 2009 bagian 1 pasal 1 No 1)

Pelayanan PLN adalah bagian dari pelayanan publik yang mana berfungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan PLN harus mampu memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. PLN dalam menjalankan tugasnya berpedoman pada UU No. 30 Tahun 2009.

PT. PLN (Persero) Ampana Kabupaten Tojo Una-Una merupakan Perusahaan negara yang bergerak di bidang Pelayanan Jasa yaitu penerangan listrik. PT. PLN (Persero) Ampana Kabupataen Tojo Una-Una adalah suatu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang dipercaya untuk mengupayakan pemenuhan listrik bagi masyarakat. Perusahaan ini bertugas untuk membangkitkan dan mendistribusikan tenaga listrik kepada seluruh lapisan masyarakat walaupun telah dinyatakan sebagai perusahaan perseroan yang

berhak memperoleh keuntungan dalam usahanya, tidak dapat dilupakan bahwa PT. PLN (Persero) Ampana adalah agen pembangunan yang seharusnya mampu memberikan pelayanan seoptimal mungkin sehingga mempercepat tercapainya masyarakat adil, makmur, dan sejahtera.

Pelayanan publik dan pelayanan pelanggan yang dilakukan oleh pihak PT. PLN dinilai masyarakat sendiri masih belum bisa memenuhi ketuhan atau dengan kata lain belum mencapai target. Hal ini dapat lihat banyaknya kritikan yang dilontarkan masyarakat luas baik via media maupun secara langsung. Untuk menciptakan kepercayaan pelanggan atau calon pelanggan kepada pihak PT. PLN (Persero) Ampana Kabupaten Tojo Una-Una dapat diukur dari aspek kinerja pelayanan publik.

Adapun Undang-Undang yang mengatur tentang tugas dari pada PT. PLN Ampana Kabupaten Tojo Una-Una adalah UU No. 30 Tahun 2009 yang merupakan landasan dan acuan bagi pelaksanaan restrukturisasi sektor ketenagalistrikan agar pengelolaan usaha di sektor ini dapat dilaksanakan secara lebih efisien, transparan, dan kompetitif.

Adapun alasan penulis memilih melakukan penelitian di kantor PT. PLN (Persero) Ampana Tojo Una-Una karena kantor PT. PLN (Persero) Ampana Kabupaten Tojo Una-Una ini yang memegang wewenang untuk pendistribusian listrik sehingga sesuai dengan judul yang saya angkat.

Pada akhir-akhir ini pelayanan publik PT. PLN (Persero) Ampana Kabupaten Tojo Una-Una menjadi masalah publik. Hal ini dapat dilihat

dengan adanya pemadaman listrik, yang mana sangat merugikan semua sektor terutama sektor ekonomi masyarakat.

Adapaun masalah-masalah yang timbul pada PT. PLN (Persero) Ampana Kabupaten Tojo Una-Una. Yang dimana tidak konsistennya dalam memberikan jadwal dan waktu pemadaman dan juga Pelanggan merasa dirugikan oleh PLN atas pemadaman listrik yang sering terjadi. Berdasarkan uraian fenomena dan permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk lebih lanjut meneliti mengenai **“Pelayanan Publik Pada PT.PLN (Persero) Ampana Kabupaten Tojo Una-Una”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Pelayanan Publik Pada PT.PLN (Persero) Ampana Kabupaten Tojo Una-Una?
2. Faktor-faktor apayang mempengaruhi Pelayanan Publik Pada PT.PLN (Persesro) Ampana Kabupaten Tojo Una-Una?

C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk mengetahui Pelayanan Publik Pada PT.PLN (Persero) Ampana Kabupaten Tojo Una-Una
 - b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan Publik Pada PT.PLN (Persero) Ampana Kabupaten Tojo Una-Una

2. Kegunaan Penelitian

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat manfaat baik secara Akademis maupun manfaat secara praktis

a. Manfaat secara Akademis

Sebagai bahan referensi terhadap penelitian selanjutnya yang ingin melakukan penelitian dengan permasalahan yang sama

b. Manfaat secara Praktis

Sebagai masukan bagi perusahaan PT. PLN (Persero) sebagai pelaksanaan pelayanan publik dalam bidang penerangan baik yang ada di Pusat, Provinsi ataupun di Kota/Kabupaten (area pelayanan dan unit)

DAFTAR PUSTAKA

- Boediono, 2003. *Pelayanan Prima perpajakan*, PT. Rineka Cipta: Jakarta
- Ginting, H. B. (2019). *Analisis Pelayanan Publik Pada Dinas Sosial Pemerintah Kabupaten Karo* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS QUALITY).
- Hardiyansyah (2011). *Kualitas pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Harbani Pasolong, 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Lijan Poltak Sinambela dkk, 2010, *Reformasi Pelayanan Pbluk: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya laksana, 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government And Good Governance*. CV Pustaka setia, Bandung.
- Moleong J. Lexi. (2005:186). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Milles, Matthew B dan Amichael Huberman, 2007. *Analisis Data Kuantitatif Buku Sumber tantang Metode-Metode Baru*. Terjemahan Tjetjep Rohendi Rosihi. Jakarta: Universitas Indonesia
- Marande, Y. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso*. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8(1), 33-39.
- Putra, Dhion Gama, Ratih Nur Pratiwi and Trisnawati, (2015). “pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan Masyarakat”. *Jurnal Administrasi public (JAP)* 3 (12) : 2118-22.
- Riono, S. B., Harini, D., Syaifulloh, M., & Utami, S. N. (2020). *Analisis Pelayanan Publik dan Relationship Marketing terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Perkreditan Rakyat Muhadi Setia Budi (BPR MSB) Kabupaten Brebes*. *Jurnal Investasi*, 6(2), 143-154.

Setiawan, D. (2013). *Analisis Pelayanan Publik Pada PT. PLN (Persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).

Sugiyono, (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono, 2002, *Metode Penelitian Administrasi R&D*, Bandung: Alfabeta

Veranita, M., & Hatimatunnisani, H. (2021). Kualitas pelayanan publik pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan pt pln (persero) rayon bandung selatan. *Jurnal E-Bis*, 5(1), 249-259.

Peraturan Perundang-undangan

UU No. 19 Tahun 2003 tentang PT. PERSERO

UU No. 30 Tahun 2009 tentang ketenaga Listrikan

UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik