

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN PUBLIK
PADA PT. PLN (PERSERO) ULP MANNA**

Eno Pramino¹⁾, Ahmad Soleh²⁾, Tito Irwanto^{3)*}
Universitas Dehasen^{1,2,3)}

enopramino97@gmail.com¹⁾, ahmadsolehse81@yahoo.co.id²⁾, titoirwanto@unived.ac.id³⁾

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the index of community satisfaction with public services at PT. PLN (Persero) ULP Manna. The analytical method used is Public Satisfaction Index based on the Regulation of the Minister of Administrative and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 14 of 2017 with 9 indicators, namely requirements, procedures, completion time, costs/rates, product specifications, types of services, executive competence, behavior implementer, handling complaints suggestions and inputs, facilities and infrastructure. Public Satisfaction Index on public services at PT. PLN (Persero) ULP Manna is 78.25 with the quality of service B with good criteria because it is in the conversion interval value range of 76.61 - 88.30. Facilities and infrastructure elements are the elements that get the highest average score, namely 3.31 with Good criteria, this is because PT. PLN (Persero) ULP Manna has provided good facilities and infrastructure in providing services to the community. The elements that received a poor score were the time for completion of services with an average value of 3.00 and the handling of complaints and suggestions with an average score of 3.04 with a poor rating because it was located in the interval value 2.60 - 3.064.

Keywords : Public Satisfaction Index, Public Service

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan public pada PT. PLN (Persero) ULP Manna. Metode analisis yang digunakan merupakan Survei kepuasan Masyarakat (SKM) bersumber pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 14 Tahun 2017 dengan 9 indikator yakni persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan saran dan masukan, sarana dan prasarana. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk pelayanan publik pada PT. PLN (Persero) ULP Manna yaitu 78,25 dengan kualitas pelayanan B dengan kriteria baik sebab terletak pada rentang nilai interval konversi 76,61- 88,30. Komponen sarana dan prasarana ialah faktor yang memperoleh nilai rata- rata paling tinggi yaitu 3,31 kriteria Baik, ini disebabkan PT. PLN (Persero) ULP Manna sudah menyediakan sarana dan prasarana yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Komponen yang mendapat nilai kurang baik ialah waktu penyelesaian pelayanan dengan nilai rata- rata 3,00 serta penanganan pengaduan saran serta masukan dengan nilai rata- rata 3,04 dengan evaluasi kurang baik sebab terletak pada nilai interval 2,60- 3,064.

Kata Kunci: Indeks Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Aktivitas yang dilakukan organisasi yaitu memberikan pelayanan, baik kepada unit-unit aktivitas di dalam organisasi ataupun kepada pihak di luar organisasi. Organisasi publik dalam memberikan pelayanan yang baik dituntut agar bisa berperan cepat serta akurat dan suatu kewajiban yang mesti dicoba. Dalam organisasi publik, layanan yang baik tercermin melalui tiap efektivitas serta efisiensi aktivitas yang dilakukan dengan mudah. Semakin cepat serta akurat pelayanan yang diberikan sehingga mutu pelayanan akan terus menjadi baik.

Salah satu upaya agar menambah mutu pelayanan publik yaitu butuh disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) selaku tolak ukur buat mengetahui tingkatan mutu pelayanan yang tertuang dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor : 25/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah (Kepmenpan, 2004). Informasi IKM bisa jadi bahan evaluasi terhadap faktor pelayanan yang masih butuh perbaikan serta jadi pendorong tiap unit penyelenggara pelayanan buat menambah mutu pelayanannya. Organisasi pelayanan publik yang kegiatannya memberikan layanan terhadap masyarakat yaitu PT. PLN (Persero) ULP Manna. PT. PLN (Persero). ULP Manna adalah perusahaan milik negara yang penuh kebutuhan listrik di wilayah Manna. Wujud layanan yang diberikan yaitu menyediakan tenaga listrik untuk kepentingan universal. Peranan listrik sangat penting bagi kehidupan sehari-hari, kesejahteraan dan peningkatan kebutuhan manusia, terutama kebutuhan manusia di bidang jasa dan barang. Oleh karena itu PT. PLN (Persero) ULP Manna sebagai perusahaan negara perlu memperhatikan aspek pemasaran yang lebih luas agar kepuasan masyarakat pengguna dapat dirasakan setelah digunakan.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan pada PT. PLN (Persero) ULP Manna dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, terdapat beberapa permasalahan yang dijumpai yaitu adanya pengaduan tentang gangguan aliran listrik seperti pemadaman bergulir, keluhan mengenai besaran atau kelebihan tagihan listrik, lambatnya penanganan pengaduan dari masyarakat, kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan masih kurang, lambatnya layanan penyambungan daya PLN yang baru, kurangnya fasilitas pelayanan antrian, maka perlu lakukan kajian tentang mutu layanan publik PLN.

LANDASAN TEORI

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) (Adisasmita, 2011) diartikan sebagai suatu informasi serta data tentang tingkatan kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil

pengukuran secara kuantitatif serta kualitatif atas pendapat masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan serta kebutuhannya. Bersumber pada Permenpan RI No. 14 Tahun 2017, Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu hasil pengukuran dari kegiatan survei kepuasan masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). (Permenpan, 2017) ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa dan menambah kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit penyelenggara pelayanan publik, dimana dasar Indeks Kepuasan Masyarakat menjadi sembilan indikator yaitu persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan saran dan masukan, sarana dan prasarana.

Layanan Publik

Definisi layanan amat beragam dan tergantung pada perspektif yang digunakan. Dalam (Saputri, 2018)/ Sebutan pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu dengan memberikan semua yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Ada yang mendefinisikan layanan sebagai kemampuan sebuah organisasi untuk memberikan kebutuhan serta keinginan konsumen/pelanggan mereka. Terdapat pula yang mendefinisikan layanan sebagai bagian dari seberapa baik perusahaan dapat dengan andal dan konsisten memenuhi dan melebihi kebutuhan konsumen/pelanggan (Wood, 2013) Istilah pelayanan atau *service* bisa diartikan sebagai melakukan sesuatu bagi orang lain (Tjiptono, 2016) akan tetapi, tidaklah mudah mencari padanan kata dalam bahasa Indonesia yang pas untuk istilah tersebut, setidaknya ada tiga kata yang bisa mengacu pada istilah tersebut, yakni jasa, layanan dan servis. Sebagai jasa, *service* pada umumnya mencerminkan produk tidak berwujud fisik (*intangible*) atau sektor industri spesifik, seperti pendidikan, kesehatan, telekomunikasi, transportasi, asuransi, perbankan, perhotelan, konstruksi, perdagangan, rekreasi dan lain-lain. Sebagai layanan, istilah *service* menyiratkan segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu (individu maupun kelompok) kepada pihak lain (individu maupun kelompok). Salah satu contohnya adalah layanan pelanggan (*customer service*). Sementara itu, kata servis lebih mengacu konteks reparasi, misalnya servis sepeda motor, servis peralatan elektronik dan seterusnya. Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos dalam (Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2015) yaitu pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas

yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara pelanggan dengan karyawan atau hal-hak lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan pelanggan/pelanggan.

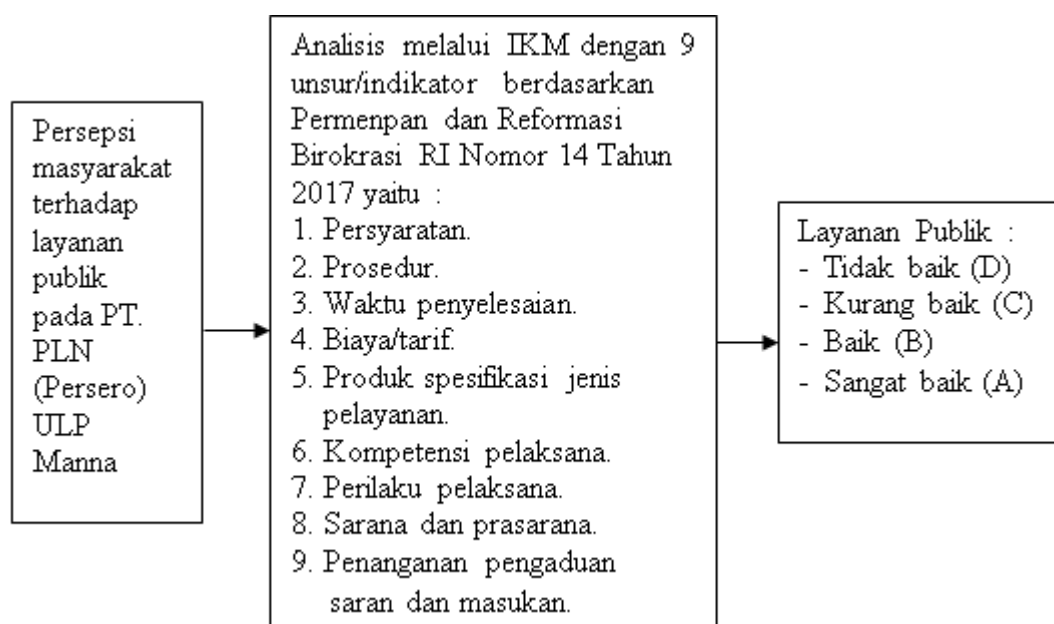
Menurut Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 pelayanan publik adalah : “Semua bentuk pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah berupa barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

Indikator Layanan Publik

Berikut adalah unsur pelayanan yang digunakan sebagai instrumen untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan masyarakat berlandaskan prinsip pelayanan yang telah diresmikan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 menjadi 9 unsur atau indikator pelayanan berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) : Persyaratan, Prosedur, Waktu penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk spesifikasi jenis pelayanan, Kompetensi pelaksana, Perilaku pelaksana, Sarana dan prasarana, Penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

Kerangka Analisis

Gambar 1
Kerangka Analisis



METODOLOGI

Metode Pengambilan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2014:115) sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2014:116). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menerima pelayanan pada PT. PLN (Persero) ULP Manna. Sedangkan sampelnya ditetapkan 100 orang masyarakat yang menerima pelayanan dari PT. PLN (Persero) ULP Manna, dimana ukuran sampel atau responden 100 orang tersebut diperoleh berdasarkan perhitungan : $(jumlah\ unsur + 1) \times 10 = (9 + 1) \times 10 = 100$ responden. Metode pengambilan sampel dilakukan secara *accidental sampling* artinya teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2014:117).

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilaksanakan melalui penyebaran kuesioner kepada sejumlah responden. Adapun kuesioner yang digunakan berdasarkan sembilan indikator yang ditetapkan oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.

Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan dalam mengolah data nilai IKM yaitu nilai rata-rata tertimbang dari setiap indikator layanan. Jadi untuk mengolah data digunakan cara :

a. Membuat persepsi nilai / scoring untuk setiap alternatif jawaban sebagai berikut :

- Jawaban ' a ' diberi nilai 1,
- Jawaban ' b ' diberi nilai 2,
- Jawaban ' c ' diberi nilai 3,
- Jawaban ' d ' diberi nilai 4,

b. Menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur layanan yang dikaji, setiap unsur layanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

- c. Memperoleh nilai IKM unit layanan dilakukan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

- d. Mempermudah penafsiran terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut diubah menjadi nilai dasar 25, dengan rumus :

$$\text{Nilai IKM setelah dikonversikan} = \text{IKM} \times \text{Nilai Dasar}$$

- e. Selanjutnya nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan bisa dilihat pada tabel 1 dibawah ini :

Tabel 1
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan.

Nilai persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	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	76,62-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat baik

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

HASIL DAN PEMBAHASAN

Indeks Kepuasan Masyarakat pada PT. PLN (Persero) ULP Manna

Bersumber pada hasil perhitungan survei kepuasan masyarakat dari 100 orang yang jadi sampel riset dari tiap unsur pertanyaan ataupun indikator riset diperoleh nilai rata-rata tiap unsur pelayanan, seperti pada tabel 2 dibawah ini:

Tabel 2
Rata-Rata Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Tanggapan Responden								Rata- Rata Unsur Pelayanan
		TB		KB		B		SB		
		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	
U1	Persyaratan Pelayanan	1	1	16	16	51	51	32	32	3,14
U2	Prosedur Pelayanan	1	1	11	11	47	47	41	41	3,28
U3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	0	0	22	22	56	56	22	22	3,00

U4	Biaya/Tarif	0	0	32	32	16	16	52	52	3,20
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0	0	13	13	62	62	25	25	3,12
U6	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	1	1	7	7	59	59	33	33	3,24
U7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	0	0	18	18	54	54	28	28	3,10
U8	Sarana dan Prasarana	0	0	8	8	53	53	39	39	3,31
U9	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	0	0	20	20	56	56	24	24	3,04
Jumlah		3	-	147	-	454	-	296	-	2843
Rata-Rata Perunsur	SKM									3,16

Sumber : Hasil penelitian, 2021

Dari tabel tersebut dapat dilihat dengan sangat jelas bahwa kesan masyarakat terhadap pelayanan untuk penggunaan listrik pada PT. PLN (Persero) ULP Manna adalah baik sebab unsur rata-rata dari keseluruhan pertanyaan adalah 3,16 dan berada diantara rentang interval (3,0644-3,532), artinya secara umum layanan yang diberikan baik, secara rinci akan dijelaskan sebagai berikut :

- a. Indikator pertama, yaitu persyaratan pelayanan diperoleh nilai 314 dengan rata-rata 3,14, terdiri dari 1 orang responden atau 1% menjawab tidak baik, 16 orang responden atau 16% menjawab kurang baik, 51 orang responden atau 51% menjawab baik, dan 32 orang responden atau 32% menjawab sangat baik. Kriteria pelayanan untuk persyaratan pelayanan sudah baik artinya persyaratan pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) ULP Manna sudah dapat diterima dengan baik oleh masyarakat, dimana persyaratan dapat dilakukan dengan mudah oleh masyarakat.
- b. Indikator ke dua, yaitu prosedur pelayanan diperoleh nilai 328 dengan rata-rata 3,28 terdiri dari 1 orang responden atau 1% menjawab tidak baik, 11 orang responden atau 11% menjawab kurang baik, 47 orang responden atau 47% menjawab baik, dan 41 orang responden atau 41% menjawab sangat baik. Kriteria pelayanan untuk prosedur pelayanan sudah baik artinya masyarakat yang membutuhkan informasi atau pelayanan mengenai

- kebutuhan listrik merasa prosedur atau tata cara pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) ULP Manna tidak sulit untuk dipahami dan dijalankan oleh pelanggan.
- c. Indikator ke tiga, yaitu waktu penyelesaian pelayanan diperoleh nilai 300 dengan rata-rata 3,00 terdiri dari 22 orang responden atau 22% menjawab kurang baik, 56 orang responden atau 56% menjawab baik, dan 22 orang responden atau 22% menjawab sangat baik. Kriteria pelayanan untuk waktu penyelesaian pelayanan kurang baik artinya PT. PLN (Persero) ULP Manna dalam menyelesaikan seluruh proses pelayanan kurang efektif dan efisien karena pelayanan cukup lama dan tidak sesuai dengan yang diharapkan responden yang menginginkan pelayanan yang lebih cepat.
 - d. Indikator ke empat, yaitu biaya/tarif diperoleh nilai 320 dengan nilai rata-rata 3,20 terdiri 32 orang responden atau 32% menjawab kurang baik, dan 16 orang responden atau 16% menjawab baik, serta 52 orang atau 52% menjawab sangat baik. Kriteria pelayanan untuk biaya/tarif sudah baik artinya PT. PLN (Persero) ULP Manna memberikan harga tarif yang sudah sesuai, karena sesuai dengan banyaknya pemakaian pelanggan serta ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan ketentuan yang sudah disepakati.
 - e. Indikator ke lima, yaitu produk spesifikasi dan jenis pelayanan diperoleh nilai 312 dengan nilai rata-rata 3,12, terdiri dari 13 orang responden atau 13% menjawab kurang baik, 62 orang responden atau 62% menjawab baik, dan 25 orang responden atau 25% menjawab sangat baik. Kriteria pelayanan untuk produk spesifikasi dan jenis pelayanan sudah baik artinya PT. PLN (Persero) ULP Manna dapat menjelaskan dengan baik spesifikasi dan jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat, sehingga permasalahan masyarakat dapat terpecahkan dengan tepat.
 - f. Indikator ke enam, yaitu kompetensi pelaksana pelayanan diperoleh nilai 324 dengan nilai rata-rata 3,24 terdiri dari 1 orang responden atau 1 % menjawab tidak baik, 7 orang responden atau 7% menjawab kurang baik, 59 orang responden atau 59% menjawab baik, dan 33 orang responden atau 33% menjawab sangat baik. Kriteria pelayanan untuk kompetensi pelaksana pelayanan sudah baik artinya masyarakat merasa bahwa pegawai yang bekerja pada PT. PLN (Persero) ULP Manna memiliki karyawan dengan kemampuan yang baik, dimana karyawan dapat dengan mudah menganalisis kebutuhan pelanggan dan memutuskan pemecahan masalah dengan tepat.
 - g. Indikator ke tujuh, yaitu perilaku pelaksana diperoleh nilai 310 dengan nilai rata-rata 3,10 terdiri dari 18 orang responden atau 18% menjawab kurang baik, 54 orang

responden atau 54% menjawab baik, dan 28 orang responden atau 28% menjawab sangat baik. Kriteria pelayanan untuk perilaku pelaksana/karyawan sudah baik artinya masyarakat merasa bahwa karyawan PT. PLN (Persero) ULP Manna memiliki perilaku yang baik, dan menunjukkan sikap yang ramah dan hormat kepada seluruh pelanggan yang memiliki kebutuhan pada PT. PLN (Persero) ULP Manna.

- h. Indikator ke delapan, yaitu sarana dan prasarana diperoleh nilai 331 dengan nilai rata-rata 3,31 terdiri dari 8 orang responden atau 8% menjawab kurang baik, 53 orang responden atau 53% menjawab baik, dan 39 orang responden atau 39% menjawab sangat baik. Kriteria pelayanan untuk sarana dan prasarana sudah baik artinya PT. PLN (Persero) ULP Manna memastikan bahwa sarana dan prasarana guna melaksanakan pelayanan dalam keadaan yang baik sehingga pelanggan akan merasa nyaman dan aman apabila melakukan kegiatan administrasi pada PT. PLN (Persero) ULP Manna.
- i. Indikator ke sembilan, yaitu penanganan pengaduan saran dan masukan diperoleh 304 dengan nilai rata-rata 3,04, 20 orang responden atau 20% menjawab kurang baik, 56 orang responden atau 56% menjawab baik, dan 24 orang responden atau 24% menjawab sangat baik. Kriteria pelayanan untuk penanganan pengaduan saran dan masukan kurang baik artinya masyarakat merasa pengaduan saran dan masukannya kurang ditanggapi dengan baik, masyarakat merasa diacuhkan pada saat melakukan pengaduan pada PT. PLN (Persero) ULP Manna.

Hasil penelitian survei kepuasan masyarakat dalam melayani masyarakat dalam administrasi pengajuan listrik, pengaduan terhadap keluhan listrik, dan pembayaran listrik berdasarkan pada unsur yang terdapat pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman Penyusunan survei kepuasan masyarakat yang berjumlah sembilan indikator, dari sembilan indikator ini dapat dilihat mutu pelayanannya pada tabel 3 dibawah ini:

Tabel 3
Kriteria dan Nilai Rata- Rata Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Kriteriaa Pelayanan
Unsur 1	Persyaratan pelayanan	3,14	Baik
Unsur 2	Prosedur Pelayanan	3,28	Baik
Unsur 3	Waktu penyelesaian	3,00	Kurang Baik
Unsur 4	Biaya / tarif	3,20	Baik
Unsur 5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,12	Baik
Unsur 6	Kompetensi pelaksana	3,24	Baik
Unsur 7	Perilaku pelaksana	3,10	Baik

Unsur 8	Sarana dan prasarana	3,31	Baik
Unsur 9	Penanganan pengaduan saran dan masukan	3,04	Kurang Baik

Sumber : Hasil penelitian, Diolah 2021

Keterangan :

- Nilai interval SKM 1 - 2,5996 : Tidak baik
- Nilai interval SKM 2,6 -3,064 : Kurang baik
- Nilai interval SKM 3,064 -3,532 : Baik
- Nilai interval SKM 3,5324- 4 : Sangat baik

Agar dapat diketahui nilai dari survei kepuasan masyarakat bisa dihitung menggunakan rumus berikut :

- a. Nilai rata - rata tertimbang masing - masing pelayanan dengan sembilan unsur layanan yang dikaji, setiap unsur layanan mempunyai penimbangan yang sama.

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

- b. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), yaitu hasil dari penilaian masyarakat terhadap kualitas layanan publik yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) ULP Manna.

$$\begin{aligned} \text{IKM} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\ &= \frac{2,843}{100} \times 0.11 \\ &= 28,43 \times 0.11 \\ &= 3,13 \end{aligned}$$

- c. Nilai SKM setelah dikonversikan/diubah dengan nilai dasar ditetapkan 25

Nilai SKM setelah dikonversikan/diubah

$$= \text{SKM Unit Pelayanan} \times 25 = 3,13 \times 25 = 78, 25$$

Hasil dari perhitungan di atas terletak pada interval 76,61-88,30 berdasarkan tabel SKM berikut ini :

Tabel 4
Nilai Persepsi, Nilai Interval SKM, Nilai Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan.

Nilai persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	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	76,62-88,30	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.

Secara keseluruhan, nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk kualitas pelayanan publik pada PT. PLN (Persero) ULP Manna adalah 78,25 dengan mutu pelayanan B dan penilaian kinerja pelayanan kinerja adalah baik karena berada pada rentang 76,61 - 88,30, ini menunjukkan bahwa PT. PLN (Persero) ULP Manna sudah memberikan pelayanan yang baik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan listrik. PT. PLN (Persero) ULP Manna dianggap mampu memenuhi kebutuhan pelayanan bagi masyarakat sehingga masyarakat merasa nyaman melakukan kegiatan administrasi pada PT. PLN (Persero) ULP Manna, ini dikarenakan adanya kesesuaian antara biaya dan pemakaian masyarakat dalam penggunaan listrik.

Penelitian ini merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui survei kepuasan masyarakat yang tinggal di sekitar wilayah kerja PT. PLN (Persero) ULP Manna, mengikuti pedoman yang telah ditetapkan oleh pemerintah yaitu Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 terdapat sembilan unsur penilaian dasar pengukuran survei kepuasan masyarakat yaitu persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, penanganan pengaduan saran dan masukan.

Kepuasan masyarakat merupakan hal betul-betul harus diperhatikan oleh PT. PLN (Persero) ULP Manna, agar masyarakat merasa nyaman untuk melakukan transaksi mengenai pengajuan beban listrik ataupun pembayaran listrik, ini dikarenakan pendapatan PT. PLN (Persero) ULP Manna akan sangat membantu pemerintah dalam mendapatkan profit untuk pembangunan berkelanjutan dimasa mendatang.

Listrik juga sangat penting untuk dimiliki oleh seluruh masyarakat Indonesia tidak terkecuali warga Manna, dengan adanya listrik maka roda ekonomi akan berputar, karena sebagian besar kegiatan produksi juga membutuhkan listrik untuk setiap pelaksanaannya, sehingga kebutuhan masyarakat harus betul betul ditangani dengan baik oleh PT. PLN (Persero) ULP Manna.

Masyarakat Manna merasa bahwa PT. PLN (Persero) ULP Manna sudah menjalankan pelayanan dengan baik, dimana setiap unsur yang ada sudah dalam kriteria yang baik, unsur pertama yang dijalankan oleh PT. PLN (Persero) ULP Manna dengan baik adalah persyaratan pelayanan, dimana masyarakat Manna merasa bahwa PT. PLN (Persero) ULP Manna tidak menyulitkan masyarakat dengan berbagai persyaratan tidak masuk akal, PT. PLN (Persero) ULP Manna sudah menetapkan berbagai persyaratan yang mudah untuk dipenuhi oleh masyarakat pada umumnya.

Selanjutnya dalam prosedur pelayanan juga demikian, dimana PT. PLN (Persero) ULP Manna menyiapkan prosedur pelayanan dengan baik, dan tidak menyulitkan masyarakat PT. PLN (Persero) ULP Manna, prosedur yang dapat dijalankan oleh seluruh masyarakat Manna yang membutuhkan listrik tidak terkecuali. Dengan prosedur pelayanan dan persyaratan yang mudah untuk dijalankan maka pelayanan dapat dijalankan dengan waktu yang singkat, sehingga PT. PLN (Persero) ULP Manna mampu untuk menyelesaikan pelayanan dengan cepat dan tepat pada waktunya. PT. PLN (Persero) ULP Manna menetapkan tarif sesuai dengan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah pusat, sehingga tidak ada manipulasi yang dapat dilakukan oleh karyawan PT. PLN (Persero) ULP Manna untuk mendapatkan keuntungan lebih yang diperoleh dari masyarakat, biaya listrik yang dibayar oleh masyarakat pada PT. PLN (Persero) ULP Manna juga sesuai dengan jumlah pemakaian masing-masing pelanggan pengguna listrik pada umumnya. PT. PLN (Persero) ULP Manna tidak mengeluarkan banyak produk maka dari itu rincian produk yang ditawarkan dapat dilihat secara spesifik, sehingga masyarakat akan dapat memilih jenis listrik dan daya berapa sajakah yang dapat terjangkau oleh masing-masing pelanggan sebelum melaksanakan pemasangan listrik pada PT. PLN (Persero) ULP Manna. PT. PLN (Persero) ULP Manna memiliki karyawan terpilih yang memiliki kemampuan yang kompeten dalam bidang pelayanan pemenuhan listrik, maka dari itu karyawan PT. PLN (Persero) ULP Manna dapat dengan mudah menganalisis permasalahan pelanggan dan memberikan solusi yang tepat bagi seluruh karyawan.

PT. PLN (Persero) ULP Manna menjalankan kegiatan pelayanan dengan baik dan memastikan pelayanan dapat terjaga maka dari itu PT. PLN (Persero) ULP Manna menyediakan kotak saran dan aduan, agar karyawan dapat dengan sigap untuk memecahkan masalah pelanggan, bukan hanya itu saja PT. PLN (Persero) ULP Manna juga memastikan bahwa sarana dan prasarana pelayanan disediakan dengan baik, ini berguna untuk menjaga kenyamanan dan keamanan pelanggan saat melakukan kegiatan transaksi pada PT. PLN (Persero) ULP Manna.

Dari penjelasan tersebut memperlihatkan bahwa seluruh dimensi atau unsur pelayanan itu sangat penting bagi masyarakat agar masyarakat puas atas layanan yang diberikan. Karena sesuai dari pendapat (Pasolong, 2013) yang menyatakan bahwa tiap kategori pelayanan itu sangat penting dalam penyampaian pelayanan berkualitas, oleh karena itu tiap penyelenggara layanan publik atau organisasi penyedia layanan perlu menerapkan perspektif pelayanan pelanggan yang baik karena pelanggan ialah raja, pelanggan yakni sebab keberadaan kita, tidak terdapatnya pelanggan kita tidak memiliki apa-apa, pelanggan kitalah yang memastikan

bisnis kita, apabila tidak menguasai pelanggan berarti tidak menguasai sesuatu usaha maupun bisnis. Hal ini menggambarkan orientasi terhadap pelanggan, suatu pemikiran kalau pelanggan merupakan penentu puncak keberhasilan suatu organisasi.

SIMPULAN

- a. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk layanan publik pada PT. PLN (Persero) ULP Manna yaitu 78,25 dengan mutu layanan B dengan kriteria baik karena berada diantara rentang nilai interval konversi 76,61 - 88,30.
- b. Unsur sarana dan prasarana merupakan unsur yang mendapatkan nilai rata-rata tertinggi yaitu 3,31 kriteria Baik, ini disebabkan PT. PLN (Persero) ULP Manna sudah menyediakan perlengkapan ataupun sarana suatu yang bisa dipakai sebagai benda/alat yang bergerak (laptop/komputer, mesin) ataupun benda yang tidak bergerak (gedung) dalam mencapai maksud serta tujuan dalam pelayanan yang terbaik ke masyarakat.
- c. Nilai kepuasan terendah yaitu waktu penyelesaian pelayanan dengan nilai rata-rata 3,00 serta penanganan pengaduan saran dan masukan dengan nilai rata-rata 3,04 dengan penilaian kurang baik karena terletak pada nilai interval 2,60 - 3,064 artinya PT. PLN (Persero) ULP Manna dalam menjalankan tugas jangka waktu yang dibutuhkan buat menuntaskan segala proses pelayanan dari tiap kategori pelayanan dan tindak lanjut tindakan pengaduan, saran serta masukan masih kurang baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, R. (2011). *Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah*. Graha Ilmu.
- Fathor, 2010, Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik BRSUD Kabupaten Bangkalan Madura, Jurnal Studi Manajemen, vol 4 no 1 April
- Ismowati, Marry., Mardiyanto, Rizka., 2017, Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kantor Kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang, Jurnal TRANSPARANSI, Vol 9 No 02
- Kepmenpan. (2004). *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Muchtar, R.P (2016). Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pemberian Pelayanan Di PT. PLN (Persero) UPJ SUMENEP. Prosiding Universitas Wiraraja Sumenep
- Nazir, Moh. 2010. *Metode Penelitian*. Jakarta Ghalia Indonesia
- Pasolong, H. (2013). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Permenpan. (2017). *pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik

- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2015). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta : STIA LAN
- Saputri, R. (2018). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong. *Jurnal Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis*, 01(02).
- Sudarto, Rendy JA., Poluan, RJ., Takumangsang, ED, 2014, Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Publik PT Air Manado, *Jurnal Sabua*, Vol 6, No 3
- Suandi.(2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan*, 01(02)
- Sugiarto. 2012. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta : Gramedia Pustaka
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D* . Bandung : CV. Alfabeta
- Tjiptono, F. (2016). *Service Management : Mewujudkan Layanan Prima*. Andi.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Waluyo, 2012. *Manajemen Publik*. Bandung: Mandar Maju
- Wood. (2013). *Pelayanan Publik Di Pemerintahan*. Gramedia Pustaka.