UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

ABSTRAK

ANALISIS FAKTOR PENGHAMBAT PELAYANAN PENYAMBUNGAN LISTRIK BARU PADA PT PLN (PERSERO) AREA PEKANBARU RAYON BANGKINANG KABUPATEN KAMPAR

Oleh :

Risa Wulandari
NIM. 11475205599

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor penyebab keterlambatan pelayanan penyambungan listrik baru pada PT PLN (Persero) Area Pekanbaru Rayon Bangkinang Kabupaten Kampar. Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif menggunakan pendekatan kualitatif. Dalam penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder, dengan teknik analisis data menggunakan analisis interaktif. Kemudian pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Serta pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber. Penelitian ini menggunakan enam indikator yaitu faktor kesadaran, faktor aturan, faktor organisasi, faktor pendapatan, faktor kemampuan serta faktor sarana pelayanan. Kemudian berdasarkan penelitian, adapun faktor-faktor yang menyebabkan keterlambatan pelayanan penyambungan listrik baru yaitu kurangnya sosialisasi pendaftaran penyambungan listrik baru sehingga pelanggan lebih memilih pengurusan melalui calo, Informasi pelanggan yang tidak akurat sehingga menyulitkan petugas untuk menemukan alamat pelanggan, Perluasan jaringan melalui persetujuan dari PLN Area menyebabkan penundaan waktu penyambungan hingga permohonan disetujui, kurangnya pengawasan pimpinan terhadap kinerja karyawan, kurangnya SDM yang mempunyai loyalitas dan professional terhadap pekerjaan, pendapatan yang kurang memuaskan sehingga menurunkan semangat kerja karyawan, serta faktor cuaca yang menyebabkan keterlambatan.

Kata kunci : Pelayanan, Penyambungan Listrik Baru, PT PLN Rayon Bangkinang