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

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Tujuan nasional sebagaimana yang tercantum dalam pembukaan UUD 1945 adalah melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Tujuan nasional itu hanya dapat dicapai melalui pembangunan nasional yang terencana, terarah, realitas serta dilaksanakan secara bertahap, bersungguh-sungguh, berdaya guna dan berhasil guna.

Indonesia adalah salah satu Negara yang sedang berkembang, untuk melaksanakan pembangunan yang adil dan merata di seluruh kawasan Indonesia, diperlukan ketersediaan energi yang cukup sebagai motor penggerak pembangunan itu sendiri. Salah satu energi tersebut adalah listrik.

Listrik merupakan Sumber Daya Energi siap pakai yang dikonversi dari bentuk energi primer melalui teknologi. Sejalan dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, listrikpun berkembang menjadi kebutuhan primer. Listrik telah menjadi kebutuhan yang mendasar untuk berbagai aktifitas manusia, yang kemudian digunakan untuk beragam fungsi kedepannya. Listrik merupakan salah satu kebutuhan yang menjadi hajat hidup orang banyak sehingga perlu diatur dan disediakan oleh Negara, seperti

yang tertuang dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 33 ayat 2 yang berbunyi *"Cabang-cabang produksi yang penting bagi Negara dan yang menguasai hajat hidup orang banyak dikuasai oleh negara"*.

Pemerintah mempunyai peran dalam penyediaan listrik bagi masyarakat luas. Dalam menjalankan fungsinya memberikan pelayanan ketenagalistrikan bagi masyarakat, pemerintah memberikan kewenangan kepada PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) untuk menjalankan fungsi tersebut sesuai dengan UU No. 19 Tahun 2003 tentang BUMN. Dalam penjelasan UU tersebut pasal 66 ayat 1 tentang kewajiban pelayanan umum (KPU) dinyatakan bahwa BUMN dalam hal ini PT PLN (Persero) diberikan penugasan khusus oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan kelistrikan kepada masyarakat.

Pelayanan pada hakekatnya merupakan serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Menurut Moenir (2015: 16), pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Dengan arti luas proses menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka pencapaian tujuan.

PT PLN (Persero) mempunyai kewajiban dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sesuai dengan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.UU tersebut menjelaskan bahwa terdapat tujuan utama yaitu terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan penyediaan tenaga listrik oleh PT PLN (Persero) kepada masyarakat, maka berdasarkan UU No. 30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan bahwa, tenaga listrik mempunyai peran yang sangat penting dan strategis dalam mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Usaha penyediaan tenaga listrik di kuasai oleh negara dan penyediaannya perlu terus ditingkatkan sejalan dengan perkembangan pembangunan agar tersedia tenaga listrik dalam jumlah yang cukup, merata, dan bermutu. Untuk itu PT PLN (Persero) memberikan perhatian khusus kepada kegiatan pelayanan dalam hal pemenuhan kebutuhan masyarakat agar dalam pelaksanaannya dapat memuaskan masyarakat tersebut.

Sebagaimana BUMN lainnya PLN juga dibolehkan bahkan diharuskan untuk mencari keuntungan. Meskipun tetap menjalankan fungsi sosial utamanya sebagai penyedia pelayanan publik dalam bidang ketenagalistrikan. Hal ini sesungguhnya terkait dengan undang-undang No. 19 tahun 2003 tentang BUMN pasal 2 ayat 1 yang intinya memberikan sumbangan bagi penerimaan dan perkembangan perekonomian nasional, mengejar keuntungan, menyelenggarakan kemanfaatan umum berupa penyediaan barang atau jasa yang bermutu tinggi dan memadai bagi pemenuhan hajat hidup orang banyak.

PLN selaku perusahaan listrik milik Negara yang menangani masalah kepentingan listrik di Indonesia, dituntut agar selalu meningkatkan

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

produktivitas pelayanannya dalam penyediaan listrik. Namun pada kenyataannya, masyarakat yang sudah menikmati energi listrik tidak sepenuhnya puas, sebab masih banyak pelayanan yang kurang memuaskan dari PLN khususnya di Kabupaten Kampar.

Wilayah kerja PLN Rayon Bangkinang Kabupaten Kampar terdiri dari 21 kecamatan yaitu Kecamatan Bangkinang, Bangkinang Barat, Bangkinang Seberang, Gunung Sahilan, Kampar, Kampar Kiri, Kampar Kiri Hilir, Kampar Kiri Hulu, Kampar Kiri Tengah, Kampar Timur, Kampar Utara, Perhentian Raja, Rumbio Jaya, Salo, Siak Hulu, Tambang, Tapung, Tapung Hilir, Tapung Hulu, XIII Koto Kampar, dan

Dengan total 21 kecamatan tersebut, Kabupaten Kampar setiap Tahunnya mengalami kebutuhan listrik yang terus meningkat, Hal ini di tandai dengan pertumbuhan pelanggannya.

Menurut hasil wawancara secara langsung pada tanggal 5 Januari 2018 dengan salah satu karyawan PT PLN (Persero) Area Bangkinang Kabupaten Kampar, meyebutkan bahwa jumlah pelanggan mengalami peningkatan dari tahun ketahun. Dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel I.1 Jumlah Pelanggan Listrik PT PLN (Persero) Area Pekanbaru Rayon Bangkinang Kabupaten Kampar dari Tahun 2014-2017

No.	Tahun	Jumlah Pelanggan
1	2014	87.317
2	2015	86.126
3	2016	89.819
4	2017	94.229

Sumber : PT PLN (Persero) Area Pekanbaru Rayon Bangkinang Tahun 2018

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

Berdasarkan Tabel I.1 dapat dilihat peningkatan jumlah pelanggan dari tahun 2014 sampai 2017. Pada tahun 2014 jumlah pelanggan sebanyak 87.317, tahun 2015 terjadi penurunan menjadi 86.126, tahun 2016 mengalami lonjakan tinggi menjadi 89.819, dan tahun 2017 sebanyak 94.229.

Pertumbuhan jumlah pelanggan tersebut dapat dilihat dari banyaknya masyarakat yang melakukan penyambungan listrik baru. PT PLN Rayon Bangkinang menargetkan tahun 2017, pelanggan pasang baru mencapai 5.774 pelanggan dengan 482 pelanggan setiap bulannya. Berikut tabel jumlah pelanggan pasang baru :

Tabel I.2 Jumlah Pelanggan Pasang Baru PT PLN (Persero) Area Pekanbaru Rayon Bangkinang Kabupaten Kampar dari Tahun 2014-2017

No.	Tahun	Jumlah Pelanggan
1	2014	2.086
2	2015	1.191
3	2016	3.693
4	2017	4.410
Total		11.380

Sumber : PT PLN (Persero) Area Pekanbaru Rayon Bangkinang Tahun 2018

Berdasarkan tabel di atas, jumlah pelanggan pasang baru pada tahun 2014 mencapai 2.086, tahun 2015 mengalami penurunan menjadi 1.191, tahun 2016 mengalami peningkatan sebanyak 3.693 dan tahun 2017 sebanyak 4.410.

Dari total 11.380 pelanggan pasang baru yang tersebar di wilayah kabupaten Kampar, kecamatan Bangkinang merupakan wilayah yang terbanyak dalam melakukan permintaan penyambungan listrik baru. Hal ini

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
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.

diperkuat dengan tabel data calon pelanggan baru listrik PT PLN (Persero) Area Pekanbaru Rayon Bangkinang sebagai berikut :

Tabel I.3 Data Calon Pelanggan Pasang Baru Listrik Perkecamatan Tahun 2017

No.	Kecamatan	Jumlah Permintaan
1	Bangkinang	423
2	Bangkinang Barat	404
3	Bangkinang Seberang	296
4	Gunung Sahilan	217
5	Kampar	379
6	Kampar Kiri	239
7	Kampar Kiri Hilir	278
8	Kampar Kiri Hulu	261
9	Kampar Kiri Tengah	246
10	Kampar Timur	238
11	Kampar Utara	270
12	Perhentian Raja	282
13	Rumbio Jaya	342
14	Salo	321
15	Siak Hulu	268
16	Tambang	262
17	Tapung	327
18	Tapung Hilir	209
19	Tapung Hulu	271
20	XIII Koto Kampar	285
21	Koto Kampar Hulu	203
Total		6.021

Sumber : PT PLN (Persero) Area Pekanbaru Rayon Bangkinang Tahun 2018

Pada Tabel I.3 dapat dipahami bahwa kecamatan Bangkinang memiliki permintaan pasang baru listrik terbanyak pada tahun 2017. Tentu dengan banyaknya permintaan penyambungan listrik baru tersebut akan meningkatkan pertumbuhan pelanggan PLN setiap tahunnya.

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

Namun pertumbuhan pelanggan PLN yang begitu pesat tersebut, tidak diikuti dengan kepuasan pelanggan terhadap pelayanannya. Pada saat sekarang ini PLN mendapat banyak sorotan dan keluhan dari masyarakat termasuk PLN Rayon Bangkinang. PLN menempati peringkat ke enam sebagai pengaduan konsumen terbanyak ke YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia), dengan 58 kasus (5,63%) pada Tahun 2016. Pengaduan tersebut mengenai permasalahan yang sama yaitu ketidakjelasan soal pemasangan baru, biaya tambahan yang tidak transparan dan tidak memiliki standar karena dikelola oleh pihak ketiga, pemadaman listrik, dan sebagainya. (*Sumber : www.ylki.or.id* diakses pada 9 Agustus 2017 pukul 19.41 WIB)

Pada PT PLN Rayon Bangkinang terdapat beberapa permasalahan berupa keterlambatan pelayanan, ketidakpastian waktu dan biaya pelayanan sampai adanya mafia-mafia listrik yang tentunya merugikan pelanggan dari pihak PLN sendiri. Fenomena tersebut akan menimbulkan opini-opini negatif dari pelangggan.

Dalam proses pelayanan pasang baru pun tidak luput dari masalah. Banyak pelanggan mengeluhkan tentang tarif pasang baru yang tinggi. Seperti yang dialami warga Desa Sungai Agung Kecamatan Tapung, masyarakat mengeluhkan untuk mendapatkan listrik mereka harus membayar Rp 5.500.000. Padahal menurut Ketua Asosiasi Kontraktor Listrik Indonesia (AKLI) Kabupaten Kampar, untuk biaya standar pemasangan instalasi listrik

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

dikenakan biaya sebesar Rp 250.000 per titiknya. (*Sumber: www.halloriau.com*, diakses pada 12 Oktober 2017 Pukul 20.08 WIB)

Selain permasalahan tarif pasang baru tersebut, masyarakat mengeluhkan keterlambatan pemasangan listrik. Pada bulan oktober 2016, PLN di laporkan salah seorang warga bernama Rustam ke Ombudsman RI Provinsi Riau karena keterlambatan penyambungan listrik baru. (*Sumber : WahanaRiau.com*, diakses pada 9 Oktober 2017 Pukul 20.21 WIB).

Pada tahun 2017 dari total permintaan penyambungan listrik baru 6.021 calon pelanggan, terjadi keterlambatan pemasangan listrik di 1.611 rumah pelanggan baru. Sementara untuk pelanggan yang telah teraliri listrik sebanyak 4.410. Berikut tabel jumlah permintaan pelanggan yang telah teraliri listrik tahun 2017 :

Tabel I.4 Data Laporan Jumlah Penyambungan Listrik Pada Rayon Bangkinang Kabupaten Kampar Tahun 2017

No.	Bulan	Jumlah Penyambungan	Persentase (%)
1	Januari	409	6,79%
2	Februari	306	5,08%
3	Maret	310	5,14%
4	April	347	5,76%
5	Mei	313	5,19%
6	Juni	346	5,74%
7	Juli	358	5,94%
8	Agustus	421	6,99%
9	September	381	6,32%
10	Oktober	405	6,72%
11	November	398	6,51%
12	Desember	416	6,90%
Total		4.410	73,08%

Sumber : PT PLN (Persero) Area Pekanbaru Rayon Bangkinang Tahun 2018

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

Dari Tabel diatas, dipaparkan bahwa pada bulan Januari sampai bulan Desember 2017, permintaan pelanggan pasang baru yang telah dialiri listrik sebanyak 4.410 (73,08 %) dari seluruh total permintaan sebanyak 6.021 calon pelanggan. Pada bulan Januari sebanyak 409 pelanggan(6,79 %), Februari dengan 306 pelanggan (5,08%), Maret sebanyak 310 pelanggan (5,14 %), April 347 pelanggan (5,76 %), Bulan Mei 313 pelanggan (5,19 %), pada bulan Juni sebanyak 346 pelanggan (5,74 %), Juli sebanyak 358 pelanggan (5,94 %), Agustus sebanyak 421 pelanggan (6,99%), Bulan September dengan 381 pelanggan (6,32%), Oktober sebanyak 405 pelanggan (6,72%), November sebanyak 398 pelanggan (6,41%), serta pada bulan Desember pelanggan yang telah teraliri listrik sebanyak 416 pelanggan (6,90 %).

Keterlambatan pemasangan yang dilakukan oleh pihak PLN Rayon Bangkinang, tentunya menimbulkan keluhan masyarakat yang telah menunggu lama. Tidak jarang terkadang masyarakat harus menunggu 2 sampai 3 bulan dari batas waktu yang telah ditetapkan. Berikut jumlah pelanggan dengan realisasi pelaksanaan pemasangan listrik yang melebihi dari waktu yang telah ditetapkan :

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

Tabel I.5 Rekapitulasi Data Laporan Pelanggan yang di Tangguhkan Penyambungannya Pada Rayon Bangkinang Kabupaten Kampar Tahun 2017

No.	BULAN	JUMLAH PELANGGAN				
		Minggu I	Minggu II	Minggu III	Minggu IV	Jumlah
1	Januari	11	45	29	64	149
2	Februari	23	31	30	12	96
3	Maret	12	12	30	16	70
4	April	11	11	27	18	67
5	Mei	34	19	38	22	113
6	Juni	21	7	37	11	76
7	Juli	21	13	75	89	198
8	Agustus	45	60	37	134	276
9	September	53	119	82	69	323
10	Oktober	36	17	42	32	127
11	November	13	45	10	14	82
12	Desember	14	21	25	17	77
Total Keseluruhan						1654

Sumber : PT PLN (Persero) Area Pekanbaru Rayon Bangkinang Tahun 2018

Berdasarkan Tabel I.5 dapat diketahui bahwa tahun 2017, pelanggan yang pemasangannya melebihi dari batas waktu yang ditetapkan di Kabupaten Kampar sebanyak 1.654 rumah. Pada bulan Januari berjumlah 149 rumah, Februari mengalami penurunan menjadi 96 rumah, kemudian bulan Maret sebanyak 70 rumah, Pada bulan April kembali mengalami penurunan menjadi 67 rumah, sedangkan pada bulan Mei mengalami peningkatan menjadi 113 rumah, kemudian pada bulan Juni mengalami penurunan menjadi 76 rumah, pada bulan Juli mengalami peningkatan kembali sebanyak 198 rumah, pada bulan Agustus sebanyak 276 rumah, bulan September meningkat menjadi 323 rumah, pada bulan Oktober menurun menjadi 127

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

rumah, kemudian pada bulan November sebanyak 82 rumah, serta pada bulan desember sebanyak 77 rumah yang ditunda pemasangannya.

Menurut petugas PLN Rayon Bangkinang, keterlambatan pemasangan tersebut disebabkan oleh perluasan jaringan, memperbesar kapasitas trafo, dan alamat yang tidak diketahui. Sehingga tak jarang bila pelanggan harus menunggu hingga 20 hari, 40 hari atau 100 hari. Sedangkan untuk 1.611 rumah masih dalam daftar tunggu.

Padahal dalam SOP Penyambungan Listrik Baru menyebutkan bahwa waktu pelayanan untuk penyambungan listrik baru adalah 5 hari untuk penyambungan tanpa perluasan jaringan atau memperbesar kapasitas trafo distribusi, 15 hari untuk penyambungan dengan perluasan jaringan dan memperbesar kapasitas trafo, serta 25 hari waktu yang diperlukan untuk penyambungan listrik dengan perluasan jaringan dan pembangunan atau memperbesar kasitas trafo dengan penarikan tegangan. Waktu penyambungan tersebut dihitung sejak calon pelanggan membayar Biaya Penyambungan (BP), Jaminan Langganan (JL), serta materai.

Keterlambatan pemasangan listrik tersebut, tentunya akan menimbulkan keluhan masyarakat yang akan berdampak pada kualitas pelayanan. Berikut daftar laporan keluhan pelanggan PT PLN (Persero) Rayon Bangkinang Kabupaten Kampar dapat dilihat pada tabel 1.5 :

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

Tabel I.6 Laporan Keluhan Pelanggan pada PT PLN (Persero) Rayon Bangkinang Tahun 2017

Bulan	Laporan Keluhan Pelanggan pada PT PLN (Persero) Rayon Bangkinang			
	Pelayanan Komunikasi melalui Telephone	Lambatnya Penanganan Pasang baru, Perubahan Daya	Pemadaman Listrik, Kesalahan Pencatatan Meteran	Jumlah
Januari	19	20	12	51
Februari	11	13	24	48
Maret	8	18	15	41
April	12	11	18	41
Mei	17	9	16	42
Juni	6	12	13	31
Juli	23	21	24	68
Agustus	14	20	27	61
September	12	23	30	65
Oktober	18	17	21	56
November	15	25	18	58
Desember	20	19	23	62
Total	175 Keluhan	208 Keluhan	241 Keluhan	624 Keluhan

Sumber : PT PLN (Persero) Area Pekanbaru Rayon Bangkinang Tahun 2018

Dari tabel diatas, dapat dilihat adanya keluhan-keluhan pelanggan pada PT PLN (Persero) Rayon Bangkinang, dengan berbagai macam keluhan yang dirasakan. Untuk keluhan terkait pasang baru mencapai 208 keluhan dengan tingkat ketidakpuasan pelanggan yang paling tinggi terdapat pada bulan November yaitu 25 keluhan pelanggan.

Pemberian pelayanan yang dapat diberikan oleh PT PLN bergantung pada permintaan masyarakat terkait keluhan yang disampaikannya dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, karena

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

tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan merupakan faktor yang sangat penting dalam mengembangkan suatu sistem layanan yang tanggap terhadap masyarakat.

Untuk memenuhi kepuasan masyarakat perlu ada perbaikan kualitas pelayanan dalam penyambungan listrik baru. Hal ini merupakan tujuan utama dalam pemberian pelayanan. Salah satu perbaikan tersebut dengan mencari faktor-faktor penyebab dalam permasalahan keterlambatan dan memberikan solusi terhadap permasalahan yang ada.

Kualitas pelayanan yang baik adalah dimana saat perusahaan tidak hanya sekedar mencari keuntungan tetapi mampu memberikan pelayanan yang memuaskan agar terpenuhinya permintaan dan harapan masyarakat.

Berdasarkan pengamatan penulis mengenai pelayanan penyambungan listrik baru pada PT PLN (Persero) Rayon Bangkinang, terjadi permasalahan keterlambatan pemasangan listrik yang menimbulkan keluhan masyarakat sehingga pelayananpun menjadi kurang memuaskan.

Bertitik tolak dari permasalahan diatas, penulis tertarik untuk mengetahui Faktor penyebab keterlambatan pelayanan penyambungan listrik baru. Sehingga menjadi latar belakang penulis untuk mengadakan penelitian dengan judul **"ANALISIS FAKTOR PENGHAMBAT PELAYANAN PENYAMBUNGAN LISTRIK BARU PADA PT PLN (PERSERO) AREA PEKANBARU RAYON BANGKINANG KABUPATEN KAMPAR"**

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
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.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah diatas, maka perumusan masalah adalah sebagai berikut : "Apa faktor penyebab keterlambatan pelayanan dalam penyambungan listrik baru pada PT PLN (Persero) Area Pekanbaru Rayon Bangkinang Kabupaten Kampar ?"

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian yang ingin dicapai yaitu : untuk menganalisa faktor penyebab keterlambatan pelayanan dalam penyambungan listrik baru pada PT PLN (Persero) Area Pekanbaru Rayon Bangkinang Kabupaten Kampar.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi peneliti, dapat menambahkan wawasan khususnya pada ilmu Administrasi Negara. Dan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan serta pengalaman yang penulis dapat selama mengikuti perkuliahan maupun selama mengadakan penelitian;
2. Bagi instansi, diharapkan dapat memberikan informasi bagi instansi tempat penelitian agar menjadi cerminan dan bisa memberikan manfaat untuk melakukan perbaikan demi perbaikan agar menjadi instansi yang lebih baik.
3. Bagi Universitas, diharapkan dapat menambah kepustakaan dan dapat bermanfaat bagi orang lain nantinya.

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

1.5 Sitematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini, penulis susun kedalam enam bab dan masing-masing bab terdiri beberapa sub bab seperti diuraikan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Mendeskripsikan tentang pendahuluan yang terdiri dari latar belakang yang merupakan informasi secara garis besar tentang apa yang terjadi di lapangan dengan apa yang seharusnya menyangkut penelitian ini, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serat gambaran umum sistematika penulisan proposal penelitian.

BAB II : KERANGKA TEORI

Pada bab ini menjelaskan pengertian dan teori-teori yang mendasari dan berkaitan dengan pembahasan dalam penelitian ini, yang digunakan sebagai pedoman dalam menganalis masalah. Teori-teori yang digunakan berasal dari literatur-literatur yang ada baik dari perkuliahan maupun sumber lain.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini merupakan bab yang menjelaskan tentang bentuk penelitian, waktu dan tempat penelitian, jenis dan sumber data, Subjek penelitian, teknik pengumpulan data, metode analisis data, serta teknik keabsahan data.

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

BAB IV : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Bab ini merupakan bab yang berisikan keberadaan kantor PT PLN (Persero) Area Pekanbaru Rayon Bangkinang Kabupaten Kampar, struktur organisasi, dan uraian tugas serta keadaan pegawai atau karyawan.

BAB V : PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Bab ini memuat hasil dari penelitian, pembahasan yang dilakukan.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini merupakan bab penutup yang berisikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran.

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.