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 II

KERANGKA TEORI

2.1 Pelayanan

Dalam memenuhi kebutuhan hidupnya, manusia akan selalu berinteraksi dan melakukan aktivitas-aktivitas dengan orang lain. Aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indera dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan.

Menurut Sinambela (2011 : 4), pelayanan diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pelayanan adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. pelayanan terdiri dari suatu rangkaian kegiatan atau proses yang berlangsung secara rutin dan meliputi seluruh orang dalam masyarakat. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

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

2.2 Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrasi) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Menurut UU No 25 tahun 2009, 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, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Santoso (2009 : 58), pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang diselenggarakan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemerintah selaku pihak yang memberikan pelayanan, diharapkan dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat. Karena tujuan dari pelayanan publik adalah kepuasan.

Menurut Sinambela (2011 : 6), secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari hal-hal sebagai berikut:

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan;

2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
3. Kondisional, yakni pelayanan dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efiensi dan efektivitas;
4. Kesamaan Hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

Bambang Istianto (2011 : 111) mengatakan bahwa sendi-sendi tatalaksana pelayananan publik, pada hakekatnya merupakan penerapan prinsip-prinsip pokok sebagai dasar yang menjadi pedoman dalam perumusan tatalaksana dan penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik.

Dalam penerapan pelayanan publik dibutuhkan prinsip-prinsip yang dapat menjadi landasan bagi pemenuhan kebutuhan masyarakat. Dengan adanya prinsip maka tujuan dari terselenggaranya pelayanan publik akan mudah tercapai.

Di dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip:

1. Kesederhanaan

   Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

   Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:

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

a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.

b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan publik.

c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian Waktu

   Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

   Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Keamanan

   Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab

   Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

   Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. Kemudahan Akses

© 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.

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

   Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

    Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti: parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Hakikat pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kebaikan Aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Asas pelayanan publik adalah untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas pelayanan sebagai berikut :

1. Transparansi : Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
2. Akuntabilitas : Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

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.

3. Kondisional : Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsi dan efisiensi dan efektifitas;
4. Partisipatif : mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
5. Keseimbangan Hak dan Kewajiban : Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban di masing-masing pihak.

2.3 Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah pelayanan yang memuaskan pelanggan.Salah satu indikator adanya kepuasan pelanggan adalah tidak adanya keluhan pelanggan. Sutopo (2006 : 29)

Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah “excellen service” yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik.Disebut baik dan sangat baik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi, pelayanan pada dasarnya memiliki aturan pelayanan.

Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan focus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan prima sekarang sering diberikan oleh instansi pemerintah di dasarkan dengan Aksioma bahwa “pelayanan adalah pemberdaya”. Jika pada sektor bisnis atau swasta pelayanan berorientasi pada profit atau keuntungan perusahaan. Tetapi

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

pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pada dasarnya tidaklah mencari keuntungan, tetapi memberikan pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat.

Pelayanan prima memperhatikan kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan, agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan.

2.4 Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler, (dalam Napitupulu, 2012:163) "Kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten".

Tjiptono (dalam Sedarmayanti, 2009:265) berpendapat bahwa kualitas berarti :

1. Kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan
2. Kecocokan untuk pemakaian
3. Perbaikan/penyempurnaan berkelanjutan
4. Bebas dari kerusakan/cacat
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat
6. Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

Menurut pengertian diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi yang dinamis, dari suatu tingkat kesempurnaan yang diharapkan dari suatu produk atau jasa dalam upaya untuk memenuhi

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

keinginan pelanggan. Setiap kegiatan yang dilaksanakan pasti memiliki tujuan yang ingin dicapai, selain pencapaian tujuan secara efektif dan efesien, juga senantiasa berorientasi kepada suatu hasil yang memiliki kualitas yang baik.

Menurut Zeithhaml, Berry, dan Pasuraman di dalam buku Hardiyansyah (2011:46), terdapat indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

1. Tangiable (berwujud) : Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Indikatornya :
   a. Penampilan petugas/ aparatur dalam melayani pelanggan
   b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
   c. Sosialisasi yang dilakukan kepada pelanggan terkait dengan kebijakan
   d. Kedisiplinan petugas/ aparatur dalam melakukan pelayanan
   e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
   f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. Reliability (Kehandalan): Kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Indikatornya :
   a. Kecermatan petugas dalam melayani
   b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
   c. Kemampuan petugas/aparatur dalam memberikan pelayanan yang bersifat jelas dan terpercaya.

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
UIN SUSKA RIAU

d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

3. Responsiveness (ketanggapan): Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Indiktaronya :
   a. Merespon setiap pelanggan/ pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
   b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
   c. Petugas/aparatur melakukan penanganan dengan tepat
   d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
   e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
   f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
4. Assurance (jaminan) : kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Indikatornya adalah:
   a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
   b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
   c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
   d. Petugas memberikan jamina kepastian biaya dalam pelayanan
5. Emphaty (Empati) : sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Indikatornya adalah :
   a. Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon
   b. Petugas melayani dengan sikap ramah
   c. Petugas melakukan komunikasi yang baik dengan para pelanggan

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

d. Petugas melayani dengan tdiak diskriminatif (membeda-bedakan)

e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dalam hal ini ada dua faktor utama yang mempengaruhi kalitas pelayanan, yaitu expected service dan perceived service.

Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan.

2.5 Standar Pelayanan

Setiap penyelenggaraan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib di taati oleh pemberi dan penerima pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur Pelayanan;

   Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu Penyelesaian;

© 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.

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk penganduan.

3. Biaya Pelayanan;

   Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk Pelayanan;

   Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan Prasarana;

   Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan;

   Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

2.6 Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Di dalam suatu pelayanan biasanya terdapat kendala-kendala yang menyebabkan pelayanan tersebut tidak berjalan dengan maksimal. Lemahnya pelayanan publik menurut Moenir (2015 : 40) diantaranya adalah :

1. Tidak atau kurangnya kesadaran terhadap tugas atau kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya, akibatnya mereka berjalan dan melayani seenaknya (santai), padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sudah gelisah. Akibat wajar inilah tidak adanya disiplin kerja;

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
UIN SUSKA RIAU

2. Sistem, prosedur dan metode kerja yang tidak ada, tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya;
3. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi kesimpangansiuran penanganan tugas, tumpang tindih atau tercecernya tugas tidak ada yang menangani;
4. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi kebutuhan hidup meskipun secara minimal. Akibatnya pegawai tidak tenang dalam bekerja, berusaha mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja dengan cara lain "menjual" jasa pelayanan;
5. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya. Akibatnya hasil kerja tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan;
6. Tidak tersedianya pelayanan yang memadai. Akibatnya pekerjaan menajadi lamban, waktu banyak hilang dan penyelesaian masalah terlambat.

Menurut Moenir (2015 : 88) pelayanan harus memenuhi beberapa faktor pendukung agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan sebagaimana mestinya, yaitu :

1. Faktor Kesadaran

Kesadaran merupakan suatu proses berpikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian.

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
UIN SUSKA RIAU

Kesadaran berfungsi sebagai acuan dasar yang melandasi dalam perbuatan atau tindakan yang berikutnya. Adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak. Kehendak dalam lingkungan organisasi kerja tertuang dalam bentuk tugas, baik tertulis maupun tidak tertulis, mengikat semua orang dalam organisasi kerja.

Kesadaran kerja merupakan kesadaran dalam pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawabnya yang menyangkut penyelesaian dan pemberian hasil laporan kerja yang tepat dalam usaha meningkatkan hasil kerja. Kesadaran membawa dampak yang sangat positif terhadap organisasi dan pekerjaan itu sendiri. Kesadaran menjadi sumber kesungguhan dan disiplin dalam melakasanakan tugas, sehingga hasilnya dapat diharapkan memenuhi standar yang telah ditetapkan baik dalam perwujudan standar pelaksanaan maupun standar operasional.

2. Faktor Aturan

Aturan merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang lain. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan.

Aturan pada sebuah organisasi memiliki fungsi untuk mengikat semua anggota agar dapat berjalan sesuai dengan aturan Sehingga nantinya organisasi tersebut bisa memiliki arah dan tujuan. Dalam organisasi aturan menyangkut segala ketentuan baik tertulis dalam organisasi yang meliputi

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.

waktu kerja, kedisiplinan dalam melakukan pekerjaan, memberikan sanksi terhadap pelanggaran kerja, serta ketentuan lain yang telah ditetapkan.

3. Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks. Oleh karena itu organisasi yang dimaksud di sini tidak dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerja yang mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

Organisasi melakukan pengaturan struktur yang menggambarkan hierarki pertanggung jawaban, pembagian kerja yang berdasarkan keahlian dan fungsinya pada masing-masing bagian sesuai dengan tugas yang ditetapkan serta usaha pengembangan organisasi. Selain itu oraganisasi juga mengatur sistem, prosedur, dan metode yang berfungsi sebagai tata cara atau tata kerja agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan lancar dan berhasil dengan baik.

4. Faktor Pendapatan

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan fikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu.

Faktor pendapatan mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan. Dimana apabila faktor ini tidak diperhatikan bahkan tidak mencukupi untuk

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.

kebutuhan fisik minimum, maka akan menimbulkan keresahan dan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan, sehingga karyawan tersebut dengan terpaksa melakukan pekerjaan tambahan di luar bidang tugasnya, agar terpenuhi kebutuhan hidupnya.

5. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Faktor kemampuan karyawan mempengaruhi kualitas pelayanan karena pada umumnya para karyawan yang mempunyai kemampuan dan keterampilan inilah yang sehari-hari menjalankan tugas di bidang pelayanan dan berhadapan langsung dengan masyarakat. Dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai, maka pelaksanaan tugas atau pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak. Kemampuan karyawan dapat ditingkatkan dengan pemberian bimbingan dan petunjuk-petunjuk kerja, mengadakan pendidikan dan latihan khusus pegawai.

6. Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pembantu sosial dalam rangka kepentingan orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja tersebut. Faktor ini mempengaruhi kualitas pelayanan karena merupakan alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan. Disamping itu, sarana pelayanan juga mempunyai fungsi untuk mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, meningkatkan produktivitas, menimbulkan

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

kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan, dan menimbulkan perasaan kepuasan.

2.7 Kepuasan Pelanggan

Setiap penyelenggaraan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib di taati oleh pemberi dan penerima.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Menurut Sedarmayanti (2009 : 264) Jika pelanggan merasakan :

1. Kinerja di bawah harapan, pelanggan akan kecewa;
2. Kinerja sesuai harapan, pelanggan akan puas;
3. Kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas, senang atau gembira.

Kemudian Sedarmayanti (2009 : 266) juga menyebutkan, dalam agenda perilaku pelayanan prima, fakta penting kepuasan pelanggan terdiri dari :

1. Kepuasan pelanggan adalah alat ampuh bagi kehidupan organisasi;
2. Pelanggan harus diberi pelayanan terbaik dan seoptimal mungkin;
3. Kepuasan pelanggan memerlukan upaya kerja professional yang mantap;
4. Memuaskan pelanggan adalah tanggung jawab semua pihak;
5. Pelayanan yang memuaskan adalah tindakan bukan advertensi.

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

2.8 BUMN

BUMN merupakan sebuah instansi yang berperan penting dalam melakukan pelayanan publik di Indonesia, BUMN berperan langsung dalam kelangsungan hidup orang banyak, khususnya yang disediakan oleh pemerintah. Selain itu BUMN juga memegang peran penting dalam perekonomian terutama dalam menjaga ketersediaan bahan-bahan pokok yang dibutuhkan oleh publik atau masyarakat, bahkan masyarakat berharap BUMN mampu menjaga kestabilan harga suatu produk seperti harga barang dan jasa yang stabil tidak naik turun dan tidak lebih kurang.

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) merupakan salah satu instansi pemerintah yang melaksanakan perannya sebagai pemberi layanan publik. Meurut Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 Tentang Badan Usaha Milik Negara, BUMN sebagai badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh negara melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan.

BUMN memiliki maksud dan tujuan, sebagaimana telah disebutkan oleh pasal 2 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 Tentang Badan Usaha Milik Negara, maksud dan tujuan pendirian BUMN adalah :

1. Memberikan sumbangan bagi perkembangan perekonomian nasional pada umumnya dan penerimaan negara khususnya;
2. Mengejar keuntungan;

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
UIN SUSKA RIAU

3. Menyelenggarakan kemanfaatan umum berupa penyediaan barang atau jasa yang bermutu tinggi dan memadai bagi pemenuhan hajat hidup orang banyak;
4. Menjadi perintis kegiatan-kegiatan usaha yang belum dapat dilaksanakan oleh sektor swasta dan koperasi;
5. Turut aktif memberikan bimbingan dan bantuan kepada pengusaha golongan ekonomi lemah, koperasi dan masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa BUMN memiliki peran sebagai pemberi sumbangan bagi perekonomian negara.Selain sebagai kontributor pendapatan bagi negara, BUMN juga memiliki peran sebagai pemberi layanan kepada masyarakat atau publik.

2.9 Tahapan Layanan Penyambungan Listrik Baru PT PLN (Persero)

Tahapan pengajuan permohonon penyambungan listrik baru, sebagai berikut:

1. Calon Pelanggan daftar online ke www.pln.co.id atau contact center PLN 123 atau ke kantor PT PLN (Persero). dan mendapatkan kode konfirmasi dan norek pembayaran;
2. Calon pelanggan melakukan pembayaran via bank atau loket PT PLN (Persero);
3. Konfirmasi pembayaran biaya pasang baru listrik kepada call center 123 atau petugas pelayanan PT PLN (Persero);

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

4. Petugas melakukan survey ke lokasi calon pelanggan, dan dari hasil survey akan diketahui kondisi secara teknis dilokasi tersebut. Jika secara teknis memungkinkan, akan diterbitkan surat ijin penyambungan.
5. Pelanggan mengurus Sertifikat Laik Operasi;
6. Jika semua persyaratan telah dipenuhi, permohonan kemudian ditindaklanjuti oleh bagian Teknik penyambungan. Petugas kemudian memproses permohonan pasang baru dengan mencetak perintah kerja dan berita acara. Petugas teknik memerintahkan Instalatir untuk melakukan pemasangan.
7. Instalatir listrik melakukan pemasangan listrik dirumah calon pelanggan baru.

Kemudian berdasarkan SOP Percepatan Penyambungan Listrik Baru, waktu pelayanan penyambungan baru akan dilaksanakan dengan waktu paling lama penyambungan hingga menyala yaitu sebagai berikut :

1. 5 hari, yaitu waktu yang diperlukan untuk penyambungan yang langsung dapat disambung dari jaringan listrik yang sudah ada ke instalasi milik pelanggan, tanpa perluasan jaringan maupun tanpa perlu membangun atau memperbesar kasitas trafo distribusi.
2. 15 hari, yaitu waktu yang diperlukan untuk penyambungan dari jaringan listrik yang sudah ada keinstalasi milik pelanggan dengan perluasan jaringan tanpa perlu membangun atau meperbesar kapasitas trafo distribusi.

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

3. 25 hari, yaitu waktu yang diperlukan untuk penyambungan dari jaringan listrik yang sudah ada ke instalasi milik pelanggan dengan perluasan jaringan dan perlu membangun atau memperbesar kapasitas trafo distribusi dengan penarikan tegangan menengah, bila ada, maksimal 3 gawang atau 150 meter.

Waktu pelasanaan tersebut di atas dihitung sejak calon penggan atau pelanggan membayar biaya penyambungan (BP) dan jaminan langganan (JL), serta materai. Pembayaran BP dan Jl dapat melalui fasilitas bank seperti ATM dan fasilitas *on-line* bank lainnya menggunakan kode bayar yang diperoleh saat calon pelanggan mendaftar permohonan penyambungan baru.

2.10 Pandangan Pelayanan Dalam Islam

Pelayanan seharusnya tidak hanya bertujuan memberikan kepuasan, tetapi juga harus sesuai dengan hukum syara'. Dan pelayanan juga terkait dengan profesionalisme. Profesionalisme biasa diartikan secara sederhana adalah suatu pandangan untuk selalu berfikir, berpendirian, bersikap dan bekerja sungguh-sungguh, dengan disiplin, jujur, dan penuh dedikasi untuk mencapai hasil kerja yang memuaskan. Allah SWT mencintai mereka yang bekerja dengan profesional, sebagaimana HR. Baihaqi :

"Rasulullah SWA bersabda : "Sesungguhnya Allah SWT mencintai jika seseorang dari kalian bekerja, maka ia itqon (profesional) dalam pekerjaannya" (HR Baihaqi)

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

Selanjutnya Rasulullah SWA juga menjelaskan ancaman untuk orang yag tidak mendelegasikan pekerjaan kepada yang bukan ahlinya, Dalam HR. Bukhori:

"Rasulullah SWA bersabda : "Jika sebuah urusan diberikan kepada yang bukan ahlinya, maka tunggulah kehacurannya" (HR Bukhori)

Berdasarkan hadist diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan di dalam Islam berkaitan dengan profesionalitas. Allah SWT sangat menyukai hambanya yang bekerja sesuai dengan keahlian yang dimilikinya dan melakukan pekerjaan secara profesional (itqon). Karena suatu pekerjaan akan menjadi sarana untuk mendapatkan surga bagi orang yang mengerjakannya, yaitu orang yag profesional, bersungguh-sungguh, dan tekun. Diantara bentuknya adalah, tuntas melaksanakan pekerjaan yang diamanakan kepadanya, memiliki keahlian di bidangnya, dan sebagainya. Dalam hadits Rasulullah bersabda, yang artinya : *"Sesungguhnya Allah mencintai seorang hamba yang apabila ia bekerja, ia menyempurnakan pekerjaannya" (HR. Tabrani)*

Dalam melaksanakan pelayanan kepada orang lain sebaiknya ikhlas tanpa mengharapkan sesuatu dari yang dialayani (masyarakat) dengan arti tanpa adanya pungutan lebih dari biaya yang harus dikeluarkan untuk mendapatkan pelayanan yang prima. Allah SWT memberikan siksaan yang pedih bagi orang-orang yang memanipulasi atau menutupi hal yang benar karena hal tersebut riba, sebagaimana firman Nya dalam surat Al-Mutaffifi ayat 1-6 yaitu :

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.

وَيۡلٞ لِّلۡمُطَفِّفِينَ ١ ٱلَّذِينَ إِذَا ٱكۡتَالُواْ عَلَى ٱلنَّاسِ يَسۡتَوۡفُونَ ٢ وَإِذَا
كَالُوهُمۡ أَو وَّزَنُوهُمۡ يُخۡسِرُونَ ٣ أَلَا يَظُنُّ أُوْلَٰٓئِكَ أَنَّهُم مَّبۡعُوثُونَ ٤
لِيَوۡمٍ عَظِيمٖ ٥ يَوۡمَ يَقُومُ ٱلنَّاسُ لِرَبِّ ٱلۡعَٰلَمِينَ ٦

Artinya : *1. Celakalah bagi orang-orang yang curang (dalam menakar dan menimbang); 2. (yaitu) orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang lain mereka minta dicukupkan; 3. Dan apabila mereka menakar atau menimbang (untuk orang lain), mereka mengurangi; 4. Tidaklah mereka itu mengira, bahwa sesungguhnya mereka akan dibangkitkan; 5. Pada suatu hari yang besar; 6. (yaitu) pada hari (ketika) semua orang bangkit menghadap Tuhan seluruh alam.*

2.11 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini, penulis memaparkan tiga penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan permasalahan yang diteliti tentang Faktor-faktor Penghambat Pelayanan Penyambungan Listrik Baru Pada PT PLN (Persero) Area Pekanbaru Rayon Bangkinang Kabupaten Kampar.

Markoni (2015) memaparkan dalam jurnalnya Analisis Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) Terhadap Proses Pemasangan Listrik Prabayar (Studi Kasus PT PLN WS2JB Rayon Sukarami), dengan hasil penelitian yaitu PT PLN (Persero) WS2JB Rayon Sukarami dapat memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan untuk pemasangan listrik prabayar. Dengan

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

nilai skor sebesar 83,93 untuk variabel kualitas pelayanan dan 85.05 untuk variabel tingkat kepuasan pelanggan.

Perbedaannya yaitu Markoni memfokuskan penelitian pemasangan listrik prabayar pada 2 variabel yaitu kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pelanggan. Sementara penulis memfokuskan penelitian pada faktor penyebab keterlambatan pemasangan listrik.

Selvi Mirthawati Setyorini (2015) dengan judul skripsi Kualitas Pelayanan Pasang Baru Listrik Prabayar Bagi Calon Pelanggan Rumah Tangga PT PLN (Persero) Rayon Kalisat di Kecamatan Sumber Jambe (Skripsi : Universitas Jember Jawa Timur). Selvi meneliti bagaimana kualitas pelayanan pasang baru pada PT PLN Rayon Kalisat dengan menggunakan metode penelitian deskriptif dan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan yang buruk dengan skor serqual -1. Dari perolehan hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima atau dirasakan oleh responden kurang dari harapan responden.

Perbedaan penelitian selvi dan penulis adalah penulis meneliti faktor-faktor penyebab keterlambatan penyambungan listrik baru dengan metode deskriptif kualitatif sedangkan selvi meneliti kualitas pelayanan penyambungan listrik baru dengan metode deskriptif kuantitaf.

Syaiful Asri (2014) dalam skripsi berjudul Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor PT PLN (Persero) WRKR Rayon Bangkinang Kabupaten Kampar (Skripsi: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau), dengan hasil penelitian “Kurang Baik” dari tanggapan 200 responden. Dilihat

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 (a) Prosedur Pelayanan “Kurang Baik” (106 responden (35,3 %). (b) waktu penyelesaian “kurang baik” (117 responden (39%)). (c) biaya pelayanan “Kurang Baik” (48 responden (24%)). (d) Produk Pelayanan “Baik” (70 responden (23,3%)). (e) Sarana dan Prasarana “Baik” (154 responden (25,6%)). (f) Kompetensi petugas “kurang baik” (122 responden (30,5%)).

Perbedaan penelitian diatas dengan penelitian penulis yaitu penulis meneliti faktor-faktor penghambat pelayanan penyambungan listrik baru. Sementara penelitian Syaiful Asri, tentang keseluruhan pelayanan pelanggan di PT PLN (Persero) Rayon Bangkinang Kabupaten Kampar.

2.12 Definisi Konsep

Definisi konsep adalah istilah atau definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan, kelompok dan individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial. Melalui konsep, peneliti diharapkan dapat menyederhanakan pemikirannya dengan menggunakan suatu istilah untuk beberapa kejadian (event) yang berkaitan satu sama dengan lainnya. Dalam penelitian ini yang menjadi defenisi konsep adalah :

1. Pengertian Pelayanan dalam penelitian ini adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas secara langsung.
2. Faktor merupakan suatu keadaan yang menyebabkan atau mempengaruhi terjadinya sesuatu. Dalam penelitian ini adapun indikator yang digunakan untuk mengetahui faktor penyebab keterlambatan pelayanan pasang baru

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

adalah : faktor kesadaran, faktor aturan, faktor organisasi, faktor pendapatan, faktor kemampuan, dan faktor sarana pelayanan.

3. Listrik adalah daya atau kekuatan yang ditimbulkan oleh adanya pergesekan atau melalui proses kimia, dapat digunakan untuk menghasilkan panas atau cahaya, atau untuk menjalankan mesin.
4. Penyambungan listrik baru adalah pemasangan aliran listrik yang dilakukan oleh PLN sesuai dengan daya permintaan pelanggan baru.
5. Pelayanan PT PLN dalam penyambungan listrik baru adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan PT PLN Rayon Bangkinang untuk memenuhi tugasnya dalam melayani pelanggan pasang baru.

2.13 Konsep Operasional

Konsep operasional adalah batasan atau rincian-rincian kegiatan operasional yang dilakukan untuk mengatur variabel penelitian yang dapat diukur dan gejala-gejala yang memberikan arti pada variabel tersebut. Untuk mempermudah analisa agar mendapat kesatuan pengetahuan, maka penulis memperjelas tentang konsep yang akan dioperasionalkan dalam penelitian ini. Berikut dapat dilihat konsep operasional dibawah ini :

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
UIN SUSKA RIAU

Tabel II.1
Konsep Operasional

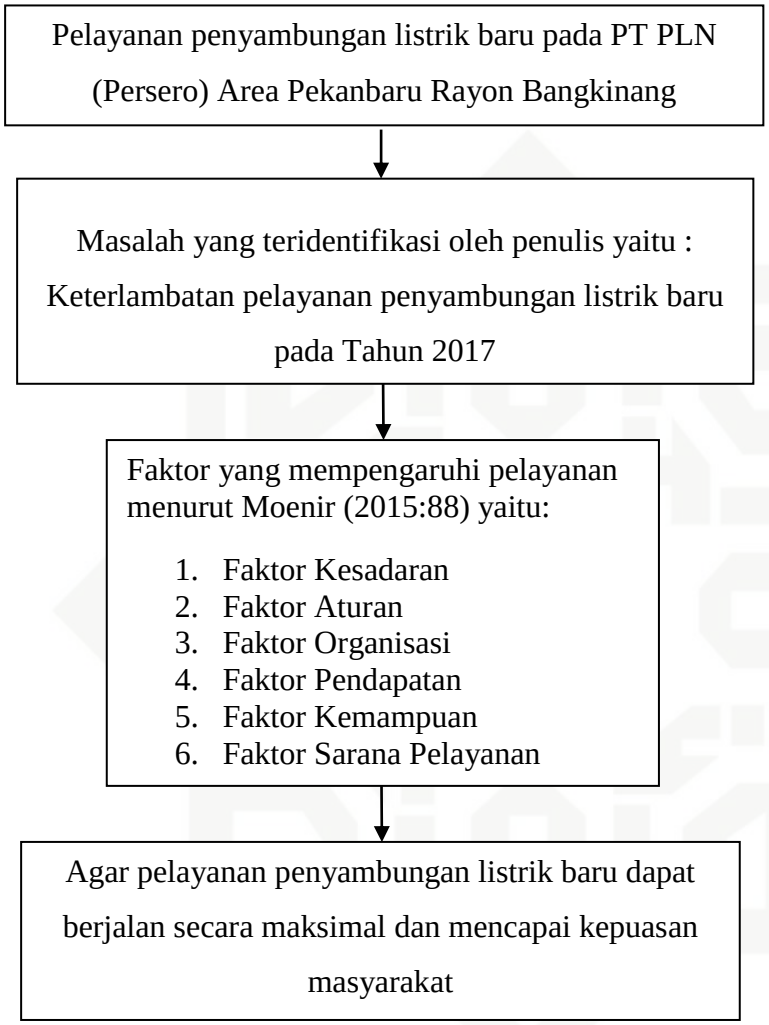
Variabel Penelitian	Indikator	Sub Indikator
1	2	3
Faktor Penghambat Pelayanan	a. Faktor Kesadaran	a. Sikap dan tingkah laku pegawai dalam pelaksanaan tugas b. Sikap ramah pegawai dalam pelayanan c. Tanggapan pegawai terhadap keluhan
	b. Faktor Aturan	a. Kedisiplinan dalam pelaksanaan kerja b. Ketepatan waktu sesuai dengan prosedur pelayanan c. Aturan biaya penyambungan listrik baru
	c. Faktor Organisasi	a. Pembagian kerja b. Rincian Aktivitas Pekerjaan c. Beban Kerja Karyawan
	d. Faktor Pendapatan	a. Gaji yang memuaskan b. Pemberian uang lembur c. Pemberian insentif atas kinerja pegawai
	e. Faktor Kemampuan	a. Kemampuan Teknis b. Kemampuan Non teknis
	f. Faktor Sarana Pelayanan	a. Sarana kerja yang memadai b. Fasilitas pelayanan c. Kelengkapan informasi

Sumber : Moenir Tahun 2015

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

2.14 Kerangka Pemikiran

Gambar II.1
Kerangka Pemikirann



Sumber : Data Diolah Oleh Penulis, Diadaptasi Dari Moenir (2015: 88)

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
UIN SUSKA RIAU