

## ABSTRAK

### ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PROGRAM LISTRIK PINTAR (PRABAYAR) DI PT. PLN (PERSERO) AREA PEKANBARU RAYON PANAM

Oleh:

**RIZKA MULYA**  
**11375202368**

*Penelitian ini dilakukan di PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru Rayon Panam, yang dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan Maret 2017. Adapun permasalahan dalam penelitian ini yaitu masih banyak keluhan dari pelanggan listrik Prabayar PLN Rayon Panam dan masih terdapat pelanggan yang belum mau beralih ke listrik Prabayar. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dan hambatan (kendala) dalam pelayanan publik program listrik pintar (Prabayar) di PT. PLN (Persero) Rayon Panam. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah teknik kuesioner, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisa data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan Deskriptif Kualitatif, yaitu menguraikan secara menyeluruh tentang data yang diperoleh dan dianalisa serta mengaitkan dengan teori sesuai dengan permasalahan yang ada, dan ditabulasi sesuai dengan susunan sajian data yang dibutuhkan untuk menjawab masing-masing masalah, lalu memberikan interpretasi terhadap hasil yang relevan, kemudian diambil kesimpulan dan saran. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan listrik Prabayar di PLN Rayon Panam sebanyak 71.507 pelanggan. Sampel penelitian sebanyak 100 responden, ditentukan berdasarkan rumus Slovin. Dan key informan dalam penelitian ini adalah Manajer PLN Rayon Panam, Supervisor Pelayanan Pelanggan PLN Rayon Panam, Pegawai bagian Pelayanan Pelanggan PLN Rayon Panam, dan Petugas Frontliner PLN Rayon Panam, serta pelanggan listrik Prabayar PLN Rayon Panam. Adapun variabel dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan, yang terdiri dari 5 indikator: 1. Tangible (berwujud), 2. Reliability (Kehandalan), 3. Responsiveness (Ketanggapan), 4. Assurance (Jaminan), 5. Emphaty (Empati). Berdasarkan rekapitulasi hasil penelitian jawaban responden mengenai kelima indikator tersebut, dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan publik program listrik pintar (Prabayar) di PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru Rayon Panam, dapat dikategorikan “Cukup Baik” (66,06%). Hal ini dilihat dari tanggapan responden dari total 29 pernyataan yang disebarkan melalui 100 kuesioner, reponden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 8.034%, yang menyatakan setuju sebanyak 37.48%, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 33.93%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 17.86%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 2.69%. Hambatan dalam penelitian ini ada yang berasal dari pihak PLN Rayon Panam (pemberi layanan) dan ada yang berasal dari masyarakat atau pelanggan (penerima layanan).*

**Kata kunci:** *Kualitas Pelayanan Publik, Listrik Pintar (Prabayar), Tangible (berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), Emphaty (Empati).*