

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi 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. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Selama ini pelanggan PLN khususnya pelanggan PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru Rayon Panam atau PLN Rayon Panam mendapat layanan listrik pascabayar, pelanggan menggunakan energi listrik terlebih dahulu dan membayar belakangan. Setiap bulan PLN harus mencatat meter, menghitung dan menerbitkan rekening pelanggan, melakukan penagihan dan memutus aliran listrik jika pelanggan terlambat atau tidak membayar rekening listrik.

Sedangkan pada listrik pintar (prabayar), pelanggan mengeluarkan biaya lebih dahulu untuk membeli energi listrik dari ATM sejumlah bank atau melalui loket pembayaran tagihan listrik online. Setelah mendapatkan 20 digit nomor pada nota pembelian, pelanggan dapat memasukkan nomor tersebut di Meter Prabayar (MPB) melalui sistem *token* (pulsa) atau *stroom* dilokasi pelanggan. Dan pelanggan dapat menikmati tenaga listrik sesuai nominal pulsa yang dibeli.

Sistem energi listrik (kWh) meter prabayar berbeda dengan kWh meter yang biasa dipakai (pascabayar). Karena MPB (Meter Prabayar) menyediakan informasi jumlah energi listrik (kWh) yang masih bisa dikonsumsi. Dan bisa ditambah sesuai kebutuhan dan keinginan pelanggan. Contoh kartu *voucher* listrik seperti yang terlihat pada **Gambar I.1**.

Gambar I.1 Contoh Kartu Token/ Voucher Listrik



Dalam fenomena di lapangan, inovasi listrik prabayar masuk dalam lima besar laporan terbanyak yang diterima Badan Perlindungan Konsumen Nasional

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.

(BPKN). Salah satu anggota BPKN, Abustan mengatakan bahwa kebijakan PLN yang hanya memberikan pelayanan pemasangan listrik baru dengan satu pilihan, (kWh meter prabayar) menunjukkan sikap PLN yang memaksa konsumen. Padahal, tidak sedikit masyarakat yang masih ingin menggunakan listrik pascabayar (*Sumber: Hukumonline.com, 2016*). Permasalahan umum lainnya dengan adanya peraturan pengguna pasang baru listrik prabayar ditetapkan berdaya 1.300 Voltampere (VA), PLN dianggap melakukan diskriminasi kebijakan, karena kebijakan ini hanya berlaku untuk rumah tangga saja. Sedangkan untuk kebutuhan industri seperti pabrik, gedung perkantoran, hotel, tetap boleh mengajukan pemasangan meteran pascabayar (*Sumber: Direktorat Lembaga Perlindungan Konsumen, 2014*).

Maksud permasalahan diatas, bagi rumah tangga yang mengajukan pemasangan listrik, wajib menggunakan listrik prabayar dengan daya 1300 VA (non-subsidi), tidak ada pilihan. Sehingga akan menyulitkan bagi rumah tangga yang perekonomiannya menengah kebawah, yang menginginkan subsidi listrik.

Listrik Prabayar diluncurkan PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau (WRKR) di Kota Pekanbaru pada 4 April 2011. General Manager PLN WRKR Doddy Pangaribuan menyebutkan, terhitung akhir Mei 2013, jumlah pelanggan prabayar baru 10 persen dari 1,1 juta dan sebagian besar pelanggan masih menggunakan pascabayar. Karena WRKR memiliki keterbatasan dalam kecepatan waktu untuk mengganti ke listrik prabayar. Dan pihaknya lebih memfokuskan sistem prabayar pada pelanggan baru PLN (*Sumber: Antaranews.com, 2013*).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi 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. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Karena kebijakan PLN yang menetapkan kepada pelanggan yang ingin melakukan penyambungan daya baru untuk menggunakan listrik Prabayar, maka permintaan listrik Prabayar semakin meningkat. Dan membawa dampak terhadap proses layanan pasang baru dan migrasi ke listrik Prabayar, sebagian pelanggan ada yang belum terlayani dengan baik. PT. PLN (Persero) menanggukkan pelayanan pemohon sambung baru listrik Prabayar, sehingga pemohon harus masuk daftar tunggu. Hal ini tidak sesuai dengan proses pelayanan yang ditetapkan PLN sesuai keputusan Direksi No.378 tahun 2010, dijelaskan bahwa untuk pasang baru maksimal 5 hari (Sumber: www.pln.co.id).

Permasalahan selanjutnya, masih banyak pelanggan PLN khususnya Rayon Panam yang belum beralih ke listrik Prabayar (masih menggunakan Pascabayar). Sementara telah diketahui bahwa listrik Prabayar merupakan inovasi dari PLN untuk meningkatkan mutu layanan. Dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel I.1. Jumlah Pelanggan Listrik Pascabayar PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru Rayon Panam dari Tahun 2013-2017

No	Tahun	Jumlah Pelanggan Listrik Pascabayar	Penurunan Jumlah Pelanggan Listrik Pascabayar
1	Januari 2013	70.366	-
2	Januari 2014	65.870	4.496
3	Januari 2015	63.374	2.496
4	Januari 2016	61.943	1.431
5	Januari 2017	60.870	1.073
6	Februari 2017	60.769	101
7	Maret 2017	60.688	81

Sumber: PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru Rayon Panam, 2017

Berdasarkan **Tabel I.1.** meskipun PLN telah menggratiskan biaya peralihan (migrasi listrik), namun sebagian besar pelanggan pascabayar masih enggan beralih ke listrik Prabayar. Dapat dilihat penurunan jumlah pelanggan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi 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. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pascabayar tahun 2013-2017 tidak terlalu signifikan. Pada Januari 2013, jumlah pelanggan pascabayar sebanyak 70.366, Januari 2014 sebanyak 65.870, Januari 2015 sebanyak 63.374, Januari 2016 sebanyak 61.943, Januari 2017 sebanyak 60.870, Februari 2017 sebanyak 60.769, dan Maret 2017 sebanyak 60.688.

Jadi, jumlah pelanggan listrik pascabayar di PLN Rayon Panam pada Januari 2013-Maret 2017, belum mengalami penurunan yang signifikan. Bahkan, dalam tabel I.1. dapat dilihat bahwa penurunan jumlah pelanggan listrik pascabayar dari tahun 2013 sampai tahun 2017 semakin lama semakin mengalami penurunan. Jika dipersentasekan, jumlah pengguna listrik pascabayar ini yaitu sebanyak 44,21% dari jumlah pelanggan keseluruhan. Dapat dilihat pada tabel I.4.

Selanjutnya, penurunan jumlah pelanggan listrik pascabayar selain disebabkan karena migrasi listrik yang dilakukan oleh pelanggan listrik pascabayar ke listrik Prabayar PLN Rayon Panam, juga bisa disebabkan karena tindakan pemutusan listrik (pembongkaran kWh) pelanggan yang dilakukan oleh pihak PLN Rayon Panam, yang disebabkan karena pelanggaran yang dilakukan oleh pelanggan ataupun tunggakan listrik yang tidak dilunasi oleh pelanggan.

Tabel I.2. Jumlah Pelanggan yang Listrik (Kwh) Dilakukan Pemutusan (Pembongkaran) oleh Pihak PLN Rayon Panam Tahun 2013-2017

No	Tahun	Bulan	Jenis Tindakan Yang Menyebabkan Pemutusan			Jumlah Pelanggan/ bulan
			Entri Pdl	Peremajaan	Penangguhan	
1	2013	Januari	115	-	-	115
2	2014	Januari	859	-	6	865
3	2015	Januari	1514	2	6	1522
4	2016	Januari	1384	9	15	1408
		Februari	1580	12	17	1609
		Maret	1356	-	16	1372
		April	1740	2	16	1758
		Mei	2093	16	9	2118
		Juni	2514	-	10	2524
		Juli	1421	11	5	1437
		Agustus	2207	-	13	2220
		September	2204	16	43	2263
		Oktober	7502	19	27	7548
		November	6880	16	28	6924
Desember	6512	43	113	6668		
5	2017	Januari	1804	12	61	1877
		Februari	1740	12	45	1797
		Maret	1931	3	52	1986

Sumber: PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru Rayon Panam, 2017

Berdasarkan **Tabel I.2** dapat dilihat jumlah pelanggan yang listrik (kwh) dilakukan pemutusan oleh pihak PLN Rayon Panam dari tahun 2013-2017 yaitu rata-rata meningkat setiap bulannya. Dapat dilihat pada bulan Januari 2013 sebanyak 115 pelanggan, bulan Januari 2014 sebanyak 865 pelanggan, bulan Januari 2015 sebanyak 1.522 pelanggan, bulan Januari 2016 sebanyak 1.408 pelanggan, bulan Januari 2017 sebanyak 1.877 pelanggan, Februari 2017 sebanyak 1.797, dan Maret 2017 sebanyak 1.986 pelanggan.

Dan dari **Tabel I.2** juga dapat diketahui bahwa pemutusan (pembongkaran) listrik (Kwh) pelanggan tersebut disebabkan juga dari tiga tindakan, diantaranya: Entri Pdl (Perubahan Data Pelanggan), hal ini menyebabkan dilakukan pemutusan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi 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. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

listrik pascabayar karena pelanggan melakukan perubahan data sehingga menyebabkan kwh listrik pascabayar harus dibongkar kemudian diganti dengan kwh listrik Prabayar yang baru. Kemudian, adanya tindakan peremajaan yang menyebabkan kwh lama atau yang sudah tua dilakukan pembongkaran oleh PLN Rayon Panam, kemudian diganti dengan kwh listrik Prabayar yang baru dengan biaya sama dengan jika melakukan pasang baru. Selanjutnya yaitu penanguhan, penanguhan dapat menyebabkan pembongkaran kwh listrik dirumah pelanggan karena pada saat pelanggan tersebut ingin mengganti atau migrasi listrik ke listrik Prabayar, ternyata PLN Rayon Panam menemukan indikasi bahwa sebelumnya pelanggan tersebut pernah melakukan pelanggaran, kemudian PLN Rayon Panam mengambil kebijakan untuk menanggukkan pelayanan kepada pelanggan tersebut hingga tercapai suatu keputusan, kemudian baru dilakukan tindakan pemutusan.

Tabel I.3. Jumlah Pelanggan Listrik Prabayar PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru Rayon Panam dari Tahun 2013-2017

No	Tahun	Penambahan Jumlah Pelanggan Listrik Prabayar Setiap Tahun	TOTAL
1	Januari 2013	14.872	14.872
2	Januari 2014	14.309	29.181
3	Januari 2015	14.606	43.787
4	Januari 2016	15.427	59.214
5	Januari 2017	15.144	74.358
6	Februari 2017	1.130	75.488
7	Maret 2017	1.100	76.588
Total Pelanggan Listrik Prabayar			76.588

Sumber: PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru Rayon Panam, 2017

Berdasarkan **Tabel I.3.** Jumlah pelanggan listrik Prabayar setiap tahun semakin meningkat, walaupun tidak signifikan. Dapat dilihat pada Januari 2013, jumlah pelanggan listrik Prabayar sebanyak 14.872, Januari 2014 menurun menjadi 14.309, Januari 2015 sebanyak 14.606, Januari 2016 sebanyak 15.427,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi 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. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel I.4. menyatakan Jumlah pelanggan PLN Rayon Panam yang berasal dari pelanggan listrik pascabayar dan prabayar semakin meningkat setiap tahun. Disebabkan karena masyarakat dan pembangunan yang semakin berkembang, sehingga kebutuhan listrik juga semakin meningkat. Pada Januari 2013, di PLN Rayon Panam terdapat 85.238 pelanggan, Januari 2014 terdapat 95.051 pelanggan, Januari 2015 terdapat 107.161 pelanggan, Januari 2016 terdapat 121.160 pelanggan, Januari 2017 135.228, Februari 2017 136.257, dan Maret 2017 137.276 pelanggan.

Sebagaimana telah dijelaskan pada Tabel I.1. Jumlah Pelanggan Listrik Pascabayar PLN Rayon Panam dari Tahun 2013-2017 yaitu sebanyak 60.688 pelanggan dengan persentase yaitu 44,21% dari jumlah keseluruhan. Sementara, pada Tabel I.2. Jumlah Pelanggan Listrik Prabayar PLN Rayon Panam dari Tahun 2013-2017 yaitu sebanyak 76.588 pelanggan dengan persentase 55,79%.

Jadi, selisih antara pelanggan listrik pascabayar dengan prabayar sekitar 11,58% atau dibulatkan menjadi 12% lebih banyak pelanggan menggunakan listrik prabayar. Disamping itu, dengan masih banyaknya pengguna listrik pascabayar, pelayanan dan sosialisasi dari inovasi PLN ini dapat dikatakan belum maksimal. Dapat dilihat pada Tabel I.5.

Tabel I.5. Jumlah Pelanggan Pasang Baru dan Migrasi Listrik ke Listrik Prabayar di PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru Rayon Panam dari Tahun 2013-2017

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Pelanggan	Persentase (%)
1	Pasang Baru Listrik Prabayar	65.560	85,6 %
2	Migrasi Listrik	11.028	14,4 %
Jumlah Pelanggan		76.588	100 %

Sumber: PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru Rayon Panam, 2017

Hak Cipta Ditindungi Undang-Undang

1. Diarangi 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. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan **Tabel I.5**. Dari tahun 2013-2017, terjadi peningkatan jumlah pelanggan pasang baru listrik pintar (prabayar) yaitu 65.560 pelanggan (85,6%), namun peningkatan tersebut belum diimbangi dengan peningkatan jumlah pelanggan listrik pascabayar yang melakukan migrasi, yaitu hanya sebanyak 11.028 pelanggan (14,4%) yang melakukan migrasi sampai tahun 2017. Hal ini mengindikasikan bahwa *jumlah pelanggan listrik pintar (prabayar) lebih banyak berasal dari pelanggan baru daripada pelanggan migrasi*.

Untuk mengetahui apakah peningkatan jumlah pelanggan listrik prabayar mampu meningkatkan pendapatan PLN Rayon Panam. Dapat dilihat tabel berikut:

Tabel I.6. Laporan Penjualan Tenaga Listrik Versi Pusat LPB (Listrik Prabayar) di PLN Rayon Panam Tahun 2016-2017

No	Tahun	Bulan	Pelanggan Listrik Prabayar	Penambahan Jumlah Pelanggan	Jumlah Rupiah Penjualan Tenaga Listrik
1	2016	Januari	59.214	-	7.213.095.889
		Februari	60.360	1.146	6.621.216.445
		Maret	61.245	885	7.789.852.382
		April	62.457	1.212	7.816.506.796
		Mei	63.898	1.441	8.170.383.907
		Juni	64.987	1.089	8.265.112.695
		Juli	65.482	495	7.640.205.479
		Agustus	67.064	1.582	8.731.982.235
		September	68.616	1.552	8.758.681.660
		Oktober	69.948	1.332	9.647.738.280
		November	71.507	1.659	9.008.078.651
		Desember	73.606	1.999	9.750.067.591
2	2017	Januari	74.358	752	9.985.153.016
		Februari	75.488	1.130	9.014.363.657
		Maret	76.588	-	11.301.150.031

Sumber: PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru Rayon Panam, 2017

Dari **Tabel I.6**. diketahui bahwa Pendapatan PLN Rayon Panam dapat dilihat dari Laporan Penjualan Tenaga Listrik Prabayar. Pada tabel tersebut terjadi peningkatan jumlah pelanggan listrik prabayar setiap bulan pada tahun 2016-

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.

2017 di PLN Rayon Panam. Jika dikaitkan dengan jumlah pendapatan PLN Rayon Panam, maka dapat dilihat rata-rata dengan kenaikan jumlah pelanggan, akan meningkatkan pendapatan PLN Rayon Panam. Berdasarkan data tersebut, pada bulan Januari-Februari 2016, Oktober-November 2016, dan Januari-Februari 2017 walaupun jumlah pelanggan mengalami peningkatan, namun terjadi penurunan jumlah pendapatan PLN Rayon Panam.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kak Mita selaku Pegawai bagian pelayanan pelanggan di PLN Rayon Panam pada Selasa 4 April 2017 pukul 17.00, beliau mengatakan:

“Kenaikan jumlah pelanggan perbulan, gak selalu berpengaruh pada pendapatan yang kami dapat. Kadang pelanggan yang nambah itu misal dia yang berhak dapat lisrik subsidi. Dari itu labanya juga kecil kami dapat”.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa kenaikan jumlah pendapatan di PLN Rayon Panam tidak selalu berkaitan dengan penambahan jumlah pelanggan. Namun berdasarkan data dan pengamatan penulis, berdasarkan tabel I.6 dari 15 bulan yang diteliti, memang rata-rata dengan kenaikan jumlah pelanggan, maka pendapatan PLN Rayon Panam akan mengalami peningkatan. Karena tujuan utama PLN Rayon Panam yang merupakan salah satu perusahaan yaitu untuk mendapatkan *profit* (Laba), selain untuk mensejahterakan rakyat.

Dan untuk mengetahui apakah peningkatan jumlah pelanggan listrik prabayar PLN Rayon Panam mampu mengurangi jumlah tunggakan pelanggan PLN Rayon Panam secara umum, dapat dilihat pada Tabel I.7.

Tabel I.7. Jumlah Tunggakan Listrik Pelanggan Secara Umum di PLN Rayon Panam Tahun 2013-2017

No	Tahun	Bulan	Pelanggan Listrik Prabayar	Penambahan Jumlah Pelanggan	Jumlah Pelanggan yang Menunggak Listrik
1	2013	Januari	14.872	14.872	366.500
2	2014	Januari	29.181	14.309	387.858
3	2015	Januari	43.787	14.606	329.446
4	2016	Januari	59.214	15.427	326.812
		Februari	60.360	1.146	352.036
		Maret	61.245	885	372.058
		April	62.457	1.212	363.692
		Mei	63.898	1.441	391.138
		Juni	64.987	1.089	361.386
		Juli	65.482	495	414.327
		Agustus	67.064	1.582	398.417
		September	68.616	1.552	372.469
		Oktober	69.948	1.332	368.295
		November	71.507	1.659	360.606
		Desember	73.606	1.999	337.484
5	2017	Januari	74.358	752	356.669
		Februari	75.488	1.130	323.645
		Maret	76.588	-	358.779

Sumber: PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru Rayon Panam, 2017

Dari **Tabel I.7.** Jumlah Tunggakan Listrik Pelanggan secara umum di PLN Rayon Panam Tahun 2013-2017, diketahui bahwa jumlah pelanggan listrik prabayar mengalami kenaikan. Sementara jumlah pelanggan yang menunggak, ada yang mengalami kenaikan dan ada yang terjadi penurunan.

Jadi untuk mengetahui apakah dengan kenaikan jumlah pelanggan listrik prabayar akan mengurangi tunggakan pelanggan secara umum, dapat dilihat dari jumlah pelanggan yang menunggak pada setiap tahun dan bulan di PLN Rayon Panam. Idealnya, jika pelanggan listrik prabayar mengalami kenaikan, maka jumlah tunggakan pelanggan secara umum akan berkurang/ menurun. Namun berdasarkan data yang diperoleh, faktanya walaupun pelanggan listrik prabayar mengalami kenaikan, jumlah pelanggan yang menunggak juga malah mengalami

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.

kenaikan. Hal ini dapat dilihat pada Januari 2014-Januari 2015, Januari 2015-Januari 2016, Februari-Maret 2016, April-Mei 2016, Juni-Juli 2016, Desember 2016-Januari 2017, Februari-Maret 2017.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kak Mita selaku Pegawai bagian pelayanan pelanggan di PLN Rayon Panam pada Selasa 4 April 2017 pukul 17.00, beliau mengatakan:

“Gak terlalu berpengaruh juga sih, kan pelanggan yang nunggak itu rata-rata yang listriknya pascabayar. Mereka tu ada yang nunggak 1-2 lembar (bulan), dan 3 lembar keatas (bulan). Yang kami lakukan pemutusan ya yang diatas 3 lembar itulah. Kalau masih mau pakai listrik, mereka harus sambung baru lagi, dan otomatis menggunakan Prabayar (salah satu menyebabkan kenaikan pelanggan Prabayar). Kalau pelanggan nambah, tapi tunggakan juga nambah, itu terjadi misal karena pelanggan itu nunggak sebulan, trus bulan berikutnya ada lagi pelanggan yang nunggak baru. Sementara pelanggan yang pertama tadi belum bayar tunggakan. Hal seperti itulah yang bikin nambah-nambah jumlah tunggakan, nama pelanggan pertama tadi dobel gitu, ada di Januari ada juga di Februari”.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa kenaikan jumlah pelanggan listrik Prabayar tidak terlalu mempengaruhi penurunan umlah tunggakan listrik secara keseluruhan, karena tunggakan listrik akan mengalami penurunan jika pelanggan yang menunggak pembayaran tersebut, segera melunasi utangnya kepada pihak PLN Rayon Panam.

Selanjutnya, sebagai data awal peneliti mengajukan pertanyaan kepada beberapa responden. Pertanyaan yang diajukan adalah *“Mengapa responden sebagai pengguna listrik pascabayar tidak beralih menggunakan listrik Prabayar?”*. Dari pertanyaan tersebut, disimpulkan bahwa responden merasa harga Prabayar lebih mahal, anggaran yang dikeluarkan lebih banyak, takut aliran listrik tiba-tiba padam, responden tidak dapat melakukan pengendalian pemakaian

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.

listrik, dan inovasi ini belum tersosialisasikan dengan baik oleh PLN. Selain wawancara dengan pelanggan pascabayar, peneliti juga mengajukan pertanyaan kepada pelanggan listrik Prabayar PLN Rayon Panam, terkait pemakaian listrik Prabayar, sebagai berikut.

Dari wawancara tanggal 1 Maret 2017 pukul 15.15 WIB dengan Azman (di PLN Rayon Panam), sebagai berikut:

“Saya agak kurang puas. Enakan yang lama gitu. Apalagi beberapa hari lagi ada acara pesta gitu dirumah makanya ngajuin ekstra ni ya buat acara itu. Tapi yang namanya pulsa kan bisa habis. Deg-degan juga gitu kalau pas acara lampu mati. Ya mau gak mau harus isi pulsa banyak.”

Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara tanggal 7 Maret 2017 pukul 12.03 WIB dengan Cahyadi diwarungnya (Bina Krida), sebagai berikut:

“Kurang puas. Selain boros, juga repot beli pulsa tiap bentar. Karena kan belinya Rp.20.000. Memang kemampuan baru segitu. Belum lagi kalau tarifnya lagi naik. Harus hemat-hemat jadinya.”

Selain itu, listrik Prabayar dianggap memberatkan masyarakat kurang mampu yang membeli token dengan jumlah sedikit. Karena adanya biaya administrasi dan biaya Pajak Penerangan Jalan umum (PPJU) yang dibebankan kepada pelanggan setiap transaksi pembelian isi ulang listrik. Biaya administrasi yang dibebankan bervariasi, antara Rp. 2500-3000 (sesuai ketentuan Bank yang bekerja sama dengan PLN). Sementara PPJU yang dibebankan pada masyarakat Kota Pekanbaru yaitu sebanyak 5%.*(Sumber: PT. PLN Rayon Panam, 2016)*

Selanjutnya, selain pajak yang dibebankan kepada pelanggan, terdapat juga permasalahan tarif dasar listrik (TDL) yang berubah naik turun setiap bulannya. Yaitu pada bulan November 2016 TDL yaitu Rp. 1461,80/kWh, bulan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi 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. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Desember TDL Rp. 1472,72/kWh, dan bulan Januari, Februari, Maret 2017 TDL yaitu Rp. 1467,28/kWh, (*Sumber: Berita Satu.com, 2017*).

Contoh: Jika seorang pelanggan PLN membeli *voucher* listrik 20.000, kemudian dikurangi dengan PPJU sebanyak 5% (Kota Pekanbaru) setiap transaksi dan Biaya Administrasi Rp.2500/transaksi jika pelanggan membeli di *outlet* resmi PLN, bahkan biaya administrasi lebih besar jumlahnya jika pelanggan membeli di *outlet* yang tidak resmi yaitu mencapai Rp.3000.

Contoh: Voucher 20.000,-
 = 20.000 – (Biaya Administrasi + PPJU)
 = 20.000 – (2.500+ (20.000 x 5 %))
 = 20.000 – (2.500 + 1.000)
 = 20.000 – (3.500)
 = Rp.16.500.

Jadi, jumlah token setelah dikurangi biaya administrasi dan PPJU yaitu Rp.16.500. Kemudian setiap bulan akan terjadi kenaikan Tarif Dasar Listrik (TDL). Contoh pada Maret 2017 TDL yaitu Rp. 1467,28/kWh. Jika pelanggan PLN hanya mampu membeli dengan voucher Rp. 20.000, setelah dikurangi biaya administrasi dan PPJU menjadi Rp.16.500, maka kWh yang di dapatkannya:

$$\text{Maret 2017} = \frac{\text{Voucher Listrik}}{\text{kWh bulan Januari}} = \frac{16.500}{1467,28} = 11,24 \text{ kWh. (dikurangi dengan beban)}$$

$$\text{Maret 2017} = \frac{\text{Voucher Listrik}}{\text{kWh bulan Januari}} = \frac{20.000}{1467,28} = 13,63 \text{ kWh. (tidak dikurangi)}$$

Terdapat selisih sekitar 2.39 kWh. Bahkan dalam pembelian *voucher* 20.000, pelanggan membayar seharga Rp.23.000-Rp.25.000. Sebaiknya PLN mengevaluasi kebijakan ini, agar pelayanannya tidak memberatkan dan mampu memberikan kepuasan pelanggan, terutama bagi pelanggan kurang mampu, yang membeli token dengan jumlah sedikit namun membayar beban pertransaksi.

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.

Selanjutnya, seorang pelanggan PLN bernama Asni, hanya bisa menikmati listrik selama dua hari, padahal ia mengisi ulang sebanyak Rp.200.000. Asni kemudian mendatangi kantor PLN Area Pekanbaru, Jalan Sutomo. Namun tidak membuatnya puas, karena petugas menyuruhnya menghubungi nomor pengaduan CC 123 atau membuat surat pengaduan. (Sumber: *Tribun Pekanbaru*, [2015](#)).

Permasalahan lain yaitu adanya kebijakan pelayanan yang belum tersosialisasi dengan baik sehingga meresahkan pelanggan. Seperti yang dialami pelanggan PLN Rayon Panam Rio Agusri, dikarenakan adanya petugas yang mengaku dari PLN Rayon Panam datang untuk mengganti kilometer yang baru 4 tahun pakai. Dengan alasan jika tidak diganti maka kilometernya tidak bisa diisi pulsa lagi. Dan meminta sejumlah uang (pungutan liar). Sementara pada pelayanannya, penggantian kilometer dilakukan hanya pada kWh yang sudah 20 tahun pakai/ tidak layak pakai. Dan penggantian ini tidak dipungut biaya (Sumber: *Riaupos.co*, 2016).

Permasalahan ini tentu akan mengurangi kepercayaan publik terhadap program listrik Prabayar, dan menilai pelayanan PLN kurang berkualitas karena menyebabkan masyarakat merasa dirugikan. Dan sosialisasi pelayanan listrik Prabayar juga belum intensif dilakukan PLN Rayon Panam, sehingga menimbulkan keluhan bagi masyarakat sebagai pengguna listrik Prabayar.

Untuk mendukung data yang diperoleh, penulis melakukan wawancara dengan Bapak I Komang Sudarsana selaku Supervisor Administrasi dan Umum PLN Area Pekanbaru pada 28 November 2016, terkait jenis pengaduan yang dikeluhkan pelanggan listrik Prabayar Kota Pekanbaru tahun 2013-2016, yaitu:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi 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. Keluhan tentang tarif biaya listrik Prabayar dirasa lebih mahal dan boros (lebih cepat habis)
2. Jumlah yang di dapat tidak sesuai dengan jumlah yang dibeli masyarakat
3. Pembelian voucher secara online sering terjadi trouble/gangguan
4. Untuk pelanggan pasang baru listrik sekarang tidak ada pilihan karena semua diwajibkan untuk menggunakan listrik Prabayar.

Dari pengaduan tersebut, PLN menyatakan hanya akan memproses pengaduan jika pelanggan tersebut telah menghubungi layanan pengaduan pelanggan yaitu (CC 123) dan telah membuat surat pengaduan.

Selain dari hasil wawancara tersebut, penulis akan memaparkan daftar laporan keluhan pelanggan di PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru Rayon Panam dari Bulan Januari-November Tahun 2016. Dapat dilihat pada tabel I.8.

Tabel I.8. Daftar Laporan Keluhan Pelanggan PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru Rayon Panam pada Bulan Januari s/d November 2016

Bulan	Laporan Keluhan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru Rayon Panam			Jumlah
	Khusus Pelanggan Listrik Prabayar		Pemadaman Listrik	
	Pelayanan komunikasi melalui telepon (CC 123)	Lambatnya penanganan (Pasang Baru, Migrasi, Perubahan Daya)		
Januari	17	21	14	52
Februari	6	11	13	30
Maret	17	14	11	42
April	21	19	10	50
Mei	12	24	16	52
Juni	4	13	13	30
Juli	11	9	18	38
Agustus	16	18	14	48
September	8	18	21	47
Oktober	11	17	24	52
November	7	14	18	39
TOTAL	130 Keluhan	178 Keluhan	172 Keluhan	480 Keluhan

Sumber: PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru Rayon Panam Tahun 2016

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi 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. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada **Tabel I.8.** terdapat keluhan pelanggan setiap bulannya di PLN Rayon Panam. Jumlah keluhan dari Bulan Januari s/d November 2016 yaitu sebanyak 480 keluhan. Dan keluhan pelanggan terbanyak yaitu pada Bulan Januari, Mei dan Oktober tahun 2016, dengan jumlah yang sama sebanyak 52 keluhan.

1. Pelayanan Komunikasi Melalui Telepon (Call Center PLN 123).

Pelanggan yang ingin melaporkan permasalahan listrik prabayar, harus terlebih dahulu menghubungi CC PLN 123, atau membuat surat pengaduan. Selanjutnya pengaduan tersebut akan di proses PLN. Namun dalam pelayanannya, pelanggan mengalami kesulitan dalam menghubungi CC PLN. Diantara keluhan pelanggan yaitu: teleponnya tidak diangkat; keluhan pelanggan diterima namun tidak direspon langsung (lambatnya penanganan); tidak terjalin komunikasi yang baik terkadang saat pelanggan yang sama menelpon *Call Center* (CC) PLN lebih dari satu kali, diangkat oleh petugas yang berbeda, sehingga pelanggan harus berulang-ulang kali menyampaikan permasalahan listrik yang dialaminya.

2. Lambatnya Penanganan (Pasang Baru, Migrasi, Perubahan Daya).

Terkait keluhan lambatnya penanganan listrik prabayar, pihak PLN mengaku, setiap pelayanan dilakukan sesuai dengan prosedur (SOP) yang telah ditentukan perusahaan. Dan kerap keinginan pelanggan (Pasang baru, migrasi, perubahan daya) sering kali mengalami penundaan. Karena keterbatasan tenaga dan waktu yang dimiliki oleh pihak PLN. Misalnya: Pelanggan yang masuk daftar tunggu pasang baru listrik prabayar, harus menunggu sampai satu bulan. Padahal sesuai dengan keputusan Direksi No.378 tahun 2010 yaitu dijelaskan bahwa untuk pasang baru listrik prabayar maksimal 5 hari kerja (*Sumber: www.pln.co.id*).

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. Pemadaman Listrik.

Pelanggan secara keseluruhan, yang terdiri dari **pelanggan listrik pascabayar** dan **pelanggan listrik Prabayar** mengeluh karena seringnya terjadi pemadaman listrik apalagi pada 4 bulan terakhir ini. Dan menghambat aktivitas masyarakat. PLN mengaku, pemadaman listrik ini dilakukan karena adanya proses perbaikan jaringan, dan lain sebagainya. Dan bagi pelanggan Listrik Prabayar dengan seringnya terjadi pemadaman listrik, akan merusak kWh meter Prabayar pelanggan.

Penulis memilih penelitian di PLN Rayon Panam karena PLN Panam memegang wewenang pendistribusian listrik dengan wilayah kerjanya: seluruh daerah Kecamatan Tampan (Panam), Kecamatan Marpoyan damai (Arengka I). Dan berdasarkan fenomena serta data yang penulis dapat, pelayanan publik di PLN Rayon Panam menjadi masalah publik. Karena masih terdapat pelanggan yang mengeluh terhadap inovasi Listrik Prabayar. Dan masih banyak pelanggan PLN Rayon Panam yang masih menggunakan listrik pascabayar, dan enggan beralih ke inovasi listrik prabayar.

Berdasarkan acuan tersebut, peneliti ingin membahas tentang pelayanan Listrik Prabayar, sehingga ditentukan judul penelitian: **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PROGRAM LISTRIK PINTAR (PRABAYAR) DI PT. PLN (PERSERO) AREA PEKANBARU RAYON PANAM”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang 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.

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Program Listrik Pintar (Prabayar) di PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru Rayon Panam?

2. Apa saja Hambatan (Kendala) dalam Pelayanan Publik Program Listrik Pintar (Prabayar) di PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru Rayon Panam?

1.3. Tujuan Penulisan

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik Program Listrik Pintar (Prabayar) di PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru Rayon Panam.

2. Untuk mengetahui Hambatan (Kendala) dalam Pelayanan Publik Program Listrik Pintar (Prabayar) di PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru Rayon Panam.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Akademis. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan saran bagi PLN Rayon Panam sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pelayanan listrik Prabayar di Kota Pekanbaru.

1.4.2. Manfaat Praktis. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan literatur di lingkungan Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau. Dan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan studi perbandingan bagi mahasiswa yang mengkaji tentang topik pelayanan penggunaan listrik Prabayar di Kota Pekanbaru dan menjadi bahan referensi mahasiswa yang lainnya.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang 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. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.5. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Landasan teori ini menyangkut referensi-referensi dari media cetak, media online terkait dengan permasalahan yang akan dibahas peneliti.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini, penulis akan memaparkan lokasi penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, teknik pengukuran data, serta analisis data.

BAB IV GAMBARAN UMUM

Pada bab ini, penulis menguraikan tentang sejarah singkat perusahaan, Visi dan Misi Perusahaan, Struktur Organisasi perusahaan beserta penjelasan Tugas, Wewenang, dan Tanggung Jawab masing-masing Jabatan di PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru Rayon Panam.

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, penulis menguraikan mengenai hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini, penulis akan mengambil beberapa kesimpulan dan saran-saran yang mungkin akan berguna bagi PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru Rayon Panam di masa yang akan datang.