

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.

BAB II

LANDASAN TEORI

1.1. Pelayanan Publik

Pelayanan berarti melayani jasa yang dibutuhkan masyarakat dalam segala bidang dan merupakan salah satu tugas dan fungsi Administrasi Negara. Menurut Soetopo (1999), pelayanan merupakan usaha membantu, menyiapkan, dan mengurus apa yang diperlukan orang lain (Paimin Napitupulu, 2012:164). Sampara Lukman berpendapat, pelayanan adalah suatu urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antarseseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Sinambela, 2010: 5). Menurut Thoha, Pelayanan masyarakat yaitu usaha yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang atau instansi untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan (Sedarmayanti, 2010: 243).

Menurut Sedarmayanti (2010:244), karakteristik pelayanan yang harus dimiliki organisasi pemberi layanan, yaitu:

1. Prosedur pelayanan harus mudah dimengerti, mudah dilaksanakan, sehingga terhindar dari prosedur birokratik yang berbelit-belit
2. Pelayanan diberikan dengan kejelasan dan kepastian bagi pelanggan
3. Pemberian pelayanan diusahakan agar efektif efisien
4. Pemberi pelayanan memperhatikan kecepatan dan ketepatan waktu yang ditentukan
5. Pelanggan setiap saat mudah memperoleh informasi berkaitan pelayanan secara terbuka
6. Dalam melayani pelanggan, diperlukan motto: *“Customer is king and customer is always right”*. (Sedarmayanti, 2010: 244)

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.

Dan istilah publik berasal dari Bahasa Inggris '*public*' yang berarti umum, masyarakat, negara. Inu mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kesamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki (Sinambela, 2010: 5).

Pamuji menyatakan pelayanan publik berasal dari *public service*, "berbagai aktivitas yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa". Menurut Soetopo, pelayanan umum yaitu kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat/daerah dan lingkungan BUMN/D dalam bentuk barang dan jasa. Dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan perundang-undangan (Paimin Napitupulu, 2012: 165).

Menurut Agung Kurniawan (2010:87), pelayanan publik adalah melayani keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 tahun 1993, Pelayanan Umum adalah bentuk pelayanan yang diberikan instansi di Pemerintah pusat/daerah, lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan peraturan perundang-undangan (Soetopo, 1999: 9).

Dalam Undang-undang RI No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (bagian 1 Pasal 1 nomor 1).

Hak Cipta Diindungi 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.

Tujuan pelayanan publik adalah terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak terkait penyelenggaraan pelayanan publik dan terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak. Selanjutnya, pada bagian 2 pasal 4 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

1. Kepentingan Umum
2. Kepastian Hukum
3. Keseimbangan Hak dan Kewajiban
4. Keprofesionalan
5. Partisipatif
6. Persamaan Perlakuan atau Tidak Diskriminatif
7. Keterbukaan
8. Akuntabilitas
9. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
10. Ketepatan Waktu
11. Kecepatan, Kemudahan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPan) No.63/KEP/M.PAN/7/2003, terjadi pengelompokan jenis pelayanan yang didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan yang dihasilkan, yaitu:

1. Pelayanan Administratif

Merupakan jenis pelayanan yang diberikan berupa kegiatan pencatatan, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya dan menghasilkan produk akhir berupa dokumen. Misal sertifikat, izin, rekomendasi, keterangan tertulis dan lain-lain. Contoh: Pelayanan Sertifikat Tanah, IMB, Administrasi Kependudukan (KTP, NTCR, Akta kelahiran/kematian).

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.

2. **Pelayanan Barang**

Merupakan jenis pelayanan yang diberikan berupa kegiatan penyediaan dan pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyimpanannya kepada konsumen (sebagai unit atau individu) dalam satu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penerimanya. Contoh: Pelayanan Listrik, Pelayanan Air, Pelayanan Telepon.

3. **Pelayanan Jasa**

Yaitu jenis pelayanan yang diberikan berupa penyediaan sarana dan prasarana penunjang. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu.

4. **Pelayanan Regulatif**

Yaitu pelayanan melalui penegakan hukuman dan peraturan perundang-undangan, maupun kebijakan publik yang mengatur kehidupan masyarakat.

Dengan kondisi masyarakat yang semakin kritis, pemerintah dituntut untuk dapat mengubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam memberikan pelayanan. Dan PT. PLN (Persero) sebagai satu-satunya Badan yang bertanggung jawab atas pelayanan listrik harus memenuhi kebutuhan masyarakat dengan menyediakan energi listrik yang handal bagi konsumennya seperti tercantum dalam UU No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan.

Pelayanan listrik adalah pemenuhan kebutuhan listrik kepada pelanggan yang diselenggarakan pemerintah yaitu PT. PLN (Persero). Bagi PT. PLN

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.

(Persero), yang dimaksud dengan layanan kepada pelanggan terdiri dari dua aspek, yaitu: (*Sumber: www.pln.co.id*)

1. Pelayanan Teknik. Misalnya kecepatan penyambungan, mutu tegangan, frekuensi, kontinuitas pasokan dan kecepatan dalam pemulihan gangguan.
2. Pelayanan Non-Teknik. Mulai dari penerimaan loket (*frontliner*), penyelenggaraan administrasi tata usaha pelanggan, perhitungan rekening, fasilitas pembayaran rekening, pelayanan informasi, dan lain sebagainya.

Dan pelayanan pelanggan (*Customer Service*) di PLN Rayon Panam diartikan sebagai perbedaan antara tingkat yang diinginkan/ harapan pelanggan dengan yang telah dirasakan/ diperoleh pelanggan tergantung pada pemenuhan kebutuhan pelanggan yang meliputi: (*Sumber: PT. PLN Rayon Panam*).

1. Kualitas Produk. Berupa pasokan listrik, harga jual, ketepatan waktu penyambungan, dan lain sebagainya.
2. Kualitas Layanan (*Service*). Berupa keramahan petugas loket, operator telepon, kemudahan membayar, kenyamanan, ruang tunggu, sampai keterbukaan (*Transparency*) proses dan mekanismenya.

1.2. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Beberapa contoh pengertian kualitas adalah (Fandy Tjiptono,1997:2):

1. Kesesuaian dengan persyaratan
2. Kecocokan untuk pemakaian
3. Perbaikan berkelanjutan
4. Bebas dari kerusakan/cacat

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

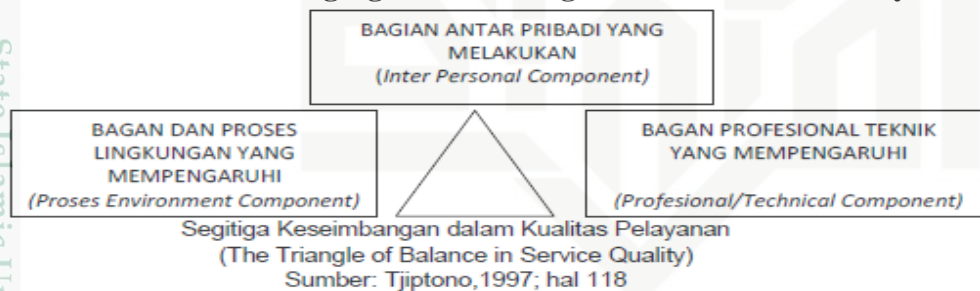
1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat
 6. Melakukan segala sesuatu secara benar
 7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

Menurut Rahayu (1997), Penilaian kualitas pelayanan harus ditinjau dari dua dimensi yakni dimensi *customer* (konsumen, rakyat penerima layanan) dan dari dimensi *provider* (pemberi pelayanan) yang menjadi tugas dan tanggung jawab Pemerintah. Khusus dari dimensi *provider*, ditekankan pada kemampuan kualitas pelayanan yang disajikan orang yang melayani dari tingkat manajerial hingga ke tingkat *front line service* (Paimin Napitupulu, 2012:169).

Di dalam buku Agus Dwiyanto (2008: 141), Albrecht dan Zemke memandang kualitas pelayanan publik sebagai hasil interaksi berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, SDM pemberi layanan, strategi dan pelanggan (*customer*). Dapat dilihat pada **Gambar II.1**.

Gambar II.1. Segitiga Keseimbangan dalam Kualitas Pelayanan



Gambar II.1. menjelaskan bahwa dalam melihat tinggi rendahnya kualitas pelayanan publik perlu diperhatikan adanya keseimbangan antara:

1. Bagian antar pribadi yang melaksanakan (*Inter Personal Component*)
2. Bagian proses dan lingkungan yang mempengaruhi (*Process and Environment Component*)
3. Bagian profesional dan teknik yang dipergunakan (*Professional and Technical Component*)

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

Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik. Karena memiliki dan menerapkan prosedur pelayanan yang jelas dan pasti, serta mekanisme kontrol sehingga segala penyimpangan yang terjadi mudah diketahui. Dalam kaitannya dengan SDM, dibutuhkan petugas pelayanan yang mampu memahami dan mengoperasikan sistem pelayanan ini. Sistem pelayanan juga harus sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Organisasi harus merespon kebutuhan dan keinginan pengguna dengan menyediakan sistem pelayanan dan strategi yang tepat.

Kinerja kualitas layanan dapat dilihat pada mutu pelayanan. Mutu adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan konsumen (Boediono, 2003:113). Mutu juga dapat diartikan sebagai kinerja standar yang diharapkan, memuaskan, menyenangkan, memberikan inovasi, dan membuat pelanggan menjadi kreatif dan menghasilkan:

1. Produk yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan
2. Jasa yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan
3. Suatu proses yang memenuhi atau melebihi harapan
4. Lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Jadi, pelayanan kepada pelanggan dikatakan bermutu bila memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, atau semakin kecil kesenjangan antara pemenuhan janji dengan harapan pelanggan adalah semakin mendekati ukuran bermutu.

1.2.1. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Lovelock (Rahayu, 1997) di dalam buku Paimin Napitupulu (2012:170), terdapat delapan suplemen pelayanan jasa publik yang menjadi ukuran kepuasan masyarakat sebagai konsumen pelayanan jasa, yaitu:

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. *Information.* Pelayanan berkualitas dimulai dari informasi produk jasa yang dibutuhkan pelanggan. Penyediaan informasi yang cepat dan tepat langsung memberikan kemudahan pelanggan memenuhi kebutuhannya.
 2. *Consultation.* Setelah informasi diperoleh, dilakukan konsultasi teknis, harga, prosedur dan kebijakan dengan aparat pelayan. Jadi, harus disiapkan waktu, materi konsultasi, personil dan sarana secara cepat dan lengkap.
 3. *Ordertaking.* Setelah pelanggan mendapatkan kepastian pemenuhan kebutuhan, pelayanan aplikasi dan administrasi tidak berbelit-belit, harus fleksibel, biaya murah, syarat ringan dan kemudahan pelayanan lainnya.
 4. *Hospitality.* Diartikan sebagai sikap dan perilaku pelayanan yang sopan, ramah, ruangan yang sehat dan indah.
 5. *Caretaking.* Kemampuan penyesuaian pelayan terhadap perbedaan *background* rakyat.
 6. *Exceptions.* Kemampuan pelayan untuk bertanggung jawab terhadap klaim rakyat atas produk yang tidak berkualitas dan merugikan, atas kebijakan yang menguntungkan kelompok tertentu dan merugikan kelompok lainnya.
 7. *Billing.* Administrasi pembayaran jasa-publik yang memudahkan rakyat baik formulir, mekanisme pembayaran maupun keakuratan perhitungan.
 8. *Payment.* Fasilitas pembayaran berdasarkan keinginan rakyat pelanggan baik berupa *self service payment*, transfer bank, *credit card*, debit langsung maupun tagihan langsung saat transaksi.
- Menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman di dalam buku Hardiyansyah (2011:46), terdapat indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangible* (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

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.

- 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 keandalan 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
- 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. Indikatornya:

- 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 jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

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.

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
- d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
- e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

1.3. Pelayanan Prima

Kualitas pelayanan berhubungan dengan pelayanan sistematis dan komprehensif atau disebut pelayanan prima. Pelayanan prima merupakan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan (cepat, tepat, akurat, murah, ramah). Orientasi pelayanan prima adalah kepuasan masyarakat pengguna pelayanan. Membangun pelayanan prima dimulai dari meningkatkan profesional sumber daya manusia (SDM) agar memberi pelayanan yang terbaik, mendekati atau melebihi standar pelayanan (Sedarmayanti, 2010: 22). Dalam buku Sinambela (2010: 8), aparat pelayanan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik SESPANAS LAN. Variabel yang dimaksud adalah:

1. Pemerintah yang bertugas melayani
2. Masyarakat yang dilayani pemerintah
3. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik
4. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih
5. *Resources* yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan
6. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat
7. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat

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.

8. Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka.

Menurut Boediono (2003:34) pelayanan prima adalah pelayanan yang bermutu. Karena itu hakikat pelayanan prima yang bermutu adalah:

1. Meningkatkan mutu dan kreativitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintahan di bidang pelayanan umum
2. Mendorong upaya mengefektifkan tatalaksana pelayanan, sehingga berhasil guna (efektif dan efisien)
3. Mendorong timbulnya kreatifitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan, meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Di dalam bukunya yang berjudul Dasar-Dasar Pelayanan Prima, Atep Adya Brata (2003:41), mengemukakan pengertian pelayanan prima, antara lain:

1. Membuat pelanggan merasa penting
2. Melayani pelanggan dengan ramah, tepat dan cepat
3. Mengutamakan kepuasan pelanggan
4. Menempatkan pelanggan sebagai mitra
5. Merupakan pelayanan optimal dengan menghasilkan kepuasan pelanggan.

Jadi, pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberi pelayanan terbaik untuk memfasilitasi pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan, agar mereka selalu loyal kepada organisasi/ perusahaan.

1.4. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Menurut Sedarmayanti (2010: 264). Jika pelanggan merasakan:

1. Kinerja di bawah harapan, pelanggan akan kecewa
2. Kinerja sesuai harapan, pelanggan akan puas

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.

3. Kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas, senang/ gembira.

Menurut Sedarmayanti (2010:266), 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.

1.5. Program Listrik Pintar (Prabayar)

1.5.1. Program

Dalam KBBI, kata “program” artinya rancangan mengenai azas serta usaha yang dilaksanakan. Program sebagai rencana yang mencakup usaha yang ingin dilakukan meski tidak semuanya bisa direalisasikan. Sebuah program besar didefinisikan sebagai rencana komprehensif yang meliputi penggunaan macam-macam sumber daya untuk masa mendatang dalam sebuah pola yang terintegrasi dan menetapkan urutan tindakan dalam rangka untuk mencapai sasaran.

Menurut Charles O Jones (1996:96), program adalah cara yang disahkan untuk mencapai tujuan, kebijakan, prosedur, peraturan, pemberian tugas, langkah yang diambil, sumber yang dimanfaatkan dan elemen lain yang diperlukan untuk melaksanakan arah dan tindakan tertentu. Menurut Solihin (2009:71), program merupakan serangkaian kegiatan yang memiliki durasi waktu tertentu serta dibuat untuk mendukung tercapainya tujuan perusahaan. Program biasanya dijabarkan dalam sebuah proyek dan didukung anggaran. Namun, sebaik apapun program tanpa ada implementasi, mustahil sasaran dan tujuan dapat tercapai.

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.

1.5.2. Listrik Pintar (Prabayar)

Listrik prabayar merupakan layanan dari PLN untuk pelanggan dalam mengelola konsumsi listrik melalui meter elektronik prabayar. Diluncurkannya program ini sebagai wujud komitmen PLN untuk meningkatkan pelayanannya kepada pelanggan dengan berbagai bentuk inovasi (*Sumber: www.pln.co.id*).

1. Listrik Prabayar menjawab masih adanya keluhan: Pencatat meter; Tagihan tidak menentu; Tunggakan rekening rumah kontrakan/kos; Salah pemutusan; Tagihan tidak sesuai pemakaian.

2. Manfaat bagi PLN dengan adanya Listrik Prabayar: Pendapatan diterima lebih cepat; Tidak ada tunggakan; Proses bisnis lebih sederhana; Biaya operasi berkurang; Image perusahaan membaik karena komplain tentang listrik pascabayar berkurang; Penundaan investasi.

3. Proses Pemasangan Listrik Prabayar

- a. Menghubungi CC PLN dan melengkapi syarat pendaftaran
- b. PLN survei
- c. Penerbitan surat persetujuan
- d. Calon pelanggan menyampaikan sertifikat layak operasi
- e. Calon pelanggan membayar biaya penyambungan *stroom* perdana.
 - 1) Nilai token terdiri dari unsur kWh, PPJ, dan materai.
 - 2) Token memiliki berbagai pilihan nilai tertentu : Rp. 20.000,- Rp. 50.000,-Rp. 100.000,- Rp. 250.000,- Rp. 500.000,- Rp. 1.000.000,- dan pelanggan pada saat membeli token dapat memilih nilai nominal sesuai dengan yang dikehendaki sesuai kebutuhan.
 - 3) Token tidak memiliki *expired date* (kadaluarsa)
- f. Calon pelanggan menandatangani surat perjanjian
- g. PLN melaksanakan penyambungan

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.

4. Peruntukan Listrik Prabayar: (1) Pelanggan baru; (2) Pelanggan Pascabayar migrasi ke Prabayar; (3) Penambahan Daya. Dan layanan Prabayar diperuntukan untuk sambungan 1 Phasa dengan daya 1300VA, 2200VA, 3500VA, 4400VA dan 5500VA.

5. SOP Pelayanan Pendaftaran Listrik Prabayar di PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru Rayon Panam (*Sumber: PT. PLN Rayon Panam*)

- a. Calon Pelanggan mendaftar: *Call Center* 123 atau Online
- b. Pelanggan membayar (biaya penyambungan): PPOB (*Payment Point Online Bank*), ATM, Bank, dll
- c. Proses Perintah Kerja
- d. Survei Lokasi: (1) Jika tidak layak, maka ditangguhkan (misal: Karena ada perluasan jaringan, calon pelanggan masih memiliki piutang); (2) Jika layak, maka diteruskan.
- e. Proses pemasangan. Dan pelanggan menandatangani Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL)
- f. Mutasi Data. Calon pelanggan menjadi pelanggan PLN.

1.6. Definisi Konsep

Untuk menghindari interpretasi ganda dari variabel yang diteliti dan batasan yang jelas dari yang diteliti, maka penulis membahas konsep berikut:

1.6.1. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Sedarmayanti (2010: 243-244), pelayanan publik yaitu usaha seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan. Karakteristik pelayanan yang harus dimiliki organisasi pemberi layanan adalah:

1. Prosedur pelayanan harus mudah dimengerti, mudah dilaksanakan, sehingga terhindar dari prosedur birokratik yang berbelit-belit

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

2. Pelayanan diberikan dengan kejelasan dan kepastian bagi pelanggan
3. Pemberian pelayanan diusahakan agar efektif efisien
4. Pemberi pelayanan memperhatikan kecepatan dan ketepatan waktu
5. Pelanggan setiap saat mudah memperoleh informasi
6. Dalam melayani pelanggan, diperlukan motto: “*Customer is king and customer is always right*”.

Sementara itu, Inu mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kesamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki (Sinambela, 2010:5).

Konsep pelayanan publik (*public service*) berarti: “berbagai aktivitas yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa”.

Di dalam buku Hardiyansyah (2011:46), Zeithaml, Berry, dan Parasuraman mengatakan bahwa untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangible* (berwujud): Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. *Reliability* (kehandalan): Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. *Responsiveness* (ketanggapan): Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance* (jaminan): Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Emphaty* (Empati): Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

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

1.6.2. Program Listrik Pintar (Prabayar)

Program merupakan serangkaian kegiatan yang memiliki durasi waktu tertentu serta dibuat untuk mendukung tercapainya tujuan perusahaan. Sedangkan Listrik prabayar merupakan layanan dari PLN agar pelanggan dapat mengelola konsumsi listrik melalui meter elektronik prabayar. Sehingga pelanggan bisa lebih mudah mengoptimalkan konsumsi listrik. Karena persediaan kWh dapat ditambah sesuai kebutuhan pelanggan.

1.7. Konsep Operasional

Konsep Operasional adalah suatu cara untuk mengukur variabel-variabel, sehingga dengan pengukuran ini dapat diketahui, indikator apa saja yang digunakan sebagai pendukung untuk dianalisa dari variabel tersebut.

Tabel II.1. Konsep Operasional

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan Publik Program Listrik Pintar (Prabayar) di PT PLN (Persero) Area Pekanbaru Rayon Panam	1. <i>Tangible</i> (berwujud)	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	Skala Likert, yaitu: a. Sangat Setuju b. Setuju c. Ragu-ragu d. Kurang Setuju e. Tidak Setuju
	2. <i>Reliability</i> (kehandalan)	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.

		d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan	
	3. <i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	<ol style="list-style-type: none"> 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. <i>Assurance</i> (jaminan)	<ol style="list-style-type: none"> 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 jaminan kepastian biaya dalam pelayanan 	
	5. <i>Emphaty</i> (Empati)	<ol style="list-style-type: none"> a. Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon b. Petugas melayani dengan sikap ramah c. Petugas melakukan komunikasi yang baik dengan para pelanggan d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan) e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan 	

Sumber: Hardiyansyah 2011:46

Berdasarkan tabel II.1, dapat diketahui Konsep Operasional dalam penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan Publik Program Listrik Pintar (Prabayar) di PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru Rayon Panam berdasarkan pendapat

Hak Cipta Diindungi 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.

Zeithhaml, Parasuraman dan Berry (dalam Hardiyansyah 2011:46), yang mana terdapat indikator yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu: *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati).

1.8. Pandangan Islam tentang Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan seharusnya tidak hanya bertujuan memberikan kepuasan, tetapi juga harus sesuai dengan hukum syara'. Dan kualitas 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:

إِنَّ اللَّهَ تَبَارَكَ وَتَعَالَى يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يَتَّقِيَهُ

Artinya: “Rasulullah SAW bersabda :” *Sesungguhnya Allah SWT mencintai jika seorang dari kalian bekerja, maka ia itqon (profesional) dalam pekerjaannya*” (HR Baihaqi)”.

Selanjutnya Allah SWT juga menjelaskan ancaman untuk orang yang tidak mendelegasikan pekerjaan kepada yang bukan ahlinya, Dalam HR. Bukhori:

إِذَا وَجِدَ الْعَمَلُ إِلَىٰ غَيْرِ أَهْلِهِ فَاسْطِرَّ السَّاعَةَ

Artinya: “Rasulullah SAW bersabda : “*Jika sebuah urusan diberikan kepada yang bukan ahlinya, maka tunggulah kehancurannya*” (HR Bukhori)”.

Berdasarkan Hadits diatas, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan di dalam Islam berkaitan dengan Profesionalitas. Allah SWT sangat menyukai hambanya yang bekerja sesuai dengan keahlian yang dimilikinya dan melakukan

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.

pekerjaan secara profesional (itqon). Karena suatu pekerjaan akan menjadi sarana untuk mendapatkan surga bagi orang yang mengerjakannya, yaitu orang yang profesional, bersungguh-sungguh, dan tekun. Diantara bentuknya adalah, tuntas melaksanakan pekerjaan yang diamanahkan kepadanya, memiliki keahlian di bidangnya, dan sebagainya. Dalam sebuah hadits Rasulullah SAW bersabda, yang artinya: *“Sesungguhnya Allah mencintai seorang hamba yang apabila ia bekerja, ia menyempurnakan pekerjaannya* (HR. Tabrani).”

1.9. Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini, penulis memaparkan tiga penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan permasalahan yang diteliti tentang Kualitas Pelayanan Publik Program Listrik Pintar (Prabayar) di PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru Rayon Panam.

Tarida Maharani C. Hutasoit (2016) memaparkan dalam Jurnalnya **Efektivitas Pelaksanaan Program Listrik Pintar (Prabayar) di PT. PLN Rayon Panam Kota Pekanbaru**, dengan hasil penelitian yaitu **“Belum Efektif”**, karena kurang keperdulian PLN, dan menuntut masyarakat untuk memahami, menerima, dan menggunakan listrik prabayar meskipun masih ada yang belum paham dan mengeluhkan beban biaya administrasi dan pemotongan pajak.. Faktor yang mempengaruhi efektivitas program listrik pintar, yaitu: Kurangnya sosialisasi PLN memberikan informasi dan memperkenalkan program listrik prabayar, sehingga terdapat pelanggan yang menggunakan instalasi asal-asalan dan menggunakan calo; Kemampuan masyarakat beradaptasi karena dituntut menyesuaikan diri dari menggunakan listrik pascabayar menjadi listrik prabayar.



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.

Perbedaannya yaitu, **Tarida Maharani C. Hutasoit** memfokuskan pada efektifitas pelaksanaan program listrik Prabayar, apakah sudah efektif atau belum. Sementara penulis memfokuskan pada kualitas pelayanan PLN Rayon Panam sudah baik/ memuaskan pelanggan atau belum dan masih banyak keluhan yang disampaikan pelanggan. Kualitas pelayanan ini diteliti dimulai pada awal mendaftarkan diri menjadi pelanggan Prabayar sampai saat pelanggan menikmati pelayanan dari inovasi listrik Prabayar oleh PLN Panam.

Syaiful Asri (2014) dalam Skripsi berjudul *Analisis Pelayanan Publik pada Kantor PT. PLN (Persero) WRKR Rayon Bangkinang Kabupaten Kampar* (Skripsi: Universitas Islam Negeri Riau Sultan Syarif Kasim Riau), dengan hasil penelitian: **“Kurang Baik”** dari tanggapan 200 responden. Dilihat dari: (a) Prosedur Pelayanan “Kurang Baik” (106 responden (53,0%)). (b) Waktu penyelesaian “Kurang Baik” (117 responden (58,5%)). (c) Biaya Pelayanan “Kurang Baik” (48 responden (24,0%)). (d) Produk Pelayanan “Baik” (70 responden (35,0%)). (e) Sarana dan Prasarana “Baik” (154 responden (77,0%)). (f) Kompetensi Petugas “Kurang Baik” (122 responden (61,0%)).

Perbedaan penelitian diatas dengan penelitian penulis yaitu pada sampel penelitian. Penulis meneliti kualitas pelayanan publik PLN Rayon Panam, khusus pada pelanggan yang menggunakan Listrik Prabayar saja. Sementara penelitian **Syaiful Asri**, dilakukan kepada keseluruhan pelanggan di PLN Rayon Bangkinang Kabupaten Kampar. Dan Indikator dari variabel yang penulis gunakan yaitu: *Tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan) dan *Emphaty* (Empati).

Hak Cipta Ditanggung 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.

Deny Setiawan (2013) dalam Skripsinya berjudul *Analisis Pelayanan Publik pada PT. PLN (Persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam*. (Skripsi: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau), dengan hasil penelitian “**Kurang Baik**” dengan persentase (23,66%) sangat baik (23,27%).baik (20,77%) cukup baik (20,66%) tidak baik (11,61%) .

Perbedaan dengan penelitian penulis yaitu, Penulis menggunakan sampel pelanggan Listrik Prabayar PLN Rayon Panam dengan indikator: *Tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan) dan *Emphaty* (Empati). Sementara **Deny Setiawan** menggunakan sampel pelanggan Listrik secara keseluruhan, indikator: Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, Keseimbangan Hak dan Kewajiban.

Popi Ari Putriyati (2009) dalam Skripsinya yang berjudul **Kinerja PT. PLN (Persero) UPJ Surakarta Kota dalam Memberikan Pelayanan Prima (Penelitian Deskriptif Kualitatif tentang Pelayanan Pelanggan)**, dengan hasil penelitian: “**Baik**”. Didasarkan atas berbagai indikator yang dipakai untuk melihat kinerja PT. PLN (Persero) UPJ Surakarta Kota dalam memberikan pelayanan prima, yaitu Kualitas pelayanan, Reliabilitas Organisasi dan Responsivitas Organisasi.

Perbedaan penelitian diatas dengan penelitian penulis yaitu, **Popi Ari Putriyati** menggunakan variabel pelayanan prima, indikator: Kualitas Pelayanan, Reliabilitas Organisasi, Responsivitas Organisasi. Penulis menggunakan variabel kualitas pelayanan, indikator: *Tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan) dan *Emphaty* (Empati).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

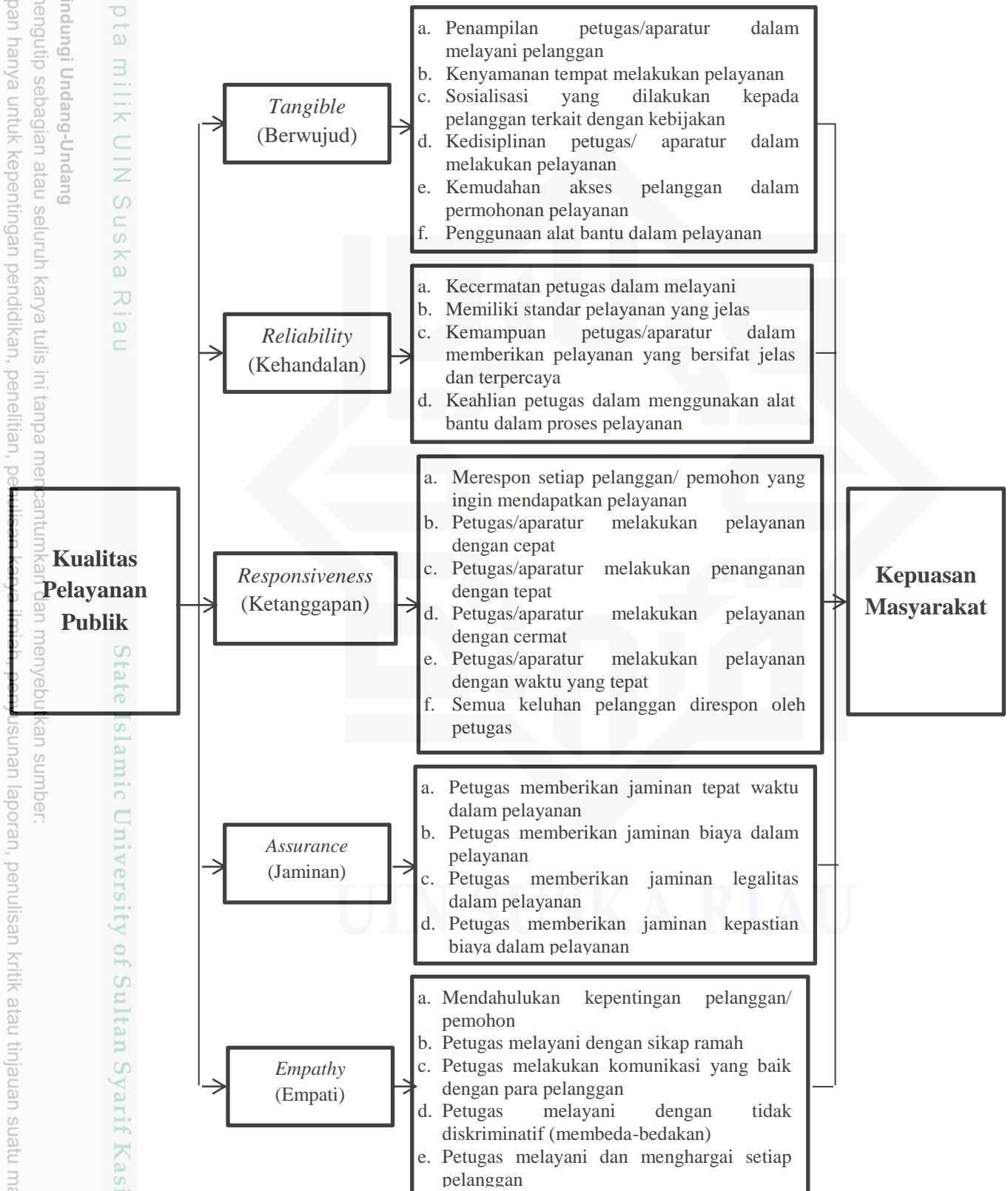
1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- 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.

1.10. Kerangka Pemikiran

Gambar II.2. Kerangka Pemikiran Kualitas Pelayanan Publik



Sumber: Hardiyansyah (2011:46)