

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pelayanan

Dalam memenuhi kebutuhan hidupnya, manusia akan selalu berintraksi 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 Basuki, J. (2002 : 34) Pelayanan merupakan suatu proses kegiatan seseorang atau sekelompok orang untuk memberikan bantuan seoptimal mungkin kepada pihak lain yang memerlukan baik diminta maupun tidak diminta.

Menurut Litjan Poltak (2011 : 5) 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. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Setiap pelayanan tidak akan terlepas dari rasa kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat, dan oleh sebab itu, setiap badan ataupun bentuk instansi maupun PT hendaknya berupaya semaksimal mungkin untuk dapat merealisasikan program-

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.

jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab pemerintah di pusat, di daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Adrian Sutedi (2011: 19) pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparat pemerintah dalam bentuk barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menyebutkan pengertian 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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pada prinsipnya pelayanan umum merupakan pekerjaan yang harus dilakukan dan terdiri dari pelaksanaan, bagaimana menunaikan suatu pekerjaan tersebut, memelihara, mengatur, serta menyusun dari aktifitas yang ada dalam sebuah organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh instansi atau organisasi.

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

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.

bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas pelayanan sebagai berikut :

- a. **Transparansi** : Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
- b. **Akuntabilitas** : Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-undangan;
- c. **Kondisional** : Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip dan efisiensi dan efektifitas;
- d. **Partisipatif** : Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
- e. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban** : Pemberi dan Penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban di masing-masing pihak.

Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan ialah proses pemenuhan kebutuhan yang langsung melalui aktifitas orang lain. Proses dalam pengertian ini adalah terbatas pada kegiatan manajemen dalam rangka tujuan organisasi, jadi pelayanan disini adalah pelayanan dalam rangkaian organisasi manajemen.

1.1.2 Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah pelayanan yang memuaskan pelanggan. Salah satu indikator adanya kepuasan pelanggan adalah tidak adanya keluhan pelanggan (Sutopo dan Adi Suryanto 2003:29)

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.

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 fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan prima sekarang sering diberikan oleh instansi pemerintah di dasarkan dengan Aksioma bahwa “pelayanan adalah pemberdayaan” kalau pada sektor bisnis dan swasta tentunya pelayanan selalu bertujuan atau berorientasi pada profit atau keuntungan perusahaan. Sedangkan pelayanan prima pada sektor publik bukan hanya mencari keuntungan, akan tetapi memberikan pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat secara baik atau terbaik.

2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan

Didalam suatu pelayanan biasanya terdapat kendala-kendala yang menyebabkan pelayanan tersebut tidak berjalan dengan maksimal. Lemahnya pelayanan publik menurut Moenir (2000 : 40) diantaranya adalah :

1. Tidak/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;
2. Sistem, prosedur dan metode kerja yang tidak ada, tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya;

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. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi kesimpangsiuran 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 menjadi lamban, waktu banyak hilang dan penyelesaian masalah terlambat.

Menurut Moenir (2010 : 89) terdapat beberapa faktor yang mendukung

pelayanan publik adalah sebagai berikut :

1. Faktor kesadaran petugas yang berkecimpung dalam pelayanan, kesadaran disini berfungsi sebagai acuan dasar yang melandasi pada perbuatan atau tindakan berikutnya. Kesadaran kerja ini bukan saja kesadaran dalam hal pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawabnya yang menyangkut penyelesaian dan pemberian hasil laporan kerja yang tepat dalam usaha meningkatkan hasil kerja yang turut serta dalam usaha pemeliharaan sarana dan prasarana;
2. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan yaitu merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Faktor ini

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.

menyangkut segala ketentuan baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis yang berlaku didalam organisasi meliputi waktu kerja, cara kerja, kedisiplinan dalam pelaksanaan pekerjaan, pemberian sanksi terhadap pelanggaran kerja serta ketentuan-ketentuan lain yang telah ditetapkan;

3. Faktor organisasi yang meliputi pengaturan struktur organisasi yang menggambarkan hierarki pertanggungjawaban, pembagian kerja yang berdasarkan keahlian dan fungsinya. Masing-masing sesuai dengan tugas yang telah ditetapkan serta usaha mengembangkan organisasi;
4. Faktor pendapatan meliputi gaji yang dapat menggairahkan semangat kerja yang tinggi;
5. Faktor kemampuan dan keterampilan kerja ditingkatkan dengan pemberian bimbingan dan petunjuk-petunjuk kerja, mengadakan pendidikan khusus pegawai;
6. Faktor sarana pelayanan yang meliputi peralanan, perlengkapan dan juga tersedianya fasilitas pelayanan yang meliputi gedung dan segala kegiatannya, fasilitas komunikasi dan fasilitas yang lainnya.

Adapun prinsip-prinsip pelayanan menurut Sutopo dan Adi Suryanto

Sahputra (2013:18) adalah sebagai berikut :

- a) Kesederhanaan, yaitu prosedur tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh pelanggan
- b) Kejelasan dan Kepastian waktu, yaitu kepastian dan kejelasan yang mengenai:

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.

1. prosedur atau tata cara pelayanan, persyaratan secara umum baik teknis maupun administrasi
 2. unit kerja atau pejabat yang berwenang atau yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan
 3. rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pelayanan
 4. jadwal dan waktu penyelesaian pelayanan
 5. hak dan kewajiban bagi para maupun penerima pelayanan berdasarkan bukti-bukti penerima pelayanan
 6. pejabat yang menerima keluhan masyarakat
- c) Keamanan yaitu proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum
- d) Keterbukaan yaitu prosedur atau tata cara persyaratan satuan kerja atau pejabat bertanggungjawab memberikan pelayanan, waktu penyelesaian dan rincian biaya atau tarif dan lain-lain yang berhubungan dengan proses pelayanan wajib di informasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diterima maupun tidak diterima.
- e) Efisien yaitu persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang disediakan.
- f) Ekonomis yaitu pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang dan jasa pelayanan dan tidak membuat biaya yang tinggi diluar kewajaran.

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.

- g) Reabilitas yaitu konsistensi dari kinerja yang tetap dipertahankan dan menjaga saling ketergantungan antara pelanggan dengan pihak penyedia pelayanan, seperti menjaga keakuratan perhitungan keuangan, teliti dalam pencatatan data dan tepat waktu.
- h) Tanggung jawab dari petugas pelayanan yaitu yang meliputi pelayanan sesuai dengan urutan waktunya, menghubungi pelanggan secepatnya apabila terjadi sesuatu yang perlu segera diberitahukan.
- i) Kecakapan para petugas pelayanan yaitu bahwa para petugas pelayanan menguasai ketarampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan.
- j) Keramahan yaitu meliputi kesabaran, perhatian dan persahabatan dalam kontak antara petugas pelayanan dan pelanggan.
- k) Pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak pelanggan dengan petugas. Petugas pelayanan harus mudah dihubungi oleh pelanggan, tidak hanya dengan pertemuan secara langsung, tetapi juga melalui telepon dan internet.
- l) Komunikasi antara petugas dan pelanggan
- m) Kredibilitas yaitu meliputi adanya saling percaya antara pelanggan dan Penyedia pelayanan.
- n) Mengerti apa yang diharapkan pelanggan
- o) Kenyataan yaitu meliputi bukti-bukti atau wujud nyata dari pelayanan, berupa fasilitas fisik, adanya petugas yang melayani pelanggan, dll.

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.

2.3 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 :

a. Prosedur Pelayanan;

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan

b. Waktu Penyelesaian ;

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

c. Biaya Pelayanan ;

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

d. Produk Pelayanan;

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

e. Sarana dan Prasarana;

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

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

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

Sesuai dengan pengertian dan hakikat pelayanan umum yang prima, Boedianto (2003 : 36) menurut pelayanan umum harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat :

1. Cepat adalah kemampuan aparatur untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, tepat sesuai dengan waktu yang dijanjikan serta memuaskan;
2. Tepat adalah produk pelayanan publik dapat diterima dengan benar, tepat dan sah;
3. Terbuka adalah adanya keterbukaan informasi bagi masyarakat dalam berurusan baik tata cara, prosedur, biaya ataupun waktu penyelesaian.

Pada PT. PLN (Persero) Rayon Kuala Enok memiliki standar operasional prosedur dalam beberapa penyediaan listrik untuk masyarakat/pelanggan/calon pelanggan, yaitu :

1. Pasang Baru
 - a. Calon Pelanggan daftar online ke www.pln.co.id atau telephone 123 dan mendapatkan kode konfirmasi dan norek pembayaran;
 - b. Calon pelanggan melakukan pembayaran via bank/ppo;
 - c. Survey oleh petugas PLN;
 - d. Layak sambung, PLN menyipakan dokumen dan meter;

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.

- e. Penyambungan ke persil pelanggan oleh vendor;
- f. Dokumen kembali dan dilakukan peremajaan untuk menjadikan calon pelanggan sebagai pelanggan.

2. Perubahan Daya

- a. Pelanggan mendaftar online di www.pln.co.id, mendapatkan kode konfirmasi dan norek pembayaran via email;
- b. Pelanggan melakukan pembayaran di bank/ppob;
- c. PLN menyiapkan dokumen administrasi;
- d. Penggantian alat batas sesuai daya yang baru;
- e. Dokumen kembali dan dilakukan peremajaan untuk memperbaharui data pelanggan sesuai daya yang baru.

Adapun syarat rumah untuk dipasang baru listrik yaitu :

1. Belum pernah dipasang sebelumnya dan kena pembongkaran karena tunggakan;
2. Jarak maksimal rumah ke tiang SUTR atau ketinggian 30 m.

2.4 Pengertian Menyediakan

Pada prinsipnya persediaan mempermudah dan memperlancar jalannya operasi perusahaan pabrik yang nantinya akan disampaikan kepada masyarakat. Menurut Permendagri Nomor 64 tahun 2013, persediaan listrik adalah jenis persediaan yang termasuk dalam persediaan bahan pakai habis.

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.

2.4.1 Penyediaan Tenaga Listrik

Kebutuhan akan tenaga listrik terus meningkat dari waktu ke waktu, sejalan dengan meningkatnya kegiatan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat di suatu daerah. Semakin meningkatnya kebutuhan akan tenaga listrik tentunya harus diantisipasi dengan menyediakan kelistrikan yang lebih memadai. Dalam Undang-Undang No 30 Tahun 2009 pasal 9 dan 10 tentang Ketenagalistrikan dijelaskan :

Pasal 9 :

- 1) Usaha penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum; dan
- 2) Usaha penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan sendiri.

Pasal 10 :

- 1) Usaha penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum sebagaimana dimaksud dalam pasal 9 huruf (a) meliputi jenis usaha;
 - a) Pembangkitan tenaga listrik;
 - b) Transmisi tenaga listrik;
 - c) Distribusi tenaga listrik, dan/atau;
 - d) Penjualan tenaga listrik;
- 2) Usaha penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan secara terintegrasi;
- 3) Usaha penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan oleh 1 (satu) badan usaha dalam 1 (satu) wilayah usaha;
- 4) Pembatasan wilayah usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (3) juga berlaku untuk usaha penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum

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.

yang hanya meliputi distribusi tenaga listrik dan/atau penjualan tenaga listrik;

- 5) Wilayah usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan (4) ditetapkan oleh pemerintah.

Sementara itu Pasal 11 Undang-Undang No 30 Tahun 2009 menjelaskan usaha penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum antara lain :

- 1) Usaha penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum sebagaimana dimaksud dalam pasal 10 ayat (1) dilaksanakan oleh badan usaha milik Negara, badan usaha milik daerah, badan usaha swasta, koperasi, dan swadaya masyarakat yang berusaha di bidang penyediaan tenaga listrik;
- 2) Badan usaha milik Negara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberi prioritas pertama melakukan usaha penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum;
- 3) Untuk wilayah yang belum mendapatkan pelayanan tenaga listrik, Pemerintah atau pemerintah daerah sesuai kewenangannya memberi kesempatan kepada badan usaha milik daerah, badan usaha swasta, atau koperasi sebagai penyelenggara usaha penyediaan tenaga listrik terintegrasi;
- 4) Dalam hal tidak ada badan usaha milik daerah, badan usaha swasta, atau koperasi yang dapat menyediakan tenaga listrik di wilayah tersebut, Pemerintah wajib menugasi badan usaha milik negara untuk menyediakan tenaga listrik.

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.

2.4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kebutuhan Tenaga Listrik

Penggunaan tenaga listrik diperkirakan akan selalu meningkat setiap tahunnya. Hal ini dikarenakan oleh semakin berkembangnya kebutuhan masyarakat yang harus dipenuhi. Banyak faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kebutuhan tenaga listrik, seperti faktor ekonomi,kependudukan, kewilayahan, dan lain-lain. Menurut tingkat kebutuhan energy listrik dipengaruhi oleh faktor-faktor berikut ini :

1. Faktor Ekonomi

Faktor ekonomi yang mempengaruhi tingkat kebutuhan tenaga listrik adalah pertumbuhan PDRB (Produk Dimestik Regional Bruto). Secara umum PDRB dapat dibagi menjadi 3 sektor : yaitu PDRB sektor komersial (bisnis), sector industry dan sector publik. Kegiatan ekonomi yang dikategorikan sebagai sektor komersial/bisnis adalah sektor listrik, gas dan air bersih, bangunan dan konstruksi, perdagangan, serta transportasi dan komunikasi. Kegiatan ekonomi yang termasuk sektor publik adalah jasa dan perbankan, termasuk lembaga keuangan selain perbankan. Sektor industry sendiri adalah mencakup kegiatan idustri migas dan manufaktur.

2. Faktor Pertumbuhan Penduduk

Pertumbuhan penduduk memiliki pengaruh besar terhadap kebutuhan tenaga listrik selain faktor ekonomi.

3. Faktor Perencanaan Pembangunan Daerah

Berjalannya pembangunan daerah akan sangat dipengaruhi oleh tingkat

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.

perekonomian daerah itu sendiri. Dalam hal ini baik langsung maupun tidak langsung, faktor ekonomi sangat berpengaruh terhadap kebutuhan energi listrik seiring dengan berjalannya pembangunan. Pemerintah Daerah sebagai pelaksana pemerintahan ditingkat daerah akan mengambil peran penting dalam perencanaan pengembangan wilayah. Hal itu berbentuk kebijakan yang tertuang dalam berbagai produk peraturan daerah. Termasuk didalamnya adalah perencanaan tata guna lahan, pengembangan industri, kewilayahan, pemukiman, dan faktor geografis.

4. Faktor Lain-lain

Selain beberapa faktor diatas, ada beberapa faktor lain yang mempengaruhi tingkat kebutuhan energy listrik, diantaranya luas bangunan konsumen, tingkat pekerjaan, jumlah anggota keluarga dan lain-lain. Namun beberapa faktor tersebut hanya berpengaruh dalam kajian speifik masing-masing sektor tarif dan bukan dalam skala makro.

2.5 Pelayanan dalam Pandangan Islam

Dalam konsep islam sangat diutamakan sekali sikap amanah dan jujur demi terciptanya kepercayaan antara pengikut pada pemimpin. Terutama demi terciptanya prosedur yang tersusun secara baik dengan adanya pelayanan yang baik pula dalam melakukan sebuah pekerjaan. Islam akan menghalalkan harta yang diperoleh dengan cara yang halal yaitu dengan tidak ada penindasan, penipuan serta mengutamakan harta yang halal hendaknya dimiliki oleh orang-orang yang saleh yang mau memberikan hartanya kepada orang fakir dan perjuangan untuk terciptanya keadilan sosial dikalangan umat islam.

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.

سَمَّعُونَ لِلْكَذِبِ أَكْثَرُونَ لِلسَّحْتِ فَإِنْ جَاءُوكَ فَاحْكُم بَيْنَهُمْ
 أَوْ أَعْرِضْ عَنْهُمْ وَإِنْ تُعْرِضْ عَنْهُمْ فَلَنْ يَضُرُّوكَ شَيْئًا
 وَإِنْ حَكَمْتَ فَاحْكُم بَيْنَهُم بِالْقِسْطِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ
 الْمُقْسِطِينَ ﴿٤٢﴾

“Mereka itu adalah orang-orang yang suka mendengar berita bohong, banyak memakan yang haram. Jika mereka (orang Yahudi) datang kepadamu (untuk meminta putusan), maka putuskanlah (perkara itu) diantara mereka, atau berpalinglah dari mereka; jika kamu berpaling dari mereka maka mereka tidak akan memberi mudharat kepadamu sedikitpun. Dan jika kamu memutuskan perkara mereka, maka putuskanlah (perkara itu) diantara mereka dengan adil, sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang adil.”(Al-maidah: 42)

Dalam surat Almaidah diatas dijelaskan perlu adanya seorang pemimpin maupun aparaturnya yang adil dan jujur dalam melaksanakan tugasnya, begitu juga dalam hal pelayanan pada PT. PLN (Persero) Rayon Kuala Enok.

2.6 Penelitian Terdahulu

Popi Ari Putriyati (2009) Universitas Sebelas Maret. dengan judul skripsi Kinerja PT. PLN (Persero) UPJ Surakarta Kota dalam Memberikan Pelayanan Prima, dengan kesimpulannya bagaimana kinerja PT. PLN tersebut mampu memberikan pelayanan Prima kepada pelanggannya berdasarkan tugas pokok dan fungsinya.

Kateman (2010) UIN Sultan Syarif Kasim Riau. Dengan judul skripsi

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.

Analisa Sistem Layanan Call Center pada PT. PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau Cababg Pekanbaru, dengan kesimpulannya menganalisa sistem informasi layanan pelanggan berupa layanan call center dengan menggunakan konsep CRM (*Customer Relationship Management*)

Pada penelitian saya, Analisis Pelayanan PT.PLN (persero) Rayon Kuala Enok dalam Menyediakan Persediaan Listrik. Dengan kesimpulan terhadap upaya pelayanan yang dilakukan PT.PLN (Persero) Rayon Kuala Enok dalam memenuhi penyediaan kebutuhan listrik terhadap masyarakat.

2.7 Defenisi Konsep

Menurut Masri Singarimbun (2006 : 46) mengatakan bahwa konsep adalah abstraksi mengenai fenomena yang dirumuskan atas dasar generalisasi atau jumlah karakteristik kejadian, keadaan, kelompok atau individu tertentu. Untuk memberikan batasan-batasan yang lebih jelas dari masing-masing konsep guna untuk menghindari salah pengertian, maka definisi beberapa konsep yang dipakai dalam penelitian ini akan dikemukakan sebagai berikut :

Untuk menjelaskan tentang variabel yang dievaluasi dalam penelitian ini maka dikemukakan konsep operasional sebagai berikut :

a. Pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang berlangsung, sedangkan pelayanan dalam arti ekonomi yaitu segala usaha penyediaan fasilitas maupun kegiatan tertentu dalam rangka mewujudkan kepuasan para pelanggan maupun calon pelanggan.

b. Pelayanan Publik adalah : kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga dan penduduk atas

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.

suatu barang dan jasa atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan public;

c. Pelayanan PT. PLN dalam menyediakan persediaan listrik adalah : Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan PT. PLN Rayon Kuala Enok untuk memenuhi tugasnya dalam menyediakan persediaan listrik di beberapa wilayah kerjanya;

d. PSAP (Sistem Akuntansi Persediaan) Nomor 05 Peraturan Pemerintah Nomor 71 tahun 2010 menyatakan bahwa persediaan adalah aset lancar dalam bentuk barang dan perlengkapan yang dimaksudkan untuk mendukung kegiatan operasional pemerintah dan barang-barang yang dimaksudkan untuk dijual dan/atau diserahkan dalam rangka pelayanan kepada masyarakat.

Indikator penelitian memberikan kegunaan bagaimana cara mengukur suatu variabel sehingga dengan pengukuran tersebut dapat diketahui indikator – indikator apa saja sebagai pendukung untuk dianalisis dari variabel tersebut.

Peneliti menyusun konsep operasional pada tabel dibawah ini :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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

Tabel 2.1 Konsep Operasional

Variabel Penelitian	Indikator	Sub Indikator
Pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Kuala Enok dalam menyediakan persediaan listrik. Berdasarkan SOP (Standar Operasional Prosedur) PT. PLN Rayon Kuala Enok.	a. Pasang Baru	1. Calon Pelanggan daftar online ke www.pln.co.id dan mendapatkan kode konfirmasi dan norek pembayaran; 2. Calon pelanggan melakukan pembayaran via bank/ppo 3. Survey oleh petugas PLN 4. Layak sambung, PLN menyipakan dokumen dan meter 5. Penyambungan ke persil pelanggan oleh vendor 6. Dokumen kembali dan dilakukan peremajaan untuk menjadikan calon pelanggan sebagai pelanggan
	b. Perubahan Daya	1. Pelanggan mendaftar online di www.pln.co.id , mendapatkan kode konfirmasi dan norek pembayaran via email 2. Pelanggan melakukan pembayaran di bank/ppob 3. PLN menyiapkan dokumen administrasi 4. Penggantian alat batas sesuai daya yang baru 5. Dokumen kembali dan dilakukan peremajaan untuk memperbaharui data pelanggan sesuai daya yang baru.

Sumber : Data PT.PLN (Persero) Rayon Kuala Enok

2.8 Kerangka Pemikiran

Menurut Sugiyono (2007:65) mengemukakan bahwa kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah di identifikasikan sebagai masalah yang penting.

Hak Cipta Ditanggung Undang-Undang

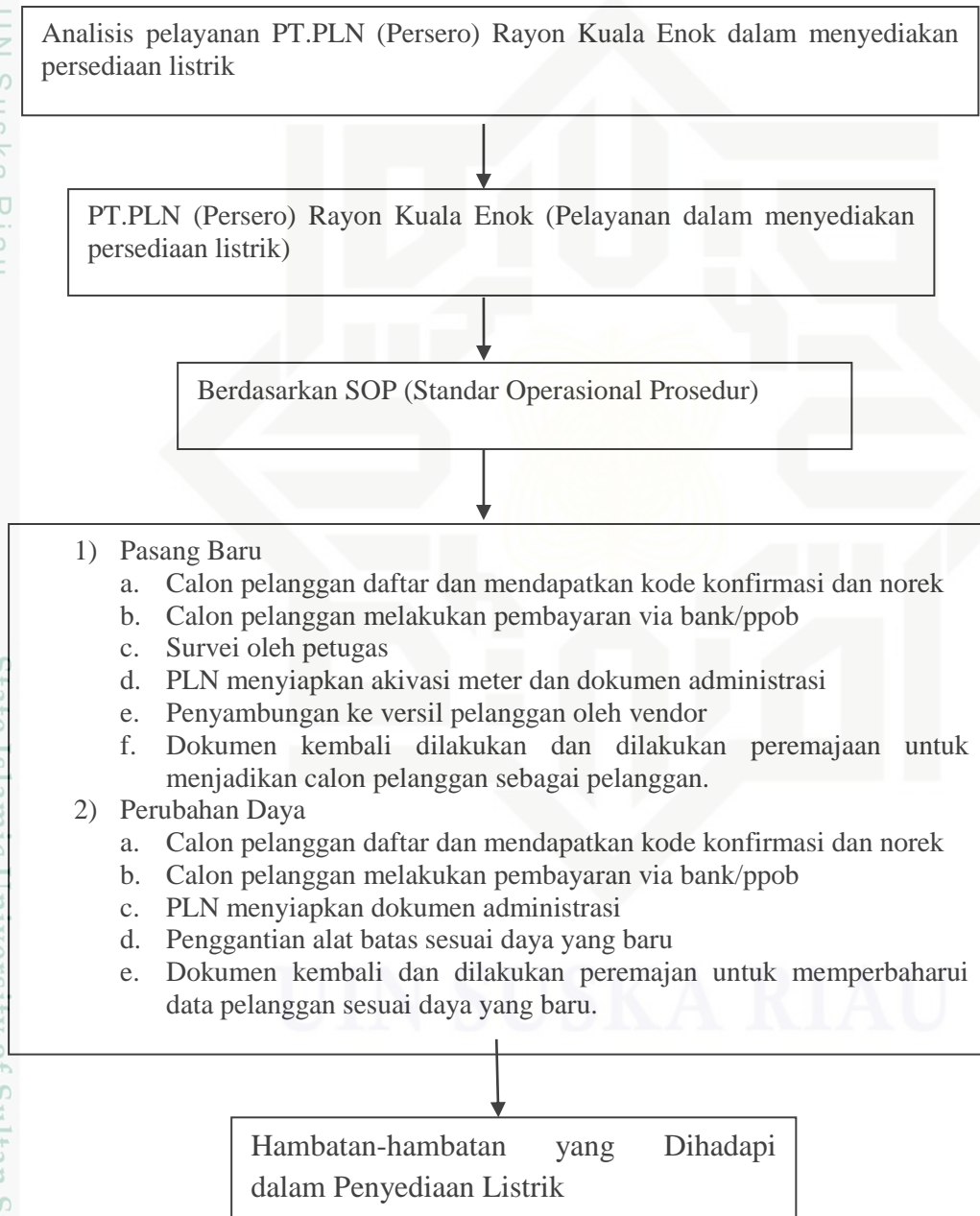
1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- 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.

Kerangka berfikir ini bertujuan untuk memberikan gambaran lebih jelas tentang variabel penelitian dan indikator-indikator yang menentukannya. Berikut gambar 1.5 adalah kerangka berfikir dalam penelitian ini :

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran



Sumber: Hasil Olahan Penulis 2017