

**KUALITAS PELAYANAN PLN CABANG KECAMATAN SOLOR
TIMUR, KABUPATEN FLORES TIMUR**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Tugas Akhir Dan Sebagai Persyaratan Untuk Mendapatkan
Gelar Sarjana**



OLEH

EMELINDA LEPAN WERANG

42116062

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2020**

LEMBAR PENGESAHAN
KUALITAS PELAYANAN PLN CABANG KECAMATAN SOLOR TIMUR,
KABUPATEN FLORES TIMUR

Diajukan oleh:

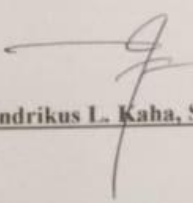
EMELINDA LEPAN WERANG

No. Regis: 42116062

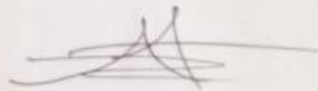
Kupang, Januari 2021

Diterima dan disetujui dengan baik:

Pembimbing I


Hendrikus L. Kaha, S.Ip, M.Si


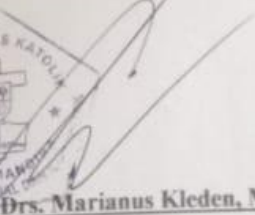
Pembimbing II


Paulus A.K.L. Ratumakin, S.Fil, M.Si

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Katolik Widya Mandira Kupang



Drs. Marianus Kleden, M.Si



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

Jl. Jend. Achmad Yani 50 – 52. Telp. (0380) 833395, Fax. 831194

Web Site : <http://www.unwira.ac.id> e-mail : info@unwira.ac.id

Kupang 85225 – Timor - NTT



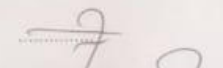



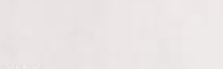
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, **Kamis** Tanggal **17 Desember 2020** Jam **09.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Emelinda Lapan Werang
Nomor Registrasi : 421 16 062
Prodi : Administrasi Publik
Judul Skripsi :

"KUALITAS PELAYANAN PLN. CABANG KECAMATAN SOLOR TIMUR KABUPATEN FLORES TIMUR."

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- | | | | |
|----------------------|---|--|---|
| 1 Ketua | : | Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si |  |
| 2 Sekretaris | : | Paulus A. K. L. Ratumakin, S.Fil, M.Si |  |
| 3 Penguji Materi I | : | Drs. Frans Nyong, M.Si |  |
| 4 Penguji Materi II | : | Stephany P. A. Lawalu, S.Sos, MPP |  |
| 5 Penguji Materi III | : | Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si |  |
| 6 Pembimbing I | : | Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si |  |
| 7 Pembimbing II | : | Paulus A. K. L. Ratumakin, S.Fil, M.Si |  |

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 80
Penguji II = 83
Penguji III = 85

Lulus dengan Nilai = 83

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

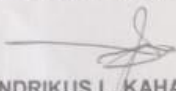
HARI :, TANGGAL :, JAM :

Hasil Ujian Ulang =

Hendesahkan :

DRS. MARIANUS KLEDEN, M.SI

Kupang, 17 Desember 2020
Ketua Tim Penguji,


HENDRIKUS L. KAHA, S.IP, M.SI

MOTTO

**“SELAMA ADA NIAT DAN KEYAKINAN
SEMUA AKAN JADI MUNGKIN”**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan untuk :

1. Bapak di surga, Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria, karena tanpa penyertaan dan Rencana-Nya, penulisan skripsi ini tak akan terselesaikan.
2. Kedua orangtuaku Bapak Viktor K. Werang dan Ibu Theresia Peni Hayon, yang telah melahirkan, merawat, membimbing dan membesarkan saya.
3. Kakak Tovita Tonu Werang yang selalu mendukung dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Alamamaterku Tercinta FISIP UNWIRA Kupang

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa karena hanya atas anugerah-Nya penulis dapat menyelesaikan proses perkuliahan, penelitian dan sampai pada puncaknya pada penulisan skripsi dengan judul “KUALITAS PELAYANAN PLNCABANG KECAMATAN SOLOR TIMUR, KABUPATEN FLORES TIMUR”. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Widya Mandira.

Penulis menyadari bahwa rampungnya tulisan ini berkat bantuan dan dorongan moril maupun material dan berbagai pihak. Oleh karena itu, Pada kesempatan ini dengan rasa hormat penulis menyampaikan limpah terimakasih kepada :

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Bupati Kabupaten Flores Timur yang telah memberikan izin penelitian bagi peneliti guna memperlancar penelitian.
3. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
4. Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
5. Bapak Hendrikus L. Kaha, S.Ip, M.Si dan Bapak Paulus A.K.L Ratumakin, S.Fil, M.Si selaku pembimbing I dan pembimbing II, yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk membimbing penulis selama proses penulisan skripsi ini.
6. Bapak Drs.Frans Nyong, M.si dan Ibu Stephany P. A. Lawalu, S.Sos, MPP selaku penguji I dan penguji II, yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk merevisi skripsi ini.
7. Bapak/ibu dosen program studi Ilmu Administrasi Publik yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membimbing saya dalam perkuliahan.

8. Pegawai Tata Usaha Program Studi Administrasi Publik yang telah membantu demi kelancaran skripsi ini.
9. Bapak kepala PLN Cabang Kecamatan Solor Timur yang telah membantu dalam memberikan ijin penelitian
10. Bapak dan Ibu informan yang telah membantu dalam memberikan data-data dan informasi yang dibutuhkan oleh penulis.
11. Kedua orang tuaku Bapak Viktor K. Werang dan Mama Theresia Peni Hayon yang telah melahirkan, mengasuh membiayai, serta menemani keberhasilanku selama di perguruan tinggi, serta kakaku Yovita Tonu Werang yang selalu memberikan motivasi dan dukungan demi keberhasilan penulis.
12. Bapak Stefanus Nara Tukan dan Ibu Maria Leta Keban, kakak Nestor, Jope, Vera dan adik Ochy yang dengan tulus hati memberikan nasihat, motivasi dan doanya yang sangat berarti bagi penulis.
13. Keluarga Werang, Hayon, dan Tukan yang telah memberikan motivasi, doa dan dukungan moril maupun material demi keberhasilan penulis.
14. Teman-teman seperjuanganku Administrasi Publik angkatan 2016 yang selalu bersama baik dalam suka maupun duka.
15. Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah dengan caranya masing-masing turut memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.

Penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu saran dan kritik selalu diharapkan demi sempurnanya skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat.

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
MOTTO	ii
PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
Daftar isi.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB 2. LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Pelayanan Publik.....	7
2.2 Kualitas Pelayanan Pulik	12
2.3 Pelayanan PLN	16
2.4 Kualitas Pelayanan PLN.....	18
2.5 Kerangka Berpikir	20
BAB 3. METODE PENELITIAN	22
3.1 Tipe Penelitian.....	22
3.2 Lokasi Penelitian	22
3.3 Informan Penelitian	22
3.4 Operasional Variabel	23
3.5 Teknik Pengumpulan Data	25
3.6 Teknik Analisis Data.....	25

BAB 4. DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	26
4.1 Sejarah PLN secara umum	26
4.2 Sejarah PLN Cabang Kecamatan Solor Timur, Kabupaten Flores Timur.....	27
4.3 Struktur Organisasi PLN Cabang Kecamatan Solor Timur, Kabupaten Flores Timur	28
4.4 Tugas Pokok PLN Cabang Kecamatan Solor Timur	30
4.5 Fungsi PLN Cabang Kecamatan Solor Timur	30
4.6 Tugas Pokok Dan Fungsi.....	30
4.7 Misi dan Tujuan PLN Cabang Kecamatan Solor Timur	33
4.8 Fasilitas Pelayanan.....	34
4.9 Pelayanan Teknik.....	36
BAB 5. HASIL PENELITIAN	39
5.1 Hasil Penelitian Dan Pembahasan	39
BAB 6. PENUTUP	45
6.1 Kesimpulan	45
6.2 Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA	49
PEDOMAN WAWANCRA.....	50

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi dari hasil observasi mengenai kualitas pelayanan PT PLN Cabang Kecamatan Solor Timur, Kabupaten Flores Timur seperti pemadaman listrik yang dilakukan oleh pihak PLN secara sepihak, kecepatan pihak PLN dalam merespon keluhan dari masyarakat dan tidak adanya pemberitahuan atau kejelasan informasi ketika terjadinya pemadaman listrik dan terkadang pemadaman terjadi di luar waktu yang telah ditentukan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan tingkat kualitas PT PLN Cabang Kecamatan Solor Timur. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk memecahkan masalah dengan cara menentukan dan menafsirkan data yang ada. Oleh karena itu pelaksanaan metode ini tidak terbatas pada pengumpulan data dan penyusunannya, tetapi juga meliputi analisis dan interpretasi data tersebut. Hasil penelitian menunjukkan Kualitas Pelayanan PT PLN Cabang Kecamatan Solor Timur, Kabupaten Flores Timur yang dilihat Dimensi kualitas Pelayanan Menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry yaitu dimensi Tangible (bukti langsung), dimensi Reliability (kemampuan atau kehandalan), dimensi Responsiveness (daya tanggap), dimensi Assurance (jaminan), dan dimensi Emphaty (empati). Dari seluruh dimensi tersebut, hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan PT PLN Cabang Kecamatan Solor Timur, Kabupaten Flores Timur dikatakan kualitas baik adanya.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan PT. PLN

ABSTRACT

This research is motivated by the results of observations regarding the quality of service of PT PLN, Solor Timur Subdistrict, East Flores Regency, such as a power outage by PLN unilaterally, the speed of the PLN in responding to complaints from the public and the absence of notification or clarity of information when a power cut and sometimes the outage occurs outside the allotted time. The purpose of this study was to describe the level of quality of PT PLN for the Branch of East Solor District. This research uses descriptive qualitative research. Qualitative descriptive research aims to solve problems by determining and interpreting existing data. Therefore, the implementation of this method is not limited to the data and its preparation, but also includes the analysis and interpretation of the data. The results showed that the service quality of PT PLN, Solor Timur Subdistrict, East Flores Regency as seen from the Zeithaml-Parasuraman-Berry Service Dimensions, namely the Tangible dimension (direct evidence), Reliability dimension (ability or reliability), Responsiveness dimension (responsiveness), dimensions Assurance (assurance), and dimensions of Emphaty (emphaty). From all these dimensions, the results of the study show that the service quality of PT PLN, East Solor District, East Flores Regency is said to be of good quality.

Keywords: *Service Quality PT. PLN*