



---

**Persepsi Pelanggan Terhadap Efektivitas Pelayanan Pada PT. Perusahaan Listrik  
Negara (Persero) Cabang Wawotobi  
(Studi di Desa Anggotoa Kecamatan Wawotobi Kabupaten Konawe)**

Oleh

**Muhamad Irfan Rama**

*Universitas Lakidende*

*irpan.rama@yahoo.com*

---

***Abstract***

*This study aims to find out about the public perception of service effectiveness at PT. State Company (Persero) Branch Wawotobi Konawe. The research method used in this research is descriptive qualitative. Informants in this study are employees of PT. PLN Wawotobi Branch and its 138 customers by appointing the Branch Head of Wawotobi as a key informant (key informant). Data taken by interview and field observation while the data analysis used is descriptive qualitative. The public perception of service effectiveness at PT. State Enterprise (Persero) Branch Wawotobi Konawe studied consists of 8 items of clarity of goals to be achieved, clarity of strategy achievement goals, process analysis and policy formulation, planning, formulation of programs, facilities and infrastructure, effective and efficient implementation and supervision system yan educate. From result of research indicate that overall that overall perception of society to effectiveness of service at PT. State Electricity Company (Persero) Wawotobi Konawe branch is quite good average, while things that need to be addressed is the implementation of work that has not been effective and efficient. To know the public perception of service effectiveness at PT. State Electricity Company (Persero) and further research results need to be evaluated and followed up in further scientific research.*

Diterima : 12 Pebruari 2018  
Direvisi : 17 Maret 2018  
Diterbitkan : 31 Maret 2018

Kata Kunci :  
Pelanggan, Efektivitas  
Pelayanan, PT. Perusahaan  
Listrik Negara (Persero)

---

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang persepsi masyarakat terhadap efektivitas pelayanan pada PT. Perusahaan Negara (Persero) Cabang Wawotobi Konawe. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif. Informan dalam penelitian ini adalah karyawan PT. PLN Cabang Wawotobi dan para pelanggan yang berjumlah 138 dengan menetapkan Kepala Cabang

Wawotobi sebagai informan kunci (key informan). Data diambil dengan cara wawancara dan observasi dilapangan sedangkan analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Adapun persepsi masyarakat terhadap efektivitas pelayanan pada PT. Perusahaan Negara (Persero) Cabang Wawotobi Konawe yang diteliti terdiri dari 8 item yaitu kejelasan tujuan yang hendak dicapai, kejelasan strategi pencapaian tujuan, proses analisa dan perumusan kebijakan, perencanaan, perumusan program, sarana dan prasarana, pelaksanaan yang efektif dan efisien serta sistem pengawasan yan mendidik. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan bahwa secara keseluruhan persepsi masyarakat terhadap efektivitas pelayanan pada PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) cabang Wawotobi Konawe rata-rata cukup baik sedangkan hal yang perlu dibenahi adalah pelaksanaan kerja yang belum efektif dan efisien. Untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap efektivitas pelayanan pada PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) dan hasil penelitian yang lebih jauh perlu dievaluasi serta ditindak lanjuti dalam penelitian ilmiah selanjutnya

---

## **Pendahuluan**

Listrik merupakan kebutuhan masyarakat yang bisa dianggap kebutuhan sangat penting. Salah satu Perusahaan Listrik Negara PLN (persero) Cabang Wawotobi yang merupakan perusahaan yang dikelola pemerintah untuk mengurus listrik yang menyangkut kepentingan umum dan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. PLN dari sudut pandang pemasaran masih dianggap seller's market, ada unsur monopoli dalam penguasaan pasar. Walaupun pemasarannya mungkin tidak perlu harus segegar pemasaran perusahaan makanan lainnya, namun PLN harus juga memperhatikan aspek pemasaran lebih luas antara lain harus tanggap atas keluhan-keluhan konsumen seperti pencatatan meteran oleh petugas yang tidak akurat, sistem penagihan yang tidak akurat, sistem pembayaran yang antri panjang serta menyita banyak waktu, pelanggan selalu terancam dengan pemutusan listrik dan masih banyak lainnya.

Pelanggan adalah investasi perusahaan yang amat vital dan itu merupakan tanggung jawab semua lini, khususnya petugas pelayanan untuk dapat memelihara dan mengamankan investasi yang vital tersebut, maka kinerja suatu perusahaan yang maksimal merupakan pengaman investasi serta modal dalam keunggulan bersaing. Antara kinerja suatu bisnis dan keunggulan bersaing mempunyai hubungan positif yang sangat erat, artinya semakin baik kinerja suatu perusahaan, semakin kuat pula keunggulan bersaing yang dimilikinya. Sebaliknya semakin buruk kinerja suatu perusahaan, keunggulan bersaingnya semakin berkurang.

Demikian halnya dengan PT. PLN (Persero) Cabang Wawotobi selaku pengelola jasa perusahaan listrik Negara mengalami surplus demand yang luar biasa, hampir diseluruh daerah pemasaran di Indonesia. Oleh karena itu PLN berusaha meningkatkan pelayanannya dengan mencoba mengadakan loket-loket di daerah sekitar konsumen. Jadi konsumen tidak perlu jauh-jauh ke kantor pusat melakukan pembayaran, tetapi sudah bisa bekerja sama dengan bank dan lembaga keuangan lainnya.

Demikian halnya Persepsi bagi para pelanggan PT. PLN (Persero) Cabang Wawotobi dengan jumlah penduduk 212 jiwa dengan 138 pelanggan listrik(Sambungan rumah) khususnya dalam berbagai hal pelayanan pembayaran rekening listrik semua pelanggan menginginkan kemudahan dalam pembayaran, cepat dalam bertransaksi, tepat dalam penghitunga biaya penggunaannya dan dapat diandalkan pelayanannya. Masyarakat juga menilai bahwa pencatatan meteran yang dilakukan oleh pihak PLN belum efektif, masih ada petugas yang malas untuk mengadakan pencatatan dan kadangkala hanya mencatat sekali dalam beberapa bulan sehingga selalu melakukan perkiraan pemakaian listrik oleh konsumen dan kadangkala pembayarannya lebih besar dan tidak sesuai dengan pemakaian pelanggan itu sendiri seperti misalnya dalam pembayara lebih tinggi apabila dibandingkan dengan pembayaran bulan lalu sementara pemakaian KWH-nya/bulan tidak terlalu besar sehingga sering timbul klaim kelebihan pembayaran dari para pelanggan PLN.

Persepsi adalah suatu proses pengenalan atau identifikasi sesuatu dengan menggunakan panca indera Drever (dalam Susanti, 2003:43). Kesan yang diterima individu sangat tergantung pada seluruh pengalaman yang telah diperoleh melalui proses berpikir dan belajar, serta dipengaruhi oleh faktor yang berasal dari dalam diri individu. Sabri (1993:24) mendefinisikan Persepsi sebagai aktivitas yang memungkinkan manusia mengendalikan rangsangan-rangsangan yang sampai kepadanya melalui alat inderanya, menjadikannya kemampuan itulah dimungkinkan individu mengenali manusia (lingkungan pergaulan) hidupnya. Proses Persepsi terdiri dari tiga tahap yaitu tahapan pertama terjadi pada penginderaan diorganisir berdasarkan prinsip-prinsip tertentu, tahapan ketiga yaitu stimulasi pada penginderaan diinterpretasikan dan dievaluasi.

Manusia memiliki akal budi kemampuan untuk kreatif dan inovatif dalam menciptakan sesuatu, sehingga manusia secara alamiah harus memenuhi semua kebutuhan itu dengan cara membeli maupun menukar barang atau jasa yang diinginkan. Terciptalah manusia sebagai pembeli yang dalam dunia industri disebut pelanggan untuk melakukan transaksi dalam rangka memenuhi semua kebutuhan.

Arti Pelanggan menurut Dharmmesta dan Handoko (1997:12) yaitu individu-individu yang melakukan pembelian untuk memenuhi kebutuhan pribadinya atau konsumsi rumah tangga. Seiring dengan pernyataan Pamitra (2001:11) bahwa pelanggan adalah individu pembuatan keputusan yang menyebabkan seseorang harus terlibat atau tidak dalam pembelian suatu produk. Menurut Supranto (2001:21) pelanggan adalah individu yang menerima suatu jenis barang atau jasa dari orang lain/kelompok orang.

1. Pengertian Efektivitas :

Efektivitas yang berasal dari kata efektif, yaitu suatu pekerjaan dikatakan efektif jika suatu pekerjaan dapat menghasilkan satu unit keluaran (output). Suatu pekerjaan dikatakan efektif jika suatu pekerjaan dapat diselesaikan tepat pada waktunya sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Efektivitas menurut Bedjo Siswanto (1990:62) berarti menjalankan pekerjaan yang benar. Menurut Sutarto (1978:95) Efektivitas adalah suatu keadaan dimana aktifitas jasmaniah dan rohaniah yang dilakukan oleh manusia dapat mencapai hasil akibat sesuai yang dikehendaki. Efektivitas kerja merupakan suatu ukuran tentang pencapaian suatu tugas atau tujuan (Schermerhorn, 1998:5). Menurut Handoko (1997:7)

2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas

Ada empat faktor yang mempengaruhi efektivitas, seperti yang dikemukakan oleh Richard M. Steers (1980:9), yaitu:

- 1) Karakteristik Organisasi
- 2) Karakteristik Lingkungan
- 3) Karakteristik Pekerja
- 4) Karakteristik Kebijakan dan Praktek Manajemen

2. Alat Ukur Efektivitas :

Menurut Richard dan M. Steers (1980:192) meliputi unsur kemampuan menyesuaikan diri / prestasi kerja dan kepuasan kerja:

- 1) Kemampuan menyesuaikan diri
- 2) Prestasi kerja
- 3) Kepuasan kerja.

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, Poerwadarminta (2000:726) pelayanan diartikan sebagai bentuk kegiatan dalam menyediakan segala sesuatu yang dibutuhkan oleh orang lain. Pelayanan yaitu setiap kegiatan yang manfaatnya dapat diberikan dari satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud (intangible) dan tidak berakibat pemilikan sesuatu (Kotler,1985:352).

Persepsi : Struktural Personal Rahmat, dalam Aryanti,(1995: 22)

Efektivitas :

- Kejelasan tujuan yang hendak dicapai.
- Kejelasan strategi pencapaian tujuan.
- Proses analisa dan perumusan kebijakan.
- Perencanaan yang mantap.
- Penyusunan program yang mantap.
- Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai.
- Pelaksanaan yang efektif dan efisien.
- Sistem pengawasan yang bersifat mendidik Siagian (1991 : 59)

Pelayanan : 1. Faktor yang bersifat ideal.

2. Faktor yang bersifat materil Prasjojo (1991: 12)

## **Metode**

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Desa Anggota Kecamatan Wawotobi Kabupaten Konawe dengan pertimbangan masih belum optimalnya pelayanan listrik dan masih banyak keluhan-keluhan masyarakat (Pelanggan) di Desa tersebut. Jenis penelitian ini adalah Deskriptif Kualitatif. Penelitian Deskriptif Kualitatif adalah : Mempelajari masalah dalam masyarakat, tata cara yang berlaku dalam masyarakat serta situasi-situasi, sikap, pandangan, proses yang sedang berlangsung, pengaruh dari suatu fenomena; pengukuran yang cermat tentang fenomena dalam masyarakat, Nasution (1988:33). Jadi Peneliti memasukkan konsep, menghimpun fakta, tapi tidak menguji hipotesis tentang Persepsi masyarakat terhadap pelayanan PT. PLN (Persero) Cabang Wawotobi Kecamatan Wawotobi Kabupaten Konawe.

Informan dalam penelitian ini adalah masyarakat pelanggan PT. PLN (Persero) Cabang Wawotobi yang berjumlah 138 (sambungan rumah). Peneliti menetapkan informan kunci (key Informan) yaitu Kepala PT. PLN (Persero) Cabang Wawotobi Kecamatan Wawotobi Kabupaten Konawe untuk melengkapi informasi dalam penelitian nantinya.

Metode Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara yaitu tanya langsung dengan para informan penelitian yang disertai dengan pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya yakni :

1. Kepala Unit PT. PLN Cabang Wawotobi
  2. Para masyarakat Pelanggan (138 sambungan rumah) PLN Desa Anggotaa Kec. Wawotobi Kab. Konawe
2. Studi Dokumentasi

Yaitu menelaah berbagai laporan, arsip, dokumen tentang Persepsi masyarakat terhadap efektivitas pelayanan PT. PLN (Persero) Cabang Wawotobi di Desa Anggota Kecamatan Wawotobi Kabupaten Konawe.

#### Definisi Konsep

1. Pengertian Persepsi adalah suatu proses pengenalan identifikasi sesuatu dengan menggunakan panca indera Drever (dalam Susanti, 2003:43).
2. Konsep Pelanggan adalah individu yang melakukan pembelian kebutuhan yang bisa membuat puas dengan membandingkan beberapa aspek seperti harga, standar kualitas barang atau jasa dalam rangka memenuhi kebutuhan pribadi dan rumah tangga (Dharmmesta dan Handoko (1997:12).
3. Konsep Efektivitas adalah efektivitas kerja berarti penyelesaian pekerjaan tepat pada waktunya seperti yang telah ditetapkan sebelumnya (Siagian 1986:152).
4. Konsep Pelayanan yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan sehingga upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Kotler,1985:352) .

Adapun teknik analisis data dalam penelitian menggunakan teknik analisis deskriptif-kualitatif. Nasution (1988:5) bahwa “Penelitian kualitatif pada hakekatnya ialah mengamati orang dalam lingkungan hidupnya, berinteraksi dengan mereka, berusaha memahami bahasa dan tafsiran mereka tentang dunia sekitarnya”.

Nasution (1988) Mengemukakan langkah-langkah analisis data sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Data yang diperoleh di lapangan ditulis/ditik dalam bentuk uraian atau laporan terperinci. Laporan yang disusun kemudian direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting dan dicarikan temanya

2. Display Data

Data yang telah diperoleh diklasifikasikan menurut pokok permasalahan dan dibuat dalam bentuk matriks sehingga memudahkan peneliti untuk melihat hubungan suatu data dengan data yang lainnya.

### 3. Mengambil Kesimpulan dan Verifikasi

Peneliti membuat kesimpulan berdasarkan data yang telah diproses melalui reduksi dan display data.

## **Hasil dan Pembahasan**

### **Persepsi Masyarakat Terhadap Efektivitas Pelayanan PT. PLN (Persero) Cabang Wawotobi**

#### 1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis bahwa pengetahuan tentang kejelasan tujuan yang hendak dicapai yang dimiliki oleh karyawan PT. PLN Cabang Wawotobi termasuk dalam kategori baik atau meningkat, karena karyawan dapat melaksanakan tugas-tugasnya dengan baik dengan kemampuan pengetahuan seorang karyawan tentang tujuan yang hendak dicapai maka semakin baik pula hasil kerja yang diperoleh, dengan demikian diharapkan kinerjanya juga baik atau meningkat.

Hal tersebut dipertegas oleh kepala PT. PLN cabang wawotobi bapak Iswan bahwa :

“.....dengan rata-rata kemampuan yang dimiliki oleh karyawan kami maka kami dapat menentukan dengan jelas tujuan pelayanan kami, yang tentunya tetap fokus pada pelayanan listrik yang optimal kepada para pelanggan dengan mengedepankan pelayanan yang prima. Kami berharap selalu mendapat dukungan dan support dari masyarakat dalam pelayanan jasa listrik ini “

#### 2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan

Strategi juga dapat dikembangkan dengan melalui pendidikan. Karena pendidikan merupakan suatu investasi yang sangat penting dalam kehidupan suatu bangsa untuk meningkatkan kualitas hidup manusia. Dengan pendidikan, seseorang dapat memperoleh sejumlah pengetahuan dan keterampilan, untuk itu pembangunan di bidang pendidikan merupakan bagian yang penting dalam rangka pengembangan dan peningkatan kualitas. Sumber Daya Manusia menuju masyarakat sejahtera.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa kejelasan strategi pencapaian tujuan yang dimiliki oleh karyawan PT. PLN Cabang Wawotobi berada dalam kategori baik, hal ini nampak dari hasil kerja karyawan cukup baik, dimana bahwa karyawan mampu melaksanakan dan menyelesaikan tugasnya berdasarkan prosedur-prosedur yang ada pada PT. PLN Cabang Wawotobi.

### 3. Proses Analisa dan Perumusan Kebijakan

Proses analisis dan perumusan kebijakan merupakan faktor yang mendukung dalam kebijakan Program setiap organisasi.

Berdasarkan penelitian dan analisis, bahwa proses analisa dan perumusan kebijakan PT. PLN Cabang Wawotobi dalam kategori cukup baik, hal ini nampak dari tugas-tugas karyawan dilapangan maupun di kantor dalam menyelesaikan berbagai tugas yang dibebankan telah terjalin dengan baik dan hasil yang cukup optimal dalam implementasi pelaksanaannya.

### 4. Perencanaan

Perencanaan yang matang, diperlukan untuk pengambilan keputusan yang akan dilakukan oleh PT. PLN Cabang Wawotobi. Perencanaan dalam itu meliputi :

- a. Jangka panjang
- b. Jangka sedang
- c. Jangka pendek

Dalam setiap perencanaan kegiatan PT. PLN Cabang Wawotobi, lebih-lebih yang melibatkan sejumlah orang, perencanaan merupakan tahap permulaan yang mutlak perlu. Banyak kali tujuan tak tercapai karena tiadanya perencanaan yang baik. Akan tetapi perencanaan itu tidak saja dilakukan pada permulaan kerja melainkan perlu terus menerus dilakukan selama proses kegiatan berlangsung. Oleh karena itu perencanaan dapat didefinisikan sebagai “Persiapan yang teratur dari setiap usaha untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan”.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam perencanaan kegiatan yang dilaksanakan dalam pencapaian prestasi kerja karyawan PT. PLN Cabang Wawotobi dikatakan baik apabila sudah memenuhi indikator tersebut. Kenyataannya proses perencanaan yang telah dilaksanakan oleh PT. PLN Cabang Wawotobi dalam kegiatan pengembangan kerjanya dalam kategori baik. Hal ini dinyatakan oleh Bapak Awaludin seorang Staf PT. PLN Cabang Wawotobi :

“.....PT. PLN Cabang Wawotobi sejauh ini berjalan baik cukup baik. Hal ini dikarenakan adanya komitmen pelayanan yang baik serta rasa tanggung jawab yang tinggi segenap karayawan dalam melakukan tugas pelayanan kelistrikannya di wilayah Wawotobi ini walaupun ada pula kendala yang kami hadapi dalam penyusunan rencana kerja kami ”

## 5. Penyusunan program

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam penyusunan program yang dilaksanakan PT. PLN Cabang Wawotobi sejauh ini cukup baik, sejauh ini penyusunan program dapat di larancang sesuai dengan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan PT. PLN Cabang Wawotobi. Hal ini diperkuat dari hasil wawancara dengan Kepala PLN Cabang Wawotobi bahwa:

“.....penyusunan program ssejauh ini berjalan baik..segenap karyawan dan staf pun kami libatkan dalam membicarakan program-program yang hendak dilaksanakan. Kami harapkan dengan pelibatan karyawan dalam penyusunan program maka aplikasinya dilapangan dapat dengan mudah dilaksakan sepenuh hati dan penuh tanggung jawab”

## 6. Sarana dan prasarana

Peralatan atau sarana dan prasarana didalam pelaksanaan suatu tugas merupakan hal yang sangat penting dan sangat menentukan pencapaian hasil yang ingin dicapai oleh suatu organisasi. Adapun yang dimaksud dengan sarana dan prasarana adalah semua hal, baik fisik maupun non fisik yang dipakai secara langsung untuk menghasilkan suatu produk.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam sarana dan prasarana yang dimiliki oleh PT. PLN Cabang Wawotobi sejauh ini cukup baik, Sarana yang ada cukup memadai untuk menunjang tugas pekerjaan yang ada serta masih dalam kondisi yang layak pakai oleh segenap karayawan dan staf PT. PLN Cabang Wawotobi. Hal ini diperkuat juga dari hasil wawancara dengan Kepala PLN cabang Wawotobi bahwa:

“.....kondisi sarana dan prasarana yang kami miliki cukup baik meskipun usianya sudah cukup tua. Meskipun juga terkadang ada gangguan pada beberapa sarana yang kami miliki seperti komputer tapi hal itu tidak menghambat pekerjaan kami. Salah satu untuk menjaga kualitas sarana dan prasarana yang kami miliki adalah dengan melakukan cek rutin serta perawatan yang cukup (Maintenance) “

## 7. Pelaksanaan kerja yang efektif dan efisien

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan kerja yang efektif dan efisien yang diupayakan kan PT. PLN Cabang Wawotobi sejauh ini belum baik. Hal ini diperkuat dari hasil wawancara dengan Kepala PLN Wawotobi bapak Iswan bahwa:

“.....masih banyak hal yang belum efektif dan efisien dalam pelaksanaan pelayanan kelistrikan di wilayah kami. Salah satu contoh masih ada aliran listrik yang digunakan secara ilegal (pemyambungan gelap). Hal ini sangat merugikan dan sekaligus berbahaya bagi masyarakat oleh karena dapat menimbulkan korslet (arus pendek). Kami harapkan masyarakat bias lebih tertib menggunakan listrik yang ada”

8. Sistem pengawasan yang bersifat mendidik

Upaya untuk meningkatkan kinerja pegawai karyawan PT. PLN Cabang Wawotobi melalui sistem pengawasan terdidik salah satunya adalah dengan meningkatkan kemampuan kerja para karyawan berupa pengetahuan dan keterampilan kerjanya melalui pemberian berbagai pelatihan yang berkaitan dengan bidang kerjanya, selain itu upaya pemberian disiplin kerja perlu dilakukan agar para karyawan dapat melaksanakan pekerjaan semaksimal mungkin, dan untuk karyawan yang cenderung bertindak tidak disiplin hendaknya diberikan sanksi yang tegas agar memberikan efek jera sehingga para karyawan tersebut dapat melaksanakan tugas dengan baik dan memberikan kesadaran tentang pentingnya pelaksanaan pekerjaan mereka bagi masyarakat.

Hal ini didukung hasil wawancara dengan Kepala PT. PLN Cabang Wawotobi bahwa :

“.....sistem pengawasan cukup baik hal ini ditinjau dari segi kerja sama karyawan dilapangan maupun dikantor dalam menyelesaikan berbagai tugas yang dibebankan telah terjalin dengan baik, dimana para karyawan saling membantu dalam pelaksanaan tugasnya, kemudian dari segi kualitas dan kuantitas kerja karyawan cukup memuaskan, para karyawan berupaya selalu menjaga mutu mencerminkan kinerja para karyawan itu sendiri, dan pihak perusahaan senantiasa memberikan reward kepada para karyawan yang menunjukkan prestasi yang baik”

### **Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Masyarakat Terhadap Efektivitas Pelayanan PT. PLN (Persero) Cabang Wawotobi**

Faktor-faktor penyebab persepsi pelayanan umum Prasojo (1991: 12) adalah sebagai berikut :

### **Faktor yang bersifat ideal adalah :**

- a) Adanya rasa saling cinta dan kasih sayang
- b) Adanya rasa tolong- menolong
- c) Berbuat baik adalah amal soleh

Hal ini dipertegas dari hasil wawancara dengan Kepala PT. PLN Cabang Wawotobi yaitu:

“....secara manusiawi kita wajib saling membantu dalam hal apa pun. Meskipun PLN merupakan organisasi laba dalam jasa namun tak boleh digeser oleh nilai-nilai sosial kemanusiaan. Artinya keuntungan atau laba dari pelayanan jasa bukanlah segalanya,tolong menolong sesama manusia wajib kita lakukan sebagai wujud cinta kasih dalam kehidupan ini “

### **Faktor yang bersifat materil adalah organisasi yang menimbulkan hak dan kewajiban.**

Faktor yang bersifat materil adalah organisasi yang menimbulkan hak dan kewajiban. Pelayanan yang ditimbulkan oleh faktor- faktor yang bersifat material dapat dilihat secara nyata dalam organisasi atau perusahaan. Pelayanan tersebut digambarkan dengan bentuk- bentuk kebijakan, sistem, prosedur, peraturan-peraturan yang mengikat dan menimbulkan hak dan kewajiban. Perwujudan hak dan kewajiban sebagai aturan yang mengikat didalam perusahaan mengandung pengertian bahwa setiap orang mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan. Dari hasil wawancara dengan Kepala PLN cabang Wawotobi terungkap bahwa :

“.....jelas bahwa hak dan kewajiban itu ada dalam setiap organisasi. Demikian pula kami PLN Cabang Wawotobi ini selalu menekankan tentang hak dan kewajiban yang berlaku. Kami mempunyai kewajiban melayani kelistrikan masyarakat di wilayah ini sebagai suatu bentuk pelayanan jasa. Namun kami mengharapkan pula kesadaran masyarakat akan konsekwensi dari jasa yang kami berikan itu berupa pembayaran pembayaran listrik yang tepat waktu “

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka Persepsi Masyarakat Terhadap Efektivitas Pelayanan PT. PLN (Persero) Cabang Wawotobi adalah sebagai berikut :

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai PT. PLN Cabang Wawotobi termasuk dalam kategori baik atau meningkat, oleh karena karyawan dapat melaksanakan tugas-tugasnya dengan baik dengan kemampuan pengetahuan seorang karyawan tentang tujuan yang hendak dicapai.
2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan PT. PLN Cabang Wawotobi berada dalam kategori baik, hal ini nampak dari hasil kerja karyawan cukup baik, dimana bahwa karyawan mampu melaksanakan dan menyelesaikan tugasnya berdasarkan prosedur-prosedur yang ada pada PT. PLN Cabang Wawotobi.
3. Proses analisa dan perumusan kebijakan proses analisa dan perumusan kebijakan PT. PLN Cabang Wawotobi dalam kategori cukup baik, hal ini nampak dari tugas-tugas karyawan dilapangan maupun di kantor dalam menyelesaikan berbagai tugas yang dibebankan telah terjalin dengan baik dan hasil yang cukup optimal dalam implementasi pelaksanaannya.
4. Perencanaan yang telah dilaksanakan oleh PT. PLN Cabang Wawotobi dalam kegiatan pengembangan kerjanya dalam kategori baik.
5. Penyusunan program yang dilaksanakan PT. PLN Cabang Wawotobi sejauh ini cukup baik.
6. Sarana dan prasarana yang dimiliki oleh PT. PLN Cabang Wawotobi sejauh ini cukup baik. Sarana yang ada cukup memadai untuk menunjang tugas pekerjaan yang ada serta masih dalam kondisi yang layak pakai oleh segenap karyawan.
7. Pelaksanaan kerja yang efektif dan efisien yang diupayakan PT. PLN Cabang Wawotobi sejauh ini belum baik.
8. Sistem pengawasan cukup baik hal ini ditinjau dari segi kerja sama karyawan dilapangan maupun dikantor dalam menyelesaikan berbagai tugas yang dibebankan telah terjalin dengan baik, dimana para karyawan saling membantu dalam pelaksanaan tugasnya
9. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Masyarakat Terhadap Efektivitas Pelayanan PT. PLN (Persero) Cabang Wawotobi adalah : Faktor yang bersifat ideal dan faktor yang bersifat material

## **Daftar Pustaka**

Arikunto, Suharsimi. 2002. Edisi ke-lima. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta

- Engel, James F. Roger, D. Blacwell. and Minsard, Paul W. 1994. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Gerson, Richard F. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit PPM
- Haryanti, K dan Hadi, S. 2000. *Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan dan Nilai Konsumen dengan Kepuasan Konsumen*. Psikodimensia kajian Ilmiah Psikologis Vol. 1. Semarang
- Helien, Fisher. 2004. *Layanan Konsumen Dalam Seminggu*. Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher. ICH.
- Kuswadi. 2004. *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Suryabrata, Sumadi.1998. *Metodologi Penelitian*. Jakarta. Rajawali Pers
- Martin, Gregorius Chandra. 2004. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta :PT.Pustaka Dunia
- Moenir,H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Nasution, M. Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nazir, Moch. 1988. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Peter, J. Paul dan Jerry C Olson. 1996. Edisi Keempat. *Consumer Behavior (perilaku konsumen dan strategi pemasaran)*. Jakarta: Erlangga.
- Pamitra, Teddy. 2001. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Prasodjo, H., 1991. *Strategi Pembangunan Sarana dan Fasilitas Kota-Kota Dalam Mewujudkan Kesatuan Ekonomi Nasional*. Departemen PUTL. Jakarta
- Poerwadarminta, 2000. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. PN. Balai Pustaka. Jakarta
- Siagian, SP., 1991. *Organisasi, Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi* .PT. Gunung Agung. Jakarta.
- Sudarsana, I. K. (2013). *Pentingnya Organisasi Profesi, Sertifikasi dan Akreditasi sebagai Penguatan Eksistensi Pendidikan Nonformal*. In *International Seminar (No. ISBN: 978-602-17016-2-1, pp. 176-187)*. Department Of Nonformal Faculty Of Education UPI.
- Sugiarto, Endar. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiono. 2004. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung. Alfabeta.

- Sumarwan, Ujang. 2003. *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- The Liang Gie, 1992. *Ensiklopedi Administrasi*. Gunung Agung. Jakarta.
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Gholia Indonesia.
- Wasiyati, Kristina dan B.M Bambang. 2003. *Pelayanan Pelanggan yang sempurna*. Jakarta: Kunci Ilmu.
- Westra, Pariata. 1995. *Konsep Efisiensi dan Efektifitas Kerja Dalam Organisasi*. Alex Media. Jakarta