



TINJAUAN YURIDIS PENGARUH PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DALAM PELAKSANAAN PROGRAM LISTRIK PRABAYAR DI PT. PLN (PERSERO) UNIT PELAKSANA PELAYANAN PELANGGAN KAIRATU

Oleh:

Agustinus. J. Sahetapy

Fakultas Hukum Universitas Dr. Djar wattiheluw

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan tinjauan yuridis terhadap pengaruh peningkatan kualitas pelayanan dalam pelaksanaan program listrik prabayar (token listrik) bagi masyarakat di lingkungan PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kairatu. Metode penelitian yang digunakan adalah normatif-empiris, mengkaji peraturan perundang-undangan terkait pelayanan publik dan perlindungan konsumen, serta melihat implementasi dan dampaknya di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan, yang mencakup kemudahan akses, transparansi informasi, dan kecepatan penanganan masalah, memiliki signifikansi yuridis dalam memastikan hak-hak konsumen listrik prabayar terpenuhi sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan regulasi ketenagalistrikan. Secara khusus, tinjauan yuridis menyoroti kepatuhan PLN Kairatu terhadap Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang ditetapkan oleh pemerintah dan dampaknya terhadap kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Kesimpulan penelitian ini memberikan rekomendasi untuk penguatan kerangka hukum dan peningkatan mekanisme pengawasan agar kualitas pelayanan program listrik prabayar dapat terus ditingkatkan secara berkelanjutan, demi tercapainya keadilan dan kepastian hukum bagi masyarakat sebagai konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Listrik Prabayar, Perlindungan Konsumen, Standar Pelayanan Minimum

I. PENDAHULUAN

Pada era globalisasi sekarang ini, kualitas pelayanan perusahaan menjadi unsur penting dalam usaha meningkatkan kepuasan konsumen. Pelayanan perusahaan terbilang memuaskan apabila dapat memenuhi kriteria harapan dan kebutuhan konsumen. Konsumen yang telah merasa puas selanjutnya akan memiliki kedekatan emosional dengan perusahaan sehingga menjadi konsumen yang setia. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan



pelanggan, dimana kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang erat dengan perusahaan. Hal ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan pelanggan.

Pelayanan pada hakekatnya merupakan serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan. Soegiarto mengatakan bahwa pelayanan diartikan sebagai suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain yang tingkatan pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun dilayani¹. Sedangkan menurut Fred Luthans, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung².

PT. PLN (Persero) menyadari kebutuhan listrik masyarakat yang semakin ketergantungan akan adanya tenaga listrik, dengan terus melakukan berbagai kajian untuk meningkatkan mutu pelayanan dengan menawarkan berbagai program laya¹nan. Bentuk inovasi yang diciptakan oleh PT. PLN adalah dengan mengeluarkan program Listrik Pintar (Prabayar) yang mulai disosialisasikan sejak tahun 2008 dan resmi diluncurkan pada tahun 2009. Listrik prabayar adalah sistem di mana pelanggan membeli energi listrik (token/pulsa) lebih dulu sebelum mengonsumsinya. Perubahan ini dilakukan untuk meningkatkan pelayanan dan mengantisipasi masalah seperti salah baca meter, tagihan yang tidak menentu, tunggakan, dan pemutusan yang salah.

Di Kecamatan Kairatu, implementasi program Listrik Prabayar sejak tahun 2022 sampai di tahun 2025 ini semakin meningkat. Hal ini menunjukkan minat masyarakat Kecamatan Kairatu mulai beralih ke listrik prabayar sangat tinggi. Namun, peningkatan ini juga disertai dengan temuan masalah pelayanan yang belum maksimal, di antaranya adalah keterbatasan ketersediaan listrik prabayar dan keterlambatan pemasangan yang tidak sesuai kontrak. Hal ini, menunjukkan bahwa belum optimalnya pelayanan yang diberikan oleh pihak PLN Kairatu.

Dasar hukum yang mengatur listrik prabayar dan pascabayar adalah Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (UU Cipta Kerja), dan Peraturan Menteri

¹ Soegiarto dalam Ratminto dan Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), hlm. 2.

² Fred Luthans dalam Ismail, *Menuju Pelayanan Prima-Konsep Dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik* (Jakarta: A. Pres, 2010), hlm. 45.

ESDM Nomor 28 Tahun 2016 tentang Tarif Tenaga Listrik. Pasal 29 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan menyatakan bahwa konsumen berhak mendapatkan tenaga listrik secara terus-menerus dengan layak dan berkualitas baik. Pemerintah melalui PT. PLN (Persero) harus bisa memberikan perlindungan hukum bagi konsumen untuk mewujudkan kualitas layanan bagi pelanggan. Yang menjadi konsen bagi penulis adalah bagaimana faktor-faktor kualitas pelayanan memengaruhi tingkat kepuasan konsumen dalam perspektif hukum perlindungan konsumen di PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Kairatu?

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan normatif-empiris (*mixed-method*), sebagaimana yang diuraikan oleh Anggito dan Setiawan³ dalam menentukan metode penelitian kualitatif. Secara normatif, penelitian ini mengkaji peraturan perundang-undangan terkait, termasuk UU No. 30 Tahun 2009 dan regulasi teknis PLN. Secara empiris, penelitian ini melihat implementasi program di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Kecamatan Kairatu. Data lapangan dikumpulkan melalui pengamatan, wawancara, dan data internal PLN terkait sarana dan layanan pelanggan Listrik Pintar. Data dianalisis secara kualitatif-deskriptif untuk menguraikan kesesuaian antara implementasi kualitas pelayanan dengan kerangka hukum Perlindungan Konsumen dan Standar Pelayanan Minimum (SPM).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN.

PT. PLN (Persero) UP3 Kairatu telah berupaya memberikan pelayanan terbaik guna menciptakan kepuasan pelanggan, mengingat kualitas pelayanan yang baik dapat menumbuhkan rasa puas, dan sebaliknya⁴. Kualitas pelayanan diukur dengan menggunakan lima indikator **(Servqual)** menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry⁵, yaitu:

a. Kualitas Pelayanan Listrik Prabayar di PLN Kairatu

1. Bukti Fisik (*Tangible*)

- o PLN Kairatu menyediakan fasilitas fisik yang memadai, seperti komputer, sofa tamu, dan toilet yang kondisinya baik (Lihat Tabel

³ A. Anggito dan J. Setiawan, *Metode Penelitian Kualitatif*, ed. E. D. Lestari (CV Jejak, 2018), hlm. 7

⁴ Fandy, T., *Manajemen Jasa* (Andi, 2006), hlm. 35

⁵ Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam S. Hidayat, "Kualitas Pelayanan Program Listrik Pintar Di PT. PLN ULP Tembilahan," *Jurnal Ilmu Administrasi* (2020), hlm. 12.

- 1). Penampilan pegawai juga dinilai rapih. Pemenuhan aspek *tangible* ini penting untuk memenuhi kebutuhan beragam pelanggan dan mendukung kelancaran operasional perusahaan.
2. Keandalan (*Reliability*)
 - o Keandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan⁶. Dalam konteks Listrik Prabayar, keandalan terlihat pada penghapusan masalah kesalahan catat meter. Hal ini sesuai dengan harapan pelanggan (tanpa kesalahan) dan meningkatkan tingkat kehandalan pelayanan.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
 - o Daya tanggap diwujudkan melalui kesediaan petugas untuk membantu masyarakat secara cepat, seperti menerapkan sistem piket dan menyediakan kotak saran. Proses pelayanan pemasangan dan migrasi telah memiliki prosedur yang jelas. Namun, studi menunjukkan adanya keluhan mengenai komplain yang kerap diabaikan dan keterlambatan pemasangan, yang mengindikasikan bahwa aspek *responsiveness* masih perlu dioptimalkan agar sesuai dengan standar pelayanan yang diharapkan⁷.
4. Jaminan (*Assurance*)
 - o PLN Kairatu berupaya menumbuhkan kepercayaan masyarakat dengan memiliki pegawai yang berpengetahuan dan mampu memberikan penjelasan dengan bahasa yang jelas. Jaminan ini penting karena konsumen atau pelanggan perlu merasa aman dan terjamin, bahwa mereka dilayani oleh karyawan yang memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik tentang produk atau jasa⁸.
5. Empati (*Empathy*)
 - o Unsur *Empathy* diwujudkan dengan memberikan perhatian, pengertian, dan keramahan pada pelanggan. Kemampuan untuk mengerti keinginan konsumen serta memperhatikan emosi atau

⁶ Zeithaml, et. al. 1985 dalam I. Mursyidah dan I. U. Choriayah, *Manajemen Pelayanan Publik* (Umsida Pers, 2020), hlm. 50.

⁷ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya* (Gava Media, 2011), hlm. 78.

⁸ T. Fandy, *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima* (Andi, 2008), hlm. 145.

perasaan pelanggan sangat berdampak bagi konsumen karena akan memunculkan persepsi positif terhadap kualitas pelayanan.

b. Analisis Yuridis Pengaruh Kualitas Pelayanan

Tingginya minat masyarakat Kairatu terhadap Listrik Prabayar (Lihat Tabel 2) menunjukkan bahwa secara umum, program ini diterima. Namun, keluhan mengenai terbatasnya ketersediaan meteran dan keterlambatan pemasangan merupakan isu kritis dari sudut pandang yuridis:

1. Pelanggaran Hak Konsumen atas Kenyamanan dan Kepastian Waktu: Keterlambatan pemasangan listrik prabayar yang tidak sesuai kontrak menimbulkan kekecewaan pelanggan. Hal ini melanggar hak konsumen atas kenyamanan dan hak untuk diperlakukan secara benar dan jujur dalam bertransaksi, sebagaimana dijamin oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Ketidaksiuaian dengan UU Ketenagalistrikan: Sebagai BUMN pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan, PLN wajib memenuhi amanat Pasal 29 UU No. 30 Tahun 2009 untuk menyediakan tenaga listrik secara terus-menerus dengan layak dan berkualitas baik. Kendala teknis seperti keterbatasan meteran prabayar menunjukkan adanya hambatan dalam pemenuhan SPM yang dapat dilihat sebagai bentuk kelalaian yang merugikan kepentingan umum.
3. Implikasi Kualitas terhadap Loyalitas: Kualitas pelayanan yang buruk, atau tidak sesuai yang diharapkan konsumen, akan menyebabkan munculnya rasa tidak puas⁹. Dalam perspektif hukum, ketidakpuasan ini dapat menjadi dasar hukum bagi konsumen untuk mengajukan komplain atau menuntut ganti rugi apabila terbukti terjadi wanprestasi atau pelanggaran hak.

IV. KESIMPULAN

Kualitas pelayanan program listrik prabayar di PT. PLN (Persero) UP3 Kairatu secara umum dinilai cukup baik oleh masyarakat, terutama pada dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) dan Keandalan (*Reliability*).

⁹ Bakti, G. S. S., & R. N. Rubiyanti, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di PT. Surya Energi Indotama," *E-Proceeding of Management* (2021), hlm. 20.



V. DAFTAR PUSTAKA

- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. (E. D. Lestari, Ed.). CV Jejak.
- Fandy, T. (2006). *Manajemen Jasa*. Andi.
- Fandy, T. (2008). *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*. Andi.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Gava Media.
- Ismail. (2010). *Menuju Pelayanan Prima-Konsep Dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. A. Pres.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Penerbit Buku UPP AMP YKPN.
- Moh. Nazir. (2005). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. (W. Gunawan, Ed.; 1st ed.). Unpad Press.
- Mursyidah, L., & Choriayah, I. U. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*. Umsida Pers.
- Ratminto dan Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. (1st ed.). ALFABETA.

Jurnal Ilmiah:

- Agustinus dkk. (2016). Penentuan Daya Listrik Rumah Tangga Menggunakan Metode Decision Tree. *Jurnal Teknik Informatika*.
- Ahmad Yufon. (2016). Tingkat Pemahaman Masyarakat Terhadap Instalasi Rumah Tangga. *Jurnal Qua Teknika*, 6(2).
- Alihar, F. (2018). Sistem Penjualan Tenaga Listrik Pada Pasang Baru Prabayar PT PLN (Persero) Wajib Area Jambi Rayon Telanaipura. *Sistem Penjualan Tenaga Listrik Pada Pasang Baru Prabayar PT PLN (Persero) Ws2jb Area Jambi Rayon Telanaipura*.
- Bakti, G. S. S., & Rubiyanti, R. N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di PT. Surya Energi Indotama. *E-Proceeding of Management*.
- Santoso, G. O., Kurniawan, and Hirsanuddin. Perlindungan Hukum PT. PLN (Persero) Akibat Dikeluarkannya Kebijakan Migrasi Sepihak Layanan Listrik Pasca Bayar ke Pra Bayar. *Jurnal Education and Development Institut Pendidikan Tapanuli Selatan*, 10(2).



- Hidayat, S. (2020). Kualitas Pelayanan Program Listrik Pintar Di PT. PLN ULP Tembilahan. *Jurnal Ilmu Administrasi*.
- Ibrahim, & Badar, M. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Listrik Pintar (Prabayar) Di Pt. PLN (Persero) ULP Woha Analysis. *Economy Deposit Journal (E-DJ)*.
- Irmawan, E. (2017). Evaluasi Kualitas Pelayanan pada PT. PLN (Persero) UPJ Pedan. *Jurnal Ilmu Administrasi*.
- Parawu, H. E. (2020). Analisis Kinerja Pegawai Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*.
- Rizal Yani. (2017). Efektifitas dan Dampak Penggunaan Listrik KWH Prabayar PT. PLN (Persero) Pada Masyarakat Kota Kuala Simpang Kabupaten Tamiana. *Jurnal Samudra Ekonomika*, 1(1).
- Santoso, J. B. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*.
- Setyorini, D. (2019). Kualitas Pelayanan Pemasangan Listrik Prabayar Pada PT. PLN (Persero) Area Pelayanan Banyumanik Semarang. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari Dan Manajemen*.

Peraturan Perundang-undangan dan Regulasi:

- Keputusan Direksi PT PLN (Persero) No. 378.K/DIR/2010, tanggal 1 Juli 2010 perihal Listrik Prabayar di lingkungan PT.PLN (Persero).
- Keputusan Direksi PT. PLN (Persero) No. 186.K/DIR/2010 tanggal 06 April 2010 perihal standar prosedur Listrik Prabayar.
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang: Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pertambangan dan Energi No.2 P/451/M.PE/1991 tentang Hubungan Pemegang Kuasa Usaha Kelistrikan Untuk Kepentingan Umum Dengan Masyarakat.
- SK Direksi 1486.K/DIR/2011 tentang Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik/P2TL Pasal 13.
- UU No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan.

Sumber Online:

- www.pln-maluku.co.id*. (2011). Informasi tentang list.

