

**PEMBERIAN PELAYANAN TERHADAP INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PADA PT. PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PLN) UP3 FLORES BAGIAN BARAT  
ULP BAJAWA DI KECAMATAN BAJAWA KABUPATEN NGADA  
SKRIPSI**



**OLEH  
MARIA ERMALINDA MEO  
2017410174**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS FLORES  
ENDE  
2021**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Maria Ermalinda Meo

Nim : 2017410174

Judul : Pemberian Pelayanan Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat Pada PT.  
Perusahaan Listrik Negara (PLN) UP3 Flores Bagian Barat ULP Bajawa Di  
Kecamatan Bajawa Kabupaten Ngada

Ende, 15 Juli 2021

Telah Diujikan di Depan Tim Penguji Skripsi

Pembimbing I,

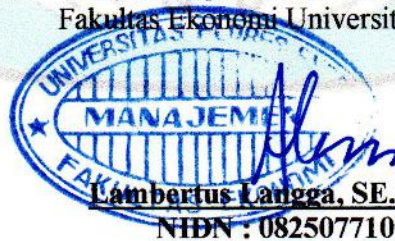


Lambertus Langga, SE., M.Sc  
NIDN. 08 2507 7101

Pembimbing II,

Yulius Laga, SE., M.Ec.Dev  
NIDN. 0805078703

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi Universitas Flores



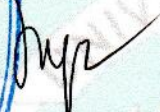
Lambertus Langga, SE., M.Sc  
NIDN : 0825077101

**LEMBAR PENGESAHAN**

Telah Diujikan dan Disahkan Oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores Untuk di Pertahankan Guna Memperoleh Sarjana Manajemen Pada :

Hari : Kamis

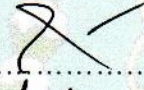
Tanggal : 15 Juli 2021

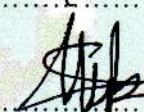
**Mengesahkan**  
**Dekan Fakultas Ekonomi**  
  
**Iriany Dewi Soleiman, SE.,M.Sc**  
**NIDN. 08 2603 70001**

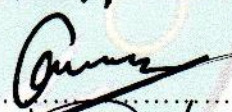
**Mengetahui**  
**Ketua Program Studi Manajemen**  
  
**Lambertus Langga, SE.,M.Sc**  
**NIDN. 08 2507 7101**


Tim Penguji

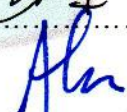
1. **Dr. Hyronimus, SE.,MM**  
**NIDN. 08 2909 7501**
2. **Santy Permata Sari, S.AB.,MM**  
**NIDN. 08 2906 9001**
3. **Gabriel Tanusi, SE.,M.Si**  
**NIDN. 08 2706 7101**
4. **Yulius Laga, SE.,M.Ec.,Dev**  
**NIDN. 08 0507 8703**
5. **Lambertus Langga, SE.,M.Sc**  
**NIDN. 08 2507 7101**

1. 

2. 

3. 

4. 

5. 

**UNIVERSITAS FLORES**  
**FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMAN**  
**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS**

Yang bertanda tangan di bawah, saya mengantakan bahwa skripsi saya dengan judul **“Pemberian Pelayanan Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat Pada PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) UP3 Flores Bagian Barat ULP Bajawa Di Kecamatan Bajawa Kabupaten Ngada”** Dan di majukan untuk di uji pada tanggal 15 juli 2021 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya mengatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan bahwa gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri dan tidak terdapat bagian atau keseluruhan yang di salin ,tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya .

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas ,baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya mengatakan menarik skripsi yang say ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau menulis tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri berarti gelar dan ijasah yang di beriakan oleh universitas batal saya terima.

Ende ,2021

Yang memberikan pernyataan



Maria Ermalinda Meo  
2017410174

# **MOTTO**

**JANGAN PERNAH ADA KATA MENYERAH SEBELUM MERAH  
KESUKSESAN**

**OLEH**

**IRMA MEO**

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk

1. Tuhan yang maha esa yang selalu memberikan rahmat dan karunia kepada saya, sehingga penulis selalu di beri kesabaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua tercinta bapak Paulus Lewa dan mama Imelda Odje yang selalu memberikan saya dorongan dan kasih sayang yang tiada hentinya sehingga mengantarkanku ke gerbang sarjana.
3. Untuk sahabat hati Donisius sadju yang selalu memberi dukungan dan motivasi.
4. Seluruh keluarga besarku yang selalu mendukung dan menunggu keberhasilanku.
5. Yang tercinta sahabatku idha, elsha, dita, thin, verny, yang setia menemani serta memberikan dukungan baik secara moril maupun materi dalam menyelesaikan studi.
6. Yang tercinta keluarga besar popi kost yang sudah banyak membantu dan mendukung penulis mencapai keberhasilan.
7. Teman-teman perjuanganku Program Studi Manajemen lebih khusus angkatan 2017 yang selalu membantu penulis menuju keberhasilan.
8. Bapak dan ibu dosen pembimbing yang selalu setia membimbingku dalam menyelesaikan tulisan skripsi ini.
9. Almamaterku tercinta Universitas Flores
10. Agama, nusa dan bangsaku tercinta

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PEMBERIAN PELAYANAN TERHADAP INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PT. PRUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PLN) UP3 FLORES BAGIAN BARAT ULP BAJAWA DI KECAMATAN BAJAWA KABUPATEN NGADA”. Skripsi ini di tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Flores.

Penulis skripsi ini dapat selesai dengan baik dan berkat bantuan berbagai pihak. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Simon Sira Padji MA selaku Rektor Universitas Flores.
2. Ibu Iriany Dewi Soleiman, SE.,M.Sc selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Bapak Lambertus Langga, SE.,M. Sc selaku Ketua Program Studi Manajemen
4. Bapak Lambertus Langga, SE.,M.Sc dan Bapak Yulius Laga, SE.,M.Ec.Dev. selaku dosen pembimbing I dan dosen pembimbing II yang telah mengarahkan dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Hyronimus, Se,SE,MM, Ibu Santy Permata Sari,SAB.,MM dan Bapak Gabriel Tanusi, SE.,M.Si, selaku tim penguji
6. Segenap dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Flores

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengarapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menjadi bahan masukan bagi rekan- rekan dalam menyusun skripsi.

Ende, juli 2020  
Penulis

Maria Ermalinda Meo  
2017410174

## **ABSTRAK**

**Pemberian Pelayanan terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat Pada PT.  
Perusahaan Listrik Milik Negara (PLN) di Kecamatan Bajawa,  
Kabupaten Ngada  
Maria Ermalinda Meo 2017410174  
No. Hp. 082359546453**

---

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pemberian pelayanan PT. PLN terhadap indeks kepuasan masyarakat kelas menengah di Kecamatan Bajawa, Kabupaten Ngada. Penelitian ini menggunakan sampel 100 responden dan sampel tersebut adalah pelanggan yang menggunakan listrik..

Teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur indeks kepuasan berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 dengan menggunakan 12 unsur indeks kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari duabelas unsur indikator kepuasan masyarakat yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat diketahui bahwa: Masyarakat Kecamatan Bajawa, Kabupaten Ngada merasa puas terhadap pelayanan PT. PLN untuk unsur 1) Prosedur pelayanan, 2) Persaratan pelayanan, 3) Kejelasan petugas, 4) Tanggung jawab petugas, 5) Kemampuan petugas, 6) Kecaamatan pelayanan, 7) Keadilan mendapatkan pelayanan, 8) Kesopanan dan keramahan petugas, 9) Kepastian jadwal pelayanan, 10) Kenyamanan lingkungan, dan 11) Keamanan pelayanan. Sedangkan untuk unsur kedisiplinan petugas, masih mendapat kriteria kurang puas dari masyarakat Kecamatan Bajawa, Kabupaten Ngada.

Secara keseluruhan, masyarakat Kecamatan Bajawa, Kabupaten Ngada merasa puas terhadap pelayanan PT. PLN. Hal ini ditunjukkan dengan Nilai Rata-rata tertimbang sebesar 2,84 yang jika dikonversikan ke dalam IKM sebesar 70,960 (masuk kategori puas).

**Kata Kunci: Pelayanan, Indeks Kepuasan Masyarakat.**



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR DIAGRAM</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1 Landasan Teori .....	9
2.1.1 Pelayanan Publik .....	9
2.1.1.1 Pengertian Pelayanan .....	9
2.1.1.2 Pengertian Pelayanan Publik .....	10
2.1.1.3 Faktor-faktor Pendukung Pelayanan .....	12

2.1.1.4	Jenis-jenis Pelayanan .....	13
2.1.1.5	Kualitas Pelayanan Publik .....	15
2.1.1.6	Asas-asas Pelayanan Publik .....	17
2.1.1.7	Indikator Pelayanan .....	18
2.1.2	Indeks Kepuasan Masyarakat .....	19
2.1.2.1	Pengertian Kepuasan Masyarakat .....	19
2.1.2.2	Indeks Kepuasan Masyarakat .....	21
2.1.2.3	Tujuan Indeks Kepuasan Masyarakat .....	22
2.1.2.4	Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat .....	22
2.2.2.5	Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat .....	23
2.2.2.6	Indikator Indeks Kepuasan Masyarakat .....	25
2.1.3	PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) .....	27
2.2	Penelitian Terdahulu .....	29
2.3	Kerangka Berpikir .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>32</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	32
3.2	Lokasi Penelitian.....	32
3.3	Populasi dan Sampel .....	33
a.	Populasi .....	33
b.	Sampel .....	33
3.4	Tabel Devinisi Operasional Variabel .....	34
3.5	Jenis Sumber Data .....	35
3.5.1	Jenis Data .....	35

3.5.2	Sumber Data .....	35
a.	Data Primer .....	35
b.	Data Sekunder .....	36
3.6	Teknik Pengumpulan Data .....	36
a.	Observasi .....	36
b.	Angket atau Kuesioner .....	36
c.	Dokumentasi .....	36
d.	Studi Pustaka .....	37
3.7	Instrumen Penelitian .....	37
3.8	Uji Instrumen Penelitian .....	37
3.8.1	Uji Validitas .....	37
3.8.2	Uji Reliabilitas .....	38
3.9	Teknik Analisis Data .....	38
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>40</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	40
4.1.1	Sejarah PT. Perusahaan Listrik Cabang Flores Bagian Barat .....	40
4.1.2	Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Cabang Flores Bagian Barat .....	41
4.1.3	Visi dan Misi .....	41
a.	Visi .....	41
b.	Misis .....	42
4.2	Deskripsi Data Penelitian .....	42

4.3	Deskripsi Responden .....	43
4.3.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
4.3.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	44
4.3.3	Deskripsi Responden berdasarkan Pekerjaan .....	45
4.4	Hasil Uji Instrumen Penelitian .....	46
4.4.1	Uji Validitas .....	46
4.4.2	Uji Reliabilitas .....	47
4.5	Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan .....	48
4.5.1	Prosedur Pelayanan .....	48
4.5.2	Persaratan Pelayanan .....	50
4.5.3	Kejelasan Petugas Pelayanan .....	51
4.5.4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan .....	52
4.5.5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan .....	53
4.5.6	Kemampuan Petugas Pelayanan .....	54
4.5.7	Kecepatan Pelayanan .....	55
4.5.8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan .....	56
4.5.9	Kesopanan dan Keramahan Petugas .....	58
4.5.10	Kepastian Jadwal Pelayanan .....	59
4.5.11	Kenyamanan Lingkungan .....	60
4.5.12	Keamanan Pelayanan .....	62
4.6	Indeks Kepuasan Masyarakat Secara Keseluruhan .....	63
4.7	Pembahasan .....	64
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>67</b>

5.1 Kesimpulan .....	67
5.2 Saran .....	68

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	29
Tabel 3.1 Jumlah Populasi Berdasarkan Jumlah Pelanggan Listrik Pintar (Prabayar) di PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) di Kecamatan Bajawa Kabupaten Ngada .....	33
Tabel 3.2 Definisi Operaasional Variabel .....	34
Tabel 3.3 Skala Penilaian .....	37
Tabel 4.1 Perincian Pengembalian dan Penggunaan Koesioner .....	42
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Usia .....	44
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	45
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas .....	46
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas .....	47
Tabel 4.7 Indeks Kepuasan .....	48
Tabel 4.8 Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan PT. PLN di Kecamatan bajawa, Kabupaten Nagda .....	64

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	35
Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....	41

## DAFTAR DIAGRAM

	<b>Halaman</b>
Diagram 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelain .....43	43
Diagram 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia .....44	44
Diagram 4.3 Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....45	45