

PERSEPSI MASYARAKAT TENTANG PELAYANAN LISTRIK PRABAYAR DAN PASCABAYAR OLEH PT PLN (PERSERO) DI DESA KARYA BHAKTI KECAMATAN MUARA WAHAU KABUPATEN KUTAI TIMUR

Singgih Pangestu¹

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya berbagai macam persepsi masyarakat tentang pelayanan listrik yang dirasakan oleh konsumen. Seperti adanya perbedaan yang ditunjukkan dalam pelayanan listrik kepada masyarakat. Desa Karya Bhakti memiliki dua jenis pelayanan listrik, yaitu Prabayar dan Pascabayar. Masing-masing pelayanan listrik tersebut memiliki kelebihan dan kekurangannya sendiri, sehingga penulis menganalisis hal ini untuk mengetahui fakta dan kebenaran yang terjadi dilapangan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat Desa Karya Bhakti tentang pelayanan listrik prabayar dan pascabayar yang diberikan oleh PT PLN (Persero) Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa adanya perbedaan tingkat kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Muara Wahau, yaitu pelayanan listrik prabayar membuat masyarakat memakai listrik lebih efektif dan efisien, seperti dapat mengatur dan mengontrol pemakaian listrik dan voucher listrik tersedia di kios-kios warga setempat. Sedangkan pelayanan listrik pascabayar membuat masyarakat tidak dapat mengontrol pemakaian listrik dan kesalahan pada pencatatan meteran listrik dapat berakibat pembayaran menjadi tinggi.

Kata Kunci : *persepsi masyarakat, pelayanan listrik prabayar, dan pascabayar.*

Pendahuluan

Menurut UU Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Hal inilah yang menjadi dasar dalam pemberian layanan yang dilakukan oleh pemerintah kepada

¹ Mahasiswa Program S1 Pemerintahan Integratif, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: s.gestu20@gmail.com

masyarakat atau instansi terkait kepada masyarakat dengan layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Pelayanan yang seharusnya ditujukan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikaninya. Artinya, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat.

Posisi masyarakat bukan hanya sekedar penikmat atau penerima layanan semata, masyarakat juga memiliki posisi sebagai evaluator terhadap layanan yang diberikan pemerintah. Masyarakat yang menerima layanan kemudian menilai pelayanan dan kinerja yang diberikan si pemberi layanan, kemudian mereka mengambil kesimpulan terhadap layanan yang mereka terima, baik atau buruk, memuaskan atau tidak, sesuai dengan standar pelayanan atau tidak, terlepas dari latar belakang masyarakat tersebut serta paham atau tidak akan standar pelayanan yang telah ditentukan oleh pemerintah sendiri.

Berdasarkan organisasi penyelenggaranya, maka pelayanan publik atau pelayanan umum dapat dibedakan menjadi organisasi publik yakni organisasi yang dikuasai dan dikelola pemerintah dan organisasi privat atau swasta. Dewasa ini terlihat jelas ketimpangan produk pelayanan yang dihasilkan kedua organisasi diatas. Dimana pelayanan publik yang diberikan swasta lebih menitik beratkan pada konsumen atau pelanggan lebih kuat sedangkan pemerintah posisi konsumen atau pelanggan menjadi lemah karena tingginya intervensi dan kontrol atas pelayanan yang diberikan.

Salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yakni PT. PLN, dimana Perusahaan Listrik Negara (PLN) tersebut merupakan salah satu organisasi publik sebagai perwujudan komitmen dan upaya pemerintah untuk memenuhi hak dasar warga negaranya dalam bidang kesejahteraan melalui pemenuhan kebutuhan masyarakat pada bidang penyediaan tenaga listrik.

PT. PLN (Persero) meskipun sebagai perusahaan yang tidak mempunyai kompetitor, PT. PLN (Persero) tetap mempunyai komitmen untuk melayani pelanggan dengan baik sesuai dengan standar pelayanan prima yang diberikan. PT. PLN (Persero) sebagai perusahaan yang menjual jasa dan kepercayaan terhadap masyarakat, harus tetap memahami perilaku dan keinginan para pelanggan dalam pemanfaatan jasa layanan listrik dan kebijaksanaan perusahaan berupa standar pelayanan yang ditetapkan, sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik yang menyebabkan pelanggan menjadi puas.

Kecamatan Muara Wahau adalah salah satu daerah yang terdapat di kabupaten Kutai timur dimana daerah tersebut menjadi daerah jalur trans yang

menghubungkan Provinsi Kaltara dengan Kaltim, hal tersebut memungkinkan daerah tersebut mempunyai jumlah penduduk yang terbilang besar. Kondisi tersebut memberikan dampak perkembangan yang cukup pesat, baik ekonomi maupun pendidikan, yang pada gilirannya mengakibatkan pertumbuhan penduduk yang semakin meningkat dengan jumlah penduduk sekitar 32.245 jiwa. Tingkat pertumbuhan penduduk yang tinggi dan meningkatnya kegiatan masyarakat akan berdampak pada penyediaan kebutuhan masyarakat seperti tenaga listrik.

Desa Karya Bakti adalah salah satu desa yang terletak di Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur yang masyarakatnya berjumlah 4.145 jiwa terdiri dari 1.305 KK, pada pertengahan tahun 2014 PT PLN (Persero) mengubah layanan listrik dari pascabayar menjadi Prabayar untuk mempermudah masyarakat dalam pembayaran listrik dan pada tahun 2015 seluruh masyarakat di Desa Karya Bakti menggunakan layanan listrik Prabayar.

Konsekwensi dari hal itu adalah meningkatnya kebutuhan energi listrik, baik memenuhi kebutuhan pokok maupun untuk kegiatan lainnya. Sisi lainnya akan mengganggu pemenuhan kualitas pelayanan akan kebutuhan terhadap energi listrik. PT. PLN (Persero) telah mengupayakan memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan akan pelanggannya. Besar energi listrik yang telah dibeli oleh pelanggan dimasukkan ke dalam meter. Prabayar yang terpasang dilokasi Pelanggan melalui sistem 'token' (Pulsa) atau stroom. Perubahan model migrasi dari pascabayar ke Prabayar maupun pasang baru listrik Prabayar otomatis berkaitan dengan *voucher* / token pulsa untuk dapat menggunakan aliran listrik.

Salah satu inovasi layanan dari PLN yaitu pelayanan listrik pintar atau telah dikenal dengan listrik Prabayar mulai disosialisasikan sejak tahun 2008 namun baru resmi diluncurkan pada tahun 2009, keberadaan listrik Prabayar masih belum bisa menggantikan listrik pascabayar di kalangan masyarakat, Prabayar membutuhkan beberapa pemahaman baru serta teknis-teknis lainnya di dalam penggunaannya, namun dalam perjalanannya sering mendapat keluhan dari masyarakat atau pelanggan. Keluhan masyarakat tentang pemadaman tiba-tiba tanpa ada pemberitahuan, lambatnya petugas datang ke lokasi dan susahnyanya untuk membayar rekening tampaknya masih menjadi kendala yang sepenuhnya mendapat perhatian dari pihak PLN. Namun untuk saat ini dari pihak PLN telah menginovasikan pelayanan ke masyarakat dalam hal pembayaran listrik yang berawal dari pembayaran menggunakan rekening listrik (Pascabayar) menjadi menggunakan sistem pulsa (Prabayar).

Dasar perubahan tersebut dilatarbelakangi oleh banyaknya keluhan masyarakat mengenai pembayaran listrik yang terjadi, keluhan tersebut antara lain lokasi pembayaran hanya berada di tempat-tempat tertentu dan waktu pembayaran yang tidak menentu sehingga menyulitkan masyarakat dalam membayar tagihan terkendala jarak dan juga waktu yang harus masyarakat rasakan sehingga pihak PLN merubah sistem pembayarannya, dengan adanya perubahan ini sangat membantu masyarakat dalam proses pembayaran tagihan listrik, dengan sistem Prabayar masyarakat dapat membeli pulsa listrik dimana pun karena banyaknya

tempat yang menyediakan pulsa listrik, ini akan mempermudah dan dapat meningkatkan rasa kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan.

Namun disisi lain ada keluhan masyarakat tentang sistem Prabayar ini seperti masyarakat yang menggunakan listrik dengan daya 1300 amper merasakan kerugian dimana ditarik biaya pajak sebesar 25% dari jumlah pembelian pulsa misalnya masyarakat membeli pulsa Rp. 100.000,- akan masuk kedalam token hanya Rp 75.000,- saja, keluhan ini yang sampai sekarang belum dapat diselesaikan oleh pihak PLN, berbeda halnya dengan masyarakat yang menggunakan daya 900 amper justru mendapatkan penambahan pulsa listrik sebesar 10% misalnya masyarakat membeli pulsa listrik Rp 100.000,- akan masuk kedalam token sebesar 110 ribu. Hal ini menyebabkan kontra didalam masyarakat dan konsekuensinya banyak masyarakat yang awalnya menggunakan daya 1300 amper sekarang beralih menggunakan daya 900 amper. Keluhan lain yang dirasakan oleh masyarakat yaitu pemadaman secara tiba-tiba dengan alasan yang tidak jelas dan durasi pemadaman yang terbilang lama, keluhan ini sering terjadi dengan alasan mesin rusak atau bahan bakar yang terbatas.

Perubahan sitem pembayaran yang dijelaskan diatas, sebelum atau sesudah perubahan banyak masyarakat yang berpendapat bahwa setelah menggunakan sitem Prabayar ada saja masyarakat yang ingin kembali menggunakan sistem pascabayar, hal ini di sebabkan karena dengan sitem pascabayar masyarakat tidak khawatir jika listrik akan padam karena pulsa listrik habis, kerena jika pulsa listrik habis secara otomatis listrik dirumah masyarakat tersebut akan padam, jika hal ini terjadi di malam hari dan penyedia penjualan pulsa sudah tutup maka masyarakat harus menunggu besok pagi untuk membeli pulsa.

Lain halnya dengan sistem pasca bayar, masyarakat tidak akan khawatir listrik padam karena belum membayar tagihan listrik, fenomenanya yang terjadi ada saja masyarakat yang dalam sebulan belum membayar tagihan listrik tetapi masih bisa merasakan listrik dirumahnya. Hal inilah yang menyebabkan pendapat masyarakat yang ingin kembali ke pascabayar.

Kerangka Dasar Teori

Persepsi Masyarakat

Menurut Suranto AW (2010: 107) “Persepsi merupakan proses internal yang diakui individu dalam menyeleksi, dan mengatur stimuli yang datang dari luar. Stimuli itu ditangkap oleh indera, secara spontan pikiran dan perasaan kita akan memberi makna atas stimuli tersebut. Secara sederhana persepsi dapat dikatakan sebagai proses individu dalam memahami kontak/ hubungan dengan dunia sekelilingnya”. Menurut Verderber dalam Suranto AW (2010:107) membuat definisi, “persepsi adalah proses menafsirkan informasi indrawi”.

Menurut Yue (2012: 1) menyatakan bahwa terdapat beberapa “Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi sebagai berikut :

1. Pengamat, Penginterpretasian dari apa yang seseorang lihat bergantung pada karakteristik pribadi orang tersebut.

2. Sikap, Sikap atau *attitude* seseorang sangat mempengaruhi persepsi yang dibentuknya akan hal-hal di sekitarnya.
3. Motif atau alasan di balik tindakan yang dilakukan seseorang yang mampu menstimulasi dan memberikan pengaruh kuat terhadap pembentukan persepsi mereka akan segala sesuatu.
4. Ketertarikan atau *interest*. Fokus perhatian kita terhadap hal-hal yang tengah dihadapi membuat persepsi orang berbeda-beda.
5. Pengalaman, Pengetahuan atau kejadian yang telah didapatkan dan dialami seseorang.

Harapan atau Ekspektasi, yakni gambaran atau ilustrasi yang membentuk sebuah pencitraan terhadap sebuah keadaan.

Menurut Walgito (2003:71), proses terjadinya persepsi yaitu bila objek menimbulkan stimulus dan stimulus mengenai alat indera atau perseptor. Proses stimulus mengenai alat indera merupakan proses ke dalam dan proses fisik. Stimulus yang diterima oleh alat indera diteruskan oleh syaraf sensorik ke otak. Proses ini disebut sebagai pusat kesadaran sehingga individu menyadari apa yang dilihat, atau apa yang didengar, atau apa yang diraba. Proses yang terjadi inilah yang disebut proses psikologi.

Pelayanan Publik

Moenir (2006:26-27) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Hal ini dibuktikan dengan diterbitkannya Standar Pelayanan Publik Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur pelayanan, Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.
2. Waktu penyelesaian, Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan, Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk Pelayanan, Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana, Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

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

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kasmir (2005:31), mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah

kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan.

PT PLN (Persero)

Tahun 1972, PLN ditetapkan sebagai Perusahaan Umum melalui Peraturan Pemerintah No. 18 pemerintah juga memberikan tugas-tugas pemerintah dibidang kelistrikan kepada PLN untuk mengatur, membina, mengawasi, dan melaksanakan perencanaan umum dibidang kelistrikan nasional disamping tugas-tugas perusahaan.

Berdasarkan Undang-undang dan Peraturan Pemerintah bahwa PLN merupakan salah satu pemegang kekuasaan usaha kelistrikan, berhubungan dengan itu maka agar di dalam pelaksanaan operasional sebagai pemegang kuasa ketenagalistrikan sesuai dengan makna di atas, Pemerintah Republik Indonesia menetapkan Peraturan Pemerintah Indonesia No. 17 Tahun 1990 Tentang Perusahaan Umum (PERUM) Listrik Negara. Peraturan ini merupakan dasar hukum pengolahan Perusahaan Umum Listrik Negara sebagai pemegang tenaga kuasa usaha ketenagalistrikan berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 23 Tahun 1994 status PLN diubah dari PERUM menjadi PERSERO atau dengan PT. PLN (PERSERO).

Layanan listrik Prabayar adalah layanan terbaru dari PLN dengan berbagai kelebihan dalam mengatur penggunaan energi listrik melalui meter elektronik prabayar. Inovasi termutakhir yang berorientasi pada kenyamanan pelanggan ini merupakan wujud penghargaan kepada pelanggan PLN. Melalui Listrik Pintar, Anda lebih leluasa dalam mengendalikan pemakaian listrik, sesuai dengan kebutuhan dan keinginan. Dengan Listrik Pintar, menggunakan listrik menjadi lebih nyaman dan lebih terkendali.

Listrik pascabayar adalah transaksi pemakaian tenaga listrik yang menggunakan meteran elektronik pasca bayar dengan cara pembayaran di akhir. Pelanggan listrik pasca bayar menggunakan sejumlah arus listrik yang diperlukan serta digunakan oleh pelanggan layanan listrik pasca bayar, di hitung dengan menggunakan meteran elektronik pasca bayar. Setiap bulannya dilakukan pembacaan meter yang berfungsi dalam pelaksanaan, persiapan dan pengendalian kegiatan pembacaan, pencatatan dan perekaman angka kedudukan meter alat ukur meter kWh, meter kVArh, meter KVA maksimal pada setiap pelanggan serta pembacaan dan pencatatan petunjuk saklat waktu. Setelah itu maka data meter yang telah di catat dan dikirim kepada fungsi pembuatan rekening, lalu dilakukan pemeriksaan hasil pembacaan meter dan perbaikan kesalahan pembaca meter, melakukan laporan sesuai bidangnya dan nantinya akan diterbitkannya rekening listrik hasil pemakaian listrik pada setiap bulannya dan dilakukan pembayaran di akhir kepada PT PLN sesuai dengan pemakaian listrik yang digunakan oleh pelanggan.

Metode Penelitian

Berdasarkan judul penelitian persepsi masyarakat tentang pelayanan listrik Prabayar dan Pascabayar oleh PT PLN (persero) di Desa Karya Bhakti Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur, maka penelitian ini dapat dikategorikan dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang memaparkan dan bertujuan untuk menggambarkan penjelasan dari variabel yang akan diteliti.

Menurut Hadari Nawawi (2005: 63) metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subyek penelitian seseorang, lembaga masyarakat dan lain-lain pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagainya.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berdasarkan observasi dan data yang penulis dapat di lapangan maka penulis mencoba untuk membahas tentang Persepsi Masyarakat Tentang Pelayanan Listrik Prabayar dan Pascabayar oleh PT PLN (PERSERO) di Desa Karya Bhakti Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur dalam hal ini penulis akan memfokuskan mengenai :

Persepsi Masyarakat Tentang Pelayanan Listrik Pascabayar

Layanan Listrik pasca bayar adalah transaksi pemakaian tenaga listrik yang menggunakan meteran elektronik pasca bayar dengan cara pembayaran di akhir. Pelanggan listrik pasca bayar menggunakan sejumlah arus listrik yang diperlukan serta digunakan oleh pelanggan layanan listrik pasca bayar, di hitung dengan menggunakan meteran elektronik pasca bayar. Setiap bulannya dilakukan pembacaan meter yang berfungsi dalam pelaksanaan, persiapan dan pengendalian kegiatan pembacaan, pencatatan dan perekaman angka kedudukan meter alat ukur meter kWh, meter kVArh, meter KVA maksimal pada setiap pelanggan serta pembacaan dan pencatatan petunjuk saklat waktu.

Mengenai hal tersebut kepala PLN Rayon Muara Wahau dan Kepala desa Karya Bhakti memberikan penjelasan kepada penulis, kepala PLN Rayon Muara Wahau mengungkapkan bahwa :

“Layanan listrik Pascabayar merupakan dimana masyarakat akan menerima tagihan listrik pada akhir bulan, sesuai energi yang dipakai. Kelebihan dari sistem ini adalah listrik selalu tersedia sampai tenggat waktu pembayaran di akhir bulan. Sedangkan kelemahannya adalah pemakaian bisa melampaui batas, jika ada penunggakan listrik akan otomatis dipadamkan oleh PLN, dan melanggar privasi, karena petugas PLN kerap masuk ke pekarangan rumah untuk mencatat kwh.”

Mengenai hal tersebut penulis juga mewawancarai masyarakat yang ada di desa Karya Bhakti untuk mengetahui Pelayanan listrik pascabayar yang diberikan oleh PLN. Penulis mewawancarai kepala desa Karya Bhakti bahwa :

“Keuntungan menggunakan listrik pascabayar adalah penggunaannya yaitu masyarakat terlebih dahulu menggunakan listrik baru di akhir bulan membayarnya, namun hal lainnya masyarakat juga memiliki keluhan seperti loket pembayaran yang cukup jauh dan Cuma terdapat beberapa loket pembayaran. Ini yang kerap membuat masyarakat telat membayar listrik belum lagi menunggu antrian yang panjang untuk membayar listrik. Terkadang juga masyarakat terlena dengan penggunaan listrik yang membuat tagihan melonjak yang disebabkan kurang mengontrol penggunaan listrik yang dipakai. Selain itu petugas yang mencatat kwh kerap membuat masyarakat was-was karena takut modus pencurian.”

Untuk mencari informasi lebih mendalam lagi penulis juga mewawancarai beberapa masyarakat yang ada di Desa Karya Bhakti. Penulis pun mewawancarai Masyarakat di Desa Karya Bhakti Bapak Abdul Rahim mengemukakan bahwa :

“Keuntungannya kita memakai dulu baru bayar diakhir bulan, pada saat jatuh tempo pembayaran kami kerap telat membayar karena loket pembayaran yang jauh antrian yang panjang, dan belum lagi jika berbenturan dengan pekerjaan. Selain itu sulitnya mengontrol pemakaian yang kerap membuat tagihan melonjak.”

Senada dengan bapak Abdul Rahim masyarakat desa Karya Bhakti, Bapak Rejo Widodo, masyarakat desa Karya Bhakti mengemukakan bahwa :

“Dalam sistem pascabayar ini ada kelebihan dan kelemahannya seperti masyarakat menggunakan listrik terlebih dahulu baru membayar di akhir bulan, dan kelemahannya adalah dalam membayar tagihan yang lokasinya terlalu jauh dan ditempat-tempat tertentu yang bekerjasama dengan PLN, belum lagi antrian yang panjang untuk membayar tagihan listrik.

Berdasarkan pengamatan peneliti bahwa layanan listrik pascabayar dari PLN yang di berikan kepada masyarakat memiliki beberapa kelebihan dan kelemahan. Dari data di atas layanan listrik Pascabayar ini memiliki banyak kelemahan daripada kelebihan. Masyarakat sebagai pengguna banyak mengalami keluhan seperti jauhnya loket pembayaran listrik, antrian yang panjang dalam pembayaran listrik, kurang bisa mengontrol pemakaian listrik sehingga pada saat pembayaran tagihan listrik menjadi tinggi.

Dari hasil penelitian di atas persepsi masyarakat tentang pelayanan listrik pascabayar di Desa Karya Bhakti memiliki kelebihan dan kekurangan. Kelebihan dari sistem pascabayar ini adalah pemakaian listrik yang tidak terbatas selama batas tanggal yang di tentukan oleh PLN untuk pemabayaran selama tanggal yang di tentukan tersebut listrik akan mengalir tanpa harus takut listrik akan padam. Kekurangan dari sistem pelayanan listrik pascabayar ini adalah pemakaian yang tidak terbatas mengakibatkan tunggakan melambung tinggi, lokasi pembayaran yang lokasinya jauh dan mengantri membuat masyarakat akhirnya telat membayar tagihan listrik, kesalalahan dari petugas pencatat meter listrik, dan apabila ada tunggakan listrik maka petugas PLN akan memutus aliran listrik sampai tunggakan dibayarkan.

Presepsi masyarakat tentang pelayanan listrik Prabayar

Listrik Prabayar atau disebut juga listrik pintar merupakan salah satu produk kebijakan pemerintah yang di adopsi dari negara-negara maju misalnya negara-negara Eropa, Amerika, serta negara-negara Asia yang sudah menerapkan mekanisme listrik Prabayar. Di Indonesia, kebijakan layanan listrik Prabayar tersebut masih menjadi alternatif pilihan dan belum diberlakukan secara ketat bagi masyarakat.

Bagi pelanggan lama, mereka hanya disarankan untuk migrasi atau berpindah dari pemakaian listrik konvensional ke pemakaian listrik Prabayar dan pelanggan masih diberikan kebebasan untuk memilih antara layanan listrik Prabayar atau layanan yang pascabayar (konvensional). Sedangkan bagi pelanggan baru yang melakukan penyambungan arus listrik, maka pelanggan tersebut diberlakukan layanan listrik Prabayar.

Mengenai hal tersebut kepala PLN Rayon Muara Wahau dan Kepala desa Karya Bhakti memberikan penjelasan kepada penulis, kepala PLN Rayon Muara Wahau mengungkapkan bahwa :

“Layanan listrik Prabayar merupakan pelayanan yang diberikan oleh PLN yang dimana pelanggan membeli token atau pulsa listrik untuk penggunaan kedepannya sesuai dengan kebutuhan. Layanan ini lebih menguntungkan bagi pelanggan karena pemakaian listrik lebih terkendali, tanpa ada sanksi pemutusan dari PLN, pembelian token disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan, tidak ada batas masa aktif (aktif selama Kwh masih tersisa), tanpa ada pencatatan meter, tidak dikenakan biaya beban bulanan. Kelemahan dari sistem Prabayar ini lebih sedikit dibandingkan dengan keuntungannya seperti pelanggan harus mengingat kapan terakhir membeli pulsa listrik, listrik akan mati sewaktu-waktu apabila pulsa listrik habis, pelanggan di tuntut untuk telaten menyimpan struk token pembayaran. banyak kemudahan yang diberikan oleh PLN dalam sistem Prabayar ini misalnya pembelian pulsa listrik, pelanggan tidak perlu cemas dalam pembelian pulsa listrik karena terdapat banyak toko-toko yang menyediakan pulsa listrik disekitar”.

Mengenai hal tersebut penulis juga mewawancarai masyarakat yang ada di desa Karya Bhakti untuk mengetahui Pelayanan listrik pascabayar yang diberikan oleh PLN. Penulis mewawancarai kepala desa Karya Bhakti bahwa:

“layanan ini lebih menguntungkan karena pengguna dapat mengatur penggunaan listrik sendiri. Jadi sebelum beralih ke Prabayar dulu perbulan tagihan listrik sampai Rp. 300.000 tetapi setelah beralih ke Prabayar perbulan hanya Rp. 100.000 selain itu untuk pembelian pulsa sangat mudah karena terdapat kios-kios yang bekerja sama dengan PLN yang menjual pulsa listrik. kami pengguna layanan listrik Prabayar tidak perlu cemas karena tidak ada pemutusan karena penunggakan bayaran karena dalam sistem Prabayar ini pengguna tidak akan ada pemutusan aliran listrik. pengguna hanya perlu mengontrol kapan terakhir pembelian pulsa listrik

agar tidak kehabisan pulsa yang menyebabkan listrik mati akibat pulsa listrik habis”.

Untuk mencari informasi lebih mendalam lagi penulis juga mewawancarai beberapa masyarakat yang ada di Desa Karya Bhakti. Penulis pun mewawancarai Masyarakat di Desa Karya Bhakti Bapak Saparudin mengemukakan bahwa :

“layanan listrik Prabayar ini menguntungkan bagi kami pengguna layanan karena mempermudah seperti pembelian pulsa listrik yang terdapat di kios-kios di dekat rumah, penggunaan dapat lebih dikontrol, nominal pulsa yang bervariasi sesuai kebutuhan dan kemampuan, tidak ada sangsi pemutusan dari PLN. Yang perlu diperhatikan dari sistem Prabayar ini adalah pembelian terakhir pulsa listrik harus diingat karena jika pulsa listrik habis maka secara otomatis listrik di rumah akan padam”.

Senada dengan Bapak Saparudin masyarakat desa Karya Bhakti, Bapak Arbain masyarakat desa Karya Bhakti mengemukakan bahwa:

“listrik Prabayar ini cukup bagus karena saya tidak perlu lagi datang ke loket PLN untuk membayar karena sudah bisa membeli token di kios-kios yang berada di dekat rumah saya dan saya dapat mengontrol penggunaan dan pembelian token dengan nominal yang bervariasi sesuai dengan kebutuhan dan tidak takut harus di putus oleh pihak PLN Karena terlambat membayar”.

Berdasarkan wawancara di atas di Desa Karya Bhakti tentang pelayanan listrik Prabayar memiliki kelebihan dan kelemahan. Dari data diatas menunjukan bahwa masyarakat sebagai pengguna layanan merasa lebih banyak kelebihan dari sistem listrik Prabayar tersebut di bandingkan dengan kelemahannya. Dari sistem layanan listrik Prabayar ini masyarakat di mudahkan seperti penjualan pulsa listrik yang terdapat di kios-kios terdekat, masyarakat tidak perlu mengantri untuk membayar karena sistem tersebut menggunakan pulsa listrik.

Dari hasil penelitian di atas persepsi masyarakat tentang pelayanan listrik Prabayar di Desa Karya Bhakti masyarakat sebagai pengguna layanan merasakan banyak kelebihan dari sistem Prabayar ini seperti pembayaran tagihan listrik jika dulu sebelum beralih ke Prabayar masyarakat sebagai pengguna harus membayar tagihan listrik ke loket yang tersedia oleh PLN yang lokasinya jauh, setelah ada sistem Prabayar masyarakat tidak perlu jauh-jauh pergi ke loket pembayaran yang di sediakan oleh PLN karena dalam sistem Prabayar pembayaran menggunakan pulsa listrik yang tersedia di kios-kios jadi masyarakat tidak perlu mengantri dan pergi ke loket untuk pembayaran. Sistem layanan ini sangat efektif dan efisien bagi pengguna layanan listrik Prabayar. Masyarakat pengguna juga lebih mudah mengontrol penggunaan listriknya, tidak ada kesalahan pencatatan kilo meter listrik, namun dari kelebihan tersebut sistem ini juga memiliki kelemahan yaitu apa bila pulsa listrik habis secara otomatis listrik akan padam hingga pengisian pulsa listrik kembali.

Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan Pembahasan hasil penelitian di lapangan mengenai Persepsi Masyarakat Tentang Pelayanan Listrik Prabayar dan Pascabayar oleh PT. PLN (Persero) di Desa Karya Bhakti Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur, dapat disimpulkan penulis sebagai berikut :

Masyarakat di Desa Karya Bhakti yang menggunakan layanan listrik pascabayar, pemakaian listrik yang tidak terbatas dan untuk pembayaran ditentukan oleh berapa besar pemakaian oleh konsumen. Pemakaian yang tidak terkontrol mengakibatkan pembayaran melambung tinggi atau mahal, lokasi pembayaran yang jauh lokasinya membuat masyarakat telat membayar tagihan listrik, sehingga apabila ada tunggakan listrik maka listrik akan dipadamkan oleh PT PLN.

Masyarakat di Desa Karya Bhakti yang menggunakan layanan listrik prabayar, masyarakat tidak direpotkan untuk membayar ke lokasi yang jauh tersebut dan menggunakan pulsa listrik juga tersedia di beberapa kios-kios warga, masyarakatpun dapat mengontrol pemakaian listrik. Sistem layanan ini sangat efektif dan efisien bagi pengguna layanan listrik prabayar.

Sesuai dengan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah penulis kemukakan, maka penulis memberikan beberapa saran-saran untuk PT. PLN (Persero) sebagai berikut :

1. Pelayanan Listrik Pascabayar

- a. PT. PLN (Persero) harus lebih memperhatikan keluhan pelanggan dan menanggapi dengan serius, tidak hanya mendengarkan keluhan pelanggan, tetapi sebisanya diselesaikan.
- b. PT. PLN (Persero) perlu menambah kerja sama untuk menambah loket-loket pembayaran listrik Pascabayar.

2. Pelayanan Listrik Prabayar

- a. Perlu adanya sosialisasi kepada masyarakat tentang layanan listrik prabayar dan kelebihan dari sistem prabayar ini.
- b. PLN harus berani meyakinkan seluruh pelanggan listrik, bahwa listrik prabayar memiliki perbedaan yang jelas dan lebih menguntungkan dari listrik pascabayar dengan membedakan biaya pemakaian (Rp/KWh) keduanya, sehingga ketika pelanggan melihat tarif tenaga listrik untuk keperluan rumah tangga yang diumumkan secara resmi, maka mereka dapat melihat perbedaan harga secara jelas.

Daftar Pustaka

Suranto AW. 2010. *Komunikasi Interpersonal* Yogyakarta : Graha Ilmu.

Walgito, Bimo. 2003. *Psikologi Sosial*. Yogyakarta : Andi.

Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta : Bina Aksara.

Dokumen-Dokumen :

Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2004 Tentang Hakikat Pelayanan Publik

Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan
Pelayanan Umum

Sumber Internet :

[http://yueisme.wordpress.com/201/04/24/faktor-apa-saja-yang-mempengaruhi
persepsi/](http://yueisme.wordpress.com/201/04/24/faktor-apa-saja-yang-mempengaruhi-persepsi/). (diakses 24 Mei 2016)