

ABSTRAKSI

Saat ini, usaha penyediaan sumber daya listrik masih sepenuhnya mengandalkan PT PLN, sehingga dapat dikatakan usaha ini merupakan usaha monopoli. Usaha yang bersifat monopoli yang pada kenyataannya mau atau tidak mau, puas atau tidak puas pelanggan harus menerima setiap bentuk pelayanan yang diberikan. Namun sudah saatnya dilakukan evaluasi terhadap kegiatan produksi dan pelayanan yang ditujukan pada perbaikan kualitas. Salah satu bentuk evaluasi yang dapat dilakukan adalah survey terhadap pelanggan PT PLN untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap listrik dan pelayanannya.

Pengukuran dilakukan pada produk dan pelayanan dari PT PLN, melalui kuesioner sejumlah variabel pertanyaan diajukan kepada responden untuk dinilai berdasarkan pengalaman responden selama ini dalam mengkonsumsi listrik dan harapannya terhadap kualitas listrik dan pelayanan. Kuesioner disebarkan secara proporsional ke 6 Unit Pelayanan PT PLN wilayah Bekasi yaitu Bekasi Barat, Bekasi Selatan, Bekasi Timur, Bekasi Utara, Cibitung, dan Tambun.

Kemudian hasil kuesioner diolah menggunakan software SPSS 10.0 sehingga diperoleh nilai yang menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan PT PLN wilayah Bekasi.

Hasil pengolahan penilaian responden terhadap produk dan pelayanan PT PLN wilayah Bekasi menghasilkan nilai *Customer Satisfaction Index* = 76 % , *Customer Satisfaction Gap Index* = - 1,43, *CSI Boxes* pada level *Bottom* adalah sebesar 12 % dan level *Top* sebesar 61 %.

Secara keseluruhan, kualitas listrik dan pelayanan yang dikonsumsi oleh pelanggan PT PLN wilayah Bekasi masuk ke dalam *range* **sangat baik**. Namun, terdapat beberapa variabel kepuasan yang memerlukan pembenahan yaitu :

1. Informasi sehubungan akan dilakukannya pemutusan hubungan listrik sementara
2. Kewajaran tarif dasar listrik yang dibayar oleh pelanggan melalui perbaikan pelayanan dan listrik yang disupply sehingga pelanggan tidak merasa dirugikan
3. Rutinitas kedatangan petugas pencatat meter
4. Pelayanan di loket pengaduan
5. Kesesuaian antara jumlah loket pembayaran rekening dengan pelanggan yang harus dilayani
6. Ketersediaan fasilitas kamar kecil dan cukup air di Unit Pelayanan