

**Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Penggunaan Meter Listrik Pasca Bayar dan Penggunaan Meter Listrik Pra Bayar Sebagai Suatu Kebijakan Sosial Studi Kasus di Dusun Mangon Kecamatan Pulau Dullah Selatan Kota Tual**

**USMAN A. MATDOAN**

email : [us123mat@gmail.com](mailto:us123mat@gmail.com)

Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara STIA Darul Rachman Tual

***ABSTRAK***

Pemanfaatan aliran listrik oleh penduduk yang disediakan oleh Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero dalam perjalanannya sejak pendiriannya, sampai saat ini telah memberikan kontribusi yang sangat positif, dan strategi terkait dengan aktifitas dan kehidupan masyarakat, terutama dalam menyediakan jasa aliran listrik bagi rumah-rumah penduduk, setelah diimplementasikannya penggunaan meter pra bayar, yang mana sebelumnya telah ada meter pasca bayar yang diterapkan oleh PT. PLN persero telah memberikan dampak positif bagi penggunaan aliran listrik oleh penduduk sebagai konsumen pengguna jasa aliran listrik, penelitian ini berusaha untuk menganalisis persepsi masyarakat terkait penggunaan meter listrik pasca bayar dan penggunaan meter listrik pra bayar.

Kata Kunci : Persepsi Masyarakat, Implementasi, Meter Listrik Pasca Bayar, Pra Bayar

## PENDAHULUAN

Salah satu faktor penting yang sangat mempengaruhi kelangsungan hidup manusia baik secara individu maupun secara sosial masyarakat adalah terkait dengan ketersediaan listrik sebagai satu diantara banyak sumber energi yang memberikan dampak langsung bagi kehidupan manusia, energi listrik saat ini fungsinya hampir menyentuh semua sisi kehidupan manusia dimana listrik berguna sebagai alat penerangan yang dapat menerangi rumah-rumah penduduk, rumah-rumah ibadah, instansi perkantoran baik pemerintah maupun swasta, pasar, sekolah, rumah sakit, tempat-tempat keramaian, jalan-jalan umum dan lain sebagainya serta juga berhubungan dengan kegiatan industrialisasi baik dalam skala besar, sedang maupun kecil, disamping itu juga, dewasa ini fungsi listrik hampir menyentuh sisi-sisi lain dari kehidupan masyarakat yang mana pada masa – masa sebelumnya listrik lebih banyak berfungsi sebagai alat penerangan, sisi-sisi lain yang dimaksudkan adalah termasuk juga pemanfaatan teknologi yang juga berbasis pada memanfaatkan

energi listrik sebagai sumber energi utama, sehingga dapat dikatakan bahwa saat ini listrik memiliki peran penting dalam mengkoneksikan banyak aspek yang sesungguhnya berguna dan mempermudah kehidupan setiap insan, dari segi teknologi ambil misal adalah aktifitas perkantoran dengan menggunakan media komputerisasi, pengiriman data secara *on line*, penjualan tiket pesawat, tiket kapal sampai pada penggunaan listrik untuk kegiatan rumah tangga dan lain sebagainya. Akan tetapi dari semua aspek kehidupan yang bersentuhan dengan pemanfaatan energi atau aliran listrik sebagai mana diuraikan diatas, maka salah satu yang paling dominan dan bahkan menjadi salah satu kebutuhan pokok penduduk yang terkait langsung dengan pemanfaatan listrik adalah pemanfaatan aliran listrik sebagai alat penerangan bagi rumah-rumah penduduk, dan selanjutnya pemanfaatan listrik dalam kaitan sebagai alat penerangan bagi rumah-rumah penduduk sejak dahulu sampai saat ini dan di waktu-waktu yang akan datang suda tidak dapat dilepas-pisahkan bagi kehidupan warga

masyarakat, hampir disemua tempat, baik di kota, desa bahkan sampai pada lokasi-lakasi yang terjauh dari pusat-pusat kota pun masi saja tetap memanfaatkan listrik sebagai sumber penerangan.

Terkait dengan penggunaan aliran listrik dirumah-rumah penduduk yang bersalan dari Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagai perusahaan milik negara yang bertugas dan berfungsi untuk mengalirkan listrik ke rumah-rumah penduduk, dimana pada masa-masa atau dekade sebelum tahun 2000-an penggunaan aliran listrik di rumah-rumah penduduk yang berasal dari PLN hanya menggunakan satu model atau sistem pembayaran yang berlangsung selama bertahun-tahun lamanya, yakni sejak pertama kali PT PLN beroperasi, yang mana terdapat model pembayaran iuran tagihan listrik tunggal, dengan sistem pembayaran dalam bentuk pembayaran iuran atau tagihan bulan dengan menggunakan meter listrik pasca bayar, dan tempat pembayaran hanya perpusat di kantor cabang PLN, kantor ranting PLN atau loket-loket pembayaran yang secara khusus ditetapkan oleh PLN, akan

tetapi pasca tahun 2000-an sampai dewasa ini sistem pembayaran tagihan listrik bagi rumah-rumah penduduk tidak lagi bersifat tunggal, akan tetapi telah mengalami fariasi menjadi dua model pembayaran dengan sistem meter listrik yang berfariasi pula, yakni dengan sistem meter listrik pasca bayar dan sistem meter listrik pra bayar, pada sistem yang ke dua ini, yakni sistem meter listrik pra bayar mengalami beberapa perubahan baik dari sisi pembayaran, pemanfaatan listrik, dan model tagihan. Yang mana pembayaran listrik pra bayar atau yang sering disebut dengan listrik pintar sistem pembayaran tidak lagi terpusat di kantor PLN, baik kantor cabang, ranting atau loket-loket yang ditetapkan oleh PLN, akan tetapi telah berali ke sistem pembayarann dengan model pembelian vuacer listrik yang dapat di beli dimana-mana dan di jual secara bebas oleh masyarakat, karena sistem vuacer ini terkoneksi langsung dengan internet, yang dikelola oleh PT Telkom dan PT Telkomsel, yang model pembeliannya dengan menggunakan sistem No Token atau No Meter yang kemudian dimasukan atau diimpuat

pemilik meter listrik pra bayar, pada meter listrik di rumahnya masing-masing, dengan tingkat harga vuocer yang bervariasi, yang terdiri dari harga Rp. 20.000, Rp. 50.000 dan Rp. 100.000 sampai dengan harga yang lebih besar lagi, tergantung kebutuhan dari para konsumen masing-masing. Selain itu sistem pra bayar ini memberikan kemudahan bagi para konsumen atau pelanggan/pemakai, dimana penggunaan sistem meter listrik dengan model meter pra bayar memberikan kemudahan bagi penggunaannya. Namun dibalik itu ada konsekuensi lain yang diterima oleh pemakai atau pelanggan meter listrik pra bayar adalah apabila vuocer atau tokennya habis maka secara otomatis aliran listrik dirumah tersebut dengan sendirinya berhenti atau dengan kata lain lampu dan segala peralatan rumah yang memakai aliran listrik mati atau tidak nyala atau tidak berfungsi, selama vuocer atau tokennya belum diisi atau diimput kembali ke meter listrik oleh pemilik meter listrik pra bayar tersebut, dan kemudian aliran listrik akan berfungsi kembali setelah dimasukan vuocer atau token ke dalam masing –

masing meter listrik pra bayar oleh masing-masing pelanggan pula, dengan rentang waktu yang bervariasi pula. Akan tetapi apabila vuocer yang dimasukan oleh pemilik meter listrik pra bayar dalam jumlah nominal yang banyak maka memungkinkan aliran listrik dirumah tertentu dapat teralir atau berfungsi dalam jangka waktu yang lama, akan tetapi sebaliknya jumlah pembelian vuocer dalam nominal yang sedikit atau terbatas mengakibatkan penggunaan aliran listrik juga dapat terpakai dalam jangka waktu yang terbatas pula.

Terkait dengan paparan latar belakang diatas, maka berdasarkan hasil pengamatan sementara di masyarakat terjadi perbedaan persepsi antara warga masyarakat yang menggunakan meter listrik dalam bentuk meter pasca bayar, dan warga masyarakat yang menggunakan meter listrik pra bayar, dan diantara perbedaan persepsi tersebut meliputi hal-hal yang disebutkan dibawah ini

Berdasarkan alasan dan perbedaan persepsi diatas, maka mendorong penulis untuk melakukan penelitian ilmiah dengan

mengemukakan judul penelitian “Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Penggunaan Meter Listrik Pasca Bayar dan Penggunaan Meter Listrik Pra Bayar Sebagai Suatu Kebijakan Sosial Studi Kasus di Dusun Mangon Kecamatan Pulau Dullah Selatan Kota Tual”

## KAJIAN PUSTAKA

### 1. Pengertian Persepsi

Pengertian persepsi dari kamus psikologi adalah berasal dari bahasa Inggris, *perception* yang artinya: persepsi, penglihatan, tanggapan; adalah proses seseorang menjadi sadar akan segala sesuatu dalam lingkungannya melalui indera-indera yang dimilikinya; atau pengetahuan lingkungan yang diperoleh melalui interpretasi data indera. (Kartono dan Gulo, 1987)

Persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh penginderaan. Penginderaan adalah merupakan suatu proses di terimanya stimulus oleh individu melalui alat penerima yaitu alat indera. Pada umumnya stimulus tersebut diteruskan oleh

saraf ke otak melalui pusat susunan saraf dan proses selanjutnya merupakan proses persepsi. Stimulus diterima oleh alat indera, kemudian melalui proses persepsi sesuatu yang di indera tersebut menjadi sesuatu yang berarti setelah diorganisasikan dan diinterpretasikan (Walgito, 2000).

Menurut Slameto persepsi adalah proses yang menyangkut masuknya pesan atau informasi ke dalam otak manusia yang secara terus menerus mengadakan hubungan dengan lingkungannya. Menurut Jalaludin Rakhmat persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan.

Sedangkan menurut Clifford T. Morgan, “*perception is the proses of discriminating among stimuli and of interpreting their meanings*”. (Persepsi adalah proses membedakan antara banyak rangsangan dan proses

menerjemahkan maksud-maksud rangsangan tersebut.

Dari beberapa definisi di atas dapat diambil kesimpulan bahwa persepsi adalah tanggapan, penilaian tentang suatu benda yang diamati dengan indera-indera dan dengan tingkat pemahaman dan karakter yang dimilikinya sehingga tercipta keanekaragaman

## 2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Persepsi

Persepsi seseorang tidak timbul begitu saja, tentu ada faktor-faktor yang mempengaruhinya. Faktor-faktor itulah yang menyebabkan mengapa dua orang yang melihat sesuatu mungkin memberi interpretasi yang berbeda tentang yang dilihatnya itu. Secara umum Sondang P. Siagian membagi faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang menjadi tiga, yaitu :a) Faktor dari diri orang yang bersangkutan sendiri, yaitu faktor yang timbul apabila seseorang melihat sesuatu dan berusaha memberikan interpretasi tentang apa yang dilihatnya, hal tersebut dipengaruhi

oleh karakteristik individual seperti sikap, motif, kepentingan, minat, pengalaman dan harapannya, b) Faktor dari sasaran persepsi, yaitu faktor yang timbul dari apa yang akan dipersepsi, sasaran itu bisa berupa orang, benda atau peristiwa yang sifat-sifat dari sasaran itu biasanya berpengaruh terhadap persepsi orang yang melihatnya. Seperti gerakan, suara, ukuran, tindak-tanduk dan ciri-ciri lain dari sasaran persepsi, dan c) Faktor dari situasi, yaitu faktor yang muncul sehubungan karena situasi pada waktu mempersepsi. Pada bagian ini persepsi harus dilihat secara kontekstual yang berarti dalam situasi, yang mana persepsi itu timbul dan perlu mendapat perhatian karena situasi merupakan faktor yang ikut berperan dalam penumbuhan persepsi seseorang.

Dari beberapa faktor yang mempengaruhi munculnya persepsi di atas dapat disimpulkan bahwa faktor dari diri sendirilah yang paling berpengaruh karena faktor tersebut bersifat subyektif

artinya individu lebih banyak dipengaruhi oleh keadaan jiwa masing-masing. Sedangkan faktor sasaran dan faktor situasi bersifat lebih obyektif artinya masing-masing individu mempunyai kecenderungan yang sama terhadap suatu obyek yang akan dipersepsi

Selanjutnya dapat dijelaskan pula bahwa Proses terjadinya persepsi dapat dijelaskan yaitu objek menimbulkan stimulus dan stimulus mengenai alat indra atau reseptor (merupakan proses fisik). Stimulus yang diterima oleh alat indra diteruskan oleh alat sensoris ke otak (proses fisiologis). Kemudian terjadilah proses ke otak sebagai pusat kesadaran sehingga individu menyadari apa yang dilihat, apa yang didengar atau apa yang diraba.

Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa taraf terakhir dari proses persepsi ialah individu menyadari apa yang dilihat, apa yang didengar atau apa yang diraba, yaitu stimulus yang

diterima melalui alat indra. Proses ini merupakan proses terakhir dari persepsi dan merupakan proses sebenarnya. Respon sebagai akibat dari persepsi dapat diambil oleh individu dalam berbagai macam bentuk.

Dalam proses persepsi perlu adanya perhatian sebagai persiapan dalam persepsi itu. Hal tersebut karena keadaan menunjukkan bahwa individu tidak hanya dikenal oleh satu stimulus saja, tetapi individu dikenal berbagai macam stimulus yang ditimbulkan oleh keadaan sekitarnya. Namun demikian tidak semua mendapatkan respon individu untuk dipersepsi

### 3. Prinsip Dasar Persepsi

Berikut ini akan dikemukakan beberapa prinsip dasar tentang persepsi, yaitu :

- a) Persepsi tersebut relatif bukannya absolute. Seseorang tidak dapat menyimpulkan secara persis terhadap suatu peristiwa yang dilihatnya, tetapi secara

relatif seseorang dapat menerka terhadap suatu peristiwa berdasarkan kenyataan dari sebelumnya.

- b) Persepsi itu selektif. Rangsangan yang diterima akan tergantung pada apa yang pernah dipelajari dan apa yang pernah menarik perhatiannya. Ini berarti bahwa ada keterbatasan dalam kemampuan seseorang dalam menerima rangsangan.
- c) Persepsi itu mempunyai tatanan. Orang menerima rangsangan tidak dengan cara sembarangan. Ia akan menerimanya dalam bentuk hubungan-hubungan atau kelompok. Jika rangsangan tidak datang lengkap maka ia akan melengkapinya sendiri

sehingga hubungan itu menjadi jelas

- d) Persepsi dipengaruhi oleh harapan dan kesiapan. Harapan dan kesiapan penerima pesan akan menentukan pesan mana yang akan dipilih untuk diterima. Selanjutnya bagaimana pesan yang dipilih akan ditata dan demikian pula bagaimana pesan akan diinterpretasikan.
- e) Persepsi seseorang dapat jauh berbeda dengan persepsi orang lain sekalipun situasinya sama. Bahwa perbedaan persepsi dapat ditelusuri pada adanya perbedaan individual, sikap, dan motivasi

Dari paparan diatas, maka dapat dikemukakan suatu pemahaman bahwa dari prinsip dasar persepsi adalah seseorang dengan orang lain tidak dapat disamakan dikarenakan suatu

persepsi itu timbul berdasarkan kenyataan dari apa yang pernah dipelajari, diperhatikan, didengar dengan tatanan rangsangan yang dipengaruhi oleh harapan dan kesiapan setiap seseorang atau individu. Meskipun dalam situasi yang sama, setiap orang memiliki persepsi yang berbeda-beda. Dengan demikian, persepsi seseorang selain tergantung pada stimulus juga tergantung pada keadaan seseorang sendiri. Stimulus tergantung pada bermacam-macam faktor yang mempengaruhi timbulnya persepsi

#### 4. Pengertian Persepsi Masyarakat

Manusia adalah makhluk sosial yang hidup bermasyarakat, hidup bermasyarakat dapat diartikan sebagai hidup dalam suatu pergaulan. Kata masyarakat berasal dari bahasa arab syaraka' yang artinya ikut serta (partisipasi). Sedangkan dalam bahasa inggris dipakai istilah 'society' yang berasal dari kata 'socius' yang artinya kawan.

#### Aristoteles

mengemukakan bahwa manusia ini adalah 'zoon politicon' yaitu makhluk sosial yang hanya menyukai hidup bergolongan atau sedikitnya mencari teman bersama lebih suka daripada hidup tersendiri. Menurut kamus besar Bahasa Indonesia, masyarakat merupakan sekelompok manusia yang bertempat tinggal dalam suatu wilayah tertentu dengan batas-batas yang jelas dan menjadi faktor utamanya ialah adanya hubungan yang kuat di antara anggota kelompok dibandingkan hubungan dengan orang-orang diluar kelompoknya.

Sedangkan menurut Hasan Sadhily, masyarakat adalah golongan besar atau kecil terdiri dari beberapa manusia, yang dengan atau karena sendirinya bertalian secara golongan dan pengaruh-mempengaruhi satu sama lain. Pengaruh dan pertalian

kebatinan yang terjadi dengan sendirinya menjadi unsur yang ada bagi masyarakat. Masyarakat bukanlah ada dengan hanya menjumlahkan adanya orang-orang saja, diantara mereka harus ada pertalian satu sama lain.

Bersasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat adalah suatu proses dimana sekelompok manusia yang hidup dan tinggal bersama dalam wilayah tertentu dan memberikan pemahaman atau tanggapan terhadap hal-hal atau peristiwa yang terjadi.

Ada 3 faktor yang dapat mempengaruhi persepsi masyarakat yaitu :

a. Pelaku persepsi, bila seseorang memandang suatu objek dan mencoba menafsirkan apa yang dilihatnya dan penafsiran itu sangat dipengaruhi oleh karakteristik pribadi dari pelaku persepsi individu itu.

b. Target atau objek, karakteristik-karakteristik dan target yang diamati dapat mempengaruhi apa yang dipersepsikan. Target tidak dipandang dalam keadaan terisolasi, hubungan suatu target dengan latar belakangnya mempengaruhi persepsi seperti kecendrungan kita untuk mengelompokkan benda-benda yang berdekatan atau yang mirip.

c. Situasi, dalam hal ini penting untuk melihat konteks objek atau peristiwa sebab unsur-unsur lingkungan sekitar mempengaruhi persepsi kita

## 5. Pengertian dan Konsep Kebijakan Sosial

Istilah 'kebijakan' yang dimaksud dalam konsep ini disepadankan dengan kata bahasa Inggris "*policy*" yang dibedakan dari kata "wisdom" yang berarti "kebijaksanaan" atau "kearifan". Kebijakan sosial terdiri dari dua kata yang

memiliki banyak makna, yakni kata “kebijakan” dan kata “sosial” (*social*). Untuk menghindari ambiguitas istilah tersebut, ada baiknya kita diskusikan terlebih dahulu mengenai pengertian keduanya.

Menurut Ealau dan Prewitt, kebijakan adalah sebuah ketetapan yang berlaku yang dicirikan oleh perilaku yang konsisten dan berulang, baik dari yang membuatnya maupun yang mentaatinya (yang terkena kebijakan itu) (Suharto, 2011). Kamus Webster, memberi pengertian kebijakan sebagai prinsip atau cara bertindak yang dipilih untuk mengarahkan pengambilan keputusan. Titmuss mendefinisikan kebijakan sebagai prinsip-prinsip yang mengatur tindakan yang diarahkan kepada tujuan-tujuan tertentu (Suharto, 2011). Kebijakan, menurut Titmuss, senantiasa berorientasi kepada masalah (*problem-oriented*) dan berorientasi kepada tindakan

(*action-oriented*). Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa kebijakan adalah suatu ketetapan yang memuat prinsip-prinsip untuk mengarahkan cara-cara bertindak yang dibuat secara terencana dan konsisten dalam mencapai tujuan tertentu.

Seperti halnya kata ‘kebijakan’, kata ‘sosial’ pun memiliki beragam pengertian. Conyers (2002: 10-14) mengelompokkan kata sosial ke dalam 5 pengertian, yakni :

- 1). Kata sosial mengandung pengertian umum dalam kehidupan sehari-hari yang berhubungan dengan kegiatan yang bersifat hiburan atau sesuatu yang menyenangkan. Misalnya, kegiatan olah raga, rekreasi, arisan sering disebut sebagai kegiatan sosial.
- 2). Kata sosial diartikan sebagai lawan kata individual. Dalam hal ini kata sosial memiliki pengertian sebagai sekelompok orang (*group*), atau suatu kolektifitas,

seperti masyarakat (*society*) warga atau komunitas (*community*).

3). Kata sosial sebagai istilah yang melibatkan manusia sebagai lawan dari pengertian benda atau binatang. Pembangunan sosial berkaitan dengan pembangunan kualitas manusia yang berbeda dengan pembangunan fisik atau infrastruktur, seperti pembangunan gedung, jalan, jembatan. 4). Kata sosial sebagai lawan kata ekonomi. Dalam pengertian ini kata sosial berkonotasi dengan aktifitas-aktivitas masyarakat atau organisasi yang bersifat volunter, swakarsa, swadaya, yang tidak berorientasi mencari keuntungan finansial. Organisasi sosial, seperti Karang Taruna, PKK adalah organisasi yang menyelenggarakan berbagai kegiatan yang tidak mencari keuntungan yang berupa uang. Ini berbeda dengan organisasi ekonomi, seperti perusahaan,

Perseroan Terbatas (PT), atau Bank yang tentunya kegiatan-kegiatannya bertujuan untuk mencari keuntungan ekonomi. Dan 5). Kata sosial berkaitan dengan hak azasi manusia baik sebagai individu maupun anggota masyarakat. Misalnya, setiap orang memiliki hak azasi (*human right*) dan hak sosial (*social right*), seperti kesamaan hak dalam memperoleh pendidikan, pekerjaan, perumahan, kebebasan dalam menyatakan pendapat, atau berpartisipasi dalam pembangunan.

Dalam kaitannya dengan kebijakan sosial, maka kata sosial dapat diartikan baik secara luas maupun sempit (Kartasmita, 2001 : 209). Secara luas kata sosial menunjuk pada pengertian umum mengenai bidang-bidang atau sektor-sektor pembangunan yang menyangkut aspek manusia dalam konteks masyarakat atau kolektifitas. Istilah sosial dalam pengertian

ini mencakup antara lain bidang ekonomi, pendidikan, kesehatan, politik, hukum, budaya, atau pertanian.

Dalam arti sempit, kata sosial menyangkut sektor kesejahteraan sosial sebagai suatu bidang atau bagian dari pembangunan sosial atau kesejahteraan rakyat yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas kehidupan manusia, terutama mereka yang dikategorikan sebagai kelompok yang tidak beruntung (*disadvantaged group*) dan kelompok rentan (*vulnerable group*). Kata sosial di sini menyangkut program-program dan atau pelayanan-pelayanan sosial untuk mengatasi masalah-masalah sosial, seperti kemiskinan, ketelantaran, ketidakberfungsian fisik dan psikis, tuna sosial dan tuna susila, kenakalan remaja, anak dan jompo terlantar.

Dengan demikian, kebijakan sosial dapat diartikan

sebagai kebijakan yang menyangkut aspek sosial dalam pengertian sempit, yakni yang menyangkut bidang kesejahteraan sosial. Pengertian kebijakan sosial seperti ini selaras dengan pengertian perencanaan sosial sebagai perencanaan perundang-undangan tentang pelayanan kesejahteraan sosial yang pertama kali muncul di Eropa Barat dan Amerika Utara, sehingga meskipun pengertian perencanaan sosial diintegrasikan secara meluas, di masyarakat Barat berkembang anggapan bahwa perencanaan sosial senantiasa berkaitan erat dengan perencanaan kesejahteraan sosial (Conyers, 2005 : 67).

Beberapa ahli seperti Huttman, Marshall, Rein, dan Magill mengartikan kebijakan sosial dalam kaitannya dengan kebijakan kesejahteraan sosial (Suharto, 2011 : 183).

Kebijakan sosial adalah strategi-strategi, tindakan-tindakan, atau rencana-rencana untuk mengatasi masalah sosial dan memenuhi kebutuhan sosial (Huttman, 2007 : 142). Kebijakan sosial adalah kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan tindakan yang memiliki dampak langsung terhadap kesejahteraan warga negara melalui penyediaan pelayanan sosial atau bantuan keuangan (Marshall, 2005 : 47). Kebijakan sosial adalah perencanaan untuk mengatasi biaya-biaya sosial, peningkatan pemerataan, dan pendistribusian pelayanan dan bantuan sosial (Rein, 2007 : 105).

Kebijakan sosial merupakan bagian dari kebijakan publik (*public policy*). Kebijakan publik meliputi semua kebijakan yang berasal dari pemerintah, seperti kebijakan ekonomi, transportasi, komunikasi, pertahanan keamanan (militer), serta fasilitas-fasilitas umum lainnya

(air bersih, listrik). Kebijakan sosial merupakan satu tipe kebijakan publik yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan sosial (Magill, 2006 : 67).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian sosial yang menggunakan desain analisis kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat terkait penggunaan meter listrik pasca bayar dan meter listrik pra bayar, dengan menggunakan rumus indeks kepuasan masyarakat (IKM), yang berfungsi untuk mengetahui tingkat kecenderungan masyarakat dalam penggunaan kedua jenis meter listrik tersebut, dan selanjutnya indikator-indikator yang akan diteliti akan dianalisis dengan menggunakan rumus IKM dibawah ini :

$$I = \frac{\text{Range}}{K}$$

Keterangan :

I

= Interval/Rentang Kelas

Range

= Skor Tertinggi

K  
Berdasarkan rumus di atas,  
maka interval untuk setiap item  
adalah

$$I = \frac{4 - 1}{4} = 0,75$$

Bahwa guna mengetahui tingkat kecenderungan responden dalam penelitian, terkait dengan indikator-indikator yang ditanyakan kepada responden, maka skala pengukuran yang digunakan dalam rangka mengukur kecenderungan responden tersebut adalah dengan menggunakan skala pengukuran berdasarkan peringkatan sebagai mana ditunjukkan pada tabel dibawah ini :

= Banyaknya Kelas yang ada Tabel 1.

Pedoman Penilaian IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Inerval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak Baik
2	1,75-2,50	43,76-62,50	C	Kurang Baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26-100	A	Sangat Baik

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil.

Berdasarkan hasil penelitian terkait dengan (6) indikator yang ditanyakan kepada respnden yang telah ditetapkan dalam penelitian dalam kaitannya dengan penggunaan meter listrik pasca bayar dan penggunaan meter listrik pra bayar, maka hasil penelitian penelitian lapangan dapat dilihat sebagai mana ditunjukkan pada tabel dibawah ini :

Tabel : 2 Data Hasil Penelitian Lapangan Atas Indikator Yang Ditanyakan

N	Indi	Nil	Ni	Kon	Ting
o	kato	ai	lai	vers	kat

	r Pers epsi	Int erv al	IK M	i Nila i IK M	Kep uasa n
1	I (1)	3,0 0	75 ,0 0	B	Baik
2	I (2)	2,3 75	67 ,0 0	B	Baik
3	I (3)	2,2 76	60 ,0 0	B	Baik
4	I (4)	2,4 5	61 ,2 5	B	Baik
5	I (5)	2,4	60 ,0 0	B	Baik
6	I (6)	2,6 5	66 ,2 5	B	Baik
		2,5 25	64 ,9 1	B	Baik

Dari data yang ditunjukkan pada tabel 2 diatas, maka didapatkan hasil penelitian sebagai berikut, untuk

indikator (1) yakni “kecenderungan pelanggan dalam menggunakan meter listrik” maka didapatkan jawaban yakni nilai interval per indikator adalah 3,00 dan nilai IKM adalah 75,00 dan nilai konversi IKM ada pada katagorisasi “B” (baik), kemudian terhadap indikator (2) yakni “sisi efensi dan penghematan” mata didapatkan jawaban responden terhadap indikator ini terlihat sebagai berikut, nilai interval per indikator adalah 2,75 dan nilai IKM adalah 67,00 dan nilai konversi IKM berada pada katagorisasi “B” (Baik), kemudian terkait dengan indikator (3), yakni “kemudahan dalam pemanfaatan meter listrik” kemudian berdasarkan indikator ini selanjutnya didapatkan jawaban dari responden yakni pada nilai interval per indikator adalah 2,276 dan nilai IKM adalah 60,00 dan konversi nilai IKM dalam katagorisasi “B” (Baik), selanjutnya terhadap indikator (4), yakni “Pemenuhan kebutuhan dasar/Primer” maka nilai intervalnya pada indikator ini adalah 2,45 dan nilai IKM adalah 61,5 dan IKM dalam katagorisasi “B” (Baik), selanjutnya terhadap indikator (5) yakni “Kerumitan Administrasi”

maka nilai interval pada indikator ini adalah 2,4 dan nilai IKM adalah 60,00 dan berada dalam katagorisasi “B” (Baik), kemudian terhadap indikator (6) yakni “adanya kelebihan antara kedua jenis meter listrik” maka didapatkan nilai interval pada indikator ini adalah 2,65 dan nilai IKM adalah 66,25 dan berada dalam katagorisasi “B” (Baik)

Selanjutnya secara lebih spesifik nilai interval pada masing-masing indikator dapat terlihat pada tabel dibawah ini :

3.	Kemudahan dalam pemanfaatan	2,276
4.	Pemenuhan kebutuhan dasar/primer	2,45
5.	Kerumitan administrasi	2,4
6.	Adanya kelebihan dan kekurangan dari kedua jenis meter listrik	2,65

Tabel 3  
Nilai Interval Per Masing-masing Indikator

No	Indikator Tingkat Kepuasan Responden	Nilai Interval Per Indikator
1.	Kecenderungan pelanggan dalam menggunakan meter listrik	3,00
2.	Sisi efesiensi atau penghematan	2,375

#### Pembahasan

Dari hasil analisis data berdasarkan berbagai indikator yang ditanyakan kepada masyarakat, terutama pelanggan meter listrik paska bayar maupun pengguna meter listrik pra bayar, dapat diketahui bahwa tidak ada responden yang memiliki kecenderungan yang terlalu besar melebihi yang lain, antara meter listrik paska bayar dan meter listrik pra bayar, dimana pilihan masing-masing responden memberikan pilihan pada katagorisasi nilai rata-

rata 64,91 dengan nilai interval 2,525, dengan demikian maka pilihan responden berdasarkan hasil penelitian lapangan atas penggunaan meter listrik paska bayar maupun meter listrik pra bayar berada dalam katagori sasi “B”

#### Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis serta interpretasi data diatas, maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bahwa hasil akhir perhitungan nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) dengan nilai interval (2,525) yang pada kisaran IKM sebesar (64,91) menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan masyarakat Dusun Mangon terhadap indikator-indikator yang ditanyakan di atas, terkait dengan penggunaan meter listrik paska bayar dan meter listrik pra bayar berada pada tingkatan atau katagorisasi baik dengan konotasi (B).

2. Hal diatas menunjukkan bahwa implementasi kebijakan sosial khususnya pada penggunaan meter listrik, baik meter listrik paska bayar maupun meter listrik pra bayar. Masing-masing memiliki kelebihan dan kekurangan tersendiri, sehingga salah satu diantara meter listrik tersebut benar-benar menjadi pilihan utama bagi pelanggan atau pengguna meter listrik tertentu. Meskipun saat ini tidak ada lagi pilihan lain bagi pengguna listrik.

#### Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka disarankan para konsumen baik pengguna meter listrik pasca bayar maupun meter listrik pra bayar agar lebih efisien dalam memanfaatkan listrik, sehingga memberikan nilai tambah bagi kehidupan rumah tangga.

## DAFTAR PUSTAKA

- Conyers, Diana, (1992), Perencanaan Sosial Di Dunia Ketiga (Penterjemah Susetiawan), Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Dunn, William . (1981), Public Policy Analysis: An Introduction, New Jersey: Prentice Hall
- Huttman, Elizabeth Dickerson (1982), Introduction To Social Policy, New York: Mcgraw-Hill
- Kartasmita, Ginanjar (1996), Kebijakan Dan Pembangunan Sosial, Malang: Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya
- Meyr, Robert R (1995), Policy And Program Planning: A Developmnt Perspective, Englewood Cliff: Prentice-Hall
- Moekijat (1995), Analisis Kebijakan Publik, Bandung: Mandar Maju
- Huttman, Elizabeth Dickerson (1982), Introduction To Social Policy, New York: Mcgraw-Hill
- Quade, E.S. (1982), Analysis For Public Decisions, New York: Elsevier Science