



ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT JENANGAN TERHADAP KEBIJAKAN SUBSIDI LISTRIK DI MASA PANDEMI

Alfania Yulantias^{1,*}, Amanda Kamaliyah Rosyadah², Augustin Rina Herawati³,
Kismartini⁴

¹Universitas Diponegoro, Semarang

Jl. Prof. Sudarto No.13 Kec. Tembalang, Kota Semarang, Indonesia

²Universitas Diponegoro, Semarang

Jl. Prof. Sudarto No.13 Kec. Tembalang, Kota Semarang, Indonesia

³Universitas Diponegoro, Semarang

Jl. Prof. Sudarto No.13 Kec. Tembalang, Kota Semarang, Indonesia

⁴Universitas Diponegoro, Semarang

Jl. Prof. Sudarto No.13 Kec. Tembalang, Kota Semarang, Indonesia

*corresponding author

E-mail: alfaniayulantias@gmail.com

Abstract

The electricity subsidy policy that was born during the COVID-19 pandemic in several regions in Indonesia has been less effective and has caused some people's dissatisfaction. Jenangan District, Ponorogo Regency is one of the areas that receives electricity subsidies, especially for 450 VA and 900 VA customers. The problem is focused on the level of community satisfaction on the electricity subsidy policy during the pandemic which was less effective because it was not on target. The purpose of the study was to determine the community's satisfaction with the electricity subsidy program. This study uses qualitative methods through interviews and questionnaires to 30 sources. Community satisfaction was measured using a Likert scale and analyzed descriptively. The results showed that for 450 VA users during April, May, and June 2020 54.5% of respondents did not get electricity subsidies and for 900 VA users during those three months 81.3% of respondents did not get a 50% discount for electricity payments. This is what causes the Jenangan people in Ponorogo Regency to be dissatisfied with the electricity subsidy policy during the pandemic which is shown through with the results of 40% of respondents saying they are not satisfied, 20% are very satisfied, 20% are satisfied, 16.7% are quite satisfied, and the remaining 3.3% said they were not satisfied.

Keywords: Electricity Subsidy Policy, Public, Government, and Public Satisfaction.

Abstrak

Kebijakan subsidi listrik yang lahir di masa pandemi COVID-19 pada beberapa daerah di Indonesia berjalan kurang efektif dan menimbulkan ketidakpuasan sebagian masyarakat. Kecamatan Jenangan, Kabupaten Ponorogo merupakan salah satu daerah yang memperoleh subsidi listrik khususnya bagi pelanggan 450 VA dan 900 VA. Masalah difokuskan pada tingkat kepuasan masyarakat atas kebijakan subsidi listrik di masa pandemi yang kurang efektif karena tidak tepat sasaran. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap program subsidi listrik. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif melalui wawancara dan kuesioner kepada 30 narasumber. Kepuasan masyarakat diukur menggunakan skala Likert dan dianalisis secara deskriptif eksplanatif. Hasil penelitian menunjukkan bagi pengguna 450 VA selama bulan April, Mei, dan Juni 2020 54,5% responden tidak mendapatkan subsidi listrik dan bagi pengguna 900 VA selama tiga bulan tersebut 81,3% responden tidak mendapatkan diskon 50% untuk pembayaran listrik. Hal ini yang menyebabkan masyarakat Jenangan di Kabupaten Ponorogo tidak puas atas kebijakan subsidi listrik di masa pandemi yang ditunjukkan dengan hasil 40% narasumber menyatakan tidak puas, 20% menyatakan sangat puas, 20% lagi menyatakan puas, 16,7% menyatakan cukup puas, dan sisanya 3,3% menyatakan kurang puas.

Kata Kunci: Kebijakan Subsidi Listrik, Masyarakat, Pemerintah dan Kepuasan Masyarakat

I. PENDAHULUAN

Sejak Covid-19 melanda Indonesia selama hampir dua tahun, maka dapat dikatakan pertumbuhan di seluruh sektor pun menurun, termasuk di sektor

perekonomian. Sebelum adanya Covid-19 pertumbuhan ekonomi Indonesia dapat dikatakan cukup stabil. Namun, sejak adanya virus Covid-19, perjalanan wisata baik lokal maupun mancanegara

mengalami kemerosotan yang cukup tajam. Pertumbuhan ekonomi Indonesia selama ini ditopang oleh pariwisata, investasi, dan industri pengolahan. Menurut data BPS (Badan Pusat Statistik) jumlah kunjungan wisatawan mancanegara mengalami penurunan sekitar 7,6% dan wisatawan domestik mengalami penurunan sebesar 3,1%. (BPS 2020) Kemudian untuk industri pengolahan sendiri masih tumbuh positif walaupun lebih lambat dibanding dengan tahun sebelumnya. Itupun bagi industri pengolahan yang sudah besar yang tarafnya sudah melakukan ekspor ke berbagai negara, tetapi untuk pedagang kecil dan UMKM dapat dikatakan lumpuh, terlebih semenjak adanya kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). (Fahrika and Roy 2020)

Dalam menangani dampak yang ditimbulkan akibat pandemi Covid-19 maka pemerintah mengeluarkan berbagai kebijakan untuk menstimulus perekonomian, salah satunya adalah implementasi kebijakan pembebasan listrik untuk 24 juta pelanggan 450 VA dan diskon tarif listrik sebesar 50% untuk 7 juta pelanggan daya 900 VA selama 3 bulan, yaitu pada bulan April, Mei, dan Juni 2020 termasuk pada Jenangan. Jenangan merupakan salah satu kecamatan yang terletak di Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur. Implementasi kebijakan diperlukan karena terjadi masalah kebijakan yang perlu ditangani dan dipecahkan. Edwards III mengemukakan terdapat beberapa pendekatan masalah implementasi dengan faktor -faktor yang menjadi penghambat dan pendukung dalam implementasi kebijakan. Terdapat empat faktor sebagai sumber masalah sekaligus penentu keberhasilan proses implementasi yaitu, komunikasi, sumber daya, sikap birokrasi atau pelaksana, dan struktur organisasi termasuk tata alir kerja birokrasi. Kemudian, alasan lainnya diperlukan implementasi kebijakan adalah bahwa untuk menunjukkan bukti dari kebijakan adalah dengan sebuah aksi. Melalui aksi tersebut, diperoleh umpan balik dari kelompok sasaran yang akan dijadikan sebuah bahan masukan dalam perumusan kebijakan selanjutnya oleh pembuat kebijakan (Akib 2010)

Mengingat listrik merupakan salah satu kebutuhan pokok rumah tangga yang urgensitasnya tinggi, sehingga sehari-hari pemakaian listrik tidak bisa terhenti terlebih sejak masa pandemi ini, dimana seluruh anggota keluarga harus tetap berada di rumah, mulai dari bekerja dari rumah hingga belajar dari rumah. Hal itu mengakibatkan penggunaan listrik membengkak, sehingga pengeluaran tidak sebanding dengan pemasukan. Namun, program subsidi listrik yang diberikan pemerintah di Kecamatan Jenangan, Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur dapat dikatakan belum tepat sasaran dan belum berjalan sesuai dengan rencana kebijakan. Selain itu, penulis juga merasa resah dengan kebijakan yang dibuat oleh pemerintah yang pada dasarnya untuk membantu meringankan beban masyarakat di Kecamatan Jenangan, Kabupaten Ponorogo karena pandemi justru menimbulkan kecemburuan sosial akibat belum meratanya subsidi tersebut. Hal inilah yang menjadi permasalahan dan fokus utama pada pembahasan dalam penulisan artikel

ini. Oleh karena itu, penulis memilih melakukan studi dan penelitian di Kecamatan Jenangan, Kabupaten Ponorogo sebagai lokusnya dan juga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap program subsidi listrik sekaligus dijadikan sebagai bahan evaluasi dalam membuat kebijakan kedepannya.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu dengan fokus yang sama dan lokus yang berbeda, kebijakan subsidi listrik ini juga diterapkan di Kabupaten Garut, Jawa Barat. Namun, hasil menunjukkan bahwa kebijakan tersebut dirasa kurang efektif karena tidak sesuai dengan peraturan. Masih banyak pelanggan yang keluhannya tidak direspon oleh pegawai. Hal yang paling banyak dikeluhkan oleh masyarakat adalah banyak pengguna listrik yang sudah memenuhi persyaratan subsidi tetapi realitanya tidak mendapatkan subsidi sehingga pelaksanaan kebijakan subsidi listrik dikatakan belum menyeluruh dan belum tepat sasaran. Selain itu, pemerintah belum dapat menyikapi keluhan dari masyarakat secara tanggap dan transparan. Hal ini membuat masyarakat bingung akan kendala yang dihadapi, sehingga seringkali kendala yang dihadapi oleh masyarakat tidak teratasi. (Ma'rif 2022)

Penelitian yang dilakukan oleh Bobi Heri Yanto dan Yuhandri Yunus terkait dengan Evaluasi Penentuan Kelayakan Pemberian Subsidi Listrik dengan Metode MFEP, yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah terjadinya anggaran subsidi listrik yang salah sasaran, pasalnya sebagian besar dana subsidi listrik jatuh kepada orang-orang yang mampu secara ekonomi. Hal ini disebabkan oleh kebijakan subsidi listrik berfokus pada subsidi harga, sehingga semakin besar jumlah konsumsi listriknya semakin besar pula jumlah subsidi listrik yang diberikan. (Yanto and Yunus 2021)

Berdasarkan penelitian terdahulu, maka penulis memutuskan untuk menulis artikel ini dengan fokus yang sama tetapi dengan lokus yang berbeda sebagai upaya untuk melengkapi penelitian terdahulu. Penulis mengangkat lokus kepuasan masyarakat Jenangan Ponorogo, Jawa Timur. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap program ini, maka penulis menggunakan teori kepuasan yang direpresentasikan dalam IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat). Menurut Kepmen PAN nomor 25 tahun 2004 ada 14 hal yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat dari pelayanan yang dilakukan oleh pegawai/petugas pelayanan, yaitu dalam (Ningtyas, Widowati, and Maesaroh 2014) :

1. Prosedur pelayanan, sederhananya alur pelayanan sehingga tidak memberatkan masyarakat.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu berbagai persyaratan yang dibutuhkan sesuai dengan jenis pelayannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu jelasnya kewenangan, tugas, dan jabatan dari setiap petugas.
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu keseriusan, ketetapan, kontinuitas petugas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur dan siap menanggung segala risiko atas segala sesuatu yang dikerjakan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu kualitas skill yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu pemberian layanan sesuai dengan waktu yang rasional dan tidak berbelit-belit.
8. Keadilan pelayanan, yaitu pemberian layanan secara sama rata tidak memandang SARA.
9. Kesopanan petugas pelayanan, yaitu menjaga 5S (Sopan, santun, senyum, salam sapa) oleh petugas dalam memberikan pelayanan.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian dengan biaya yang telah ditetapkan oleh unit pelayanan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan sesuai dengan ketentuan waktu yang telah ditetapkan dalam prosedur.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi lingkungan yang bersih, rapi, dan teratur, serta kelengkapan fasilitas sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit pelayanan sehingga masyarakat merasa tenang.

Berdasarkan latar belakang yang ada maka penulis mengambil judul Kebijakan Subsidi Listrik Selama Pandemi Terhadap Kepuasan Masyarakat Jenangan Ponorogo Jawa Timur.

II. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif adalah metode penelitian yang digunakan untuk mengamati sebuah fenomena atau kejadian yang berpengaruh terhadap keadaan sosial. (Abdussamad 2021). Adapun wawancara, kuesioner dan penelaahan sumber data sekunder berupa data eksternal dari berbagai regulasi pemerintah pusat yang terkait, buku, jurnal, majalah dan berbagai tulisan ilmiah lainnya merupakan cara penulis untuk mengumpulkan data. Penulis membatasi penelitian dengan merujuk dimensi dari Donald S. Van Meter dan Carl E. Van Horn dalam hal Implementasi Kebijakan. Penentuan informan adalah dengan cara *Purposive Sampling*. Kemudian, hasil kuesioner dianalisis menggunakan skala likert. Skala likert adalah skala yang dipakai untuk mengukur sikap dan pendapat. Skala ini digunakan untuk melengkapi kuesioner yang mengharuskan responden menunjukkan tingkat persetujuan terhadap serangkaian pertanyaan. (Suwandi 2019) Alasan penulis menggunakan metode ini adalah karena munculnya kebijakan subsidi listrik adalah akibat dari adanya

Covid-19. Covid-19 ini merupakan sebuah fenomena atau kejadian dan menyangkut keadaan sosial, dimana hal tersebut paling tepat menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Implementasi Kebijakan Pembebasan Listrik

Dalam implementasinya kebijakan subsidi listrik masa pandemi di Kecamatan Jenangan, Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur belum berjalan secara sesuai target yang telah ditentukan, sehingga tingkat kepuasan masyarakat menjadi berbeda. Terdapat dua jenis subsidi listrik masa pandemi, yaitu subsidi bagi pengguna listrik 900 VA dan subsidi bagi pengguna listrik 450 VA. Dengan penjelasan sebagai berikut:

- 1) Subsidi Bagi Pengguna Listrik 900 VA
 Sesuai kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah bagi pengguna listrik 900 VA selama bulan April, Mei, dan Juni 2020 akan mendapatkan diskon 50% untuk pembayaran listrik.
- 2) Subsidi Bagi Pengguna Listrik 450 VA
 Sementara itu, bagi pengguna 450 VA sesuai kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah selama bulan April, Mei, dan Juni 2020 akan mendapatkan pembebasan pembayaran listrik.

Fokus Pemerintah pada kebijakan ini, yaitu membantu dan melindungi masyarakat yang ada di lapisan bawah. Penentuan sasaran penerima subsidi listrik tersebut telah menggunakan DTKS. DTKS merupakan data terpadu yang berisikan informasi mengenai kondisi demografi, sosial, dan ekonomi dari sekitar 40% penduduk di Indonesia yang status kesejahteraannya berada pada posisi paling rendah. Untuk menjaga keakuratan data, pemutakhiran data dalam DTKS ini dimutakhirkan setidaknya setahun sebanyak 4 kali. Pemutakhiran terkini telah dilakukan pada bulan Januari 2020. Dengan DTKS yang telah dimutakhirkan diharapkan dapat mendukung ketepatan sasaran program-program perlindungan sosial, terutama program bantuan sosial *net safety* dalam penanganan Covid-19.

Di samping itu, terdapat dua jenis pelanggan yang mendapat bantuan tersebut, yaitu pelanggan pascabayar (reguler) dan pelanggan Prabayar (token). Untuk implementasinya bagi pelanggan dengan daya listrik 450 VA yang reguler atau pasca bayar sesuai dengan kebijakan Pemerintah akan dibebaskan mengenai biaya pemakaian dan biaya beban penggunaan listrik pada bulan April, Mei, dan Juni 2020. Sementara itu, untuk bagi pelanggan dengan daya listrik 450 VA yang prabayar atau menggunakan token, sesuai kebijakan Pemerintah akan diberikan token gratis sebesar pemakaian listrik tertinggi dari tiga bulan terakhir, yaitu pada bulan April, Mei, dan Juni 2020.

Untuk pelanggan listrik dengan daya 900 VA subsidi yang reguler atau pascabayar, sesuai kebijakan Pemerintah akan diberikan diskon sebesar 50% untuk pembayaran listrik bulan April, Mei, dan Juni 2020. Sementara itu, untuk pelanggan daya 900 VA yang pra-

bayar atau token, sesuai kebijakan Pemerintah akan diberikan token gratis sebesar 50% dari pemakaian tertinggi selama tiga bulan terakhir pada pembelian token, yaitu bulan April, Mei, dan Juni 2020.

Khususnya bagi pelanggan prabayar atau token, PLN telah berupaya memberikan kemudahan untuk mendapatkan token gratis, yaitu dapat dilihat melalui website PLN (www.pln.co.id). Untuk mendapatkan token gratis, yaitu dengan cara memasukkan ID pelanggan atau nomor meter pelanggan. Selain itu, PLN juga berusaha menjalin kerjasama dengan perangkat pemerintah setingkat Kecamatan/Desa/Kelurahan untuk memastikan bantuan listrik selama pandemi Covid-19 dapat diterima oleh masyarakat. (Diana Setyawati and Su'aidy 2020)

Pada kenyataannya kebijakan ini belum tepat pada sasaran. Masih terdapat masyarakat khususnya bagi pelanggan listrik 450 VA dan 900 VA yang membayar tagihan listrik seperti biasanya dan bahwa ada sebagian masyarakat yang harus membayar tagihan listrik lebih mahal dari sebelumnya. Hal ini yang perlu dikaji kembali untuk penyalurannya supaya masyarakat bisa sedikit terbantu perekonomiannya dan masyarakat bisa merasakan kepuasan dari kebijakan Pemerintah.

Guna mengetahui Implementasi Kebijakan Subsidi Listrik Selama Masa Pandemi Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Jenangan Kabupaten Ponorogo Jawa Timur, maka kami melakukan wawancara dengan tiga puluh narasumber di Kecamatan Jenangan dengan menetapkan kriteria sebagai berikut :

- a. Warga yang berdomisili di Kecamatan Jenangan, Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur
- b. Bukan ASN
- c. Pengguna listrik dengan daya 450 VA atau 900 VA

Peneliti melakukan wawancara dengan tiga puluh narasumber di Kecamatan Jenangan Kabupaten Ponorogo dengan beberapa pertanyaan dan menetapkan tiga indikator yang diambil dari teori Van Meter dan Van Horn, yaitu sasaran kebijakan, prosedur dan persyaratan dan keadaan ekonomi setelah adanya subsidi dari pemerintah. Berikut ini hasil ringkasan dari jawaban narasumber.

Tabel 1.
Ringkasan Hasil Wawancara

No	Indikator	Ringkasan Hasil
1.	Pengguna Listrik Daya 450 VA	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Sejumlah 30% narasumber atau sejumlah 9 dari 30 narasumber menggunakan listrik dengan daya 450 VA. ➢ Sejumlah 26% narasumber tidak mendapatkan subsidi, 13% narasumber

mendapatkan subsidi, dan 61% sisanya ada yang mendapatkan subsidi tetapi tidak penuh.

2. Pengguna Listrik Daya 900 VA
 - Sejumlah 70% narasumber atau sejumlah 21 dari 30 narasumber menggunakan listrik dengan daya 900 VA.
 - Sejumlah 63% narasumber tidak mendapatkan diskon 50%, 37% sisanya mendapatkan diskon 50%.

3. Prosedur dan persyaratan
 - 60% narasumber menyatakan mudah dalam prosedur dan persyaratannya yakni hanya dengan melakukan registrasi di website PLN seperti pengisian token listrik dan nama pemilik, setelah sudah melakukan registrasi di website resmi PLN, juga mengirimkan via WhatsApp. 30% menyatakan sulit karena selalu gagal dan tidak mendapatkan Acc, kemudian 10% sisanya menyatakan tidak mengetahui prosedur dan persyaratannya.

4. Keadaan ekonomi setelah adanya subsidi dari pemerintah
 - 70% narasumber menyatakan terbantu dengan adanya kebijakan subsidi ini, sedangkan 20% merasa tidak terbantu, dan 10% sisanya menyatakan biasa saja.

Sumber : data diolah, 2021.

Berdasarkan tabel 1, untuk hasil yang diperoleh melalui wawancara dan kuesioner dari tiga puluh informan di Kecamatan Jenangan, Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur memperoleh hasil bahwa subsidi listrik dari Pemerintah belum merata. Dari tiga puluh informan terdapat sembilan orang yang menggunakan daya listrik 450 VA, sementara dua puluh satu orang lainnya menggunakan daya listrik 900 VA. Berdasarkan hasil wawancara dan kuesioner bagi pengguna 450 VA selama bulan April, Mei, dan Juni 2020 54,5% responden tidak mendapatkan subsidi listrik, 36,4% mendapat subsidi listrik, dan 9,1% tidak diketahui. Sementara itu, bagi pengguna 900 VA selama tiga bulan tersebut 81,3% responden tidak mendapatkan diskon 50% untuk pembayaran listrik, 12,5% mendapat potongan harga, dan 6,2% tidak diketahui.

B. Kepuasan Masyarakat Jenangan Terhadap Kebijakan Subsidi Listrik

Menurut Nasution M. N. (2001:45) dalam (Suandi 2019) kepuasan masyarakat adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Menurut Gerson kepuasan pelanggan merupakan harapan yang telah terpenuhi atau terlampaui. Dari pendapat tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan pelayanan yang didapatkan.

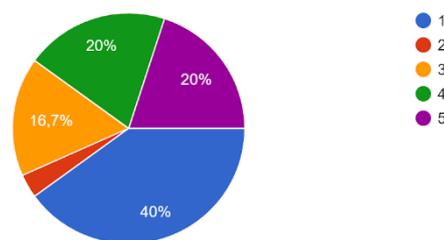
Menurut Kotler dalam (Wibowo 2014) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Apabila hasil tidak sesuai dengan harapan maka pelanggan kecewa, sebaliknya apabila hasil sesuai dengan harapan maka pelanggan akan puas. Jika pelanggan mengalami kepuasan, maka ia akan terus menggunakan jasa tersebut apabila dalam konteks jasa dan pelanggan akan melakukan pembelian secara terus menerus apabila dalam konteks jual beli barang. (Maulana 2016)

Terdapat lima dimensi utama kepuasan pelanggan, yaitu harga, kualitas layanan, kualitas produk, faktor emosi, dan kemudahan. Dimensi kepuasan ini berbeda-beda menurut individu dan berdasarkan kebutuhan pelanggan itu sendiri. (Yahya et al. 2020)

Guna mengetahui tingkat kepuasan masyarakat Kecamatan Jenangan, Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur terhadap Implementasi Kebijakan Subsidi Listrik Selama Masa Pandemi, maka kami juga melakukan survey tingkat kepuasan melalui *google form* yang kami bagikan kepada 30 narasumber, dengan Skala Likert. Skala Likert merupakan skala yang digunakan untuk melengkapi kuesioner yang mengharuskan responden menunjukkan tingkat persetujuan terhadap serangkaian pertanyaan. Hasil

dari skala pengukuran ini menggambarkan posisi tetapi tidak mengukur jarak antar peringkat (Syafri 2010):

1. Tidak Puas = 1
2. Kurang Puas = 2
3. Cukup Puas = 3
4. Puas = 4
5. Sangat Puas = 5



Gambar 1. Tingkat Kepuasan Masyarakat Jenangan

Berdasarkan ringkasan hasil survey, 40% narasumber menyatakan tidak puas, 20% menyatakan sangat puas, 20% lagi menyatakan puas, 16,7% menyatakan cukup puas, dan sisanya 3,3% menyatakan kurang puas.

Berdasarkan dari hasil analisis data yang diperoleh, dari 30 narasumber dapat dikatakan mayoritas mereka menggunakan listrik dengan daya 900 VA, namun kedua pengguna sama sama tidak semua mendapatkan subsidi dari pemerintah. Pada pengguna daya 450 VA terdapat beberapa narasumber yang mendapatkan subsidi tetapi tidak mendapatkan subsidi penuh, sedangkan pada pengguna 900 VA hanya terdapat beberapa narasumber yang mendapatkan diskon 50%, tetapi sebagian besar tidak mendapatkannya. Sebagian besar dari mereka yang mendapatkan subsidi merasa prosedur dan persyaratannya cukup mudah yakni hanya dengan melakukan registrasi melalui website PLN dan WhatsApp. Mereka yang mendapatkan subsidi dari pemerintah baik subsidi penuh maupun diskon 50% merasa sangat terbantu khususnya di tengah masa pandemi seperti sekarang ini. Mereka merasa keadaan perekonomian mereka sangat terbantu setelah adanya subsidi dari pemerintah. Mereka berharap subsidi tersebut terus berlangsung selama masa pandemi belum berakhir. Namun, jika diukur tingkat kepuasannya dengan skala ordinal 1 - 5 sebagian besar dari mereka khususnya bagi pengguna daya 900 VA yang hampir keseluruhan dari mereka tidak mendapatkan diskon 50%, memilih angka 1 yang menandakan bahwa tingkat kepuasannya masuk dalam kategori rendah (tidak puas), sisanya ada yang menjawab sangat puas (bagi yang mendapatkan subsidi), puas, cukup puas, dan kurang puas.

Kebijakan pemberian subsidi listrik masa pandemi dari Pemerintah merupakan kebijakan yang bagus untuk dilakukan. Hal ini dimaksudkan untuk membantu kesejahteraan masyarakat yang mana perekonomian saat pandemi mengalami penurunan. Namun, untuk implementasi kebijakan tersebut masih belum dirasakan masyarakat secara merata. Jika

berjalan sesuai mekanisme penyalurannya, Pemerintah telah bekerja sama dengan PT PLN (Persero) dalam menyebarkan informasi terkait mekanisme untuk mendapatkan token gratis pelanggan prabayar, yaitu dengan melibatkan Pemerintah Daerah, terutama untuk masyarakat yang tidak memiliki akses telekomunikasi/internet.

Selanjutnya, Pemerintah perlu melakukan evaluasi pelaksanaan kebijakan listrik gratis/diskon tarif. Pertama, Pemerintah perlu segera melakukan pemutakhiran basis Data Terpadu Kesejahteraan Sosial selama adanya pandemi Covid-19. Hal ini sebagai langkah antisipasi apabila terdapat penambahan baru jumlah rumah tangga miskin dan rentan yang terdampak. Kedua, Pemerintah perlu mengevaluasi terkait waktu pemberian bantuan disesuaikan dengan masa pemulihan perekonomian akibat pandemi Covid-19. Hal ini tentu akan berdampak terhadap penambahan kebutuhan anggaran. Namun demikian, apabila dampak pandemi ini masih berlangsung hingga Triwulan III 2020, maka Pemerintah perlu mengkaji terkait opsi penambahan durasi bantuan listrik/diskon tarif. (Doni 2021)

IV. SIMPULAN

Adanya pandemi Covid-19 berdampak pada perekonomian rakyat. Untuk membantu menunjang permasalahan tersebut pemerintah mengeluarkan kebijakan subsidi listrik bagi pelanggan dengan daya listrik 450 VA dan 900 VA. Kecamatan Jenangan, Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur merupakan salah satu daerah yang memperoleh program tersebut. Subsidi yang seharusnya diterima masyarakat, yaitu untuk pengguna 450 VA mendapat pembebasan pembayaran listrik dan pengguna 900 VA mendapatkan diskon 50%. Akan tetapi, berdasarkan hasil wawancara dan kuesioner hal tersebut tidak berjalan efektif sesuai program yang telah ditetapkan. Pengguna listrik 450 VA selama bulan April, Mei, dan Juni 2020 sebanyak 54,5% responden tidak mendapatkan subsidi listrik dan pengguna 900 VA selama tiga bulan tersebut 81,3% responden tidak mendapatkan diskon 50% untuk pembayaran listrik. Hal tersebut yang menyebabkan masyarakat Jenangan merasa tidak puas atas program subsidi listrik yang ditunjukkan dari hasil survey 40% narasumber menyatakan tidak puas, 20% menyatakan sangat puas, 20% lagi menyatakan puas, 16,7% menyatakan cukup puas, dan sisanya 3,3% menyatakan kurang puas. Oleh karena itu, perlu adanya evaluasi dan pembenahan mengenai kebijakan tersebut. Evaluasi yang dilakukan, seperti melakukan pemutakhiran basis Data Terpadu Kesejahteraan Sosial selama adanya pandemi Covid-19, meningkatkan kerja sama dalam hal penyaluran dengan berbagai pihak yang terkait serta mengkaji ulang kebijakan subsidi listrik tersebut apabila pandemi covid-19 berlangsung lama. Dengan demikian masyarakat dapat merasakan kepuasan dari kebijakan yang dibuat.

V. UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih kami haturkan kepada Ibu Augustin Rina Herawati dan Ibu Kismartini atas bimbingannya dalam proses pembuatan artikel ini, ucapan terimakasih juga kami haturkan kepada Dedi, Dinda, dan Dea sebagai teman seperjuangan dalam menyusun artikel ini, dan juga kepada seluruh pihak lainnya yang terlibat dalam penyusunan artikel ini.

VI. REFERENSI

- Abdussamad, Zuchri. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif*. 1st Ed. Edited By P. Rapanna. Makassar: Syakir Media Press.
- Akib, Haedar. 2010. Implementasi Kebijakan: Apa, Mengapa, Dan Bagaimana. *Jurnal Administrasi Publik* 1.
- BPS. 2020. "Jumlah Kunjungan Wisman Ke Indonesia Bulan Desember 2020 Mencapai 164,09 Ribu Kunjungan." Retrieved (<https://www.bps.go.id/pressrelease/2020/02/03/1711/jumlah-kunjungan-wisman-ke-indonesia-desember-2019-mencapai-1-38-juta-kunjungan-.html>).
- Diana Setyawati, And Ahmad Su'aidy. 2020. "Pembebasan Tagihan/Diskon Listrik Untuk RT 450 VA Dan 900 VA Subsidi." *Kemenkeu.Go.Id*. Retrieved (<https://anggaran.kemenkeu.go.id/assets/ftpportal/peraturan/opini/kajian/artikel/paper/jurnal/opini-5-juli-2020-stimulus-covid-19-diskon-listrik-diana-setyawati-dan-ahmad-su'aidy-dja.pdf>).
- Doni. 2021. "Pemerintah Pastikan Subsidi Listrik Terus Berlanjut." *Kominfo.Go.Id*. Retrieved (<https://www.kominfo.go.id/content/detail/31847/pemerintah-pastikan-subsidi-listrik-terus-berlanjut/0/berita>).
- Fahrika, A. Ika, And Juliansyah Roy. 2020. "Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Perkembangan Makro Ekonomi Di Indonesia Dan Respon Kebijakan Yang Ditempuh The Impact Of The Covid-19 Pandemic On Macroeconomic Developments In Indonesia And The Policy Response Taken." *Inovasi* 16(2):206–13.
- Ma'rif, Moch. Nasrul. 2022. "Pengaruh Pelaksanaan Kebijakan Listrik Subsidi Terhadap Manajemen Pengaduan Keluhan Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelaksanaan Program Pengaduan Keluhan Di Pt. PLN (Persero) Area Garut." *Jurnal Publik* 15(1):35–48. Doi: 10.52434/Jp.V15i1.47.
- Maulana, Ade Syarif. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI." *Jurnal Ekonomi Volume* 7(2):113–25.
- Ningtyas, Rahayu, Nina Widowati, And Maesaroh. 2014. "Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Bandarharjo Di Kecamatan

- Semarang Utara.” *Journal Of Public Policy And Management Review* 3(2):281–90.
- Suandi. 2019. “Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur.” *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK)* 1:13–22.
- Suwandi, Edi. 2019. “Analisis tingkat kepuasan menggunakan skala Likert pada layanan Speedy yang Bermigrasi ke Indihome.” *Jurnal Teknik Elektro Universitas Tanjungpura* 1.
- Syafri. 2010. *Statistika*. Jilid 1. Padang: Sukabina Press.
- Wibowo, Arif. 2014. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umumbus Trans Jogja Terhadap Kepuasan Konsumen.” *Jurnal Ilmu Manajemen* 11(2):67–81. doi: 10.21831/jim.v11i2.11765.
- Yahya, Yahya-, Zenitha- Maulida, Yusra- Yusra, and Lidya- Makmur. 2020. *Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Penerbangan Batik Air Banda Aceh*. Vol. 9.
- Yanto, Bobi Heri, and Yuhandri Yunus. 2021. “Evaluasi Penentuan Kelayakan Pemberian Subsidi Listrik Dengan Metode MFEP.” *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis* 3:109–14. doi: 10.37034/infeb.v3i3.91.