



## Persepsi Politik Masyarakat Terhadap Tata Kelola Pemerintah Daerah dalam Layanan Listrik

(Studi Kasus Desa Sidorahayu Kecamatan Plakat Tinggi)

Raissa Caroline<sup>1</sup>, Kun Budianto<sup>2</sup>, Siti Anisyah<sup>3</sup>

Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Indonesia<sup>1-3</sup>

Email Korespondensi [raissacharoline@gmail.com](mailto:raissacharoline@gmail.com)<sup>1</sup>, [Kunbudianto@yahoo.co.id](mailto:Kunbudianto@yahoo.co.id)<sup>2</sup>,

[sitianisyah\\_uin@radenfatah.ac.id](mailto:sitianisyah_uin@radenfatah.ac.id)<sup>3</sup>

Article received: 01 Januari 2026, Review process: 12 Januari 2026

Article Accepted: 22 Maret 2026, Article published: 08 Mei 2026

### ABSTRACT

*This study examines public political perceptions of local government governance in electricity services in Sidorahayu Village, Plakat Tinggi District. Public services, particularly electricity, play a crucial role in supporting daily activities and regional development. However, issues such as power outages, delays in handling disruptions, and lack of information transparency indicate challenges in service delivery. This research employs a descriptive qualitative method to explore community perceptions and governance practices. Data were collected through interviews, observations, and documentation involving community members and village officials. The analysis was conducted using the Miles and Huberman model, including data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings reveal that electricity service governance involves collaboration between village government, sub-district government, and the state electricity company (PLN), reflecting a network governance model. However, the implementation is not yet optimal due to limited coordination, weak communication, and lack of transparency. Furthermore, public political perceptions are shaped by direct experiences with service quality. While electricity services provide benefits, persistent issues lead to mixed perceptions, ranging from positive to negative. This study concludes that the quality of local government governance significantly influences public political perceptions. Better coordination, communication, and responsiveness in service delivery can enhance positive perceptions, whereas poor service performance may reduce public trust in the government.*

**Keywords:** *governance, public service, electricity service, political perception, local government.*

### ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi politik masyarakat terhadap tata kelola pemerintah daerah dalam layanan listrik di Desa Sidorahayu, Kecamatan Plakat Tinggi. Pelayanan listrik sebagai bagian dari pelayanan publik memiliki peran penting dalam mendukung aktivitas masyarakat dan pembangunan daerah. Namun, masih terdapat berbagai permasalahan seperti gangguan listrik, keterlambatan penanganan, serta kurangnya transparansi informasi yang memengaruhi kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk memahami secara mendalam persepsi masyarakat dan praktik tata kelola yang terjadi. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan masyarakat serta aparat desa. Teknik analisis data menggunakan model Miles dan Huberman melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tata kelola layanan listrik*

---

*melibatkan kerja sama antara pemerintah desa, pemerintah kecamatan, dan pihak PLN, yang mencerminkan pola network governance. Namun, pelaksanaannya belum optimal karena masih terdapat kendala dalam koordinasi, komunikasi, dan transparansi informasi. Persepsi politik masyarakat terbentuk berdasarkan pengalaman langsung dalam menerima pelayanan, yang menghasilkan penilaian beragam, baik positif maupun negatif. Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas tata kelola pemerintah daerah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap persepsi politik masyarakat. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin positif pula persepsi masyarakat terhadap pemerintah, dan sebaliknya.*

**Kata kunci:** *Tata kelola, pelayanan publik, layanan listrik, persepsi politik, pemerintah daerah*

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, seperti pendidikan, kesehatan, infrastruktur, dan energi listrik. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah, karena berkaitan langsung dengan tingkat kesejahteraan dan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan publik harus diselenggarakan secara efektif, transparan, dan responsif sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Menurut Fakhriyah (2022) dalam jurnal Suprianto, (2023), pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bentuk barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara negara.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran strategis dalam kehidupan masyarakat adalah layanan listrik. Listrik tidak hanya menjadi kebutuhan dasar, tetapi juga menjadi faktor pendukung utama dalam berbagai sektor kehidupan, seperti aktivitas rumah tangga, kegiatan ekonomi produktif, serta proses pendidikan. Ketersediaan listrik yang stabil dan berkualitas dapat meningkatkan produktivitas masyarakat dan mendorong pembangunan daerah. Sebaliknya, gangguan layanan listrik, seperti pemadaman, dapat menghambat aktivitas masyarakat, menurunkan produktivitas, serta menimbulkan ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan.

Dalam konteks sistem desentralisasi di Indonesia, pemerintah daerah memiliki kewenangan dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik di wilayahnya. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Dasar 1945 yang memberikan ruang bagi daerah untuk mengelola urusan pemerintahan secara mandiri. Budiarto, (2017) menjelaskan bahwa pemerintah daerah memiliki peran penting dalam mengatur dan mengelola kebutuhan masyarakat sesuai dengan kondisi dan potensi daerah masing-masing. Namun, dalam praktiknya, penyelenggaraan pelayanan publik tidak hanya melibatkan pemerintah, melainkan juga berbagai aktor melalui konsep *governance*. Konsep ini menekankan pentingnya kolaborasi antara pemerintah, penyedia layanan, dan masyarakat, dengan mengedepankan prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan responsivitas.

Kualitas tata kelola pemerintahan tersebut memiliki keterkaitan erat dengan persepsi politik masyarakat. Persepsi politik masyarakat merupakan penilaian yang

terbentuk berdasarkan pengalaman langsung masyarakat dalam menerima pelayanan publik. Ketika masyarakat memperoleh pelayanan yang baik, transparan, dan responsif, maka akan muncul kepercayaan dan penilaian positif terhadap pemerintah. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan, maka dapat menimbulkan ketidakpuasan bahkan mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Penelitian Qhataya & Lubis, (2025) menunjukkan bahwa layanan listrik masih menghadapi berbagai tantangan, seperti lemahnya koordinasi antar lembaga dan kurangnya transparansi informasi.

Desa Sidorahayu di Kecamatan Plakat Tinggi merupakan salah satu wilayah yang telah memanfaatkan layanan listrik dalam kehidupan sehari-hari. Keberadaan listrik sangat membantu masyarakat dalam menjalankan berbagai aktivitas secara lebih efektif. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan gangguan listrik, seperti pemadaman sementara yang sering terjadi saat kondisi cuaca buruk. Selain itu, masyarakat juga mengharapkan adanya kejelasan informasi terkait penyebab gangguan dan proses penanganannya. Kondisi ini menunjukkan bahwa permasalahan layanan listrik tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis, tetapi juga menyangkut aspek tata kelola pemerintahan dan komunikasi antara pemerintah, penyedia layanan, dan masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa penyelenggaraan layanan listrik merupakan bagian dari praktik tata kelola pemerintahan yang berpengaruh terhadap persepsi politik masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis praktik tata kelola pemerintah daerah dalam penyelenggaraan layanan listrik serta memahami bagaimana pengalaman masyarakat terhadap layanan tersebut membentuk persepsi politik masyarakat di Desa Sidorahayu, Kecamatan Plakat Tinggi.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan ini digunakan untuk memahami secara mendalam fenomena sosial yang berkaitan dengan persepsi politik masyarakat terhadap tata kelola pemerintah daerah dalam layanan listrik, dengan menekankan pada makna subjektif serta konteks sosial yang terjadi di masyarakat (Anisah et al., 2016).

Lokasi penelitian ini berada di Desa Sidorahayu, Kecamatan Plakat Tinggi, Kabupaten Musi Banyuasin. Pemilihan lokasi dilakukan secara purposive dengan pertimbangan bahwa wilayah tersebut memiliki dinamika dalam layanan listrik serta adanya respon masyarakat yang beragam terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Subjek dalam penelitian ini terdiri dari masyarakat Desa Sidorahayu dan aparat pemerintah desa yang dianggap mengetahui dan terlibat langsung dalam layanan listrik. Penentuan informan dilakukan secara purposive, yaitu memilih informan yang memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung terhadap permasalahan yang diteliti.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui wawancara mendalam dengan informan, observasi lapangan, serta dokumentasi. Sementara itu,

data sekunder diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, jurnal ilmiah, serta dokumen resmi yang relevan dengan topik penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui beberapa metode, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur untuk menggali informasi secara mendalam terkait pengalaman dan persepsi masyarakat terhadap layanan listrik. Observasi dilakukan untuk melihat kondisi nyata di lapangan, sedangkan dokumentasi digunakan untuk melengkapi data yang diperoleh.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman, yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilih dan memfokuskan data yang relevan, penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif, sedangkan penarikan kesimpulan dilakukan dengan menginterpretasikan data yang telah dianalisis secara sistematis.

Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi, yaitu dengan membandingkan data dari berbagai sumber dan metode pengumpulan data. Triangulasi dilakukan agar data yang diperoleh lebih valid dan dapat dipercaya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tata kelola layanan listrik di Desa Sidorahayu sangat berkaitan dengan dinamika kerja sama antaraktor di tingkat lokal yang melibatkan pemerintah desa, pemerintah kecamatan, dan pihak PLN sebagai penyedia layanan teknis. Meskipun pemerintah desa dan kecamatan memiliki peran formal sebagai penghubung serta fasilitator dalam penyampaian informasi dan penanganan keluhan masyarakat, kewenangan tersebut belum sepenuhnya mampu menjamin terciptanya layanan listrik yang stabil dan merata. Temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa berbagai bentuk koordinasi yang dilakukan masih menghadapi kendala, terutama dalam aspek transparansi informasi, pemerataan layanan, dan keterbatasan kewenangan pemerintah daerah dalam penanganan teknis. Kondisi ini menegaskan bahwa pelayanan listrik tidak hanya merupakan persoalan infrastruktur semata, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh pola relasi antar lembaga, distribusi kewenangan, serta efektivitas komunikasi dalam struktur tata kelola di tingkat lokal.

### *Tata Kelola Pemerintah Daerah dalam Layanan Listrik di Desa Sidorahayu*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tata kelola pemerintah daerah dalam penyelenggaraan layanan listrik di Desa Sidorahayu melibatkan beberapa aktor utama, yaitu pemerintah kecamatan, pemerintah desa, dan pihak penyedia layanan listrik (PLN). Keterlibatan berbagai aktor ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan layanan listrik tidak bersifat terpusat pada satu institusi, melainkan dilakukan melalui pola kerja sama antar Lembaga. Dalam praktiknya, pemerintah daerah tidak bertindak sebagai pelaksana teknis, melainkan sebagai fasilitator yang memiliki peran strategis dalam menjembatani kebutuhan masyarakat dengan pihak penyedia layanan listrik. Peran ini terlihat dari bagaimana pemerintah desa dan kecamatan

---

menampung aspirasi masyarakat, mengidentifikasi permasalahan yang terjadi, serta menyampaikan keluhan tersebut kepada pihak PLN. Selain itu, pemerintah juga berperan dalam menjaga komunikasi antara masyarakat dan penyedia layanan agar permasalahan yang terjadi dapat segera ditindaklanjuti.

Jika dikaitkan dengan teori governance, kondisi ini mencerminkan bahwa tata kelola pelayanan publik telah bergeser dari model pemerintahan tradisional yang bersifat hierarkis menuju model yang lebih kolaboratif. Stoker, (2002) menjelaskan bahwa governance menekankan pada interaksi antara berbagai aktor dalam suatu jaringan, di mana pemerintah tidak lagi menjadi satu-satunya aktor yang dominan, melainkan berperan sebagai pengarah (*steering*) dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam konteks ini, tata kelola layanan listrik di Desa Sidorahayu dapat dikategorikan sebagai bentuk *network governance*, karena melibatkan hubungan yang saling bergantung antara pemerintah, penyedia layanan, dan masyarakat. Namun demikian, meskipun secara struktur telah mencerminkan prinsip governance, implementasinya di lapangan belum sepenuhnya berjalan secara optimal. Hal ini ditunjukkan oleh masih adanya kendala dalam koordinasi antar lembaga yang belum berjalan secara efektif. Koordinasi yang kurang optimal ini menyebabkan proses penyampaian informasi dan penanganan masalah menjadi kurang cepat. Selain itu, keterbatasan transparansi informasi terkait jadwal pemadaman listrik juga menjadi salah satu permasalahan yang dirasakan oleh masyarakat.

Jika dikaitkan dengan teori governance, kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun telah terbentuk jaringan kerja sama antar aktor, namun kualitas interaksi dan koordinasi dalam jaringan tersebut belum berjalan secara optimal. Stoker (2002) menekankan bahwa keberhasilan governance tidak hanya ditentukan oleh keberadaan aktor dalam jaringan, tetapi juga oleh efektivitas hubungan dan koordinasi antar aktor. Dalam konteks ini, keterbatasan transparansi informasi, lambatnya respons, serta kurang optimalnya koordinasi menunjukkan bahwa proses governance belum berjalan secara maksimal. Lebih lanjut, dalam perspektif teori governance Stoker, keberhasilan suatu tata kelola tidak hanya ditentukan oleh keberadaan jaringan antar aktor, tetapi juga oleh kualitas interaksi dan koordinasi dalam jaringan tersebut. Dalam penelitian ini, meskipun jaringan kerja sama telah terbentuk, namun kualitas interaksi antar aktor masih perlu ditingkatkan. Peran pemerintah sebagai pengarah belum sepenuhnya optimal dalam memastikan adanya koordinasi yang efektif, sehingga berdampak pada kualitas pelayanan listrik yang diterima masyarakat.

Dengan demikian, tata kelola layanan listrik di Desa Sidorahayu dapat dikatakan telah mengarah pada model governance yang kolaboratif, namun masih menghadapi tantangan dalam implementasi, khususnya dalam aspek koordinasi, komunikasi, dan keterbukaan informasi.

### ***Persepsi Politik Masyarakat terhadap Layanan Listrik***

Persepsi politik masyarakat terhadap layanan listrik di Desa Sidorahayu terbentuk melalui pengalaman langsung masyarakat dalam menerima pelayanan.

---

Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat pada dasarnya telah merasakan manfaat dari adanya layanan listrik dalam kehidupan sehari-hari, terutama dalam mendukung aktivitas rumah tangga dan ekonomi. Namun demikian, masih terdapat berbagai permasalahan yang memengaruhi penilaian masyarakat, seperti gangguan listrik yang terjadi pada kondisi tertentu, keterlambatan dalam penanganan gangguan, serta keterbatasan informasi terkait pemadaman listrik.

Jika dikaitkan dengan konsep persepsi politik, kondisi ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat tidak hanya dipengaruhi oleh kebijakan yang dibuat oleh pemerintah, tetapi juga oleh pengalaman empiris yang dirasakan secara langsung. Siregar & Kariono, (2014) menjelaskan bahwa persepsi politik merupakan hasil dari interaksi antara individu dengan sistem politik, yang dipengaruhi oleh pengalaman, pengetahuan, serta informasi yang diterima masyarakat.

Dalam perspektif sistem politik yang dikemukakan oleh Easton, (1965), pelayanan listrik yang diberikan oleh pemerintah dapat dipahami sebagai *output* dari sistem politik. Sementara itu, tanggapan masyarakat terhadap pelayanan tersebut merupakan bentuk *feedback* yang mencerminkan penilaian terhadap kinerja pemerintah. Dalam penelitian ini, gangguan listrik dan keterlambatan penanganan menjadi faktor yang memengaruhi *feedback* masyarakat, sehingga membentuk persepsi tertentu terhadap pemerintah daerah.

Lebih lanjut, jika dianalisis menggunakan pendekatan Verba, (1989), persepsi politik masyarakat dapat dilihat melalui tiga dimensi, yaitu kognitif, afektif, dan evaluatif. Dari dimensi kognitif, masyarakat memiliki pemahaman mengenai peran pemerintah dan pihak penyedia layanan listrik dalam penyelenggaraan layanan. Dari dimensi afektif, muncul perasaan ketidakpuasan akibat gangguan listrik dan kurangnya informasi yang diterima. Sementara dari dimensi evaluatif, masyarakat memberikan penilaian terhadap kinerja pemerintah berdasarkan pengalaman mereka dalam menerima pelayanan listrik.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pemerintah daerah tidak bersifat tunggal, melainkan beragam dan dinamis. Sebagian masyarakat menilai bahwa pemerintah telah berupaya dalam membantu menyelesaikan permasalahan listrik, terutama dalam menyampaikan keluhan kepada pihak PLN. Namun, sebagian lainnya menilai bahwa respons yang diberikan masih belum maksimal, terutama dalam hal kecepatan penanganan dan penyampaian informasi.

Kondisi ini menunjukkan bahwa persepsi politik masyarakat sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan publik yang diterima. Ketika pelayanan listrik berjalan dengan baik dan respons pemerintah dinilai cepat, maka persepsi masyarakat cenderung positif. Sebaliknya, ketika pelayanan mengalami gangguan

---

dan penanganannya dianggap lambat, maka persepsi masyarakat cenderung negatif terhadap pemerintah daerah.

Hal ini sejalan dengan temuan penelitian yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepercayaan dan penilaian masyarakat terhadap pemerintah (Wakhid, 2017). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tata kelola pelayanan listrik yang belum optimal berimplikasi langsung terhadap terbentuknya persepsi politik masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, tata kelola pemerintah daerah dalam layanan listrik di Desa Sidorahayu, Kecamatan Plakat Tinggi melibatkan kerja sama antara pemerintah desa, pemerintah kecamatan, dan pihak penyedia layanan listrik (PLN). Dalam hal ini, pemerintah daerah berperan sebagai fasilitator yang menghubungkan masyarakat dengan penyedia layanan. Pola ini menunjukkan adanya praktik tata kelola berbasis kolaborasi (*network governance*), meskipun dalam pelaksanaannya masih menghadapi kendala, terutama dalam aspek koordinasi, transparansi informasi, dan responsivitas pelayanan yang belum optimal. Sementara itu, persepsi politik masyarakat terhadap layanan listrik terbentuk berdasarkan pengalaman langsung dalam menerima pelayanan. Meskipun masyarakat telah merasakan manfaat dari adanya layanan listrik, masih terdapat ketidakpuasan yang dipengaruhi oleh gangguan listrik, keterlambatan penanganan, serta keterbatasan informasi terkait pemadaman. Hal ini menyebabkan persepsi masyarakat terhadap pemerintah daerah cenderung beragam, baik positif maupun negatif.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas tata kelola pemerintah daerah dalam layanan listrik memiliki keterkaitan yang erat dengan persepsi politik masyarakat. Semakin baik tata kelola yang dilakukan, terutama dalam hal koordinasi, komunikasi, dan responsivitas, maka semakin positif pula persepsi masyarakat terhadap pemerintah daerah. Sebaliknya, jika pelayanan belum optimal, maka persepsi masyarakat cenderung kurang baik terhadap kinerja pemerintah.

## DAFTAR RUJUKAN

- Anisah, H. U., Lodewyk, A., Siahaan, S., Hadiyanti, S., Islamiati, D., Astiti, K. A., Hikmah, N., & Fasa, M. I. (2016). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN R&D*.
- Budianto, K. (2017). *GAYA KEPEMIMPINAN KEPALA KANTOR WILAYAH AGAMA PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG DALAM*

MENINGKATKAN KUALITAS KINERJA PEGAWAI Kun Budianto \*. 223–233.

Easton, D. (1965). *ANALISIS SISTEM KEHIDUPAN POLITIK*.

Qhataya, C. L., & Lubis, Y. A. (2025). *Implementasi Prinsip Good Governance dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di PT PLN ( Persero ) ULP Medan Kota*  
*Implementation of Good Governance Principles in Improving the Quality of Public Services at PT PLN ( Persero ) ULP Medan City*. 7(1), 104–112.

Siregar, A. M., & Kariono. (2014). *Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan*. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 1–20.

Stoker, G. (2002). *Tata Kelola sebagai Teori: Lima Proposisi*.

Suprianto, B. (2023). *Literature Review : Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. 8(2), 123–128.

Verba, G. A. A. & S. (1989). *BUDAYA KEWARGANEGARAAN SIKAP POLITIK DAN DEMOKRASI DI LIMA NEGARA*.

Wakhid, A. A. (2017). *REFORMASI PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA*.