

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah adalah organisasi yang memiliki kekuasaan untuk membuat dan menerapkan hukum serta undang-undang di wilayah tertentu (<http://id.wikipedia.org/wiki/Pemerintah>). Pemerintah mempunyai tugas sebagai penyedia dan pelaksana pelayanan publik demi mewujudkan kesejahteraan rakyat. Pelaksanaan pelayanan publik dari hari ke hari dituntut untuk semakin baik dan berkembang seiring dengan kemajuan teknologi dan ilmu pengetahuan. Masalah pelayanan masyarakat yang diberikan oleh aparat pemerintah merupakan salah satu masalah penting yang dijadikan alat ukur untuk menilai keberhasilan pelaksanaan tugas-tugas pemerintah oleh aparat desa atau kelurahan, kecamatan, instansi vertikal, dinas-dinas sampai pada aparat tingkat pusat.

Dalam proses pelayanan perlu adanya kerjasama antara aparat pemerintah yang memberikan pelayanan dengan masyarakat yang menerima pelayanan tersebut. Kerjasama tersebut merupakan kesadaran masyarakat dalam menerima pelayanan secara sabar serta dapat memberikan masukan dan bantuan terhadap pemerintah sehingga pelayanan dapat berjalan dengan baik. Keadaan tersebut akan berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi.

Berdasarkan keputusan MENPAN Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum, ada 8 unsur yang mempengaruhi kualitas layanan antara lain :

1. Kesederhanaan, dalam arti pelayanan dilakukan secara cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan atau ada kepastian dalam prosedurnya.
3. Keamanan, yaitu adanya kepastian hukum.
4. Keterbukaan, yaitu adanya keterbukaan informasi dalam pelayanan.
5. Efisiensi, yaitu persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran.
6. Ekonomis, yaitu pembiayaan yang dibebankan kepada masyarakat yang dilayani sesuai dengan kewajaran, kemampuan masyarakat umum dan peraturan perundang-undangan.
7. Keadilan, yaitu menyangkut jangkauan pelayanan yang diharapkan dapat seluas mungkin dan merata artinya tidak ada yang dibebankan pelayanannya.
8. Ketepatan waktu, artinya sebelum pelaksanaan pelayanan, dijanjikan sesuai standar, harus tepat waktu.

Semakin besarnya tuntutan masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang baik, maka semakin besar pula tanggung jawab pemerintah untuk memenuhinya. Pelayanan masyarakat telah menjadi satu misi yang harus dilaksanakan dan ditingkatkan kualitasnya agar masyarakat puas. Tugas pemerintah tersebut cukup sulit tetapi harus dilakukan. Menyadari akan

tugasnya yang berat itu, maka atas pertimbangan kecepatan dan kelancaran dalam memberikan pelayanan, pemerintah menyerahkan bagian tugas tertentu kepada badan-badan, seperti Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di Indonesia mempunyai landasan yang kuat yaitu UUD 1945 tentang tujuan nasional, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut serta melaksanakan ketertiban dunia. Dimana banyak hal yang masih perlu diperhatikan dalam memajukan kesejahteraan umum dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, diantaranya dalam berbagai bidang politik, sosial, budaya, pertahanan, dan keamanan. Dan yang tak kalah pentingnya adalah aspek ekonomi, BUMN yang mempunyai peran serta dalam perekonomian untuk memajukan kesejahteraan umum, merupakan salah satu pelaku ekonomi yang sangat vital bagi Indonesia yang telah memberikan kontribusi yang sangat besar terhadap pertumbuhan ekonomi Indonesia. Selain landasan pembukaan UUD 1945, dalam pasal 33 UUD 1945 juga menjadi landasan untuk bekerjanya BUMN terutama ayat (2) yang berbunyi “cabang-cabang produksi yang penting bagi negara dan menguasai hajat hidup orang banyak dikuasai oleh Negara”. Penguasaan Negara atas cabang-cabang produksi itu diwujudkan dalam bentuk perusahaan Negara atau BUMN.

Dengan berjalannya perkembangan zaman dan era globalisasi beberapa perusahaan negara terus menerus memperbaiki tata kerjanya di perusahaan negara. Sehingga BUMN yang berupaya untuk meningkatkan tata kerjanya

dan pelayanan serta mempunyai teknologi informasi dan komunikasi yang semakin meningkat dan canggih. Berbagai BUMN yang bergerak di seluruh aspek kehidupan, diantaranya BUMN yang bergerak di bidang pelayanan listrik.

BUMN yang bergerak di bidang pelayanan listrik di Indonesia adalah PT. PLN yang pusat pelayanannya tersebar di seluruh wilayah Indonesia, PT. PLN (Persero) APJ Malang Kota merupakan salah satu perusahaan negara yang bergerak pada bidang jasa kelistrikan di Indonesia yang menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum. Saat ini listrik mempunyai peranan yang sangat penting dalam peningkatan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat pada umumnya, serta mendorong peningkatan kegiatan ekonomi pada khususnya. Hampir di semua aktivitas baik rumah tangga, industri, maupun pemerintahan menggunakan listrik. Dengan adanya listrik akan memudahkan kita untuk melakukan aktivitas dalam kehidupan sehari-hari. Menyadari pentingnya hal di atas maka PT. PLN sebagai salah satu BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang merupakan satu-satunya perusahaan penyedia listrik di negara ini, harus dapat mengelola organisasi sebaik-baiknya agar dapat mencapai pelayanan *public* yang maksimal.

Sangat disadari bahwa kebutuhan listrik merupakan kebutuhan manusia yang penting sehingga tidak dapat diabaikan begitu saja. Akan tetapi pelayanan terhadap kebutuhan tersebut juga merupakan keharusan oleh pemerintah. Karena dengan pelayanan yang baik oleh pemerintah akan menimbulkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah itu sendiri serta

akan lebih meningkatkan kesejahteraan masyarakat karena kebutuhan akan listrik terpenuhi dengan baik.

PT. PLN (Persero) distribusi Jawa Timur Area Pelayanan dan Jaringan Malang (selanjutnya disebut PT. PLN Kota Malang) sebagai suatu organisasi pemerintah dalam kegiatan pembangunan berusaha untuk mencapai tujuannya yaitu kepuasan pelanggan dan pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam pelaksanaan fungsi pelayanan publik. Oleh sebab itu berhasil tidaknya PT. PLN Kota Malang dalam mencapai tujuannya dapat diukur melalui kinerja organisasi tersebut. Pegawai memberikan sumbangan melalui tugas-tugas yang dibebankan kepadanya.

Potensi yang dimiliki oleh pegawai harus dikelola dengan baik, maka diperlukan adanya manajemen sumber daya aparatur. Menurut Storey (1995) MSDM, adalah pendekatan yang khas terhadap manajemen tenaga kerja yang berusaha mencapai keunggulan kompetitif melalui pengembangan strategi dari tenaga kerja yang mampu memiliki komitmen tinggi dengan menggunakan tatanan kultur yang *integrated*, *structural* dan teknik-teknik *personel*. Dengan adanya manajemen sumber daya aparatur yang baik, maka peningkatan profesionalisme kinerja pegawai dapat tercapai. Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Faktor penting dalam keberhasilan kinerja PT. PLN Kota Malang adalah pegawai yang profesional. Telah diakui bahwa salah satu hambatan yang cukup serius dalam pembangunan adalah kurangnya tenaga manusia

yang profesional diberbagai bidang pembangunan, kurang tampilnya aparatur pemerintah dari hasil dalam menangani tugas-tugas pembangunan tersebut. Seperti yang dikemukakan oleh Sedarmayanti (2003:106) bahwa tenaga profesional adalah tenaga yang benar-benar ahli dalam bidangnya, keahlian dalam bidang tertentu diperoleh dari hasil pendidikan dan pelatihan atau hasil mengikuti program/pengalaman secara khusus dalam pekerjaan di bidang tertentu.

Profesionalisme adalah ialah sifat-sifat (kemampuan, kemahiran, cara pelaksanaan sesuatu dan lain-lain) sebagaimana yang sewajarnya terdapat pada atau dilakukan oleh seorang profesional (<http://ms.wikipedia.org/wiki/Profesionalisme>). Profesionalisme tidak hanya di dasarkan pada kemampuan dasar yang di miliki tetapi juga mencerminkan sikap dan respon terhadap perubahan yang terus terjadi dalam arti memiliki kemampuan untuk menyikapi perubahan yang terjadi demi tercapainya tujuan organisasi. Maka profesionalisme pegawai adalah keahlian atau kemampuan pegawai dalam mengerjakan tugasnya.

Didalam suatu organisasi terdapat berbagai macam sumber daya manusia yang berbeda, hal tersebut dibutuhkan agar dapat mengelompokkan pegawai sesuai dengan keahliannya masing-masing. Begitu pula dengan yang ada didalam PT. PLN Kota Malang mempunyai berbagai macam pegawai yang mempunyai perbedaan keahliannya. Yang mana agar segala tugas yang ada di PT.PLN dapat berjalan dengan baik. Untuk itu diperlukan pembinaan dan perbaikan dari kualitas sumber daya manusia sehingga dapat mencapai

suatu hasil kerja yang memuaskan. Disamping itu adanya kebutuhan yang berbeda - beda dan setiap pegawai mereka juga mempunyai latar belakang pendidikan, pengalaman, kemampuan dasar yang berbeda dalam berbagai tingkat. Perbedaan yang ada ini merupakan sumber adanya perbedaan performa kerja (kinerja) pegawai yang meliputi mutu hasil kerja, waktu yang tepat, dan jumlah hasil kerja. Dengan adanya berbagai macam bentuk keahlian yang berbeda maka suatu organisasi perlu dapat mengetahui keahlian yang dimiliki oleh masing-masing pegawai, sehingga penempatan posisi pegawai sesuai dengan keahliannya.

Kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional. Jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan tergantung pada kinerja. Apabila kinerja merosot maka pelayanan kepada masyarakat otomatis merosot dan dapat menimbulkan dampak buruk.

Banyaknya tuntutan masyarakat akan pelayanan yang lebih baik merupakan suatu hal yang tidak terelakkan lagi seiring dengan perjalanan waktu dan perkembangan zaman, hal ini dipengaruhi oleh gaya hidup masyarakat yang semakin kritis dalam menilai sesuatu termasuk juga yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan di PT. PLN Kota Malang. Maka diperlukan kesungguhan dan pegawai PT. PLN Kota Malang untuk selalu

memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya melalui peningkatan profesionalisme kinerja pegawai.

Hampir seluruh aspek yang berkaitan dengan peningkatan kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat tidak dapat dilepaskan dari ketersediaan tenaga listrik. karena pentingnya keberadaan tenaga listrik itu, PT. PLN sebagai satu-satunya instansi yang dipercaya negara untuk mengurus ketenagalistrikan di tanah air, harus berbenah secara serius. Salah satunya dengan meningkatkan profesionalisme kinerja pegawai. Komitmen pelayanan PT. PLN tidak boleh setengah hati. Paradigma PT. PLN sebagai aset negara, dan seharusnya dimanfaatkan untuk kemakmuran rakyat tidak boleh diabaikan untuk dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Tidak dapat dipungkiri PT. PLN sebagai salah satu BUMN yang berorientasi pada pemberian kepuasan kepada masyarakat melalui pelayanan yang berkualitas dan profesionalisme pegawai merupakan tuntutan demi tercapainya tujuan suatu organisasi. PT. PLN Area Malang merupakan salah satu dari PT. PLN distribusi Jawa Timur yang memiliki jaringan luas dan menaungi 14 unit pelayanan (rayon) yang tersebar di wilayah kota hingga kabupaten. Dengan jaringan yang luas tersebut tentu PT. PLN Area Malang harus dapat mengelola dengan baik manajemen sumber daya manusia yang ada didalam perusahaan agar tidak mengalami penurunan kinerja.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Upaya PT. PLN Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai (Studi Pada PT. PLN Kota Malang)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah upaya untuk meningkatkan kinerja pegawai di PT.PLN Kota Malang ?
2. Apa sajakah faktor-faktor yang mendukung dan menghambat upaya peningkatan kinerja pegawai di PT.PLN Kota Malang ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mendiskripsikan dan menganalisis upaya yang dilakukan oleh PT. PLN Kota Malang untuk meningkatkan kinerja pegawai.
2. Untuk mendiskripsikan dan menganalisis faktor-faktor yang mendukung dan menghambat upaya peningkatan kinerja pegawai.

D. Kontribusi Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat :

1. Secara praktis, untuk sumbangan pemikiran dan bahan informasi untuk pertimbangan bagi PT. PLN Kota Malang dalam upaya peningkatan kinerja pegawai.
2. Secara akademik
 - a. Untuk memberikan kontribusi yang berkaitan dengan meningkatkan kinerja pegawai.

- b. Untuk menambah pengetahuan dan informasi bagi mahasiswa yang lain tentang meningkatkan kinerja pegawai.
- c. Memberikan sumbangan referensi bagi pengembangan keilmuan yang berkaitan dengan administrasi publik.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam penelitian skripsi ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab pendahuluan ini diuraikan latar belakang penelitian, perumusan masalah yang berkaitan dengan judul penelitian, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, serta sistematika pembahasan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Dalam bab ini menguraikan teori-teori yang melandasi penulisan dan pembahasan yang berkaitan dengan pokok bahasan mengenai upaya PT. PLN dalam meningkatkan kinerja pegawai yang meliputi kajian umum tentang peningkatan kinerja. Kajian pustaka dalam penulisan skripsi ini meliputi :

- a. MSDA
- b. BUMN
- c. Profesionalisme Pegawai

d. BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menguraikan mengenai jenis penelitian, dimana jenis penelitian dalam hal ini adalah penelitian deskriptif. Sumber data yang berupa data primer dan data sekunder, instrumen penelitian yang meliputi *interview* dan dokumentasi sedangkan metodologi analisis yang diinginkan deskriptif kualitatif yaitu dengan melakukan pembacaan, menguraikan, menginterpretasi untuk diambil suatu kesimpulan dalam bentuk tulisan dengan sistematis.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini dikemukakan mengenai data-data yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, berkaitan dengan tujuan penelitian dan sesuai dengan fokus penelitian. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis dan diinterpretasikan.

BAB V PENUTUP

Dalam hal ini dikemukakan mengenai kesimpulan atas data yang dihasilkan dalam penelitian dan serta dikemukakan tentang saran-saran hasil penelitian sebagai bahan masukan bagi pihak-pihak yang terkait.