

**UPAYA PT. PLN (PERSERO)
AREA PELAYANAN & JARINGAN SURABAYA
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN**

(Studi pada PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Menempuh Ujian Skripsi
Pada Fakultas Ilmu Administrasi**

Rizky Surya Wirawan

0710310012



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG**

2012

MOTTO

*“and why do we fall? so we can
learn to pick ourselves up”*

-Thomas Wayne-



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Upaya PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan jaringan
Surabaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan

Disusun oleh : RIZKY SURYA WIRAWAN

NIM : 0710310012

Fakultas : ILMU ADMINISTRASI

Jurusan : ADMINISTRASI PUBLIK

Konsentrasi :-

Malang, 7 Juli 2012

Komisi Pembimbing

Ketua



Dr. Muchamad Makmur, M.S
NIP. 19511028 198003 1 002

Anggota



Drs. Minto Hadi, M.Si
NIP. 19540127 198101 1 003

TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 1 Agustus 2012

Jam : 12.00 WIB

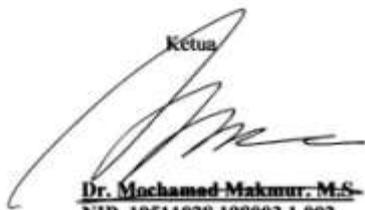
Skripsi atas nama : RIZKY SURYA WIRAWAN

Judul : **Upaya PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi pada PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat**

DAN DINYATAKAN LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua



Dr. Mochamad Makmur, M.S.
NIP. 19511028 198003 1 002

Anggota



Drs. Minto Hadi, M.Si
NIP. 19540127 198103 1 003

Anggota



Dr. Ratih Nur Pratiwi, M.Si
NIP. 19530807 197903 2 001

Anggota



Drs. Romula Adiono, M.AP
NIP. 19620401 198703 1 003



PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang, 7 Juli 2012



Rizky Surya Wirawan
0710310012



RINGKASAN

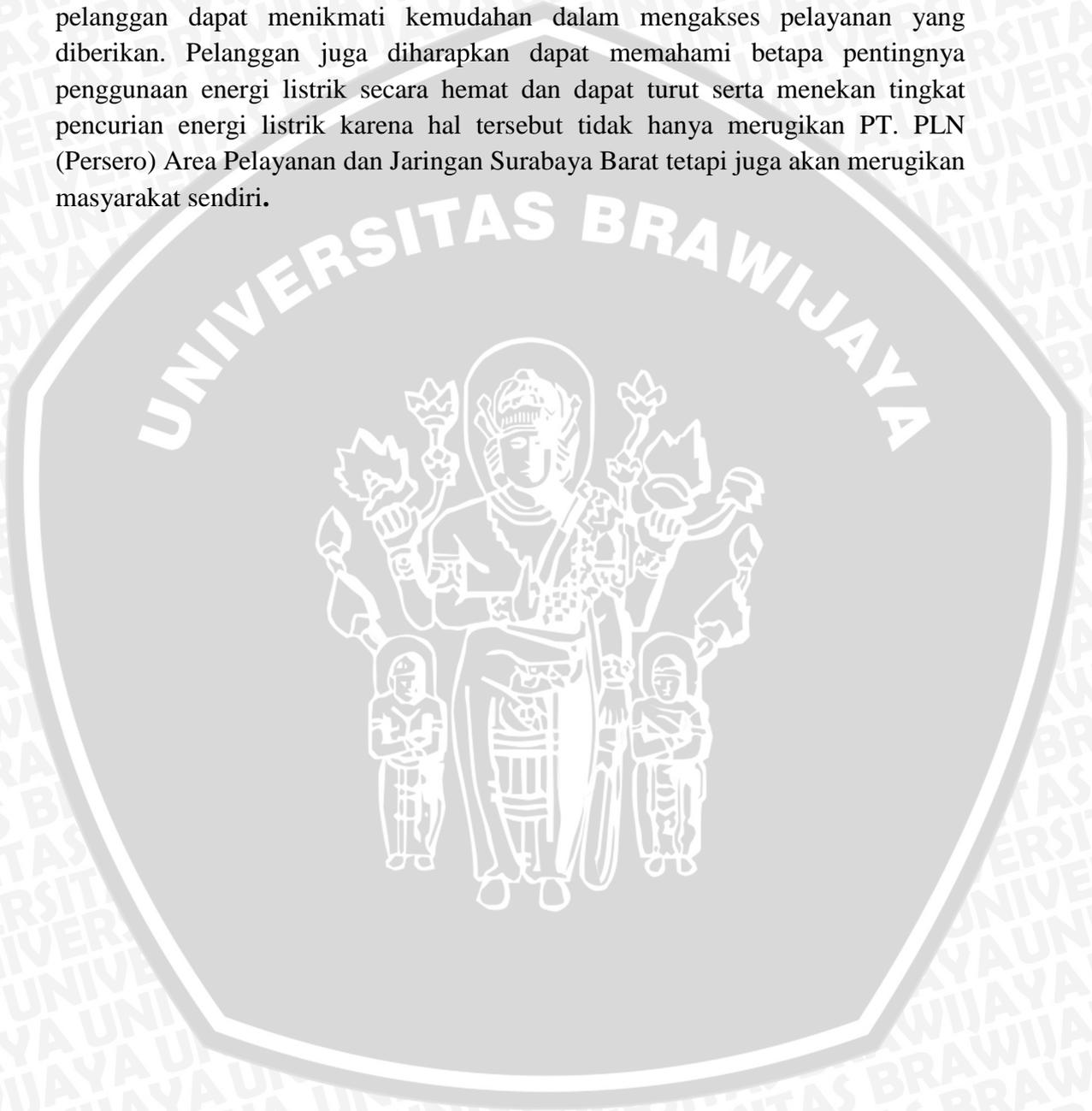
Rizky Surya Wirawan, 2012. **Upaya PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan** (Studi Pada PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat). Dr. Mochamad Makmur, M.S, Drs. Minto Hadi, M.Si.

Penelitian ini dilakukan berdasarkan banyaknya keluhan dari masyarakat khususnya pelanggan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat mengenai kualitas pelayanan teknik dan pelayanan administratif yang dianggap masih berbelit-belit dan kurang memuaskan. Hal ini tentunya tidak sesuai dengan konsep pelayanan publik bahwa organisasi publik semi privat ini memberikan pelayanan prima kepada pelanggan. Untuk mewujudkan pelayanan yang prima tersebut, diperlukan beberapa upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada Pelanggan.

Upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang dilakukan melalui peningkatan kualitas sumberdaya manusia, pelayanan bidang teknis, dan pelayanan bidang administratif, kendala-kendala yang dihadapi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan tersebut merupakan hal yang menjadi fokus dalam melakukan penelitian ini. Hasil yang diperoleh dari penelitian menunjukkan bahwa upaya-upaya yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat sudah cukup memuaskan. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil wawancara dengan beberapa pelanggan yang menyatakan puas, meskipun masih ada yang merasa belum puas. Upaya-upaya yang dilakukan antara lain adanya kesederhanaan dan kemudahan dalam prosedur pelayanan dapat dilihat melalui administrasi pasang baru, sistem pembayaran rekening, kejelasan dan kepastian dalam persyaratan pelayanan, kecepatan dan kenyamanan dalam memberikan pelayanan, begitu juga dengan waktu yang dibutuhkan untuk mengatasi pengaduan dari pelanggan.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan juga mengalami berbagai kendala. Kendala internal yaitu keterbatasan sumberdaya manusia dan keterbatasan anggaran, serta kendala eksternal yang meliputi semakin besarnya/meningkatnya harapan-harapan dan kebutuhan masyarakat terhadap energi listrik seiring dengan perkembangan zaman dan teknologi, kondisi alam/lingkungan geografis, dan masih banyaknya kasus pencurian listrik. Cara yang ditempuh untuk mengatasi kendala tersebut adalah dengan mengajukan penambahan SDM tenaga outsourcing yang terdidik untuk tenaga teknik dan administrasi, memberlakukan ISO 9001-2008, adanya inovasi-inovasi tentang produk baru yang disesuaikan dengan perkembangan zaman serta kebutuhan pelanggan, meningkatkan komunikasi dengan pelanggan sebagai sarana umpan balik terhadap pelanggan, dan bekerjasama dengan kepolisian untuk memperketat

pengawasan terhadap tindak pencurian tenaga listrik. Gambaran tentang upaya PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan untuk mewujudkan pelayanan prima sehingga dapat menciptakan kepuasan pada pelanggan. Dengan demikian pelanggan dapat menikmati kemudahan dalam mengakses pelayanan yang diberikan. Pelanggan juga diharapkan dapat memahami betapa pentingnya penggunaan energi listrik secara hemat dan dapat turut serta menekan tingkat pencurian energi listrik karena hal tersebut tidak hanya merugikan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat tetapi juga akan merugikan masyarakat sendiri.



SUMMARY

Rizky Surya Wirawan, 2012. **The Attempts of PT. PLN (Persero) Service and Network Area West of Surabaya in Improving Service Quality** (Study on PT. PLN (Persero) Service and Network Area West of Surabaya). Dr. Mochamad Makmur, M.S , Drs. Minto Hadi, M. Si.

This research is conducted based on the number of people's complains particularly the costumer of PT. PLN (Persero) Service and Network Area West of Surabaya dealing with the quality of technical and administrative service which is considered as complicated and dissatisfied. This surely does not fit with the concept of public service that this semi-private public organization properly gives best service for society. To embody that great service, it needs to have efforts of improving service quality for society.

Service quality enhances efforts to society is done through improving human resource, technical service, and administrative service, obstacles faced in the way of improving the quality of this service and solution to overcome these obstacles is a matter which this research tries to focus on. This research uses a descriptive method with qualitative approach. The outcome of this research demonstrates efforts of PT. PLN (Persero) Service and Network Area West of Surabaya is satisfied enough. It can be seen from interview result with several costumers which is satisfied of the service, though some of them is not so. Some attempts are applied consisting of modesty and ease in service procedure can be observed by new installing administration, account payment, clarity and certainty in conditionality of service, affectivity and convenience in giving services and time allocation to solve costumer complain.

In attempt to improve service quality for society also face several constraints. Internal constraint is human resource and budget boundedness. External constraint consists of increasing society expectation and necessity toward electrical energy along with periodical development and technological advancement, geographical condition and there are still many electricity thefts happen. The way to solve these obstacles is proposing to increase the number of educated outsourcing labor for technical and administrative work, applying ISO 9001-2008, seeking for innovations for new products along with periodical development, costumer and people necessity, improving communication intensity toward customer as a feedback for them, in addition trying to cooperate with the police to hardly control of electricity theft case. The overview above should become a description about the attempt of PT. PLN (Persero) Service and Network Area West of Surabaya in improving the quality of service to society to realize effective service, therefore, creates people satisfaction particularly the costumer. Thereby, costumer can easily access available service. Society is also

expected to understand how important the usage of electric economically and participate to suppress the number of electrical theft which inflicts not only PT. PLN (Persero) Service and Network Area West of Surabaya but also society.



KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Upaya PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan**. (Studi pada PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat)

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. ALLAH SWT sebagai pemberi petunjuk hidup yang mengarahkan saya ke jalan yang benar, sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir Skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Ngadelan dan Sri Winarsih terima kasih atas nasehat, doa, kasih sayang dan dukungan yang telah diberikan mulai aku lahir hingga saat ini.
3. Bapak Dr. Mochamad Makmur. M.S selaku Dosen Pembimbing I yang senantiasa memberikan petunjuk dan bimbingan dalam penyusunan skripsi.
4. Bapak Drs. Minto Hadi, M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang sabar dan banyak memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi.
5. Para Karyawan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat, terutama Bapak Edi Cahyo Wibowo yang senantiasa selalu sabar menjelaskan informasi dari data - data penelitian yang diberikan.
6. Ibu Catur bagian SDM PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat yang telah memberikan ijin dan informasi yang sangat membantu dalam pembuatan skripsi ini.
7. Kedua kakakku tercinta Aditya Tegar Pesona dan Warman Yudha Perkasa.

8. Teman semasa di SMAN 15 Surabaya, baik teman main basket ataupun di jurusan IPS, kalian membentuk karakter mudaku.
9. Teman - teman kost, mulai dari BPM 10, Jupiter 8 sampai Gajayana 762. Terima kasih banyak selama saya berada di Malang.
10. Teman-teman Publik A angkatan 2007 yang telah menjadi bagian perjalanan hidupku selama di kampus. Winda, Cece, Sari, Gendut, Dhany, Citra 'jombang', Arin, Sylifi dan banyak lagi.
11. Teman - Teman Publik angkatan 2008 yang membantu Isti, Dyah, Pay, dan Linda.
12. Teman kerja Part Timer sekaligus keluarga besar di COFFEE CORNER MALANG, terimakasih atas pengalaman luar biasa. Mas Iwan, Cak Jhon, Didik, Cak Tuki, Pak Din, Mas Ryan, Bayu, Kana, Yandi, Kriwul, Alin, Azmi, Samid, Dimasdor, Nimas, Arin, Maman, Mas Gundul, Mas Bejo, Ovi, Dinta, Tika, Dila, Anjie dan Barista #1 sampai dengan #4 yang tidak bisa saya sebut satu - satu.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 29 Juli 2012

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

MOTTO	
TANDA PENGESAHAN	
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	
RINGKASAN	i
SUMARRY	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kontribusi Penelitian	7
E. Kerangka Pemikiran	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Pelayanan Publik	10
1. Pengertian Upaya, Peningkatan dan Pelayanan Publik	10
2. Perspektif Pelayanan Publik.....	12
a. <i>Old Public Administration</i>	12
b. <i>New Public Management</i>	15
c. <i>New Public Service</i>	16
3. Syarat Pokok Pelayanan	22
4. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	23
5. Ruang Lingkup Pelayanan Publik	25
6. Pelayanan Sebagai Proses	26
B. Kualitas Pelayanan Publik	27
1. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik	27
2. Kreteria Kualitas Pelayanan Publik	29
3. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan	31
C. BUMN	32
1. Pengertian Dan Pembagian BUMN	32
a. PERJAN/Perusahaan Jawatan (<i>Departement Agency</i>)	34
b. PERUM/Perusahaan Umum (<i>Public Corporation</i>)	35
c. PERSERO/Perusahaan Perseroan (<i>Public/State Company</i>)	35
2. Peranan BUMN	36
3. Strategi Manajemen BUMN	38
BAB III METODE PENELITIAN	42
A. Jenis Penelitian	42

B. Fokus Penelitian	43
C. Lokasi Dan Situs Penelitian	45
D. Jenis Dan Sumber Data	45
E. Teknik Pengumpulan Data	46
F. Instrumen Penelitian	47
G. Analisis Data	48
BAB IV HASIL PEMELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
A. Gambaran Umum PT. PLN (Persero)	50
1. Sejarah Singkat PT. PLN (Persero)	50
2. Lambang PT. PLN (Persero)	53
3. Kegiatan Usaha	55
4. PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat.....	57
5. Tujuan Didirikannya PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat	59
6. Tugas Pokok Dan Fungsi Tiap Bagian PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat	60
B. Data Fokus Penelitian	68
1. Upaya Yang Dilakukan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat Untuk Meningkatkan Pelayanan Kepada Pelanggan	68
1. Bidang Kepegawaian	69
1. Meningkatkan Kualitas Pegawai	70
2. Pembinaan Disiplin Pegawai	72
3. Pemeliharaan Kesejahteraan Pegawai	74
a. Pemberian Gaji	75
b. Pemberian Penghargaan	75
c. Tunjangan Pensiun	76
d. Tunjangan Kesehatan	76
2. Bidang Pemenuhan Tenaga Listrik	77
a. Membangun Sumber - Sumber Pembangkit Listrik Baru	77
b. Mengembangkan Jaringan Distribusi	78
c. Menekan Tingkat Penyusutan Teknik dan Non Teknik	80
3. Bidang Pelayanan	83
a. Sistem Pembayaran Rekening	82
b. Penyederhanaan Administrasi Pemasangan Baru ..	87
c. Menanggapi Pengaduan Pelanggan	90
d. Mengembangkan Produk - Produk Layanan	91
1. Mulya (Multi Layanan) 2001	92
2. CMS (<i>Customer Management Services</i>)	92
3. SOPP (<i>System Online Payment Point</i>)	93
4. CC123 (<i>Call Center 123</i>)	93
5. Pembayaran Listrik On-Line Bank	94

6. AMR (<i>Auto Meter Reading</i>).....	97
7. ISO 9001:2008	98
8. <i>Drive True Payment Point</i>	98
9. Telebanking	99
10. Listrik Prabayar	99
2. Kendala Yang Dihadapi PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Pelanggan	100
1. Faktor Internal	101
a. Keterbatasan Sumber Daya Manusia	101
b. Keterbatasan Anggaran	102
2. Faktor Eksternal	102
a. Semakin Besarnya/Meningkatnya Harapan - Harapan Pelanggan	103
b. Kondisi Alam/Lingkungan	103
c. Masih Banyaknya Kasus Pencurian Listrik	104
C. Analisa Data	105
1. Upaya Yang Dilakukan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Pelanggan	105
1. Bidang Kepegawaian	105
a. Meningkatkan Kualitas Pegawai	106
b. Pembinaan Disiplin Pegawai	108
c. Pemeliharaan Kesejahteraan Pegawai	109
2. Bidang Pemenuhan Tenaga Listrik	110
a. Membangun Sumber - Sumber Pembangkit Listrik Baru	110
b. Mengembangkan Jaringan Distribusi	111
c. Menekan Tingkat Penyusutan Teknik dan Non Teknik	113
3. Bidang Pelayanan	115
a. Sistem Pembayaran Rekening	116
b. Penyederhanaan Administrasi Pemasangan Baru	117
c. Menanggapi Pengaduan Pelanggan	119
d. Mengembangkan Produk - Produk Layanan ...	120
2. Kendala Yang Dihadapi PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Pelanggan	122
1. Faktor Internal	122
a. Keterbatasan Sumber Daya Manusia	122
b. Keterbatasan Anggaran	124
2. Faktor Eksternal	125
a. Semakin Besarnya/Meningkatnya Harapan - Harapan Pelanggan	125
b. Kondisi Alam/Lingkungan	126

c. Masih Banyaknya Kasus Pencurian Listrik 127

BAB V PENUTUP 129

A. Kesimpulan 129

B. Saran 137

DAFTAR PUSTAKA

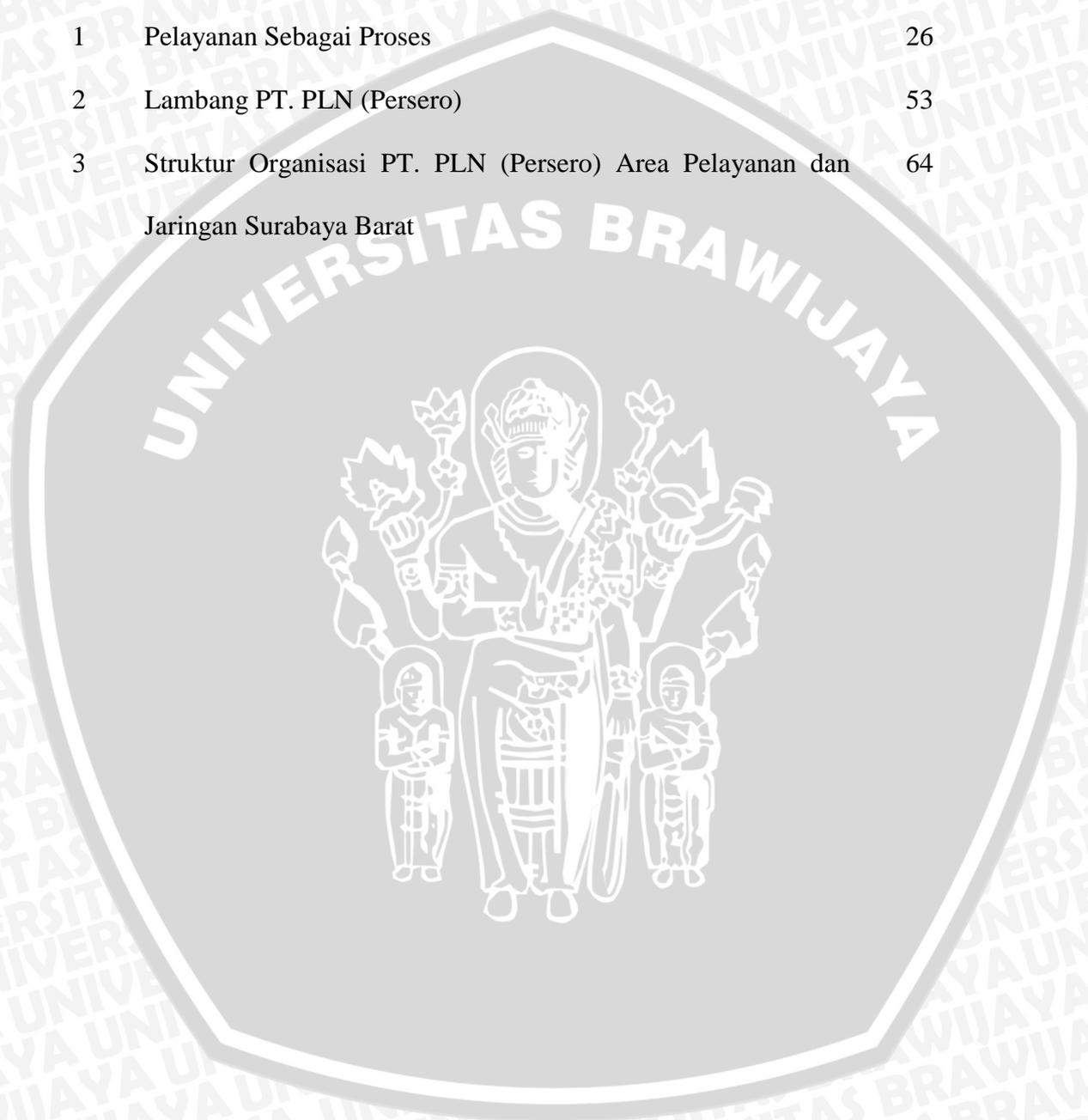


DAFTAR TABEL

No.	Judul	Hal.
1	Pergeseran Paradigma Model Pelayanan Publik	19
2	Unit/Rayon PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat	65
3	Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan	66
4	Pendidikan Dan Latihan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat	71
5	Rayonisasi Wilayah Pelayanan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat	80
6	Penyusutan Tenaga listrik secara Teknis PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat	81
7	Perbandingan Proses Penyambungan atau Pasang Baru Lama Bengan Baru	88

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Hal.
1	Pelayanan Sebagai Proses	26
2	Lambang PT. PLN (Persero)	53
3	Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat	64



DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	Hal.
1	Pedoman Wawancara	139
2	Ijin Kerja Praktek	146
3	Surat Ijin Riset #1	147
4	Surat Ijin Riset #2	148
5	Profil PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat	149
6	Mitra Kerja PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat	150
7	Jumlah Pegawai PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat	151
8	Rekapitulasi Pelanggan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat	152

CURRICULUM VITAE

Nama : Rizky Surya Wirawan
 Nomor Induk Mahasiswa : 0710310012
 Tempat Tanggal Lahir : Surabaya, 13 Februari 1989
 No. Telepon : 085645321358
 Pendidikan : 1. SD Turnojoyo VII Surabaya Tamat tahun 2001
 2. SMP 22 Surabaya Tamat tahun 2004
 3. SMA 15 Surabaya Tamat tahun 2007
 4. S1 FIA UNIBRAW Malang Tamat tahun 2012
 Pekerjaan : Coffee Corner Malang sebagai Barista Part Timer
 Publikasi - Publikasi atau Karya Ilmiah : -



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada abad kedua puluh satu ini persaingan diberbagai bidang semakin ketat, semua organisasi yang bergerak dibidang pelayanan terhadap masyarakat saling berlomba untuk semaksimal mungkin memberikan pelayanan yang prima. Sehingga para konsumen akan merasa puas, maka menempatkan konsumen pada tingkat yang terhormat akan menjadi kekuatan penting dalam memenangkan kompetisi ditingkat global. Untuk mewujudkan hal tersebut perlu adanya keinginan yang kuat dari organisasi yang bersangkutan. Hal - hal kurang baik selama ini yang melekat pada organisasi pelayanan publik diantaranya pelayanan yang berbelit - belit, biaya mahal, serta kualitas pelayanan yang kurang memuaskan harus segera diatasi. Hal ini sangat penting karena orgnisasi swasta yang bergerak di bidang pelayanan publik sudah semakin banyak dan tentunya dengan kelebihan - kelebihan tertentu untuk menarik konsumen.

Apabila melihat dari pengertian pelayanan publik dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003, Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang - undangan. Tujuan dari Pelayanan Publik adalah memuaskan dan atau sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelanggan.

Umumnya untuk mencapai hal ini diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kualitas dan mutu pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan keinginan dengan kenyataan. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat

Menurut Moenir (2006:40) pelayanan yang kurang memadai disebabkan antara lain oleh :

- a. Tidak/kurang adanya kesadaran terhadap tugas/kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya. Akibatnya mereka bekerja dan melayani seenaknya (santai), padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sudah gelisah. Akibatnya wajar dari ini ialah tidak adanya disiplin kerja.
- b. Sistem prosedur dan metode kerja yang ada tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan.
- c. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi simpang - siur penanganan tugas, tumpang - tindih (*overlapping*) atau tercecernya suatu tugas tidak ada yang menangani.
- d. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimal. Akibatnya pegawai tidak tenang dalam bekerja dan mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja dengan cara lain "menjual" jasa pelayanan.
- e. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya. Akibatnya hasil pekerjaan tidak memenuhi standart yang ditetapkan.
- f. Tidak Tersedianya sarana pelayanan yang memadai. Akibatnya pekerjaan menjadi lamban, waktu banyak hilang dan penyelesaian masalah terlambat.

Dari keenam hal diatas dapat kita ketahui banyak faktor yang menyebabkan kurang maksimalnya pelayanan yang diterima oleh masyarakat atau pelanggan. Faktor manusia menjadi salah satu faktor yang utama karena manusia (pegawai) disini memegang peranan sebagai pemberi atau pelaksana pemenuhan pelayanan terhadap masyarakat.

Menurut Sedarmayanti (2004:87) pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat diantaranya adalah :

1. Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan
2. Mendapat pelayanan yang wajar
3. Mendapat perlakuan sama tanpa pilih kasih
4. Mendapat perlakuan jujur dan terus terang

Keberhasilan pembangunan tidak hanya ditentukan oleh program kebijakan - kebijakan yang ditetapkan oleh birokrasi, melainkan ditentukan oleh aktor yang terlibat didalam pembangunan. Hal ini disebabkan karena aktor pembangunan yang terlibat langsung didalam proses aktivitas pembaharuan, yaitu pelayanan. Dalam pasal 33 UUD 1945 disebutkan bahwa aktor - aktor pembangunan meliputi koperasi, Badan Usaha Miliki Negara (BUMN), dan swasta.

BUMN dapat dibagi menjadi 2 yakni Persero dan Perum. Persero adalah BUMN yang berbentuk perseroan terbatas yang modalnya terbagi dalam saham yang seluruh atau paling sedikit 51% (lima puluh satu persen) sahamnya dimiliki oleh Negara Republik Indonesia yang tujuannya utamanya mengejar keuntungan. Perum adalah BUMN yang modalnya dimiliki negara dan tidak terbagi atas saham, yang bertujuan untuk kemanfaatan umum berupa penyediaan barang dan jasa yang bermutu tinggi dan sekaligus mengejar keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan perusahaan. Dengan adanya format pengelolaan format BUMN seperti ini maka PT. PLN (Persero) sebagai jasa sumber daya listrik dapat memberikan mutu pelayanan semaksimal mungkin. Jika ini tercapai tentu akan

menaikan citra pelayanan. Dan apabila citra pelayanan meningkat, tidak mungkin jumlah pelanggan pun juga akan meningkat.

PT. PLN (Persero) Surabaya merupakan salah satu BUMN yang bergerak dibidang jasa dan menjadi penyedia layanan publik dalam bentuk bisnis yang menangani tentang kebutuhan sumber daya listrik untuk masyarakat luas. PT. PLN (Persero) mempunyai sifat usaha, yaitu *Public Service* dan *Profit Oriented* dimana selain melayani masyarakat PT. PLN (Persero) juga mencari keuntungan untuk kelangsungan usahanya. PT. PLN (Persero) juga memegang monopoli atas sumber daya listrik di Indonesia dan jangkauan wilayah operasionalnya sangat luas hingga mencapai pelosok wilayah Indonesia. Fakta ini menunjukkan betapa besarnya peluang PT. PLN (Persero) memperoleh keuntungan yang sangat besar.

Menciptakan dan memberikan pelayanan prima sangat besar pengaruhnya bagi PT. PLN (Persero) karena tuntutan pelanggan semakin hari semakin besar dan beragam. PT. PLN (Persero) merupakan salah satu BUMN (Badan Usaha Milik Negara). BUMN adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian modalnya dimiliki oleh negara melalui penyertaan langsung maupun kekayaan negara yang dipisahkan. (Nugroho dan Siahaan, 2005, 132).

Banyaknya keluhan - keluhan dari pelanggan tentang pelayanan PT. PLN (Persero) yang masih belum dapat terpecahkan, seperti pelayanan kepada pelanggan, kurang terampil dan maksimalnya SDM yang ada, proses administrasi yang berbelit - belit, penanganan masalah yang tidak tepat waktu, kurangnya sosialisasi produk - produk baru ke masyarakat, pemadaman listrik dan masih banyak lagi. Berikut ini adalah berbagai keluhan pelanggan PT. PLN (Persero)

yang saya ambil dari berbagai media, baik itu dari media cetak, media massa atau internet :

- Artikel Kompas, Rabu, 15 Agustus 2011 : Semalam jam 22.00 pada tanggal 14 Agustus 2011, saya mendapati MCB meteran listrik rumah saya telah dicabut oleh pihak PLN (informasi dari tetangga), padahal saya baru telat 1 bulan dan yang saya kecewakan dari pencabutan tersebut tidak adanya surat pemberitahuan peringatan penunggakan sebelumnya, malah langsung surat pemutusan sementara dengan tulisan "MCB dicabut" dan tidak ada nama petugas yang mencabutnya terus terang saya sebagai pelanggan kecewa padahal kita sebagai pelanggan memasang listrik aja khan ijin ke PLN akan tetapi PLN memutus hubungan listrik dirumah saya begitu saja.
- Via Internet detik.com tanggal 31 Mei 2012 : Sidoarjo, sejak tanggal 24 Mei 2012 saya menelepon call centre PLN 123 untuk segera memperbaiki meter Prabayar yang selalu gagal memasukkan nomor token. Call center berjanji akan segera meneruskan ke PLN Sidoarjo, namun kenyataannya sampai sekarang belum ada petugas PLN yang datang untuk memeriksa. Pada kondisi sekarang listrik rumah tinggal 2 KWH ,terpaksa anak dan istri saya pindahkan ke rumah orang tua untukantisipasi lampu padam. Mohon perhatian dari para pejabat PLN untuk lebih memperhatikan kami para konsumennya, terima kasih.
- Artikel Surabaya Post 2 April 2012 : Warga kecamatan Tegal Sari, Kota Surabaya mengeluhkan listrik yang sering padam. Sebab kondisi itu mengakibatkan aktivitas warga terganggu dan peralatan elektronik milik rusak. Salah satu warga Kecamatan Tegal Sari, Efrizal, kepada Surabaya Post, Minggu (3/6), mengatakan, hampir setiap hari terjadi pemadaman terutama pada saat musim penghujan. Listrik mati hingga berjam-jam. Kondisi ini mengganggu anak-anak yang ingin belajar. "Kami minta kepada PLN untuk bisa mengurangi intensitas pemadaman. Apalagi pada bulan Ramadhan," harap Efrizal.

Dari data di atas dapat diketahui beberapa masalah yang di hadapi PT. PLN (Persero) terhadap kualitas mereka sebagai perusahaan BUMN dibidang Sumber daya tenaga listrik. Dari artikel keluhan dari masyarakat yang saya ambil artikel dari media masa dan internet, dapat disimpulkan pelayanan merupakan unsur yang sangat penting di dalam usaha meningkatkan kepuasan masyarakat. Pada dasarnya, posisi pelayanan ini merupakan faktor pendukung terhadap aktifitas pemasaran jasa PT. PLN. (Persero).

Dalam rangka meningkatkan pelayanan penyediaan tenaga listrik PT. PLN (Persero) kepada masyarakat pada umumnya dan pelanggan pada khususnya, maka berdasarkan instruksi Menteri Pertambangan dan Energi Nomor.1800/09/M.DJL/89 tanggal 25 Mei 1989, menginstruksikan kepada seluruh jajaran PT. PLN (Persero) untuk melaksanakan langkah - langkah peningkatan efisiensi, mutu pelayanan dan kendala penyediaan tenaga listrik. Untuk itu PT. PLN (Persero) memberikan perhatian khusus kepada kegiatan pelayanan dalam hal pemenuhan kebutuhan pelanggan agar dalam pelaksanaannya dapat memuaskan pelanggannya.

Bila pelayanan yang diberikan memenuhi pemerintaan pelanggan maka pelanggan akan merasa puas dan bila jasa pelayanan berada di bawah tingkat yang diharapkan, pelanggan akan merasa kurang / tidak puas. Pelanggan yang merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, maka dengan sendirinya akan menceritakan kepada orang lain sebagai komplain atas ketidak puasannya. Oleh karena itu pengukuran kepuasan akan pelayanan yang telah diberikan oleh PT. PLN (Persero) pada masyarakat harus selalu dilakukan untuk mengetahui.

Dikarenakan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya menjadi tempat peneliti sebagai sarana penelitian langsung. Karena atas dasar latar belakang diatas maka peneliti mengambil judul **“Upaya PT. PLN (Persero) Area Pelayanan & Jaringan Surabaya Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan. (Studi Pada PT. PLN (Persero) Area Pelayanan & Jaringan Surabaya Barat).”**

B. Rumusan Masalah

Saling ketergantungan antara pelayanan dan jumlah pelanggan merupakan suatu hal yang sangat penting untuk diperhatikan, sehingga pihak PT. PLN (Persero) dapat dengan segera memberikan jasa pelayanan yang mampu memberikan kepuasan bagi para pelanggan. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan?
2. Kendala apa yang dihadapi PT. PLN (Persero) Area dan Pelayanan Jaringan Surabaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan?

C. Tujuan Penelitian

Pada penelitian ini bertujuan untuk mencapai berikut :

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis uapaya yang dilakukan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis kendala PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya dalam proses pelayanan kepada pelanggan.

D. Kontribusi Penelitian

Dari hasil penelitian yang dilakukan, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi peneliti sendiri

Untuk menjelaskan pentingnya mutu pelayanan yang diberikan oleh perusahaan jasa kepada masyarakat.

2. Bagi pembaca

Hal penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan referensi dan informasi untuk meletakkan dasar - dasar pemikiran bagi kemungkinan adanya penelitian sejenis dimasa mendatang yang berkenan dengan peningkatan kualitas pelayanan.

3. Bagi Instansi terkait

Untuk memberikan sumbangan pemikiran bagi pimpinan di lingkungan kerja PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya dalam rangka usaha pengembangan perusahaan.

E. Kerangka Pemikiran

Untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang isi penulisan, di bawah ini disampaikan pokok-pokok bahasan yang ada pada setiap bab, yaitu :

Bab I : PENDAHULUAN

Pada bab ini diawali dengan pembahasan latar belakang, permasalahan dan perumusan masalah, tujuan dan kontribusi penelitian serta menguraikan sistematika pembahasan.

Bab II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini diuraikan berbagai pendapat para ilmuwan serta teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan pada penelitian sebagai landasan atau arahan yang akan digunakan dalam penelitian, yaitu berisi tentang teori - teori pelayanan, pengertian

pelayanan publik, kualitas pegawai, hubungan antara sistem pelayanan dengan produktivitas kerja pegawai dan model konseptual dan hipotesis.

Bab III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini diuraikan mengenai metodologi dan jenis penelitian yang diambil, lokasi dan situs penelitian, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian dan teknik analisis data.

Bab IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini diuraikan tentang gambaran umum mengenai PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat, serta terdiri dari penyajian data, analisis data dan interpretasinya.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini akan dibahas mengenai kesimpulan dari hasil-hasil penelitian yang dibahas pada bab-bab sebelumnya, serta pengajuan saran yang mungkin dapat dipergunakan oleh PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat, terutama dalam upaya PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pelayanan Publik

1. Pengertian Upaya, Peningkatan dan Pelayanan Publik

Menurut kamus Bahasa Indonesia Online pengertian upaya adalah usaha; ikhtiar (untuk mencapai suatu maksud, memecahkan persoalan, mencari jalan keluar, dsb); sedangkan peningkatan menurut Adi D, (2001), dalam kamus bahasanya istilah peningkatan berasal dari kata dasar tingkat yang berarti lapis dari sesuatu yang bersusun dan peningkatan berarti kemajuan.

Dari uraian diatas dapat ditarik kesimpulan, bahwa upaya dan peningkatan memiliki makna yang saling berkesinambungan, yaitu usaha menjadikan lebih baik sesuai dengan kondisi - kondisi yang dapat diusahakan. Dalam hal ini adalah untuk mencari jalan keluar dan memajukan pelayanan publik.

Menurut kamus besar bahasa Indonesia terbitan Balai Pustaka tahun 1990 diterangkan bahwa arti kata "Pelayanan" adalah:

- a. Perihal atau cara melayani
- b. Servis atau jasa
- c. Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa, misalnya pelayanan medis, yaitu pelayanan yang diterima seseorang dalam hubungannya dalam pencegahan penyakit, diagnosis dan pengobatan kesehatan tertentu.

Hal senada mengenai penelitian deskriptif juga diungkapkan oleh Nazir (1985:52), yaitu :

“Metode penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian status kelompok manusia, suatu obyek, suatu situasi dan kondisi, suatu pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa mendatang. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta - fakta, serta hubungan antara fenomena yang diselidiki.”

Karena dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif maka akan digunakan pendekatan kualitatif, sebagaimana disebutkan Moleong (2001:23).

Menurut Lovelock seperti dikutip oleh Zauhar (2001:4) menyebutkan bahwa pelayanan adalah yang diterapkan terhadap suatu produk akan meningkatkan daya atau nilai terhadap pelanggan. Lebih lanjut Lovelock (1988:18) menyebutkan bahwa pelayanan yang baik membutuhkan instruktur pelayanan yang baik pula. Hal yang penting adalah membuat setiap orang dalam organisasi berkualitas.

Menurut Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 dalam Sinambela (2006:5), diartikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Timbulnya pelayanan dari orang lain kepada seseorang, yang orang lain itu tidak ada kepentingan langsung atas sesuatu yang dilakukannya. Pelayanan timbul karena ada faktor penyebab yang ideal mendasar dan bersifat material.

Faktor yang bersifat ideal mendasar ada 3 jenis yaitu:

- a. Adanya rasa cinta dan kasih sayang.
- b. Adanya keyakinan untuk saling tolong menolong sesamanya.
- c. Adanya keyakinan bahwa berbuat baik kepada orang lain adalah salah satu bentuk amal saleh (Moenir, 2006:12)

Dari ketiga faktor diatas ada juga faktor yang berhubungan dengan hasrat atau nafsu manusia untuk memperoleh keuntungan dari kegiatan yang dia lakukan yakni pelayanan kepada orang lain. Perilaku ini disebabkan karena seseorang ingin mendapatkan balas jasa atas apa yang telah dia berikan kepada orang lain.

Menelusuri arti pelayanan publik dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

2. Perspektif Pelayanan Publik

Pelayanan publik tidak lepas dari administrasi publik yang diterapkan banyak negara. Dalam pelayanannya tentang konsep pelayanan publik yang banyak berkembang selama ini, setidaknya ada tiga perspektif administrasi publik yang bisa kita gunakan untuk mengkaji pelayanan publik (Janet Denhardt & Robert Denhardt, 2000). Ketiga perspektif tersebut adalah: pertama, teori Administrasi Lama (*Old Public Administration*); Kedua, teori Administrasi Baru (*New Public Management/NPM*); dan ketiga adalah Pelayanan Publik Baru (*New Public Service/NPS*).

a. *Old public Administration*

Model pelayanan sentralistik mekanistik, directive, manajerialisme. Model paradigma *old public administration* ini masih menggunakan teori politik sebagai teori utama dan juga epistemologi dasarnya. Model paradigma *old public administration* ini lebih diarahkan pada sosial dan politik. Kebijakan administrasi masih bersifat terbatas atau tergantung pada pegawai

administrasinya. Pelayanan publik yang diberikan oleh para pegawai masih bersifat komersil dalam artian pelayanan tersebut akan diberikan apabila seseorang warga rela mengeluarkan biaya untuk hal tersebut.

Perspektif pertama yang merupakan perspektif klasik ini berkembang sejak tulisan Woodrow Wilson di tahun 1887 yang berjudul “*the study of administration*”. Terdapat dua gagasan utama dalam perspektif ini. Gagasan pertama menyangkut pemisahan politik dan administrasi. Administrasi publik tidak secara aktif dan ekstensif terlibat dalam pembentukan kebijakan karena tugas utamanya adalah implementasi kebijakan dan penyediaan layanan publik. Dalam menjalankan tugasnya, administrasi publik diawasi oleh dan bertanggung jawab kepada pejabat politik yang dipilih.

Gagasan kedua menyangkut nilai yang dikedepankan oleh perspektif ini, bahwa administrasi publik seharusnya berusaha sekeras mungkin untuk mencapai efisiensi dalam pelaksanaan tugasnya. Efisiensi ini dapat dicapai melalui struktur organisasi yang terpadu dan bersifat hierarkis. Gagasan ini terus berkembang melalui para pakar seperti Frederick Winslow Taylor (1923) dengan “*scientific management*”, Leonard D. White (1926) dan W.F. Willoughby (1927) yang mengembangkan struktur organisasi yang sangat efisien, dan Gullick dan Urwick (1937).

Dengan mengacu pada dua gagasan utama tersebut, perspektif ini menaruh perhatian pada fokus pemerintahan pada penyediaan layanan secara langsung kepada masyarakat melalui badan-badan publik. Perspektif ini berpandangan bahwa organisasi publik beroperasi paling efisien sebagai suatu sistem tertutup

sehingga keterlibatan warga negara dalam pemerintahan dibatasi. Perspektif ini berpandangan pula bahwa peran utama administrator publik dibatasi dengan tegas dalam bidang perencanaan, pengorganisasian, pengelolaan pegawai, pengarahan, pengkoordinasian, pelaporan, dan penganggaran.

Selama masa berlakunya perspektif *old public administration* ini, terdapat dua pandangan utama yang lainnya yang berada dalam arus besar tersebut. Pertama adalah pandangan Herbert A. Simon yang tertuang dalam hasil karya klasiknya (1957) "*administrative behavior*".

Simon mengungkapkan bahwa "preferensi individu dan kelompok seringkali berpengaruh pada berbagai urusan manusia. Organisasi pada dasarnya tidak sekedar berkenaan dengan standar tunggal efisiensi, tetapi juga dengan berbagai standar lainnya. Konsep utama yang ditampilkan oleh Simon adalah rasionalitas. Manusia pada dasarnya dibatasi oleh derajat rasionalitas tertentu yang dapat dicapainya dalam menghadapi suatu persoalan, sehingga untuk mempertipis batas tersebut manusia bergabung dengan yang lainnya guna mengatasi segala persoalannya secara efektif. Meski nilai utama yang hendak dijadikan dasar bertindak manusia adalah rasionalitasnya, namun Simon mengungkapkan bahwa dalam organisasi manusia yang rasional adalah yang menerima tujuan organisasi sebagai nilai dasar bagi pengambilan keputusannya. Dengan demikian orang akan berusaha mencapai tujuan organisasi dengan cara yang rasional dan menjamin perilaku manusia untuk mengikuti langkah yang paling efisien bagi organisasi. Dengan pandangan ini akhirnya posisi rasionalitas dipersamakan dengan efisiensi."

Pandangan berbeda kedua dalam perspektif *old public administration* adalah *public choice* (pilihan publik). Pandangan ini merupakan penafsiran baru atas perilaku administrasi Simon, dan yang lebih dekat dengan pandangan *economicman*. Teori pilihan publik ini didasarkan pada tiga asumsi kunci. Pertama, teori ini memusatkan perhatian pada individu dengan asumsi bahwa pengambil keputusan perorangan adalah orang yang rasional, mementingkandirinya sendiri, dan berusaha memaksimalkan manfaat yang

diperolehnya. Dengan demikian seseorang senantiasa berusaha mencari keuntungan sebesar-besarnya dengan pengorbanan sekecil - kecilnya. Kedua, teori ini memusatkan perhatian pada *public goods* (komoditas publik) sebagai output dari badan-badan publik. Ketiga, teori ini didasarkan pada asumsi bahwa situasi keputusan yang berbeda akan menghasilkan pendekatan yang berbeda dalam penentuan pilihan. Dengan alasan ini, teori pilihan publik berupaya menstrukturasi proses pembuatan keputusan sehingga dapat mempengaruhi pilihan - pilihan manusia. Hal ini merupakan kunci beroperasinya badan - badan publik. Teori pilihan publik inilah yang merupakan jembatan penghubung antara *old public administration* dengan *new public management*.

b. *New Public Management*

Paradigma NPM juga dikenal sebagai *Reinventing Government* dan menjadi populer ketika prinsip “*Good Governance*” diimplementasikan. Paradigma NPM secara umum dipandang sebagai suatu pendekatan dalam administrasi publik yang menerapkan pengetahuan dan pengalaman yang diperoleh dalam dunia manajemen bisnis dan disiplin yang lain untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas kinerja pelayanan publik pada birokrasi modern. NPM melihat bahwa paradigma manajemen terdahulu kurang efektif dalam memecahkan masalah dalam memberikan pelayanan publik.

NPM merupakan model pelayanan yang lebih berorientasi pada prinsip-prinsip pelayanan prima dan standar pelayanan. Manajemen pelayanan merupakan sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses pelayanan agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan tertib, lancar, tepat

mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani. Kriteria inilah yang menjadi ukuran bagi keberhasilan fungsi layanan, agar hasil akhir tugas pelayanan dapat dinikmati oleh masyarakat maka perlu memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik.

Teori ini menekankan peran dan segi institusi dari negara dan sektor publik menuju manajemen pelayanan publik yang lebih pro-pasar. Dalam NPM, praktek pelayanan publik berdasarkan pertimbangan ekonomi yang rasional atau kepentingan pengambilan keputusan (*stakeholders*). Kebutuhan dan kepentingan publik dirumuskan sebagai agregasi dari kepentingan publik. Publik diposisikan sebagai pelanggan (*customer*) sedangkan pemerintah berperan mengarahkan (*steering*) pasar. Oleh karena itu, untuk mencapai tujuan kebijakan perlu diciptakan mekanisme dan struktur sosial yang mendukung yakni melalui organisasi-organisasi privat atau non-profit. Pendekatan akuntabilitas berdasarkan *market-driven* yang bisa ditentukan dari akumulasi kepentingan-kepentingan masyarakat atau kelompok masyarakat (*customers*) yang lebih besar. Dan untuk mencapai tujuan pelayanan, organisasi publik yang memberikan pelayanan mendapat ruang gerak yang lebih luas.

c. *New Public Service*

New Public Service (NPS) merupakan suatu paradigma baru dalam administrasi publik yang berkaitan dengan pelayanan publik. Denhardt (2000) menyatakan bahwa NPS lebih diarahkan pada *democracy, pride and citizen* daripada *market, competition and customers* seperti sektor privat. NPS memberikan pengertian bahwa pemerintah bukan layaknya sebuah bisnis tetapi

sebagai sebuah demokrasi. Aparatur pelayanan publik bertindak atas dasar prinsip-prinsip dan memperbarui komitmen dalam mengekspresikan prinsip dalam kepentingan publik, proses pemerintahan dan mencurahkan dalam prinsip kewarganegaraan yang demokratis. Sebagai akibat dari hal tersebut, aparatur pelayanan publik akan belajar keahlian-keahlian baru dalam pelaksanaan kebijakan dan pembangunan, menyadari dan menerima kompleksnya tantangan yang mereka hadapi dan memperlakukan warga negara dengan rasa hormat. Para administrator menyadari bahwa mereka harus banyak “mendengar” publik daripada “memberitahu”, “melayani” daripada “mengendalikan”.

Perspektif NPS mengawali pandangannya dari pengakuan atas warga negara dan posisinya yang sangat penting bagi pemerintahan demokratis. Jati diri warga negara tidak hanya dipandang semata sebagai persoalan kepentingan pribadi (*self interest*) namun juga melibatkan nilai, kepercayaan, dan kepedulian terhadap orang lain. Warga negara diposisikan sebagai pemilik pemerintahan (*owners of government*) dan mampu bertindak secara bersama-sama mencapai sesuatu yang lebih baik. Kepentingan publik tidak lagi dipandang sebagai agregasi kepentingan pribadi melainkan sebagai hasil dialog dan keterlibatan publik dalam mencari nilai bersama dan kepentingan bersama.

Perspektif NPS menghendaki peran administrator publik untuk melibatkan masyarakat dalam pemerintahan dan bertugas untuk melayani masyarakat. Dalam menjalankan tugas tersebut, administrator publik menyadari adanya beberapa lapisan kompleks tanggung jawab, etika, dan akuntabilitas dalam suatu sistem demokrasi. Administrator yang bertanggung jawab harus melibatkan masyarakat

tidak hanya dalam perencanaan tetapi juga pelaksanaan program guna mencapai tujuan-tujuan masyarakat. Hal ini harus dilakukan tidak saja karena untuk menciptakan pemerintahan yang lebih baik tetapi juga sesuai dengan nilai-nilai demokrasi. Dengan demikian pekerjaan administrator publik tidak lagi mengarahkan atau memanipulasi insentif tetapi pelayanan kepada masyarakat.

Secara ringkas, perspektif NPS dapat dilihat dari beberapa prinsip yang dikemukakan oleh Denhardt and Denhardt. Prinsip-prinsip tersebut adalah:

- a. *Serve Citezen, Not Customers*
Karena kepentingan publik merupakan hasil dialog tentang nilai-nilai bersama daripada agregasi kepentingan pribadi perorangan maka abdi masyarakat tidak semata-mata merespon tuntutan pelanggan tetapi justru memusatkan perhatian untuk membangun kepercayaan dan kolaborasi dengan dan diantara warga negara.
- b. *Seek The Publik Interest*
Administrator publik harus memberikan kontribusi untuk membangun kepentingan publik bersama. Tujuannya bukan menemukan solusi cepat yang berdasarkan pada pilihan-pilihan perorangan, tetapi menciptakan kepentingan bersama dan tanggung jawab bersama.
- c. *Value Citizenship Over Enterpreneurship*
Kepentingan publik lebih baik bila dijalankan oleh pejabat publik dan warga negara yang memiliki komitmen untuk memberikan kontribusi bagi masyarakat daripada dijalankan oleh para manajer wirausaha yang bertindak seolah-olah uang masyarakat adalah milik mereka sendiri.
- d. *Think Strategicaly, Act Democratically*
Kebijakan dan program untuk memenuhi kebutuhan publik dapat dicapai secara efektif dan lebih bertanggungjawab melalui usaha bersama dan proses yang kolaboratif.
- e. *Recognize that Accuntability is Not Simple*
Pejabat publik harus mematuhi peraturan perundang-undangan, nilai-nilai kemasyarakatan, norma politik, standar profesional dan kepentingan-kepentingan publik.
- f. *Serve rather than Steer*
Penting sekali peajabat publik untuk menggunakan kepemimpinan yang berbasis pada nilai bersama dalam membantu warga negara mengemukakan kepentingan bersama dan memenuhinya daripada mengontrol atau mengarahkan masyarakat ke arah nilai baru.
- g. *Value People, Not Just Productivity*
Organisasi publik dan jaringannya dalam berpartisipasi akan lebih berhasil untuk jangka panjang apabila mereka bekerja secara kolaboratif dan

berdasarkan kepemimpinan bersama dengan menghargai semua masyarakat.

Menurut perspektif teoritik yang telah dijelaskan, telah terjadi pergeseran paradigma pelayanan publik dari model administrasi publik tradisional ke model manajemen publik baru, dan akhirnya menuju model pelayanan publik baru menurut Denhardt dan Denhardt seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 1
Pergeseran Paradigma Model Pelayanan Publik

Pisau Analisa	Administrasi Publik Lama	Administrasi Publik Baru	Pelayanan Publik Baru
Konsepsi dari Kepentingan Publik	Kepentingan publik adalah yang didefinisikan secara politis dan tercantum dalam aturan	Kepentingan publik mewakili agregasi dari kepentingan individu	Kepentingan publik adalah hasil dari dialog tentang berbagai nilai
Kepada siapa aparat pelayanan bertanggungjawab	Klien (<i>clients</i>) dan konsumen	Pelanggan (<i>customer</i>)	Warga Negara (<i>citizens</i>)
Peran Pemerintah	Mengendalikan (mendesain dan menerapkan kebijakan yang	Mengarahkan (bertindak sebagai katalis untuk melepaskan	Melayanai (menegosiasikan dan bertindak sebagai broker

	terfokus pada satu tujuan politis tertentu)	kekuatan pasar)	dari kepentingan warga negara dan kelompok
Pendekatan akuntabilitas	Hirarki administratif yang bertanggungjawab kepada pemimpin politik	Kehendak pasar yang merupakan hasil keinginan pelanggan (<i>customers</i>)	Multi aspek:, akuntabel pada hukum, nilai komunitas, norma politik, standar profesional, kepentingan warga negara

Sumber: Diadopsi dari Denhardt dan Denhart, 2000

Dari tabel diatas terlihat jelas bahwa pelayanan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya mengacu pada model pelayanan NPM yang berorientasi pada kepentingan pasar yaitu kepentingan pribadi (warga negara atau pelanggan).

New Public Management merupakan tata pemerintahan yang baru atau sistem manajemen publik baru, yang berfokus pada efektivitas, efisiensi dan mutu dalam usaha memenuhi kebutuhan rakyat. Pemerintah yang dekat dengan warga, memiliki mentalitas melayani dan luwes, inovatif dalam memberikan layanan jasa kepada warga. Adapun tujuan NPM yaitu merubah administrasi publik sedemikian rupa, sehingga pemerintah sadar akan tugasnya sebagai

penyedia jasa bagi warga. Warga disini tidak lagi dilihat sebagai abdi, melainkan sebagai pelanggan, yang karena pajak yang dibayarkannya, mempunyai hak atas layanan dalam jumlah tertentu dan kualitas tertentu pula. Dalam hal ini pelanggan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya yang membayar tagihan rekening listrik berhak atas layanan jasa dalam jumlah tertentu dan kualitas tertentu pula seperti diatas tersebut.

Dalam model ini, pelayanan publik berdasarkan pertimbangan ekonomi yang rasional atau kepentingan pengambilan keputusan (*stakeholders*). Kebutuhan dan kepentingan publik dirumuskan sebagai agregasi dari kepentingan publik. Birokrasi (PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya) dalam memberikan pelayanan publik harus bertanggung jawab kepada pelanggan secara keseluruhan. Publik diposisikan sebagai pelanggan (*customer*) sedangkan pemerintah berperan mengarahkan (*steering*) pasar. Oleh karena itu, untuk mencapai tujuan kebijakan perlu diciptakan mekanisme dan struktur sosial yang mendukung yakni melalui organisasi-organisasi privat atau non-profit. Pendekatan akuntabilitas berdasarkan *market-driven* yang bisa ditentukan dari akumulasi kepentingan-kepentingan masyarakat atau kelompok masyarakat (*customers*) yang lebih besar.

Loyalitas pelanggan merupakan kontribusi yang sangat penting bagi kelangsungan hidup PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya. Dengan demikian, dalam menciptakan loyalitas pelanggan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya memberikan pelayanan yang mengacu pada NPM. Dimana di dalam NPM publik berposisi sebagai pelanggan dan

pemerintah berperan sebagai *steering*. Dalam hal ini, PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya berorientasi pada kepentingan pelanggan dan selalu memperhatikan kebutuhan dan kenyamanan pelanggan. Sedang PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya dalam memenuhi tuntutan pelanggan selalu berinovasi dengan memberikan peningkatan pelayanan dan mengarahkan kebutuhan pelanggan pada produk - produk yang diproduksi oleh PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya.

3. Syarat Pokok Pelayanan

Agar pelayanan dapat memuaskan pelanggan, petugas harus memenuhi empat syarat pokok pelayanan menurut Moenir (2006:197):

- a. Tingkah laku yang sopan
Sudah menjadi norma masyarakat bahwa sopan santun merupakan suatu bentuk penghargaan atau penghormatan kepada orang lain. Dengan sopan santun orang merasa dihormati dan dihargai sebagai layaknya dalam hubungan kemanusiaan dan dengan demikian sudah merupakan suatu kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan
- b. Cara menyampaikan
Cara menyampaikan sesuatu hendaknya memperhatikan pada prinsip sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Jadi dalam hal penyampaian, haruslah dapat Diciptakan cara yang terjamin baik dari segi waktu, penerimaan secara utuh oleh yang bersangkutan dan pengamanannya.
- c. Waktu menyampaikan
Penyampaian hasil olahan yang tepat sangat didambakan oleh setiap orang yang mempunyai permasalahan karena hal itu merupakan nilai tersendiri yang kadang-kadang tidak dapat disamakan dengan barang atau uang.
- d. Keramahtamahan
Perwujudan keramahtamahan dapat dilakukan dalam layanan lisan baik berhadapan secara langsung atau melalui telepon yang ditandai dengan cara pembicaraan wajar dan tidak dibuat-buat, cukup jelas dalam arti tidak menimbulkan keragu-raguan, disampaikan dengan hati tulus dan terbuka serta gaya bahasa sopan dan benar.

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik agar layanannya dapat memuaskan pelanggan, petugas harus memenuhi syarat pokok pelayanan yang telah ditetapkan.

4. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang berorientasi pada kepentingan orang banyak haruslah dilaksanakan sesuai dengan tata cara yang sebaik mungkin sesuai norma-norma susila yang berlaku baik formal maupun informal. Ini penting karena menyangkut kepuasan masyarakat sebagai penggunanya. Kepuasan masyarakat atas pelayanan publik yang mereka terima merupakan kontribusi yang sangat berarti bagi eksistensi instansi publik yang bersangkutan. Sehubungan dengan itu ada prinsip-prinsip pelayanan publik yang seharusnya bisa diterapkan secara maksimal agar diperoleh kualitas layanan yang memuaskan.

Islamy (dalam Suryono, 2001:54) menyatakan bahwa ada lima prinsip pokok dalam pelayanan publik, yaitu:

- a. Aksestabilitas: setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau oleh tiap pengguna layanan. Tempat, jarak dan sistem pelayanan harus sedapat mungkin dekat dan mudah dijangkau oleh pengguna layanan.
- b. Kontinuitas: tiap jenis pelayanan harus secara terus-menerus bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut.
- c. Teknikalitas: proses pelayanan harus ditanggapi oleh tenaga yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan dan kemantapan sistem, prosedur dan instrumen pelayanan,
- d. Profitabilitas: proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial baik bagi pemerintah maupun masyarakat luas.
- e. Akuntabilitas: proses, produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat, karena aparat pemerintah itu pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Dalam Kep Menpan No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum dinyatakan bahwa ada delapan prinsip dalam pelayanan umum, yaitu:

- a. Kesederhanaan: prosedur dan tata cara pelayanan perlu diterapkan dan dilaksanakan secara mudah, lancar, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
- b. Kejelasan dan kepastian: dalam prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif, unit kerja dan pelayanan dan tata cara pembayaran dan jangka waktu penyelesaian pelayanan.
- c. Keamanan: proses dan produksi hasil pelayanan yang dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat.
- d. Keterbukaan: prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif, unit kerja dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak.
- e. Efisiensi: persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan maksud dan tujuan pelayanan yang diberikan, mencegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan, dalam proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan sebagai persyaratan dari satuan kerja atau instansi pemerintah lain yang terkait.
- f. Ekonomis: pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang dan jasa pelayanan umum dan tidak menuntut biaya yang tinggi di luar kewajiban, kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum serta sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- g. Keadilan yang merata: cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlukan secara adil.
- h. Ketepatan waktu: pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Sehubungan dengan itu, melalui pemahaman mendalam dan upaya optimal yang terus-menerus untuk menerapkan prinsip-prinsip tersebut dalam setiap pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat diharapkan akan tercipta suatu saling ketergantungan yang positif antara masyarakat dengan instansi penyedia layanan publik yang bersangkutan.

Demikian pula halnya pada PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya apabila prinsip - prinsip tersebut diterapkan secara maksimal dalam pelayanan publik yang mereka berikan, akan semakin besar peluang untuk mendapatkan loyalitas pelanggan yang bersedia secara berkesinambungan menggunakan produk dan jasa energi listrik. Loyalitas pelanggan inilah yang merupakan kontribusi yang sangat penting bagi kelangsungan hidup PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya.

5. Ruang Lingkup Pelayanan Publik

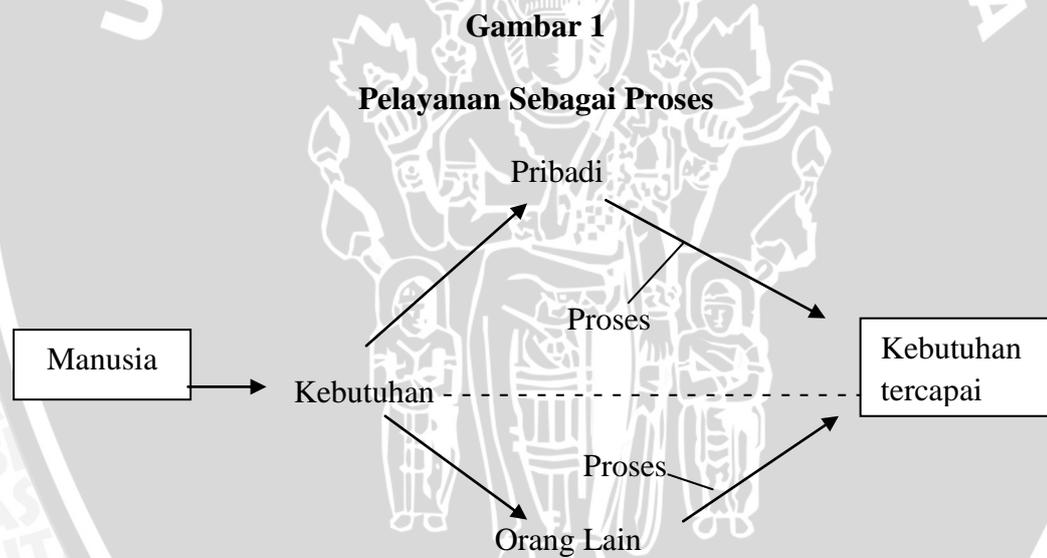
Pelayanan publik di Indonesia yang sekiranya menyangkut hajat hidup orang banyak diselenggarakan sepenuhnya oleh pemerintah yang digunakan untuk meningkatkan kesejahteraan seluruh warga negara. Sehubungan dengan sektor yang menyangkut hajat hidup orang banyak, seperti yang tercantum dalam UU No. 1 Tahun 1967 pasal 6 yaitu:

- a. Pelabuhan-pelabuhan
- b. Produksi, transmisi dan distribusi tenaga listrik untuk umum
- c. Telekomunikasi
- d. Pelayaran
- e. Penerbangan
- f. Air Minum
- g. Kereta Api Umum
- h. Pembangkit tenaga Atom
- i. Mass Media

Bidang-bidang usaha tersebut diatas merupakan *public utilities* dalam penyelenggaraannya disediakan oleh BUMN berkaitan dengan hal-hal tersebut maka penulis mengangkat tentang masalah pelayanan jasa sumber daya tenaga listrik yang diselenggarakan oleh salah satu BUMN terbesar kita yaitu PT. PLN (Persero).

6. Pelayanan Sebagai Proses

Pelayanan juga merupakan simbol dari kinerja seorang pegawai dalam menjalankan pekerjaan perusahaan itu sendiri. Maka dari itu untuk lebih jelas lagi berikut ini adalah sebuah gambar pelayanan sebagai proses :



Sumber: Moenir, 2006:16

Dari gambar diatas tergambarakan bahwa setiap manusia mempunyai kebutuhan yang berbeda pada diri masing-masing. Kebutuhan itu dapat tercapai melalui 2 proses yakni melalui bantuan orang lain dan tanpa bantuan orang lain.

Secara kodrati manusia dalam rangka mempertahankan hidupnya sangat memerlukan pelayanan baik diri sendiri maupun melalui karya orang lain.

Layanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada 2 jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi.

Dalam praktek kehidupan sehari-hari kebutuhan manusia yang terstruktur seperti gambar tersebut diatas itu bisa dipenuhi melalui berbagai macam cara. Cara yang terbaik adalah menyesuaikan dengan kondisi orang atau masyarakat itu sendiri dan lingkungan dimana cara itu diterapkan.

Implikasi atas pelayanan atau komunikasinya adalah pemenuhan kebutuhan manusia itu harus dilakukan secara hati-hati. Dimana, harus dapat memisahkan mana yang kebutuhan pribadi, mana yang kebutuhan orang lain yang belum tercapai.

B. Kualitas Pelayanan Publik

1. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Kepuasan pelanggan merupakan kunci keberhasilan perusahaan dimana kepuasan pelanggan tidak lepas dari tingkatan kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu keberhasilan perusahaan dituntut oleh faktor kualitas pelayanan yang baik demi tercapainya kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu hal penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan, dalam hal ini PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya. Apalagi dengan adanya era globalisasi yang menimbulkan persaingan yang semakin ketat, kemajuan teknologi dan konsumen yang semakin kritis. Jika suatu pelayanan ditetapkan, ditampilkan dan dilaksanakan dengan

benar dalam artian sesuai dengan keinginan dan harapan pelanggan maka dapat dipastikan bahwa hal ini akan membawa implikasi positif bagi perusahaan.

Pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Lukman (dalam Harbani, 2007:134) menyatakan bahwa salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas (prima) sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan, perusahaan juga harus memperhatikan dan meningkatkan komitmen dan kesadaran serta kemampuan para karyawan dan staf terutama mereka yang berhubungan langsung dengan pelanggan atau konsumen.

Pada dasarnya kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Hal-hal yang dapat digunakan untuk semakin memahami keinginan pelanggan jasa adalah perlunya melakukan identifikasi terhadap berbagai faktor yang mempengaruhi pengguna jasa dalam memilih layanan jasa yang diinginkan.

Lovelock seperti yang dikutip oleh Suryono (2001:10) menyebutkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi pengguna jasa (*customer*) itu adalah sebagai berikut:

- a. Sarana dan fasilitas yang mendukung efisiensi dan kontak dengan konsumen (*presence of absence of intermediaries*).
- b. Kualitas dan kuantitas kontak dengan konsumen (*high contact as low contact*).
- c. Konsumen yang dapat berupa individual buyers organisasi (*Institutional vs Individual purchase*).
- d. Lamanya proses layanan berikut karakteristik yang menyertai layanan tersebut (*duration of service delivery process*).
- e. Keterbukaan yang mungkin terdapat dalam pelayanan (*capacity contrained service*).

- f. Frekuensi dari penggunaan dan pembelian ulang (*frequency at use and repurchase*).
- g. Menyangkut sulit atau mudahnya pemberian dan penggunaan oleh konsumen (*level of complexity*).
- h. Menyangkut tingkat resiko kegagalan yang mungkin terjadi dalam pelayanan yang diberikan (*degrees of risk*).

Sedangkan menurut Fitzsimmons dan Fitzsimmons (dalam Soetdjipto, 1997:18) mengemukakan bahwa:

“Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka pelayanan dapat dikatakan bermutu. Sedangkan jika kenyataannya kurang dari yang diharapkan, maka pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu. Lalu apabila kenyataan sama dengan harapan maka pelayanan tersebut memuaskan”

Menurut Parasuraman (dalam Soetjipto, 1997:18) menyatakan kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh. Harapan merupakan keinginan para pelanggan dari pelayanan yang mungkin diberikan oleh perusahaan.

Dengan demikian dari pengertian-pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan merupakan usaha untuk merealisasikan harapan dan keinginan pelanggan terhadap terjaminnya kesenangan, kenyamanan, dan *privacy* dari penggunaan jasa perusahaan.

2. Kriteria Kualitas Pelayanan Publik

Sinambela (2006: 6) mengatakan, secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan yang prima yang tercermin dari:

- a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti;
- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
- e. Kesamaan Hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Pelayanan yang terbaik adalah pelayanan yang bermutu, pelayanan bermutu disini dapat diwujudkan apabila kualitas pelayanannya baik. Sehingga dibutuhkan tolok ukur kualitas pelayanan agar tercipta kualitas pelayanan yang baik pula. Surat edaran MENKO-WASBANGPAN No.56/MK.WASPAN/6/98 tentang Pelayanan kepada Masyarakat berisi:

- a. Dalam waktu secepat-cepatnya mengambil langkah-langkah perbaikan mutu pelayanan masyarakat pada masing-masing unit kerja/kantor pelayanan termasuk BUMN/BUMD.
- b. Langkah-langkah perbaikan mutu pelayanan masyarakat tersebut diupayakan dengan:
 1. Menerbitkan pedoman pelayanan yang antara lain memuat persyaratan, prosedur, biaya/tarif pelayanan dan batas waktu penyelesaian pelayanan, baik dalam bentuk buku panduan/pengumuman, atau melalui media informasi lainnya.
 2. Menempatkan petugas yang bertanggung jawab melakukan pengecekan kelengkapan persyaratan pemohon untuk kepastian mengenai diterima atau ditolaknya berkas permohonan tersebut pada saat itu juga.
 3. Menyelesaikan permohonan pelayanan sesuai dengan batas waktu ditetapkan dan apabila batas waktu telah ditetapkan terlampaui, maka permohonan tersebut berarti disetujui.

4. Melarang atau menghapus biaya tambahan yang dititipkan pihak lain dan meniadakan segala bentuk pungutan liar, diluar biaya jasa pelayanan yang telah ditetapkan.
 5. Secepat mungkin menerapkan pola pelayanan secara terpadu (satu atap atau satu pintu) bagi unit-unit kerja kantor pelayanan yang terkait dan memproses atau menghasilkan suatu produk pelayanan.
 6. Melakukan penelitian berkala untuk mengetahui kepuasan pelanggan/masyarakat atas pelayanan yang diberikan, antara lain dengan cara penyebaran kuesioner kepada pelanggan/masyarakat dan hasilnya perlu dievaluasi dan ditindak lanjuti.
 7. Menata sistem dan prosedur pelayanan secara berkesinambungan sesuai dengan tuntutan dan perkembangan dinamika masyarakat.
- c. Pemerintah membuka kesempatan yang seluas-luasnya kepada masyarakat baik langsung maupun melalui media massa untuk menyampaikan saran atau pengaduan mengenai pelayanan masyarakat.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kriteria kualitas pelayanan publik menjadi dambaan setiap orang yang berurusan dengan badan/instansi yang bertugas melayani masyarakat. Apabila hal itu dapat dipenuhi masyarakat akan puas. Jadi dalam pelayanan pemerintah, rasa puas masyarakat terpenuhi bila apa yang diartikan pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

3. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan

Adanya tuntutan terhadap BUMN untuk dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya disamping mencari keuntungan, menyebabkan BUMN harus berusaha keras untuk terus mengembangkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan. Dengan adanya kualitas pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan akan dapat menciptakan loyalitas pelanggan kepada perusahaan. Masalah kualitas merupakan salah satu bagian penting dan sangat perlu mendapat perhatian yang serius bagi setiap perusahaan untuk tetap bisa bertahan. Kemudian Fegenbaum dalam Nasution (2004:41) menyatakan bahwa:

“Kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada pelanggan, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan atas suatu produk. Sehingga produk atau layanan yang dihasilkan perusahaan harus memenuhi spesifikasi yang ditentukan pelanggan dan dinilai berkualitas, dengan kata lain kualitas harus selalu berfokus pada kepentingan pelanggan”.

Pernyataan-pernyataan diatas menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan. Hal itu sangat penting bagi perusahaan jasa karena akan menarik minat konsumen untuk membeli dan menggunakan produk jasa yang ditawarkan. Konsumen yang merasa senang dan puas atas pelayanan yang diberikan perusahaan akan terus membeli dan menggunakan barang atau jasa yang ditawarkan, sehingga status konsumen berubah menjadi pelanggan. Salah satu cara untuk menransformasi konsumen menjadi pelanggan adalah memenuhi kepuasan dan memberikan kualitas pelayanan yang unggul. Kepuasan yang dirasakan pelanggan akan berdampak positif bagi perusahaan diantaranya akan mendorong loyalitas pelanggan dan reputasi perusahaan akan berdampak positif dimata masyarakat umumnya dan dimata pelanggan khususnya.

C. BUMN

1. Pengertian dan Pembagian BUMN

PT. Perusahaan Listrik Negara atau yang sering dikenal dengan PT. PLN (Persero) merupakan suatu bagian dari Badan Usaha Milik Negara. Dan pengelolaannya sudah dikelola berdasarkan prinsip-prinsip perusahaan swasta. Artinya walaupun PT. PLN (Persero) sudah diprivatisasi tata kelolanya, tetapi PT.

PLN (Persero) tetap saja merupakan bagian dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN).

Menurut Undang-undang No. 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara, yang dimaksud dengan Badan Usaha Milik Negara adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian modalnya dimiliki oleh negara melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan. BUMN didirikan untuk melayani kepentingan umum dan mencari keuntungan dalam rangka mengisi kas negara. Pada beberapa BUMN di Indonesia, pemerintah telah melakukan perubahan mendasar pada kepemilikannya dengan membuat BUMN tersebut menjadi perusahaan terbuka yang sahamnya bisa dimiliki oleh publik.

Sejak tahun 2001 seluruh BUMN dikoordinasikan pengelolaannya oleh Kementerian BUMN, yang dipimpin oleh seorang Menteri Negara BUMN. Menurut Keputusan Menteri Keuangan RI No. 740/KMK/00/1989 tentang peningkatan efisiensi dan produktivitas BUMN yang dimaksud BUMN adalah badan usaha yang seluruh modalnya dimiliki negara (pasal 1 ayat 2a). Atau badan usaha yang tidak seluruh sahamnya dimiliki negara tetapi statusnya disamakan dengan BUMN, yaitu:

- a) BUMN yang merupakan patungan antara pemerintah dengan Pemerintah Daerah
- b) BUMN yang merupakan patungan antara pemerintah dengan BUMN yang lain.
- c) BUMN yang merupakan badan-badan usaha patungan dengan swasta nasional/ asing dimana negara memiliki saham mayoritas minimal 51%

BUMN tidaklah murni pemerintah 100% dan tidaklah murni bisnis 100%. Seberapa besar presentase masing-masing elemen itu disuatu BUMN tergantung pada jenis dan tipe BUMNnya. Apabila BUMN itu berbentuk Perjan maka unsur pemerintah lebih besar dari unsur bisnis, sedangkan untuk persero, unsur bisnisnya lebih dominan dari unsur pemerintah. Perum bisa dikatakan fifty-fifty. Lebih jelas mengenai klarifikasi dan ciri-ciri yang dimiliki BUMN, berdasarkan Inpres No. 17/1967 yang dikukuhkan dengan UU No. 9/1969 tentang bentuk-bentuk Perusahaan Negara, maka Perusahaan Negara dibedakan mejadi tiga macam, yaitu:

a. PERJAN/ Perusahaan Jawatan (*Departemental Agency*)

Perusahaan Jawatan (perjan) sebagai salah satu bentuk BUMN yang bergerak di bidang jasa da memiliki modal yang berasal dari negara. Besarnya modal Perusahaan Jawatan ditetapkan melalui APBN. Tujuannya untuk melayani kepentingan umum/masyarakat luas (*Public Service*). Ciri-ciri Perusahaan Jawatan antara lain sebagai berikut:

- a. Memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- b. Merupakan bagian dari suatu departemen pemerintah.
- c. Dipimpin oleh seorang kepala yang bertanggung jawab langsung kepada menteri atau dirjen departemen yang bersangkutan.
- d. Status pemimpin dan karyawannya adalan pegawai negeri sipil.
- e. Memperoleh fasilitas negara. (Kansil & Kansil, 2001:279)

Contoh perjan antara lain: Perusahaan jawatan kereta api dan jawatan penggadaan Sejak tahun 1991, perusahaan berubah status menjadi perusahaan umum, PJKA menjadi perumka dan perusahaan jawatan penggadaan berubah menjadi perum penggadaan.

b. PERUM/ Perusahaan Umum (*Public Corporation*)

Perusahaan milik negara yang menjalankan usahanya untuk kepentingan umum dan untuk memupuk keuntungan dan biasanya bergerak dibidang jasa vital (*public utilities*). Adapun ciri-ciri pokoknya adalah sebagai berikut:

- a) Bertujuan melayani kepentingan umum dan sekaligus untuk memupuk keuntungan.
- b) Bergerak dibidang jasa-jasa vital.
- c) Mempunyai nama dan kekayaan sendiri yang dipisahkan dari kekayaan negara.
- d) Dipimpin oleh suatu direksi.
- e) Pimpinan dan karyawan berstatus pegawai negeri.
- f) Laporan tahunan perusahaan terdiri dari laporan rugi/laba, neraca dan laporan perubahan modal disampaikan kepada pemerintah. (Kansil & Kansil, 2001:281)

Sedangkan misi PERUM berdasarkan PP NO. 13 tahun 1998 tentang Perum telah mengalami penyederhanaan yaitu untuk memupuk keuntungan dan menyelenggarakan kemanfaatan umum berupa barang dan jasa yang bermutu tinggi. Contoh Perusahaan Umum antara lain: Perum Pegadaian, Perum Perumahan Umum Nasional (Perumnas), Perum Peruri (Percetakan Negara RI), Perum Perhutani, Perum Damri, Perum Jasatirta, dan Perum Dinas.

c. PERSERO/ Perusahaan Perseroan (*Public/ State Company*)

Perusahaan negara yang menjalankan usaha untuk memupuk keuntungan. Maksud dan tujuan mendirikan persero ialah untuk menyediakan barang dan atau jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat dan mengejar keuntungan untuk meningkatkan nilai perusahaan. Adapun ciri-ciri pokoknya adalah:

- a. Tujuan utama memperoleh keuntungan
- b. Biasanya berbentuk PT.

- c. Modalnya berbentuk saham, dan seluruh modalnya milik pemerintah dalam bentuk saham-saham, tapi memungkinkan kerja sama pemilikan modal dengan pihak lain.
- d. Dipimpin oleh dewan direksi tidak mendapat fasilitas Negara
- e. Pimpinan dan karyawan berstatus sebagai pegawai swasta

Misi Persero telah mengalami penyederhanaan menurut PP No. 12 tahun 1998 tentang PT yaitu, menyediakan barang dan jasa bermutu tinggi dan berdaya saing kuat, pemupukan keuntungan dan dapat melaksanakan tugas khusus untuk menyelenggarakan fungsi kemanfaatan umum. Contoh perusahaan negara yang berbentuk perseroan (PT) antara lain: PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, PT. PP (Pembangunan Perumahan), PT. Pos Indonesia Tbk, PT. PLN Tbk, PT. GIA (Garuda Indonesia Airways), PT. PELNI, PT. Bank BNI, PT. Aneka Tambang, PT. KAI, dan lain-lain.

Dari ketiga bentuk Perusahaan negara tersebut, PT. Telkom dalam dalam hal ini termasuk dalam bentuk yang pertama karena PT. Telkom merupakan BUMN yang menjalankan usahanya di bidang pelayanan jasa yang bermutu tinggi dengan titik berat untuk memupuk keuntungan (*profit*) dan modalnya tebagi atas saham-saham untuk meningkatkan nilai perusahaannya.

2. Peranan BUMN

Dalam ketentuan Undang-undang No. 19 Tahun 2003 dan petunjuk-petunjuk Menteri Keuangan, jelas bahwa peranan BUMN sebagai wahana pembangunan (*Agent of development*) lebih menonjol daripada peranannya

sebagai perusahaan (*business entity*). Ada beberapa sebab mengapa BUMN lebih berperan sebagai wahana pembangunan daripada sebagai perusahaan:

- a. BUMN adalah alat vital yang efektif untuk melaksanakan pembangunan negara.
- b. Pemerintah selaku pemilik BUMN berwenang untuk memberikan penugasan apapun juga kepada BUMN.

Dalam melaksanakan pembangunan seringkali dirasakan perlu untuk melaksanakan proyek-proyek tertentu yang tidak terdapat dalam rencana pembangunan yang ditetapkan semula. (dalam Anoraga, 1995:6)

Pelaksanaan proyek ini kemudian diserahkan pelaksanaannya kepada BUMN yang sudah ada atau kepada BUMN yang khusus didirikan untuk melaksanakan proyek tersebut.

Menurut Riyanto (dalam Anoraga, 1995:6) fungsi dan peranan BUMN di negara kita agak unik, dilain pihak dituntut sebagai badan usaha pengembangan kebijaksanaan dan program-program pemerintah atau yang dikenal sebagai agen pembangunan, sedangkan di pihak lain harus tetap berfungsi sebagai usaha komersil biasa dan mampu berjalan dan beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip usaha yang sehat.

Peran BUMN dipertegas dalam UU No. 19 Tahun 2003 tentang BUMN khususnya pasal 12, yaitu:

1. Mendorong pertumbuhan ekonomi nasional
2. Memberikan nilai tambah ekonomi
3. Menyediakan pelayanan umum

4. Menjalankan perintisan usaha
5. Mendukung pengembangan UMKM.

Dari analisis diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa sebagai agen pembangunan, BUMN berperan mensejahterakan masyarakat. Dimana upaya mensejahterakan masyarakat diimplementasikan melalui peran-peran BUMN diatas.

3. Strategi Manajemen BUMN

Dalam era persaingan global, BUMN perlu lebih diberdayakan. Bentuk pemberdayaan tersebut dimaksudkan agar BUMN berkinerja lebih baik dan mampu bersaing dengan swasta baik di tingkat nasional maupun regional. Menurut Kantor Menteri Negara Pendayagunaan BUMN / Badan Pengelola BUMN, strategi dalam memberdayakan BUMN, dapat ditempuh melalui *management of change*, reformasi ataupun restrukturisasi baik pada sisi pemerintah dalam kedudukannya sebagai pemilik (prinsipal) maupun pada sisi BUMN sebagai pengelola usaha (agen).

Perlunya perubahan manajemen dalam hal ini adalah untuk menciptakan kesamaan visi, misi dan persepsi atas kegiatan dan sasaran usaha BUMN antara Menteri Negara Pendayagunaan BUMN selaku prinsipal dan manajemen BUMN sebagai agen akan berpengaruh positif terhadap pengurangan biaya agensi yang biasanya terwujud dalam bentuk *Cost of Monitoring* atau *Transaction Costs*.

Pertama, perubahan pada sisi pemerintah. Dalam hal ini, *attitude* birokrat dan kebijakan yang ditetapkan hendaknya mampu memfasilitasi kegiatan bisnis BUMN. Kondisi seperti ini dapat diwujudkan dalam bentuk:

1. Sikap aparat pemerintah untuk memperlakukan BUMN sebagai layaknya suatu 'korporasi'. Implementasinya dilaksanakan melalui penerapan lima prinsip dasar sebagai berikut:

- a. *Single and clear objective* (dalam hal ini profitisasi).
- b. Memberikan otoritas dan otonomi yang cukup.
- c. Menerapkan sistem monitoring yang efektif.
- d. Menerapkan sistem penghargaan dan hukuman yang jelas, dengan berlandaskan pada kriteria dan tolok ukur dimaksud di atas.
- e. Melepaskan BUMN dari beban atau ketergantungan terhadap Pemerintah, atau dengan kata lain menjadikan BUMN sebagai badan usaha yang mandiri.
- f. Mampu berperilaku sebagai *entrepreneur* (wirausaha).
- g. Meningkatkan kualitas SDM dan profesionalisme.
- h. Pengembangan sistem informasi manajemen yang handal.

Kedua, perubahan dari sisi BUMN. Perubahan dari sisi manajemen BUMN diwujudkan dalam bentuk pergeseran-pergeseran, yakni pergeseran dari *management by process* menuju *management by result*, pergeseran dari manajemen yang berorientasi produk menuju manajemen yang berorientasi pelanggan, atau pergeseran dari manajemen birokratis / komando menjadi manajemen partisipatif. (Tanri Abeng, 2000)

Selain itu, upaya reformasi menuju daya saing tinggi yang disertai dengan penerapan *governance* di tubuh BUMN diperlukan untuk memperbaiki kinerja dan kondisi-kondisi yang dirasakan menghambat perekonomian dan memperburuk keuangan Pemerintah. Menurut Deputy Menteri Negara BUMN Bidang Restrukturisasi dan Privatisasi dalam Seminar dan Lokakarya Nasional “Strategi Reformasi BUMN” Bisnis Indonesia & FE-UGM, ada alasan-alasan umum perlunya tindakan reformasi BUMN dan kendala reformasi BUMN.

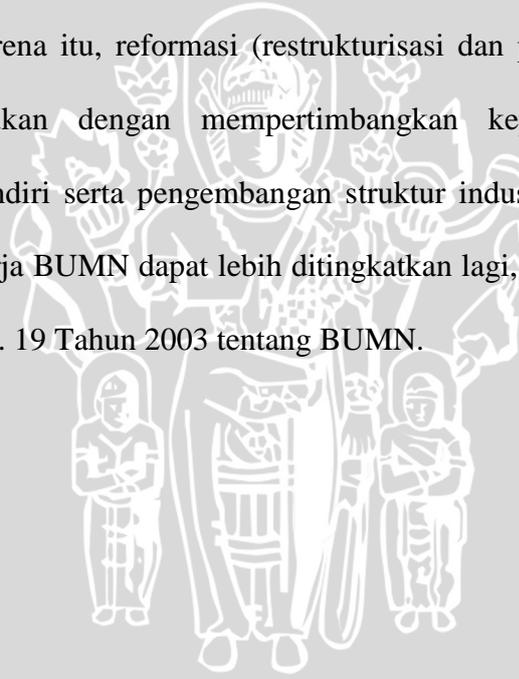
1. Alasan-alasan umum perlunya tindakan reformasi BUMN adalah :
 - a. Biaya produksi yang relatif tinggi menyebabkan tingkat laba yang yang dicapai menjadi rendah dan ketidakmampuan perseroan untuk membiayai perluasan usaha dari laba yang ditahan.
 - b. Keuangan Pemerintah menyebabkan investasi baru tidak dapat dibiayai dari APBN, baik melalui dana segar Pemerintah, maupun

proyek pemerintah yang dialihkan sebagai aset (PMP) serta adanya kebijakan nasional untuk mengurangi subsidi.

- c. Tidak banyak sumber daya baru yang dapat diharapkan dari sistem perbankan karena saat ini masih dalam proses *recovery*.
 - d. Kerjasama usaha yang selama ini dijalankan oleh BUMN, hanya memiliki peranan terbatas dan tidak dapat menggantikan restrukturisasi BUMN itu sendiri.
 - e. Dengan reformasi BUMN diharapkan tercipta peluang-peluang baru untuk investor swasta dalam negeri dan asing sehingga akan membantu mengembalikan kepercayaan investor dan dengan demikian akan memulihkan perekonomian dari resesi dan sekaligus juga menciptakan akses kepada modal, teknologi dan pasar.
2. Adapun kendala reformasi BUMN yang harus diatasi dalam pelaksanaan reformasi BUMN secara cepat, adalah:
- a. Kapasitas pasar modal saat ini tidak dapat menampung pelaksanaan privatisasi sejumlah besar BUMN melalui penawaran umum karena masih terbatasnya aliran dana dalam negeri dan investasi portofolio dari luar negeri.
 - b. Keterbatasan pengalaman dalam mengelola program reformasi yang sebesar ini. Sebagai contoh kegiatan perencanaan, penempatan karyawan dan pengoperasian dari badan-badan regulator yang baru tentu akan memerlukan waktu.

- c. Belum adanya kesamaan persepsi dalam upaya reformasi BUMN membutuhkan sosialisasi yang menyeluruh kepada stakeholder (Manajemen, karyawan, DPR-MPR, masyarakat dll).
- d. Kendala regulasi sektoral yang sering kali tidak sinkron tujuan reformasi BUMN.

Berdasarkan uraian di atas, jelas bahwa paradigma dan desain pengelolaan manajemen BUMN ke depan harus diubah. Penyebabnya adalah kultur lama tidak lagi sesuai dengan sistem dan struktur baru, sehingga perlu dilakukan penyesuaian. Oleh karena itu, reformasi (restrukturisasi dan privatisasi) BUMN mutlak perlu dilakukan dengan mempertimbangkan kepentingan negara, kebutuhan BUMN sendiri serta pengembangan struktur industri dan persaingan yang sehat. Agar kinerja BUMN dapat lebih ditingkatkan lagi, semua pihak harus konsisten pada UU No. 19 Tahun 2003 tentang BUMN.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai peningkatan pelayanan yang diusahakan oleh PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat di dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan kepada publik. Untuk memperoleh gambaran tersebut secara menyeluruh dan tuntas, maka haruslah melihat dari sisi penyelenggaraan jasa dalam hal ini PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat dan tidak terlepas pula peran serta publik dalam hal ini pelanggan dan calon pelanggan ikut memberikan kontribusi mengenai opini tentang pelayanan yang diberikan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat.

Berkaitan dengan hal tersebut di atas, maka peneliti memilih penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Tujuan penelitian deskriptif adalah untuk membuat pencandraan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta - fakta dan sifat - sifat populasi atau daerah tertentu. (Suryabrata, 1983:19)

Hal senada mengenai penelitian deskriptif juga diungkapkan oleh Nazir (1985:52), yaitu :

“Metode penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian status kelompok manusia, suatu obyek, suatu situasi dan kondisi, suatu pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa mendatang. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta - fakta, serta hubungan antara fenomena yang diselidiki.”

Karena dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif maka akan digunakan pendekatan kualitatif, sebagaimana disebutkan Moleong (2001:23).

Penelitian kualitatif deskriptif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata - kata tertulis maupun lisan dari perilaku orang - orang yang akan diamati.

Sedangkan menurut Krik dan Miller sebagaimana dikutip oleh Moleong (2001:2), bahwa, pendekatan kualitatif merupakan tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundametal bergantung dari pengamatan pada manusia baik dalam kawasannya maupun dalam peristilahannya. Oleh karena itu dalam penelitian ini hanya akan menggambarkan dan menganalisa fenomena - fenomena dan fakta - fakta.

Berdasarkan urain tersebut dapat ditunjukan bahwa penelitian deskriptif ini berusaha menggambarkan keadaan objek peneltian berdasarkan data dan fakta serta berusaha untuk menghubungkan kejadian - kejadian / gejala - gejala yang ada di lingkungan objek peneltian sekaligus menganalisisnya berdasarkan konsep - konsep yang telah dikembangkan sebelumnya sehingga memudahkan peneliti untuk menjelaskan segala permasalahan yang ada.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian sangat penting artinya dalam usaha menemukan batas penelitian. Pada dasarnya penelitian kualitatif tidak dimulai dari sesuatu yang kosong, tetapi dilakukan berdasarkan persepsi seseorang terhadap adanya suatu masalah dan masalah inialih yang dalam penelitian kualitatif dinamakan fokus.

(Moleong, 2001:62)

Menurut Moleong (2001: 237) penentuan fokus suatu penelitian memiliki 2 (dua) tujuan yaitu :

“**Pertama**, penetapan fokus membatasi studi yang berarti bahwa dengan adanya fokus penentuan tempat penelitian menjadi lebih layak dan **Kedua**, penentuan fokus secara efektif menetapkan kriteria inklusi - eksklusi untuk menyaring informasi yang mengalir masuk, mungkin data cukup menarik tetapi jika dipandang tidak relevan data itu tidak akan dihiraukan.”

Jadi, fokus adalah masalah yang menjadi pusat perhatian penelitian yang dapat dijadikan sebagai “wilayah pelaksanaan” peneliti sehingga peneliti dapat secara efektif menjaring data dan informasi berdasarkan kriteria - kriteria inklusi - eksklusi yang pada akhirnya dapat menghindarkan pengambilan data yang tidak relevan dengan fokus penelitian. Adapun fokus penelitian ini adalah :

- I. Upaya yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan yang meliputi :
 1. Bidang Kepegawaian :
 - a. Meningkatkan Kualitas Pegawai
 - b. Pembinaan Disiplin Pegawai
 - c. Pemeliharaan Kesejahteraan Pegawai
 2. Bidang Pemenuhan Tenaga Listrik
 3. Bidang Pelayanan
- II. Kendala apa yang dihadapi PT. PLN (Persero) Area dan Pelayanan Jaringan Surabaya dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggan, yaitu:
 - a. Faktor Internal
 - b. Faktor Eksternal

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat sebagai salah satu BUMN penyedia layanan publik yang berupa penyaluran sumber tenaga listrik. Sedangkan situs penelitian adalah tempat dimana peneliti dapat menangkap keadaan yang sebenarnya dari objek yang diteliti. Sehubungan dengan hal itu maka yang menjadi situs penelitian data, penelitian ini adalah bagian dari SDM dan Unit Pelayanan Pelanggan serta loket - loket pelayanan keuangan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat.

D. Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan 2 (dua) jenis data, yaitu :

1. Data primer : Data yang diperoleh langsung dari sumber aslinya, yaitu instansi/perusahaan yang menjadi objek penelitian yang berupa kata - kata dan tindakan dari informan maupun dari suatu peristiwa atau kejadian. Dalam hal ini peneliti juga memwancarai informan baik dari pelanggan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat maupun pegawai atau *stakeholders* yang terkait dalam penelitian ini.
2. Data sekunder : Data yang diperoleh/dikumpulkan dari sumber - sumber yang telah ada, yang berupa dokumen - dokumen, laporan - laporan dan arsip -arsip lain yang relevan. Data sekunder ini yang menurut Moeleong (2001 : 113-114) bisa berasal dari sumber - sumber tertulis (buku dan majalah ilmiah, arsip, dokumen pribadi dan dokumen resmi), sumber sumber berupa gambar yaitu foto dan sumber yang berupa data statistik.

Sedangkan yang menjadi sumber data dalam penelitian nanti adalah peristiwa atau kejadian yang berkaitan dengan fokus penelitian serta informan - informan atau kejadian yang ada di PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat. Informan dalam hali ini adalah prang yang mengetahui persis tentang permasalahan yang akan diteliti, sehingga dalam penelitian ini nanti yang menjadi informan adalah bagian SDM, Supervisor Pelayanan Pelanggan, para pegawai PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat. Peneliti juga menggunakan sumber data berupa buku, majalah ilmiah, arsip, dokumen resmi serta hasil penelitian terdahulu yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Wawancara : pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan tanya - jawab langsung secara lisan dengan informan penelitian, seperti pelanggan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat, pegawai PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat dan termasuk *stakeholders* terkait yang dipandu dengan pedoman wawancara agar pertanyaan yang diajukan peneliti nanti tidak keluar dari tema penelitian.
2. Observasi : pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap objek - objek yang diteliti di lapangan. Dalam hal ini, peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap kegiatan pelayanan di kantor PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat.

3. Dokumentasi : pengumpulan data melalui penggunaan sumber - sumber tertulis yang berupa buku, majalah, buletin, laporan - laporan penelitian terdahulu, arsip - arsip perusahaan dan sumber tertulis lainnya yang relevan.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian disini dimaksudkan sebagai alat mengumpulkan data seperti test pada penelitian kualitatif. (Moleong, 2001 : 121). Ada dua instrumen penelitian yang digunakan disini, yaitu :

1. Instrumen penelitian utama : peneliti sendiri dengan menggunakan panca inderanya melakukan pengumpulan data dengan berbagai tekniknya. Terkait dengan peneliti sebagai instrumen utama penelitian. (Moleong, 2001:121), menyatakan bahwa kedudukan peneliti dalam penelitian kualitatif cukup rumit, ia sekaligus merupakan perencanaan, pelaksanaan, pengumpulan data, analisis, penafsir data dan pada akhirnya ia menjadi pelopor hasil penelitiannya.
2. Instrumen penelitian penunjang , yaitu :
 - a. Panduan wawancara berupa daftar/rangkaian pertanyaan yang disusun peneliti untuk memudahkan dan mengarahkan tanya jawab agar tidak keluar dari tema penelitian.
 - b. Catatan lapangan (Moleong, 2001:153) menyatakan bahwa catatan lapangan adalah catatan tertulis tentang apa yang didengar, dilihat, dialami dan difikirkan dalam rangka pengumpulan data dan refleksi terhad data dalam penlitian kualitatif. Jadi, catatan

lapangan disini adalah catatan/tulisan yang dibuat oleh peneliti saat mengadakan pengamatan, wawancara, dokumentasi dan saat menyasikan/elihat kejadian - kejadian tertentu di PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat.

G. Analisis Data

Moleong (2001: 103) menyatakan bahwa analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengumpulkan data kedalam pola, katagori dan satuan uraian dasar, sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja, seperti yang disarankan oleh data

Untuk analisa data, penulis menggunakan analisa data kualitatif yang oleh Nawawi (1992: 9) diartikan dengan :

analisa yang tidak menggunakan perhitungan statistik, akan tetapi menggunakan pemikiran logis untuk menggambarkan, menjelaskan dan menguraikan secara mendalam tentang keadaan yang sebenarnya, kemudian menarik suatu kesimpulan sehingga didapat suatu penyelesaian masalah yang memuaskan.

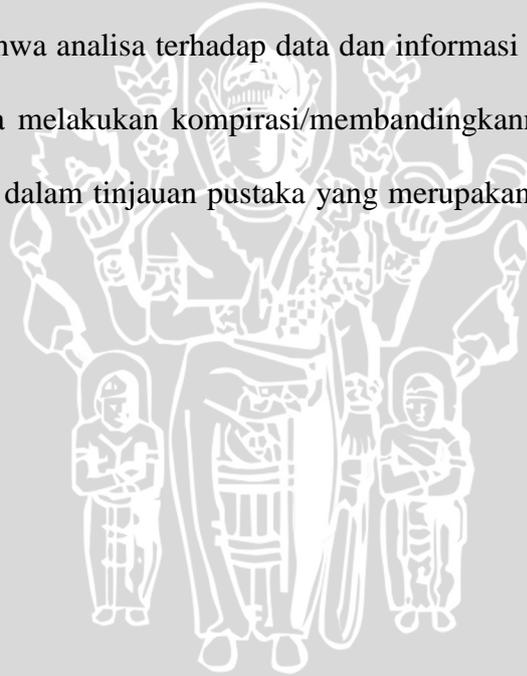
Tahap - tahap/alur kegiatan analisis data disini mengacu pada yang dikemukakan Miles dan Huberman dalam Moleong (2001: 190) bahwa analisis data terdiri tiga alur kegiatan, yaitu :

reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Tetapi sebelum dilakukan tiga alur analisis tersebut, dilakukan analisis pendahuluan, yaitu pengumpulan data. Sedangkan rincian dari setiap alur kegiatan tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Pengumpulan data
- b. Reduksi data : proses pemilihan, pemusatan perhatian dan peyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan - catatan tertulis di lapangan. Reduksi merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan - kesimpulan akhirnya dapat ditarik.

- c. Penyajian data sebagai sekumpulan informasi yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.
- d. Penarikan kesimpulan/verifikasi, data yang telah diperoleh di lapangan dan disajikan sedemikian rupa kemudian dilakukan penafsiran/analisis terhadap data tersebut untuk memperoleh hasil sebenarnya dengan menggunakan metode tertentu.

Dengan demikian, dalam penelitian kualitatif ini analisis datanya akan lebih banyak didominasi oleh kata, kalimat serta jarang sekali menggunakan data yang berupa angka. Meskipun demikian, hal ini tidak menutup kemungkinan ditampilkannya tabel untuk menudukung kelengkapan dan kevalidan data. Perlu ditambahkan disini bahwa analisa terhadap data dan informasi hasil penelitian ini dilakukan dengan cara melakukan kompirasi/membandingkannya dengan uraian yang telah dipaparkan dalam tinjauan pustaka yang merupakan kondisi ideal dari pelayanan publik.



BAB IV

Hasil Penelitian dan Pembahasan

A. Gambaran Umum PT. PLN (Persero)

1. Sejarah Singkat PT. PLN (Persero)

PT. PLN (Persero) adalah salah satu instansi pemerintah yang bernaung di bawah Departemen Pertambangan dan Energi, yang mengemban tugas utama yaitu memberi pelayanan pada masyarakat di bidang jasa kelistrikan. Dari tugas yang diemban ini, diharapkan PT. PLN (Persero) dapat berperan secara aktif di dalam pencapaian tujuan pembangunan dewasa ini.

Sejarah listrik untuk kemanfaatan umum mulai ada pada saat Perusahaan Swasta Belanda yaitu NV. NIGN yang semula bergerak di bidang gas, terus memperluas usahanya di bidang kelistrikan untuk kemanfaatan umum. Dengan menyerahkannya Pemerintah Belanda kepada Jepang maka Perusahaan Listrik dan Gas beserta personilnya diambil alih oleh Jepang. Setelah Proklamasi Kemerdekaan RI, dilakukan penyerahan Perusahaanperusahaan Listrik dan Gas kepada Pemerintah Republik Indonesia. Kemudian dengan peraturan Pemerintah Nomor 1 Tahun 1945 tertanggal 27 Oktober 1945 dibentuk Jawatan Listrik dan Gas Sumatera, Jawa dan Madura di bawah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga (kemudian tanggal 27 Oktober ditetapkan sebagai Hari Listrik Nasional dengan Keputusan Menteri Pertambangan dan Energi RI Nomor 1134/34.MPE/1992).

Peraturan Pemerintah Nomor 18 tahun 1959 tentang "Penentuan Perusahaan Listrik dan atau Gas milik Belanda yang dikenakan Nasionalisasi"

dimana semua Perusahaan yang ada di wilayah Indonesia dinyatakan menjadi Perusahaan-perusahaan dari Perusahaan Listrik Negara (PLN), antara lain Perusahaan Listrik "ANIEM", N.V.C.A Kantor Pusat Surabaya. Berdasarkan Keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan Tenaga Nomor : Menti.16/I/20 tanggal 20 Mei 1961 diantaranya disebutkan di daerah-daerah, dibentuk daerah EXPLOITASI yang terdiri dari 10 Daerah Exploitasi Listrik Umum (pembangkit dan distribusi) dimana untuk wilayah Jawa Timur adalah Exploitasi Exploitasi IX yang melaksanakan fungsi pembangkitan dan pendistribusian tenaga listrik.

Pada tanggal 20 Oktober 1973, berdasarkan Keputusan Direksi PLN Nomor 054/DIR/73 nama PLN Exploitasi diubah menjadi PLN Distribusi I/Pembangkitan I, dan kemudian pada tanggal 25 Februari 1976 diubah menjadi PLN Wilayah XII berdasarkan Keputusan Direksi PLN Nomor 012/DIR/1976. Selanjutnya, sejak tanggal 3 Juli 1982 dengan Keputusan Direksi Nomor 042/DIR/1982 nama PLN Wilayah XII diubah lagi menjadi PLN Distribusi Jawa Timur dengan tugas dan tanggung jawab mengelola pendistribusian tenaga listrik di Jawa Timur sampai dengan saat ini. Sejalan dengan kebijakan restrukturisasi sektor ketenaga-listrikan sebagaimana tertuang dalam Keputusan Menteri Koordinator Bidang Pengawasan Pembangunan dan Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 39/KEP/MK.WASPAN/9/1998 serta kebijakan PT. PLN (Persero) Kantor Pusat tentang PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur diarahkan kepada *strategic business unit* atau *investment centre*.

Seiring dengan hal tersebut dan dalam rangka optimasi *Corporate Gain* dan penyusunan organisasinya berdasarkan *Value Chain*, sehingga tugas pokok

dan susunan seperti yang telah ditetapkan dengan Keputusan Direksi Perusahaan Umum Listrik Negara Nomor 154.K/023/DIR/1993 perlu disempurnakan lagi disertai perubahan status dan nama menjadi PT. PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jawa Timur, yang tertuang pada Keputusan Direksi PT. PLN (Persero) Nomor 26.K/010/DIR/2001 tanggal 20 Februari 2001. Keputusan Direksi PT. PLN (Persero) No.120.K/010/2002 tanggal 27 Agustus 2002 tentang Nama Unit Bisnis di lingkungan PT. PLN (Persero) yang intinya Organisasi dengan status unit Bisnis hanya untuk anak Perusahaan PT. PLN (Persero), sedangkan PLN Jawa Timur menjadi PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur. Berdasarkan Keputusan Direksi PT. PLN (Persero) nomor 012.K/010/DIR/2003 tanggal 16 Januari 2003, dengan susunan organisasi :

- I. General Manager
- II. Bidang yang terdiri atas :
 1. Perencanaan
 2. Distribusi
 3. Niaga
 4. Keuangan
 5. Sumber Daya Manusia dan Organisasi
 6. Komunikasi, Hukum dan Administrasi
 7. Audit Internal.

Keadaan sekarang PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur telah berhasil melayani 6.012.656 pelanggan, dengan pemakaian energi listrik rata-rata 1.152.907.858 kWh, dengan pendapatan rata-rata 0,6 Triliyun per bulan, 92,77%

terdiri dari kelompok rumah tangga yang memberikan kontribusi pendapatan sebesar 35,13%, sedangkan industri yang berjumlah 0,18% memberikan pendapatan sebesar 46,83%, daya tersambung sebesar 7.568.614.221 va, pemakaian energi Jawa Timur pada siang hari tertinggi 2.210 MW dan pada malam hari 2.791 MW, beban terendah pada siang hari 933 MW dan pada malam hari 2.151 MW. Dikelola oleh 4010 orang pegawai di PLN Distribusi dan 17 Area Pelayanan, 1 Area Pengatur Distribusi, 108 Unit Pelayanan PTR, 81 Unit Kantor Jaga, 1715 Unit *Payment Point*. Sedangkan sarana kelistrikan terdiri dari jaringan tegangan menengah 27.756,6 Kms, jaringan tegangan rendah 49.953,5 Kms, pelanggan daerah pelayanan PT. PLN (Persero) distribusi Jawa Timur dengan luas 47.922 km² yang terdiri dari 29 kabupaten, 9 Kota, 607 kecamatan, 8402 desa. Tingkat kebocoran sebesar 12,54%, berhasil dikembalikan atas energi yang dipakai secara ilegal berkat Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) rata-rata Rp. 2 Milyar per bulan.

2. Lambang PT. PLN (Persero)

Gambar 2

Lambang PT. PLN (Persero)



Keterangan :

a. Bidang Persegi Panjang Vertikal

Menjadikan bidang dasar bagi elemen-elemen lambang lainnya, melambangkan bahwa PT PLN (Persero) merupakan wadah atau organisasi yang terorganisir dengan sempurna. Berwarna kuning untuk menggambarkan pencerahan bagi kehidupan masyarakat. Kuning juga melambangkan semangat yang menyala-nyala yang dimiliki tiap insan yang berkarya di perusahaan ini.

b. Petir atau kilat

Melambangkan tenaga listrik yang terkandung di dalamnya sebagai produk jasa utama yang dihasilkan oleh perusahaan. Selain itu petir pun mengartikan kerja cepat dan tepat para insan PT. PLN (Persero) dalam memberikan solusi terbaik bagi para pelanggannya. Warnanya yang merah melambangkan kedewasaan PLN sebagai perusahaan listrik pertama di Indonesia dan kedinamisan gerak laju perusahaan beserta tiap insan perusahaan serta keberanian dalam menghadapi tantangan perkembangan jaman.

c. Tiga Gelombang

Memiliki arti gaya rambat energi listrik yang dialirkan oleh tiga bidang usaha utama yang digeluti perusahaan yaitu pembangkitan, penyaluran dan distribusi yang seiring sejalan dengan kerja keras para insan PT. PLN (Persero) guna memberikan layanan terbaik bagi pelanggannya. Diberi warna biru untuk menampilkan kesan konstan (sesuatu yang tetap) seperti halnya listrik yang tetap di perlukan dalam kehidupan manusia. Disamping itu biru juga melambangkan

keandalan yang dimiliki insan-insan perusahaan dalam memberikan layanan terbaik bagi para pelanggan.

3. Kegiatan Usaha

Sesuai Undang - undang No.30 tahun 2009 tentang ketenagalistrikan dan berdasarkan Anggaran Dasar Perusahaan, berikut adalah rangkaian kegiatan usaha Perusahaan:

1. Menjalankan usaha penyediaan tenaga listrik yang mencakup:
 - a. Pembangkitan tenaga listrik.
 - b. Penyaluran tenaga listrik.
 - c. Distribusi tenaga listrik.
 - d. Perencanaan dan pembangunan sarana penyediaan tenaga listrik.
 - e. Pengembangan penyediaan tenaga listrik.
 - f. Penjualan tenaga listrik kepada pelanggan
2. Menjalankan usaha penunjang tenaga listrik yang mencakup:
 - a. Konsultasi ketenagalistrikan.
 - b. Pembangunan dan pemasangan peralatan ketenagalistrikan.
 - c. Pengembangan teknologi peralatan yang menunjang penyediaan tenaga listrik.
3. Kegiatan - kegiatan lainnya mencakup:
 - a. Kegiatan pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya alam dan sumber energi lainnya untuk kepentingan tenaga listrik.
 - b. Pemberian jasa operasi dan pengaturan (*dispatcher*) pada pembangkitan, transmisi, distribusi serta retail tenaga listrik.

- c. Kegiatan perindustrian perangkat keras dan lunak di bidang ketenagalistrikan dan peralatan lain terkait dengan tenaga listrik.
 - d. Kerjasama dengan pihak lain atau badan penyelenggara bidang ketenagalistrikan baik dari dalam maupun luar negeri di bidang pembangunan, operasional telekomunikasi dan informasi terkait dengan ketenagalistrikan.
 - e. Usaha jasa ketenagalistrikan.
4. Kegiatan Riset dan Penunjang

Kegiatan yang dilakukan oleh satuan organisasi penunjang mencakup:

- a. PT. PLN (Persero) Pusat Pendidikan dan Latihan yang bertugas untuk menyelenggarakan berbagai pendidikan dan latihan dibidang teknik, manajemen, keuangan, dan administrasi umum.
- b. PT. PLN (Persero) Jasa Enjiniring yang bertugas untuk memberikan dukungan dalam studi kelayakan, desain dan supervisi konstruksi sarana penyediaan tenaga listrik.
- c. PT. PLN (Persero) Penelitian dan Pengembangan Ketenagalistrikan yang bertugas untuk memberi dukungan dalam standarisasi, kalibrasi dan pengujian peralatan listrik seta instrumen lainnya.
- d. PT. PLN (Persero) Jasa sertifikasi yang bertugas untuk memberikan dukungan dalam sertifikasi produk peralatan listrik, sistem manajemen mutu dan lingkungan bidang ketenagalistrikan serta kelalaian instalasi tenaga listrik dan tera meter.

- e. PT. PLN (Persero) Jasa Manajemen Konstruksi yang bertugas untuk memberikan dukungan dan manajemen konstruksi lapangan untuk konstruksi dan layanan perbaikan terutama di sektor kelistrikan.
- f. PT. PLN (Persero) Jasa dan Produksi yang bertugas untuk memberikan dukungan terhadap produksi dan layanan perbaikan terutama di sektor kelistrikan.

Dari kegiatan usaha PT. PLN (Persero) di atas, maka penulis dapat menginterpretasikan bahwa bertujuan agar listrik yang dilahirkan di seluruh wilayah Indonesia dapat dirasakan manfaatnya secara merata oleh masyarakat kurun waktu yang bertahap serta secara berkesinambungan.

4. PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat

PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat terletak di Jl. Raya Taman No. 48-D Sepanjang, Sidoarjo. Menjalankan aktivitas usaha jasa pelayanan kelistrikan mempunyai komitmen dalam memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan. Untuk meyakinkan bahwa dalam melaksanakan proses bisnisnya mengikuti persyaratan Standar Internasional. PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat menerapkan pedoman mutu merupakan penjabaran secara rinci terhadap persyaratan - persyaratan yang terdapat pada standar Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008 dan merupakan pedoman bagi manajemen dalam melayani pelanggan.

Energi listrik yang dijual kepada pelanggan dibagi menjadi beberapa golongan tarif sebagai berikut :

1. Tarif S (sosial) untuk pemakaian kegiatan sosial
2. Tarif R (rumah tangga) untuk pemakaian kegiatan rumah tangga
3. Tarif B (bisnis) untuk pemakaian kegiatan bisnis/usaha
4. Tarif I (industri) untuk pemakaian kegiatan industri
5. Tarif P (publik) untuk pemakaian kegiatan perkantoran pemerintah dan penerangan jalan umum (PJU)
6. Tarif multiguna / JBTS (Jual Beli Tenaga Listrik Secara Terbatas) untuk pemakaian kegiatan yang bersifat sementara/tertentu
7. Tarif Produk Pemasaran tahun 2005 meliputi :
 - Menyala R450 dan R900
 - Bersinar
 - Layanan daya max
8. Tarif premium SAR 07 - JT
9. Tarif B to B untuk pasang baru tambah daya dar 6.600 VA keatas
10. Tarif T untuk produk Pra Bayar (LPB)

Visi dari PT. PLN (Persero) dan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat adalah diakui sebagai perusahaan kelas dunia yang bertumbuh - kembang, unggul dan terpercaya dengan bertumpu pada kemampuan potensi insani. Untuk motto dari PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat sendiri adalah “BERDIKARI”, yaitu :

BER : BERSih dari pungutan liar

DI : Disiplin

K dan A : Konsiten dan Andal dalam dalam mengatasi masalah

R dan I : *Responsive dan Intelligence*

Sedangkan misi dari PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat adalah sebagai berikut :

- a. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi
- b. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain terkait yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, pegawai dan pemilik saham
- c. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat
- d. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

Sesuai dengan visi dan misi serta motto diatas maka PT. PLN (Persero) yang merupakan satu-satunya penyedia jasa tenaga listrik berusaha mempersiapkan diri dalam menyongsong era pasar bebas yang semakin dekat. Yang mana dalam era pasar bebas tersebut terjadi persaingan yang ketat diantara BUMN yang ada sehingga dengan semakin ketatnya persaingan tersebut menuntut PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat untuk terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

5. Tujuan Didirikannya PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat

- a. Menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum sekaligus memupuk keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan perusahaan.
- b. Mengusahakan penyediaan tenaga listrik dalam jumlah dan mutu yang memadai dengan tujuan untuk :

meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata serta mendorong peningkatan kegiatan ekonomi. mengusahakan keuntungan agar dapat membiayai pengembangan penyediaan tenaga listrik untuk melayani kebutuhan masyarakat.

- c. Merintis kegiatan-kegiatan usaha penyediaan tenaga listrik
- d. Menyelenggarakan usaha lain yang menunjang usaha penyediaan tenaga listrik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

6. Tugas Pokok dan Fungsi Tiap Bagian PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat, yaitu :

1. Bagian Pemasaran

Bertanggung jawab dalam penyusunan rencana penjualan dan pengembangan usaha sesuai dengan potensi dan kemampuan yang ada, serta pelaksanaan kegiatan pelayanan khusus yang diprioritaskan kepada pelanggan-pelanggan potensial untuk menjamin terciptanya peningkatan kepuasan pelanggan potensial. Untuk melaksanakan tanggungjawab sebagaimana disebutkan diatas, bagian pemasaran mempunyai fungsi:

- a. Menyusun data potensi pasar, rencana penjualan serta perkiraan pendapatan di daerah kerja Area Pelayanan dan Jaringan maupun dimasing-masing unit asuhannya.
- b. Mempersiapkan dan melaksanakan pengembangan usaha baru sesuai dengan program yang telah ditetapkan.
- c. Memonitor dan melakukan analisa atas pemakaian energi pada pelanggan - pelanggan potensial (PMTT)

2. Bagian Niaga

Bertanggung jawab dalam kegiatan pelayanan pelanggan, administrasi pelanggan pembuatan tagihan listrik dan pengendalian pendapatan untuk menjamin peningkatan pelayanan dan peningkatan pendapatan. Untuk melaksanakan tanggung jawab sebagaimana disebutkan diatas, bagian niaga mempunyai fungsi:

- a. Melaksanakan pengawasan terhadap kegiatan pelayanan pelanggan / calon pelanggan.
- b. Menyusun dan memelihara Data Induk Pelanggan (DIL) dan Data Induk Saldo (DIS)
- c. Mengawasi kegiatan pencatatan meter dan melaksanakan pembinaan dalam rangka meningkatkan kualitas hasil pembacaan meter
- d. Melaksanakan dan memonitor proses pengolahan data dalam rangka pembuatan tagihan listrik sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang ada.

3. Bagian Distribusi

Bertanggung jawab dalam perencanaan dan pembangunan jaringan distribusi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan pengembangan sistem, merencanakan dan melaksanakan pengoperasian jaringan distribusi untuk menjamin kontinuitas pelayanan dengan mutu dan keandalan yang memadai, serta mengoptimalkan pelaksanaan pemeliharaan dan pengaturan jaringan distribusi agar dicapai perusahaan energi yang efisien. Untuk melaksanakan

tanggung jawab sebagaimana disebutkan diatas, bagian distribusi mempunyai fungsi :

- a. Menyusun rencana dan melaksanakan pembangunan jaringan untuk melayani pelanggan dan pengembangan sistem
- b. Menyusun SOP (Standart Operasional Pekerjaan) dan mengatur pengoperasian jaringan distribusi
- c. Menyusun rencana pemeliharaan dan melaksanakan pemeliharaan jaringan distribusi
- d. Mengolah aset jaringan distribusi dan menyusun data induk jaringan

4. Bagian Keuangan

Bertanggung jawab dalam pencatatan dan pembukuan aset, perencanaan dan pengendalian anggaran dan pendapatan dengan prosedur administrasi dan akuntansinya, untuk menjamin pengelolaan pendapatan dan anggaran yang efektif dan efisien guna peningkatan kinerja keuangan. Untuk melaksanakan tanggung jawab sebagaimana disebutkan diatas, bagian keuangan mempunyai fungsi:

- a. Melaksanakan pencatatan dan pembukuan aset
- b. Melaksanakan pengawasan dan pengendalian pendapatan serta mengadakan rekonsiliasi dengan fungsi terkait
- c. Menyusun RAO / UAI sesuai dengan jadwal dan pedoman yang ada
- d. Mengatur dan melaksanakan pengawasan atas penggunaan anggaran investasi maupun operasi

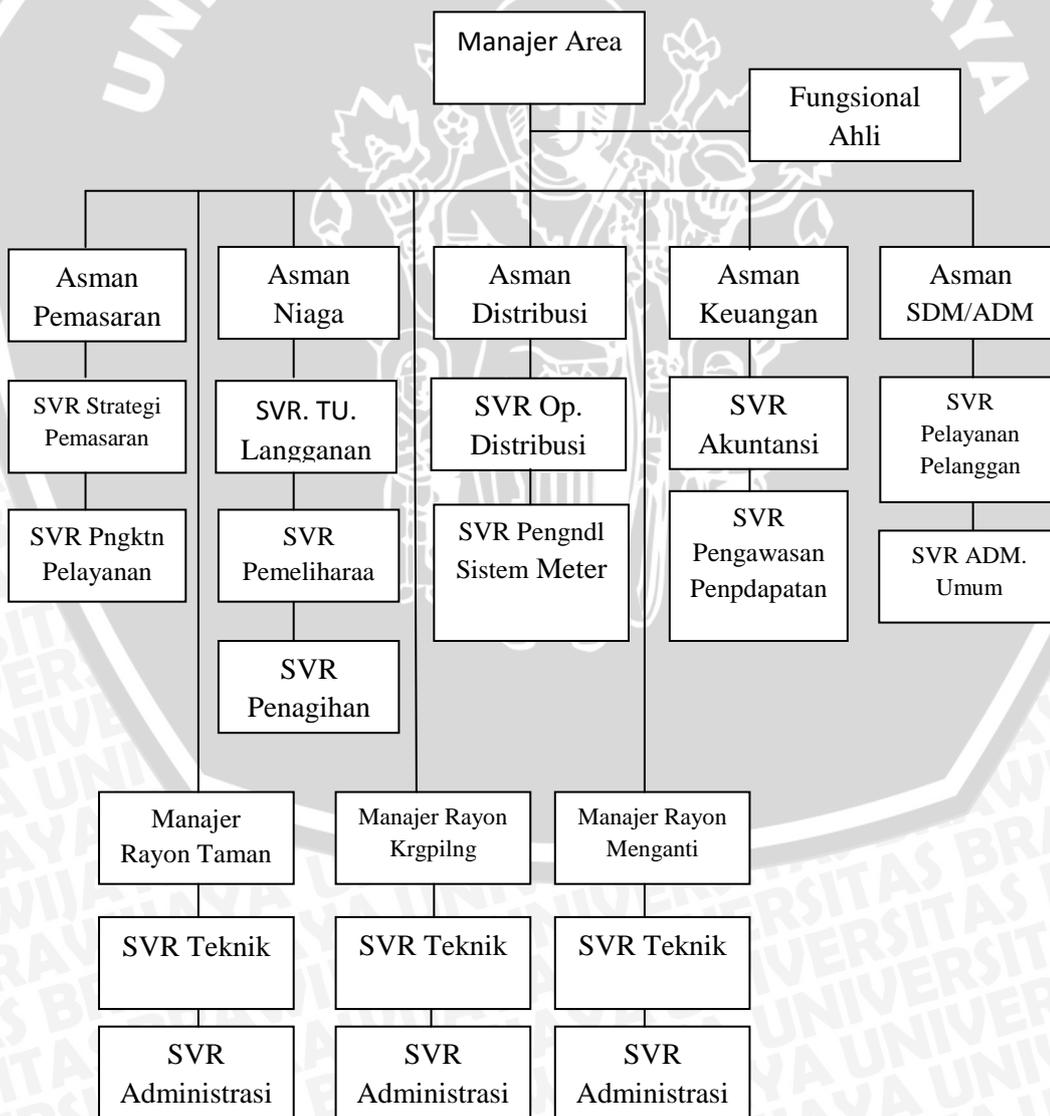
- e. Mengatur dan mengendalikan likuiditas keuangan secara optimal
 - f. Melaksanakan supervisi tentang keuangan dan akuntansi terhadap unit usahanya
 - g. Menyusun laporan keuangan serta melaksanakan analisa dan evaluasi untuk merumuskan upaya perbaikannya
 - h. Menyusun laporan sesuai bidang tugas bagian keuangan
5. Bagian SDM dan Administrasi

Bertanggung jawab dalam pengembangan dan administrasi sumber daya manusia, pengolahan kegiatan kesekretariatan dan umum untuk menjamin kelancaran operasional, serta melaksanakan kegiatan kehumasan dan pemberdayaan lingkungan. Untuk melaksanakan tanggung jawab sebagaimana disebutkan diatas, bagian SDM dan administrasi mempunyai fungsi:

- a. Mencatat dan melaksanakan inventarisasi fasilitas kantor serta menyusun rencana dan melaksanakan pemeliharaan
- b. Melaksanakan administrasi kepegawaian, membuat perhitungan dan melaksanakan pembayaran hak-hak pegawai sesuai dengan ketentuan yang ada
- c. Menyusun dan memelihara data induk kepegawaian serta melaksanakan monitoring dan evaluasi SDM
- d. Melaksanakan pembinaan SDM serta menyusun rencana pengembangan SDM
- e. Merencanakan dan mengelola kegiatan kesekretarian, umum dan khusus

- f. Mengatur menyelesaikan masalah hukum yang terkait dengan masalah kedinasan, baik dilingkungan internal maupun eksternal
- g. Mengatur dan melaksanakan program kehumasan dan pemberdayaan lingkungan
- h. Menyusun laporan sesuai bidang tugas bagian SDM dan Administrasi

Gambar 3 :
Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat



Sumber Struktur Perusahaan : PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat

PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat melayani masyarakat yang berada di wilayah Surabaya Barat. Untuk wilayah Surabaya barat sendiri terdapat 4 Unit/Rayon di wilayah Kabupaten Sidoarjo, Gresik dan Kodya Surabaya. Sampai bulan Mei 2012 PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat memiliki 113 pegawai dengan perrincian 69 untuk jumlah di induk perusahaan dan 44 untuk jumlah di 3 Unit/Rayon pelayanan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2
Unit/Rayon
PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat
Tahun 2009

No.	Rayon atau Ranting	Jumlah Pegawai
1.	Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat	69
2.	Unit Pelayanan dan Jaringan Taman	17
3	Unit Pelayanan dan Jaringan Karang Pilang	15
4.	Unit Pelayanan dan Jaringan Menganti	12
	JUMLAH	113

Sumber : Buku Kepegawaian 2012 PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah pegawai yang paling banyak adalah di daerah Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat yang berjumlah 69 pegawai dan yang paling sedikt adalah di Unit Pelayanan Menganti

yang berjumlah 12 pegawai. Jumlah pegawai di tiap unit memang tidak sama, hal tersebut disesuaikan dengan luas wilayah atau area dan jumlah pelanggannya. Jumlah pegawai di atas adalah jumlah pegawai yang berstatus tetap PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat, tidak termasuk teknisi lapangan dan pegawai yang berada di bagian *customer services*, karena pegawai - pegawai tersebut adalah tenaga *outsourcing* dengan status kontrak.

Tingkat pendidikan pegawai PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat juga bervariasi, mulai dari SMP (Sekolah Menengah Pertama) hingga Strata 2 (S2). Dengan mengetahui tingkat pendidikan setiap pegawai, maka hal tersebut akan memudahkan perusahaan untuk menetapkan posisi dan jabatan yang sesuai dengan kualitas masing - masing. Berikut ini adalah tabel jumlah pegawai PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat sesuai dengan tingkat pendidikan yang dimiliki oleh setiap pegawai :

Tabel 3
Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan
Bulan Mei 2012

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	STRATA 3	0
2	STRATA 2	4
3	STRATA 1	34
4	D3	18
5	D2	0
6	D1	12

7	SMA	40
8	SMP	5
	JUMLAH	113

Sumber : Buku Kepegawaian PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat

Dari data diatas dapat diketahui tingkat pendidikan tertinggi pegawai PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat adalah Strata 2 (S2) yang berjumlah 4 pegawai sedangkan yang terendah adalah tingkat pendidikan SMP sebanyak 5 pegawai. Tingkat pendidikan terbanyak pegawai PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat adalah SMA sebanyak 40 pegawai. PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat juga memberi kesempatan kepada para pegawai yang ingin melanjutkan ke tingkat pendidikan yang lebih tinggi, selama itu tidak mengganggu tugasnya. Tetapi untuk pegawai yang ingin melanjutkan pendidikannya ke tingkat lebih tinggi tidak menjadi tanggungan perusahaan. Semua kebutuhan yang berkaitan dengan pendidikannya menjadi tanggung jawab masing - masing individu itu sendiri. Pada umumnya pegawai yang melanjutkan pendidikannya ke jenjang lebih tinggi dilatar belakangi karena memiliki keinginan untuk menaikan pangkat dan golongannya. Tetapi hal tersebut tidak bisa dilakukan secara otomatis karena pegawai tersebut harus mengikuti tes khusus yang diselenggarakan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat untuk dapat menaikan pangkat dan golongannya.

B. Data Fokus Penelitian

1. Upaya Yang Dilakukan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Pelanggan.

Pelayanan merupakan suatu hal terpenting dalam sebuah organisasi atau BUMN, terutama pada PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat. Pelayanan juga sering dipergunakan sebagai alat untuk mengukur suatu kinerja dari organisasi atau BUMN tersebut. Suatu organisasi atau BUMN dikatakan memiliki kinerja yang bagus apabila kualitas pelayanan yang diberikan bagus, baik dari segi waktu biaya, kejelasan prosedur maupun cara menanggapi dan mengatasi keluhan dari para pelanggan. Hal tersebut senada dengan yang diungkapkan oleh Supervisor Pelayanan Pelanggan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat Bpk. Edi Cahyo Wibowo bahwa :

“Pelayanan merupakan salah satu kunci keberhasilan dalam sebuah organisasi atau BUMN, terutama PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat yang bergerak dibidang jasa kelistrikan. Seperti yang kita ketahui bersama listrik merupakan kebutuhan primer dalam segi kehidupan manusia, baik itu dalam lingkup rumah tangga bahkan sampai industri besar penggerak perekonomian bangsa. Oleh karena itu PT. PLN (Persero) berupaya semaksimal mungkin untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.” (Wawancara pada tanggal 10 juni 2012)

Peningkatan kualitas pelayanan terhadap pelanggan tercermin dalam segala bentuk kegiatan pembinaan, bimbingan dan penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang telah dilakukan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat. Dengan didukung pemanfaatan sarana dan prasarana yang berbasis teknologi informasi yang tinggi serta sumber daya manusia yang handal

dan berdedikasi tinggi diharapkan akan mampu mewujudkan pelayanan yang memuaskan. Oleh karena itu, dalam upayanya meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat melakukan berbagai upaya melalui :

1. Bidang Kepegawaian

Suatu BUMN memiliki jaringan kerja yang luas seperti PT. PLN (Persero), keberadaan pegawai merupakan hal yang sangat penting karena pihak yang dilayani adalah seluruh lapisan masyarakat yang terdapat diseluruh lokasi atau area yang menjadi wilayah kerjanya yang perlu mendapat pelayanan secara optimal. Meningkatkan kualitas publik juga dipengaruhi oleh kualitas sumber daya pegawainnya.

PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat dalam meningkatkan pelayanan dan khususnya dibidang kepegawaian meliputi peningkatan kualitas pegawai melalui diklat. Peningkatan kedisiplinan pegawai, dan pemenuhan kesejahteraan pegawai. Hal tersebut dilakukan untuk mendorong terciptanya produktivitas pegawai. Apabila produktivitas tinggi, maka kualitas pelayanan juga akan meningkat lebih baik. Hal senada juga diutarakan oleh Supervisor Pelayanan Pelanggan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat, Bpk. Edi Cahyo Wibowo bahwa :

“Upaya penigkatan kualitas pelayanan PT .PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat diawali dengan peningkatan kualitas sumber daya pegawai melalui diklat, pembinaan kedisiplinan pegawai, untuk meningkatkan produktifitasnya. Karena sumber daya pegawai merupakan hal paling mendasar dari sebuah pelayanan. Apabila sumber daya pegawainya rendah, maka pelayanan yang diberikan tidak dapat maksimal. Oleh karena itu, peningkatan sumber daya pegawai sangatlah penting.” (Wawancara pada 10 Juni 2012)

Dari keterangan diatas, dapat diketahui bahwa pegawai merupakan aset penting bagi setiap organisasi. Pegawai yang berkualitas akan sangat mendukung keberhasilan suatu perusahaan. Seperti yang telah dijabarkan diatas, bahwa demi terciptanya sebuah pelayanan yang berkualitas, harus diimbangi dengan kemampuan sumber daya pegawai yang berkualitas pula. Oleh karena itu, langkah dasar yang ditempuh PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan adalah melalui bidang kepegawain dengan jalan :

1. Meningkatkan kualitas pegawai

Bapak Budi Catur, bagian SDM PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat mengungkapkan bahwa :

“Setiap pegawai mempunyai kualitas kemampuan yang berbeda - beda. Ada yang produktivitasnya tinggi dan ada juga yang produktivitasnya yang biasa - biasa saja, untuk itu diperlukan keseimbangan. Tapi memang kualitas yang sudah ada tersebut perlu dikembangkan melalui diklat pegawai agar kemampuan yang dimiliki pegawai sesuai dengan perkembangan sehingga pegawai - pegawai tersebut tidak ketinggalan dan tetap berkualitas.” (Wawancara tanggal 12 Juni 2012)

Langkah yang ditempuh PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat guna meningkatkan kualitas para pegawainya adalah dengan melalui diklat, training, dan peningkatan kapasitas pegawai. Pendidikan dan latihan (diklat) pegawai mempunyai tujuan untuk memelihara, meningkatkan kecakapan pegawai, baik pegawai lama maupun pegawai baru. Untuk lebih jelasnya tentang jenis - jenis program diklat yang ada di PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat, adalah sebagai berikut :

Tabel 4
Pendidikan Dan Latihan
PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat
Bulan Agustus Tahun 2011

No.	Jenis Diklat	Jumlah Peserta	Waktu (Hari)
1.	Pemasangan dan Pemeriksaan APP	3	4
2	Pemetaan Jaringan Distribusi	7	5
3	Pengadaan Barang dan Jasa	5	5
4	Konstruksi Distribusi	15	4
5	Sistem Informasi Keuangan	3	7
6	Akutansi dan Keuangan	4	7
7	Manajemn Keuangan	3	5
8	Anggaran dan Pendapatan	5	5
9	Administrasi Personel	4	5
10	Manajemen Anggaran dan Penagihan	11	4
11	Pelayanan Teknis	12	4
12	Manajemen Sumber Daya Manusia	3	4
13	Manajemen Pelatihan dan Pengembangan	2	5
14	Pekerjaan Dalam Keadaan Bertegangan	2	8
15	Keselamatan Ketenagalistrikan	3	3
16	Pengelolaan Data dan Rekening	5	4
17	Kesekretarian	3	4
18	Manajemen Unti Pelayanan dan Jaringan	5	5
19	Manajemen Baca Meter	5	5
20	Manajemen Pelayanan Pelanggan	13	6
	JUMLAH	113	102

Sumber : Buku Pendidikan dan Pelatihan (diklat) PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat.

Waktu pelaksanaan program diklat PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat telah terjadwal sebelumnya. Umumnya diklat

dilaksanakan setiap tiga bulan sekali. Para peserta diklat juga sudah ditentukan sehingga semua pegawai dapat mengikuti diklat. Hal tersebut diungkapkan oleh Bpk. Budi Catur, bagian SDM PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat bahwa :

“Waktu pelaksanaa diklat sudah terjadwal setiap tahun. Pesertanya juga sudah terjadwal, sehingga pegawai bisa mengikuti diklat sesuai dengan konsentrasi tugasnya. Dengan adanya kegiatan diklat ini diharapkan pegawai yang kurang menguasai bidang pekerjaanya akan lebih bisa menguasai pekerjaanya. Sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan. Jangka waktu pelaksanaanya diklat juga tidak tergantung jenis diklatnya.” (Wawancara tanggal 12 Juni 2012)

Dengan adanya pendidikan dan pelatihan tersebut diharapkan dapat menambah wawasan, pengalaman, pengetahuan serta keterampilan pegawai. Selain itu, diharapkan puladengan adanya diklat pegawai PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat akan mampu berfikir secara rasional, inovatif, memiliki wawasan yang luas dalam melaksanakan pekerjaan serta dapat mengatasi masalah yang terjadi di PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat.

2. Pembinaan Disiplin Pegawai

Kedisiplinan pegawai juga merupakan salah satu kunci untuk menunjang keberhasilan sebuah perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Apabila pegawai tidak memiliki tingkat kedisiplinan yang baik, maka kegiatan pelayanan juga tidak dapat berjalan dengan baik. Oleh karena itu, setiap perusahaan meiliki aturan - aturan tersendiri untuk tetap menjaga kedisiplinan para pegawai. Tetap walaupun sudah ada peraturan - peraturan yang tertulis, teteap saja masih ada`pelanggaran kecil yang terjadi, seperti masih ada`pegawai

yang terlambat dengan berbagai macam alasan, selain itu juga ada pegawai yang keluar pada saat jam kerja. Tetapi seperti keterlambatan masih ada toleransi asal keterlambatan tidak lebih dar 15 menit, sedangkan untuk karyawan yang keluar pada saat jam kerja juga, kecuali untuk urusan tugas kantor. Hal senada juga diungkapkan oleh Bpk Budi Catur bagian SDM PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat bahwa :

“Setiap perusahaan meimilki peraturan - peraturan sendiri untuk tetap bisa menjaga tingkat kedisiplinan para pegawainya. Apalagi perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan seperti PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat. Tetapi memang terkadang masih ada beberapa karyawan yang melakukan pelanggaran, tapi ya masih dalam batas wajar karena yang diperbuat bukan pelanggaran yang fatal. Misalnya saja pada tingkat kehadiran pegawai masih ada yang terlambat beberapa menit, asal tidak terlambat lebih dari 15 menit itu masih di toleransi.”
(Wawancara pada tanggal 12 juni 2012)

Hal - hal inilah yang sangat mempengaruhi kinerja pegawai dan juga dapat menjadi penyebab ketidاكلancaran pelaksanaan tugas - tugas pekerjaan. Hali tersebut dikarenakan tidak efektif dan efesiensinya dalam pengelolaan persusahaan secara keseluruhan yang mengakibatkan ketidakadilan dan ketidakseimbangan dalam pengaturan tugas pekerjaan. Selain itu, hal - hal tersebut juga berpengaruh pada karyawan itu sendiri. Ada pegawai yang benar - benar disiplin ada yang kurang disiplin sehingga hal tersebut mempengaruhi proses kerjasama antar pegawai maupun antar unit. Untuk menyeimbangka keadaan tersebut, PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat juga menerapkan adanya sanksi bagi karyawan yang melanggar peraturan. Beratnya sanksi tergantung pada jenis pelanggaran yang dilakuka. Dengan adanya sanksi tersebut diharapkan dapat lebih menungkatkan tingkat kedisiplinan para pegawi. Hal tersebut diungkapkan Bpk Budi Catur bagian SDM PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat bahwa :

“Setiap pegawai memiliki karakter yang berbeda, ada yang tingakt disiplinnya rendah ada`pula yang tingkat disiplinnya rendah. Untuk menyeimbangkan hal tersebut PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan

Jaringan Surabaya Barat menerapkan adanya sanksi kepada pegawai yang melanggar aturan tersebut. Beratnya sanksi tergantung kepada jenis pelanggaran yang dilakukan. Hal tersebut bertujuan untuk meningkatkan tingkat kedisiplinan para pegawai dan agar pegawai yang pernah melakukan pelanggaran tidak mengulangnya lagi.” (Wawancara pada tanggal 12 Juni 2012)

Usaha lain yang dilakukan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat adalah melalui pelaksanaan latihan prajabatan, juga pelaksanaan absensi pegawai yang dilakukan pada jam masuk dan jam keluar dengan menggunakan *finger print*. Absensi dengan cara ini pegawai yang tidak masuk akan ketahuan selain itu pegawai juga tidak bisa menitipkan absen karena sidik jari tiap pegawai beda - beda. Pada akhir jam kerja atau selesai jam kantor absensi tersebut akan direkapitulasi. Dengan cara ini diharapkan tingkat kedisiplinan pegawai akan terus dapat terjaga seperti yang diungkapkan Bpk Budi Catur bagian SDM PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat bahwa :

“Proses absensi pegawai sudah tidak manual lagi seperti dulu. Sekarang absensinya sudah menggunakan *finger print*. Absensi dengan cara itu sangat efektif, pegawai juga tidak bisa menitipkan absen kepada pegawai lain. Karena setiap sidik jari tiap pegawai tidak sama. Setiap akhir jam kerja akan direkap dan setelah akhir bulan dapat diketahui ada atau tidak pegawai yang sering tidak masuk terutama yang tanpa alasan. Oleh karena itu, sistem absensi seperti ini dapat membantu meningkatkan tingkat kedisiplinan para pegawai.” (Wawancara pada tanggal 12 Juni 2012)

3. Pemeliharaan Kesejahteraan Pegawai

Dalam sebuah organisasi, kesejahteraan pegawai merupakan hal yang sangat penting. Karena apabila kesejahteraan pegawai terenuhi, diharapkan hal tersebut akan dapat membantu menumbuhkan semangat kerja yang tinggi pada

pegawai tersebut. Upaya yang dilakukan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat dalam memnuhi kesejaterahaan pegwainnya adalah :

a. Pemberian Gaji

Pemeberian gaji di PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat dilakukan setiap bulan. Besarnya gaji pada setiap pegawai tidak sama, tergantung pada tingkat golongan dan jabatannya. Penerapan gaji pada PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat berbeda dengan ketentuan pada Pegawai Negeri Sipil (PNS). Besarnya gaji pegawai ditentukan dengan rumusan : $Gaji\ Pokok \times Koefesien\ Gaji + Tunjangan$. Sedangkan koefesien gaji yang menentukan adalah PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat.

b. Pemberian Penghargaan

Pemberian penghargaan tersebut diberikan kepada pegawai dengan tujuan untuk menghargai hasil karya dan jasa serta pengabdian dan prestasi yang telah diberikan kepada PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat. Penghargaan diberikan kepada pegawai yang telah memiliki pengabdian dan kesetiaan yang cukup lama kepada persusahaan. Hal tersebut diungkapkan Bpk Budi Catur bagian SDM PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat bahwa :

“Penghargaan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat ditujukan untuk memotivasi pegawai agar kualitas kerjanya semiakin meingkat. Penghargaan yang diberikan adalah untuk menghargai prestasi kerja dan pengabdian yang diberikann pegawai kepada perusahaan. Penghargan akan diberikan setelah dalam periode windu-an yaitu pegawai yang telah menempuh masa kerja 1 windu, 2 windu, 3 windu, dan 4 windu. Biasanya penghargaan yang diberikan berupa sertifikat.” (Wawancara oada tanggal 12 juni 2012)

c. Tunjangan Pensiun

Selain pemberian gaji pokok dan pemberrian penghargaan, PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat juga memberikan tunjangan pensiun kepada para pegawainya. PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat memberi pensiun kepada pegawainnya yang telah mencapai usia 56 tahun. Adapun ketentuan jumlah uang pensiun sebesar $75\% \times$ dasar pensiunan pokok. Hal ini berlaku apabila kerja pegawai yang pensiun telah mencapai lebih dari 25 tahun. Sedangkan untuk pegawai yang tidak mencapai 25 tahun maka besarnya prosentasenya kurang dari 75%. Menurut Bpk Budi Catur bagian SDM PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat menyatakan bahwa :

“Besarnya jumlah tunjangan pensiun antara pegawai anatara satu dengan yang lain memang berbeda. Hal terseut tergantung pada tingkat/golongan dan masa kerja yang telah dicapai oelh pegawai tersebut. Masa kerja memang mempengaruhi karena hal tersebut juga mempengaruhi pada prestasi kerja yang telah diberikan kepada perusahaan.” (Wawancara tanggal 12 juni 2012)

d. Tunjangan Kesehatan

PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat tidak hanya memberikan tunjangan kepada para pegwai, tetapi juga memberikan tunjangan kesehatan. Pemberian tunjangan kesehatan tersebut tidak hanya diberikan kepada pegawai PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat saja, tetapi kepada seluruh anggota pegawai. Bentuk dari tunjangan kesehatan berupa pembiayaan pengobatan selama bersangkutan sakit, semua diatnggung perusahaan. Besarnya tunjangan yang diberikan antara

pegawai yang satu dengan yang lain juga tidak sama, didasarkan pada golongan pegawai.

Karena perusahaan belum memiliki poliklinik dan tim medis sendiri, maka ditunjuk rumah sakit, dokter dan apotek langganan untuk melayani gangguan - gangguan kesehatan yang dialami pegawai perusahaan maupun anggota keluarga. Dengan adanya tunjangan kesehatan ini diharapkan pegawai memiliki kesehatan yang baik sehingga dapat melaksanakan tugasnya dengan baik pula. Hal senada diungkapkan Bpk Budi Catur bagian SDM PT. PLN (Persero)

Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat bahwa :

“Kesehatan pegawai sangat penting karena dapat mempengaruhi kinerja perusahaan. Oleh karena itu, diberikan juga tunjangan kesehatan kepada pegawai dan anggota keluarganya. Tunjangan kesehatan ini besarnya juga tidak sama antara pegawai satu dengan pegawai lainnya. Tetapi diupayakan tunjangan yang diberikan kepada pegawai dan anggota keluarga yang sakit ini dapat diberikan sampai mereka sembuh.”
(Wawanvar pada tanggal 12 juni 2012)

2. Bidang Pemenuhan Tenaga Listrik

Sebagai satu - satunya perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa kelistrikan. PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat berkewajiban untuk menjaga pasukan tenaga listrik agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan ketersediaan tenaga listrik yang semakin meningkat. Oleh karena itu, PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat terus berupaya menjaga ketersediaan listrik tersebut melalui :

a. Membangun Sumber - Sumber Pembangkit Listrik Baru

Pengembangan teknologi yang sangat pesat dalam era globalisasi saat ini telah membawa dampak yang sangat besar bagi kebutuhan listrik di masyarakat,

dimana hampir semua peralatan yang ada sekarang menggunakan tenaga listrik untuk mengoperasikannya. Mengingat semakin berkurangnya ketersediaan listrik karena sumber tenaga listrik yang digunakan untuk menopang kebutuhan listrik dinilai kurang apabila dibandingkan kebutuhan yang harus dipenuhi. Hal tersebut berdampak juga pada PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat yang harus bekerja lebih keras lagi untuk memenuhi semua kebutuhan listrik tersebut. Adapun sumber tenaga listrik yang dimanfaatkan oleh PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat saat ini adalah PLTU Paiton, PLTA Karangates, dan PLTA Selorejo, akan tetapi itu belum cukup. Oleh karena itu, dilakukan interkoneksi antara sumber - sumber tenaga listrik yang ada di Jawa dan Bali. Hal tersebut senada yang diucapkan oleh Supervisor Pelayanan Pelanggan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat Bpk Edi Cahyo Wibowo bahwa :

“Saat ini PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat memanfaatkan sumber - sumber pembangkit listrik dari PLTU Paiton, PLTA Karangates, dan PLTA Selorejo, akan tetapi itu belum cukup untuk memenuhi seluruh kebutuhan tenaga listrik yang meningkat. Bila dibandingkan dengan 20 tahun yang lalu, ketiga sumber pembangkit listrik tersebut sudah cukup untuk memenuhi kebutuhan listrik di Jawa Timur, tapi keadaan tersebut sudah berbeda dengan sekarang. Oleh karena itu, dilakukan interkoneksi antara sumber - sumber tenaga listrik yang ada di Jawa dan Bali, bahkan sekarang ini sedang diupayakan untuk interkoneksi dengan Pulau Sumatera.” (Wawancara tanggal 10 juni 2012)

b. Mengembangkan Jaringan Distribusi

Upaya lain yang ditempuh PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat untuk menjaga tetap terkendalinya pasokan tenaga listrik adalah dengan mengembangkan jaringan distribusi. Hal tersebut dilakukan karena berkembangnya pasar dan tingkat kebutuhan masyarakat akan energi listrik, selain

itu juga permintaan energi listrik pada daerah - daerah pelosok yang belum mendapat pasokan energi listrik. Rencana pengembangan jaringan distribusi listrik harus sesuai dengan arah perkembangan daerah dan yang paling utama adalah melayani kebutuhan masyarakat yang belum terpenuhi dan menjangkau wilayah pemukiman baru. Dalam hal ini PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat perlu mengadakan perluasan jaringan distribusi dan usaha ini terutama ditujukan kepada daerah yang belum mendapat pasokan energi listrik.

Sampai saat ini untuk pemenuhan listrik perdesa di wilayah Surabaya khususnya bagian barat. PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat sudah mampu memenuhi kebutuhan hingga 98%. Hal tersebut diungkapkan Bpk Edi Cahyo Wibowo Supervisor Pelayanan Pelanggan PT .PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat bahwa :

“Untuk daerah Surabaya bagian barat ini hampir seluruh wilayah sudah mendapat pasokan listrik, tetapi memang masih ada beberapa daerah yang belum mendapat pasokan energi listrik dikarenakan karena trafo di tiap tersebut *overload* sehingga bila dipaksakan akan menimbulkan masalah seperti, trafo terbakar karena daya terlalu tinggi, akan tetapi PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat tetap berusaha mencari solusi dengan pengembangan distribusi dan jaringan baru bagi daerah yang mengalami permasalahan seperti itu.” (Wawancara pada tanggal 10 Juni 2012)

Wilayah pelayanan yang ada di Surabaya Barat ini merangkul 1 wilayah kota dan 3 wilayah kabupaten. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat di tabel yang ada di bawah ini :

Tabel 5
Rayonisasi Wilayah Pelayanan
PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat

No.	Rayon/Ranting	Jumlah Pelanggan
1	Surabaya Barat	50.613
2	Taman	72.877
3	Karang pilang	46.997
4	Menganti	36.023

Sumber : Buku Rekapitulasi Penjualan Listrik PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat

Pada tabel diatas, nomor 1 adalah wilayah kota Surabaya bagian barat, sedangkan nomor 2 - 4 adalah wilayah Kabupaten Sidoarjo dan Kabupaten Gresik. Dari tabel dapat diketahui jumlah pelanggan paling banyak adalah pada wilayah Kabupaten yaitu pada unit pelayanan bagian Taman dan jumlah pelanggan yang paling sedikit adalah unit pelayanan bagian Menganti. Untuk itu, mengingat jumlah pelanggan yang sangat banyak, PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat terus berupaya keras memnuhi pasokan listrik dengan mengembangkan jaringan distribusi

c. Menekan Tingkat Penyusutan Teknik dan Non Teknik

Upaya PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat dalam menjaga ketersediaan pasukan listrik selanjutnya adalah dengan menekan tingkat penyusutan teknik dan nonteknik. Sebelum energi listrik sampai pada pelanggan, sebagian dari energi tersebut telah berubah menjadi energi di sepanjang saluran selama dalam perjalanan. Fenomena inilah yang disebut dengan susut teknik.

Disamping susut teknik, dikenal juga susut non teknik yang antara lain terjadi karena adanya pemakaian ilegal, misalnya melakukan penyadapan langsung di jaringan PLN (nyantol), merusak dan atau merubah fungsi alat ukur, mengganti pembatas daya, memasang peralatan tambahan untuk mempengaruhi pengukuran, melakukan manipulasi pengawatan dan memasang lampu penerangan jalan secara tidak sah. Akibat yang ditimbulkan dari pencurian listrik tersebut tidak hanya merugikan pelanggan saja akan tetapi juga PT. PLN (Persero). Untuk lebih jelasnya, kerugian PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat akibat adanya susut teknik dan non teknik tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel 5
Penyusutan Tenaga listrik secara Teknis
PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat
Bulan Mei 2012

No.	Rayon/Ranting	Susut (Kwh)
1	Surabaya Barat	2.967.909
2	Taman	3.202.861
3	Karang Pilang	1.739.447
4	Menganti	1.369.036
	JUMLAH	9.333.253

Sumber : Buku Rekapitulasi Penjualan Listrik PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat

Bedasarkan data tabel diatas, diketahui jumlah penyusutan yang terjadi di PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat masih cukup besar yaitu sebesar 9.333.253 KWH dan unit paling tinggi jumlah penyusutannya

adalah unit pelayanan Taman sebesar 3.202.861 dan yang paling sedikit jumlah penyusutannya adalah unit pelayanan Menganti yaitu sebesar 1.369.036 KWH. Semakin besar jumlah penyusutan teknis yang diderita PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat, maka akan semakin besar pula kerugian yang diderita. Oleh karena itu, PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat berupaya semaksimal mungkin untuk menekan jumlah penyusutan.

Beberapa upaya tersebut antara lain, untuk susut yang disebabkan masalah teknik akan diadakan perbaikan konfigurasi jaringan, validasi kwh meter dan lain - lain. Sedangkan untuk susut yang disebabkan karena non teknik upaya yang dilakukan adalah pembenahan administrasi pelanggan, pembetulan baca meter dan bersama - sama kepolisian melakukan kegiatan pemeriksaan dan penertiban tenaga listrik (P2TL). Bagi para pelanggan yang diketahui melakukan pelanggaran, misalnya melakukan tindakan ilegal yang mempengaruhi pengukuran, maka dikenakan denda dengan perhitungan sebagai berikut : $6x \text{ Daya Kontrak (VA)} / 1000 \times 720 \text{ (jam)} \times 0,85 \text{ (faktor daya)} \times \text{Rp. / KWH}$. Bahkan tidak menutup kemungkinan untuk dilakukan proses hukum sebagai tindak pidana.

3. Bidang Pelayanan

Salah satu bidang yang sangat penting dan mendapat perhatian serius dalam perusahaan jasa seperti PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat adalah bidang pelayanan. Hal ini dikarenakan bidang pelayanan melibatkan masyarakat secara langsung dalam prosesnya. Upaya yang dilakukan juga tidak setengah - setengah, antara lain seperti :

a. Sistem Pembayaran Rekening

Membayar rekening listrik merupakan salah satu kewajiban pelanggan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat, penerapan besarnya tarif rekening pemakaian listrik didasarkan pada tarif dasar listrik dan didasarkan pada meter pelanggan yang ada di tiap - tiap rumah pelanggan. Tetapi kadang kala terjadi kesalahan baca meter oleh petugas. Apabila terjadi kesalahan baca meter, pelanggan dapat menyampaikan pengaduan kepada PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat. Pengaduan tersebut dapat disampaikan kepada bagian *customer service*. Bila memang benar terjadi kesalahan bacameter maka pelanggan cukup membayar tagihan sesuai dengan beban pemakaian dan pengurangan tagihan dapat dilakukan pada saat itu juga atau dibebankan pada bulan berikutnya sesuai dengan keinginan pelanggan. Hal tersebut diungkapkan oleh Bpk. Edi Cahyo Wibowo selaku Supervisor Pelayanan Pelanggan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat bahwa :

“Apabila terjadi kesalahan baca meter, maka pelanggan dapat melaporkan pengaduan tersebut kepada bagian *customer service* yang selanjutnya akan melakukan pengecekan kembali meter pelanggan dan akan dihitung ulang. Apabila memang benar terjadi kesalahan, maka kesalahan tersebut akan diperhitungkan pada bulan tersebut atau dibebankan pada bulan berikutnya tergantung keinginan pelanggan.” (Wawancara pada tanggal 10 juni 2012)

PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat selalu berupaya untuk terus dapat meningkatkan dan memberikan kemudahan kepada para pelanggan dalam proses pembayaran rekening. Hal ini ditujukan kepada pelanggan agar tidak merasa kesulitan dalam melakukan pembayaran. Ada tempat yang digunakan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat

untuk melakukan pembayaran, yaitu melalui loket pembayaran di PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat atau di tempat pembayaran yang sudah ditetapkan seperti Bank atau Kantor Pos yang sudah menjalin kerja sama dengan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat. Hal ini difungsikan untuk memudahkan pelanggan dalam pembayaran rekening listrik dan tidak perlu jauh - jauh ke kantor pusat. Beberapa Bank yang sudah ditunjuk adalah Bank BNI, NISP, BUKOPIN, BCA, BRI dan masih banyak lagi. Hal tersebut juga diungkapkan Bpk. Edi Cahyo Wibowo Supervisor Pelayanan Pelanggan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat, bahwa :

“Untuk proses pembayaran rekening listrik, PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat telah menetapkan beberapa tempat lain selain loket - loket yang ada di tiap unit. Pelanggan bisa membayar melalui Bank atau Kantor Pos yang sudah ditetapkan. Untuk Bank sendiri bisa melalui Bank BNI, NISP, BUKOPIN, BCA BRI dan masih banyak lagi. Tetapi jika melalui terdapat biaya administrasi sedangkan melalui tiket PLN tidak dikenakan biaya.” (Wawancara tanggal 10 Juni 2012)

Persyaratan pembayaran rekening juga cukup mudah, karena pelanggan cukup membawa bukti pembayaran rekening bulan lalu dan petugas sudah dapat memproses pembayaran tagihan listrik untuk bulan ini. Bpk. Edi Cahyo Wibowo Supervisor Pelayanan Pelanggan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat, bahwa :

“Untuk dapat melakukan pembayaran melalui rekening listrik bulan ini pelanggan cukup menunjukkan bukti pembayaran bulan lalu kepada petugas dan petugas sudah bisa melakukan proses untuk bulan ini. Atau pelanggan yang sudah mempunyai kartu pelanggan PLN cukup dengan menunjukkan kartu pelanggan saja. (Wawancara pada tanggal 10 Juni 2012)

Hal senada juga diungkapkan salah satu pelanggan wilayah Taman yaitu Bpk. Pujiono bahwa : “Pembayaran rekening listrik cukup mudah. Tinggal menunjukkan bukti pembayar bulan kemarin saya sudah bisa membayar tagihan untuk bulan ini.” (Wawancara pada tanggal 10 Juni 2012)

Ibu Sri Wahyuni warga Sukodono juga mengatakan bahwa : “pembayaran rekening listrik sudah jauh lebih muda daripada dulu. Saya bisa membayar di Bank atau di Kantor Pos tidak perlu jauh - jauh ke loket Kantor Pusat di daerah Sepanjang.” (Wawancara pada tanggal 10 Juni 2012).

Dengan adanya pembayaran melalui Bank atau Kantor Pos dirasa cukup bagus bagai sebagaian pelanggan. Dalam hal ini juga mengurangi antrian pembayaran langsung yang ada di loket pusat PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat. Area pembayaran jaringan Surabaya Barat sendiri menyediakan 2 loket yang masing - masing loket berisi 4 orang yang dilengkapi dengan 4 unit komputer yang bertugas melayani pelanggan yang ingin melakukan pembayaran. Apabila ada pelanggan yang ingin tambah daya cukup mendatangi satu loket, kemudian pelanggan akan diminta beberapa persyaratan seperti :

- 1) Fotokopi rekening listrik terakhir
- 2) Fotokopi pemohon, jika pemohon tidak sama dengan pelanggan, maka untuk menghindari adanya konflik dikemudian hari sebaiknya ada surat kuasa, atau surat perjanjian sewa atau surat keterangan lainnya.
- 3) Denah lokasi bangunan atau rumah

Untuk jumlah biaya, adapun yang harus dipersiapkan yaitu biaya penyambungan sebesar selisih kenaikan daya dikali tarif yang berlaku, uang

jaminan pelanggan (UJL), dikompesaisakn dengan UJL yang sah dibayar (sesuai standar PLN) dan biaya materai. Sedangkan untuk biaya tagihan listrik tergantung dari beban pemakaian tersebut tercantum pada meter listrk. Untuk mengetahui tagihan listrik, pelanggan cukup mengakses nomer telepon dengan menekan 123 dari pesawat telepon atau juga bisa melalui komputer yang tersedia di PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat. Kedua saran tersebut digunakan untuk memudahkan pelanggan dalam pembayaran tagihan listrik.

Untuk waktu pembayaran rekening listrik terdapat 1 periode dalam 1 bulan, yaitu pada tanggal 1 -20. Pelanggan diwajibkan untuk membayar tagihan listrik sesuai periode yang sudah terdapat di rekening listriknya. Pelanggan tidak diperkenankan membayar tagihan listrik sebelum tanggal bayar yang telah ditetapkan. Begitu pula untuk pelanggan yang telat membayar akan dikenakan denda. Bpk. Edi Cahyo Wibowo selaku Supervisor Pelayanan Pelanggan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat bahwa :

“Waktu pembayaran rekening listrik pelanggan hanya 1 periode dalam 1 bulan berbeda dari sebelumnya sebelum dipegang Bpk. Dahlan Iskan, yaitu tanggal 1-20. Pelanggan diwajibkan untuk membayar tagihan listrik sesuai periode yang sudah terdapat di rekening listriknya. Pelanggan tidak diperkenankan membayar tagihan listrik sebelum tanggal bayar yang telah ditetapkan. Begitu pula untuk pelanggan yang telat membayar akan dikenakan denda. Apabila pelanggan yang terlambat membayar rekening listrik dan sampai batas waktu yang telah ditentukan belum juga melunasi tunggakannya maka PT. PLN (Persero) berhak melakukan pemutusan aliran listrik jika dalam waktu 60 hari terhitung sejak hari pertama pelanggan belum melakukan pelunasan, maka PT. PLN (Persero) berhak melakukan pemutusan. Untuk permintaan penyambungan kembali diperlukan sebagai permintaan baru dan wajib melunasi tagihan susulan (bila ada).” (Wawancara pada tanggal 10 Juni 2012)

Pemutusan aliran listrik selain dikarenakan pelanggan tidak memnuhi kewajibannya membayar tagihan rekening listrik, juga dapat disebabkan

pelanggan tidak dapat memenuhi persyaratan jual beli tenaga listrik. Adapun pernyataan yang dimaksud adalah tidak ada kesesuaian dengan pemanfaatan dalam prosedur, selain itu juga dikarenakan ada hal - hal yang mengganggu pada instalasi pelanggan maupun pada sambungan rumah, alur pembatas atau alat ukur yang dapat merugikan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat atau pemakain listrik oleh pelanggan.

b. Penyederhanaan Adminstrasi Pemasangan Baru

Salah satu jenis pelayanan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat adalah pemasangan jaringan listrik baru. Untuk memudahkan bagi setiap calon pelanggan yang ingin melakukan pasangan baru, maka PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat bersedia memudahkan pelanggan. Hal tersebut dijelaskan Bpk. Edi Cahyo Wibowo Supervisor Pelayanan Pelanggan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat bahwa :

“PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat telah berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat nyaman dan mudah bagi calon pelanggan baru. Salah satunya adalah melalui proses penyederhanaan administrasi pasang baru lagi bagi calon pelanggan. PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat tidak akan memberikan pelayanan yang berbelit - belit bagi setiap calon pelanggan dan dengan kualitas pelayanan yang baik.” (wawancara pada tanggal 14 Juni 2012)

Untuk menjadi calon pelanggan PT. PLN (Persero) terdapat beberapa persyaratan yang harus dipenuhi oleh calon pelanggan. Adapun prosedur dan persyaratan pemasangan sambungan baru dengan maksud dan tujuan sebagai berikut :

1. Memberikan kemudahan dan kepastian waktu Pelayanan PB / PD mulai permohonan sampai dengan menyala.
2. Memperjelas batas kewenangan dan kewajiban antara PT. PLN (Persero) dan Pelanggan.
3. Memberikan kepastian / transparansi Biaya.

Sesuai Integritas Layanan Publik (ILP) Layanan PB/PD harus memenuhi standar layanan sebagai berikut :

1. Kejelasan prosedur
2. Kejelasan kendali / wewenang
3. Kepastian / transparansi biaya
4. Kepastian waktu pelayanan
5. Dan, didukung oleh akses informasi yg mudah, kenyamanan & keramahan petugas.

Perbandingan proses penyambungan atau pasang baru lama dengan baru :

Tabel 6

LAMA	BARU
	A. Kendali PLN
1 Pelanggan Mendaftar	1 Pelanggan Mendaftar
2 Survey	2 Survey
3 SIP	3 SIP
4 Pasang IML	4 Tandatangan SPJBTL
5 Setifikasi / SLO	5 Copy SLO atau surat pernyataan (bila SLO belum ada)

6	Bayar BP dan UJL / Token Perdana	
7	Tandatangan SPJBTL	6 Bayar BP dan UJL / Token Perdana
8	Pasang SR dan APP	7 Pasang SR dan APP Plus Terminal bila SLO belum ada
		B. Kendali Calon Pelanggan / Pelanggan
		1 Pemasangan IML
		2 Pengurusan SLO

- Setiap permintaan didaftar/diagenda di dalam : AP2T (Aplikasi Pelayanan PLN) pemohon menandatangani TUL I-01 dan mendapatkan bukti permintaan.
- Dilakukan survei melalui Aplikasi database jaringan atau ke lokasi yg dimintakan sambungan listrik oleh Pegawai PLN.
- Dilakukan evaluasi teknis jaringan dan jika layak diterbitkan SIP.
- Jika material belum tersedia dikomunikasikan dengan calon pelanggan dan setelah material tersedia SIP diterbitkan sesuai urutan nomor agenda.
- Pemohon datang ke kantor PLN untuk tandatangan SPJBTL (tidak dapat dikuasakan).
- Pemohon membuat surat pernyataan bertanggung jawab atas IML (apabila belum ada SLO)
- Pemohon membayar BP atau Token Perdana (prabayar)

Dengan demikian mudahnya prosedur pemasangan penyambungan baru maka diharapkan calon pelanggan tidak akan mengalami kesulitan dan prosedur yang berbelit - belit. Kemudahan tersebut juga dijelaskan oleh beberapa calon pelanggan yang saya wawancara, salah satunya Bpk. Wahyu Gunawan mengatakan bahwa : “Prosedur pemasangan baru ternyata tidak terlalu ribet yang saya bayangkan. Saya tinggal membawa fotocopy KTP serta denah rumah saya sudah dapat dilayani dan cukup datang ke satu loket tidak perlu kesana kemari.’

(Wawancara pada tanggal 14 Juni 2012)

Pendapat dari Bpk Wahyu Gunawan tersebut menunjukkan bahwa persyaratan dan proses administrasi pasang baru tidak terlalu sulit dan berbelit -

belit. Pelayanan yang diberikan kepada calo pelanggan juga sangat baik dan mudah.

c. Menanggapi Pengaduan Pelanggan.

Tidak hanya pelayanan pembayaran rekening listrik dan pasang baru yang diberikan kemudahan, tetapi juga dalam proses pengaduan pelanggan jika terjadi masalah gangguan listrik. PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat telah membentuk sub bagian pengaduan pelanggan yang mempunyai tugas melayani keluhan pelanggan. Dari bagian ini PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat akan dapat mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan. PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat selalu berusaha menanggapi keluhan - keluhan yang masuk, seperti yang diungkapkan Bpk. Edi Cahyo Wibowo Supervisor Pelayanan Pelanggan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat mengatakan bahwa :

“Semua pengaduan umumnya memiliki prioritas yang sama. Tidak ada yang lebih diutamakan atau dikesampingkan. Untuk waktu penyelesaian atau penanganan pengaduan memang waktunya tidak sama itu tergantung dari tingkat kerusakan. Jika ringan maka tidak membutuhkan waktu yang lama, jika berat tingkat kerusakannya maka waktu yang diperlukan juga lama.” (Wawancara tanggal 14 Juni 2012).

Berdasarkan dengan proses pelayanan pengaduan pelanggan menurut salah satu pelanggan yaitu Bpk. Wahyu Gunawan bahwa :

“Pelayanan cukup cepat. Saya pernah melakukan pengaduan berkaitan dengan biaya rekening listrik saya yang membengkak hampir dua kali lipat, padahal pemakaian listrik di rumah saya manual seperti biasa. Setelah dicek ulang ternyata ada kesalahan penghitungan yang disebabkan kesalahan baca meter. (Wawancara pada tanggal 14 juni 2012)

Demikian juga yang dijelaskan oleh salah satu pelanggan lain Ibu Lusi yang menjelaskan bahwa :

“Proses pengaduannya cepat dan mudah banyak sarana yang disediakan. Cukup menelfon 123 atau sms 8123 (bekerjasa sama dengan provider Nasional seperti Telkomsel (Simpati Halo, AS), Indosat (Mentari, IM3, Matrix), Flexi, dan Mobile8 (fren). Kemudian akan disambungkan kepada PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat.” (Wawancara 14 juni 2012)

Dari beberapa penjelasan pelanggan diatas menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat memang sudah tergolong banyak kemudahan, tetap tidak menutup kemungkinan juga untuk menambah jumlah petugas untuk lebih memudahkan lagi.

d. Mengembangkan Produk - Produk Layanan.

Upaya lain yang dilakukan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan terus mengembangkan produk - produk layanannya. Dijelaskan pula oleh Bpk Edi Cahyo Wibowo Supervisor Pelayanan Pelanggan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat yaitu :

“PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat terus mengupayakan untuk mengembangkan produk - produk yang sudah ada agar masyarakat dapat terus menikmati kemudahan dalam proses pelayanan. Pengembangan produk tersebut juga untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat terus berinovasi juga untuk menciptakan produk - produk baru sehingga masyarakat dapat mengakses info - info pelayanan yang ada di PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat.” (Waawancara pada tanggal 2012)

Beberapa produk - produk layanan yang ada di PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat adalah :

1. Mulya (Multi Layanan) 2001

Mulya 2001 adalah salah satu upaya inovatif PT. PLN (Persero) dalam rangka memberikan kepuasan kepada pelanggannya, sehingga membentuk citra positif PT. PLN (Pesero) dari yang terkesan berbelit - belit dan penuh birokrasi menjadi PT. PLN (Pesero) yang ramah, cepat dan mudah. Pelayanan pelanggan PT. PLN (Pesero) yang dilakukan di suatu tempat untuk berbagi jenis kebutuhan pelanggan, antara lain penyambungan baru, penambahan daya, pembayaran rekening, pengaduan gangguan listrik dan informasi PT. PLN (Pesero) guna memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pelanggan. Maksud dan tujuan Mulya 2001 adalah :

- a. Memeberikan kemudahan pada pelanggan karena semua kebutuhan pelanggan dilayani di suatu tempat (*One Stop Services*)
- b. Kenyamanan dalam pelayanan
- c. Kecepatan proses pelayanan
- d. Pelayanan 24 jam (kecuali pembayaran rekening s/d jam 16.00 WIB)
- e. Mengurangi antrian

2. CMS (*Customer Management Services*)

Adalah suatu paket *software* yang melingkupi implementasi basis data dan proses bisnis dari PT. PLN (Pesero) Sistem ini menyediakan beberapa program yang dapat mempermudah user dalam melayani pelanggan. Disamping itu juga diberikan fasilitas dalam menangani berbagai macam pengaduan dari pelanggan. Beberapa aplikasi yang adad di dalam CMS ini

diantaranya adalah *customer services*, *survey* dan perubahan data pelanggan. CMS mempunyai visi dan tujuan sebagai berikut :

a. Visi CMS (*Customer Manangement Services*)

Menghubungkan infrastruktur yang handal untuk mewujudkan sistem pelayanan pelanggan dan pemabayaran online yang aman, cepat, akurat dan terintergrasi untuk PT. PLN (Pesero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat.

b. Tujuan CMS (*Customer Manangement Services*)

Memberikan kemudahan pelayanan dan kepuasan bagi pelanggan.

3. SOPP (*System Online Payment Point*)

Merupakan sistem informasi pelayanan pembayaran rekening yang berguna untuk memudahkan pelanggan dalam melakukan pembayaran rekening listrik, dimana pelanggan dapat melakukan pembayaraan pada loket - loket di seluruh wilayah kerja PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat

4. CC123 (*Call Center 123*)

Sebuah jenis layanan untuk memudahkan pelanggan dalam hal menanyakan rekening bulanan, keluhan dll. Sarana komunikasi yang disediakan adalah :

a. Nomer telepon (031) 123

Dengan menggunakan nomer telepon 123 pelanggan akan terhubung ke pusat layanan PT. PLN (Pesero) Pelanggan akan dipandu sesuai

dengan kebutuhannya. Tekan 1 untuk informasi pelayanan gangguan, tekan 2 untuk *call center*, tekan 3 untuk mengetahui besarnya tagihan rekening listrik, dan 4 untuk informasi stand meter.

b. SMS 8123

Selain menggunakan saluran telpon biasa, PT. PLN (Persero) juga menyediakan sarana SMS. Layanan ini bekerja sama dengan operator Nasional seperti Telkomsel (Simpati, Halo, AS), Indosat (Mentari, IM3, Matrix), Flexi, dan Mobile8 (fren). Untuk membantu pelanggan dalam mengatasi berbagai macam keluhan.

c. *Fax line* 031 348123

Untuk pelanggan yang karena sesuatu hal perlu fax, maka disediakan *fax line* yang siap sedia 24 jam.

d. Internet Center (www.pln.co.id)

Bagi penggemar internet, dapat menyampaikan keluhan melalui internet. PT. PLN (Pesero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat menyediakan layanan website melalui www.pln.co.id atau bisa juga www.aksesplnsurabaya123.com

5. Pembayaran Listrik On-Line Bank.

Layanan Pembayaran Listrik On-Line Bank ini memanfaatkan jaringan Bank dan PT. Pos Indonesia yang tersebar hingga pelosok Indonesia yang tersebar hingga pelosok daerah, sehingga memungkinkan anda membayar tagihan listrik dimana saja dan kapan saja. PT. PLN (Persero) Distribusi

Jawa Timur dengan perbankan serta PT. Pos Indonesia untuk melaksanakan layanan Pembayaran Listrik On-Line Bank.

Untuk lebih meningkatkan jumlah loket pembayaran listrik, Bank Mitra Pembayaran dapat menggandeng berbagai mitra lokal, misalnya KUD, Toko, Pondok Pesantren, bahkan perorangan sebagai *downline* bank-bank tersebut untuk memperluas jangkauan pelanggan PT. PLN (Pesero) di berbagai pelosok daerah. Pola *downline* bank ini terbuka bagi siapapun yang berminat untuk bergabung dalam jaringan loket Pembayaran Listrik On-Line Bank, cukup mendaftar dan membuka deposit di Bank-bank Mitra Pembayaran.

Jaringan luas didukung jaringan perbankan serta PT. Pos Indonesia, pelanggan kini dapat membayar Listrik dimana saja dan dengan cara apa saja melalui delivery channel (ATM, Teller, Autodebet, Internet Banking, SMS Banking, Mobile Banking, SST, EDC, Transfer RTGS), atau mitra bank, baik perseorangan maupun bidang usaha.

Pembayaran Listrik On-Line Bank mempunyai dasar hukum sebagai berikut:

- a. UU No 10 th 1998 jo No 7 th 1998 tentang perbankan (ps 1 butir 2)
- b. Keputusan Direksi PT. PLN (Pesero) No. 021.K/0599/DIR/1995 tgl 23 Mei 1995 tentang Pedoman dan Petunjuk Tata Usaha Pelanggan.
- c. Edaran Direksi PT. PLN (Persero) No. 010.E/012/DIR/2002 tanggal 29 Juni 1984 tentang penyelenggaraan bank dan PT. Pos Indonesia

diberikan kewenangan untuk memberikan jasa dalam lalu lintas

Pembayaran.

- 1) Outlet Bank :
 - a. Teller
 - b. ATM
 - c. Auto Debet
 - d. Internet Banking
 - e. Phone Banking
 - f. SMS Banking
- 2) Outlet Pos :
 - a. Kantor Pos
 - b. Mobil Pos
- 3) Downliner :
 - a. KUD
 - b. Toko/ Supermarket
 - c. Yayasan
 - d. Pondok Pesantren
 - e. Kelurahan
 - f. Perorangan
- 4) Mitra Pembayaran :
 - a. Bank BNI
 - b. Bank BRI
 - c. Bank Mandiri
 - d. Bank BTN
 - e. Bank Maspion
 - f. Bank Ekonomi Raharja
 - g. Bank Niaga
 - h. Bank BPTN
 - i. Bank BPR
 - j. Bank Jatim
 - k. Bank NISP
 - l. Bank Century
 - m. Bank Bali
 - n. Bank Hagakita
 - o. Bank Bumiputera
 - p. Bank of Tokyo Mitsh (BOTM)
 - q. Bank Haga
 - r. Bank Permata
 - s. Bank Victoria International

- t. Bank Syariah Mandiri
- u. Bank Citybank, NA Indonesia
- v. Bank Nusantara Parahyangan
- w. Bank Ina Perdana
- x. Bank BPR Karyajatnika
- y. Bank Ganesha
- z. Bank Mega
- aa. Bank HSBC
- bb. Bank Swadesi
- cc. Bank Royal Indonesia
- dd. Bank BPR Mitra Harmoni
- ee. Bank BII
- ff. Bank BCA
- gg. Bank UOB Buana
- hh. Bank Bukopin
- ii. Bank Danamon
- jj. Bank Lippo
- kk. Bank Panin

1) PT Pos Indonesia

6. AMR (*Auto Meter Reading*)

AMR ini merupakan terobosan baru untuk mengurangi kesalahan dalam waktu pencatatan meter. Karena pada saat menggunakan cara tradisional banyak sekali kesalahan dalam pencatatan di rumah pelanggan. Sistem ini mempunyai keunggulan dalam ketepatan proses pembacaan, yaitu lebih cepat dan akurat. Apabila terjadi kejanggalan - kejanggalan akan segera dapat diketahui. Pelanggan yang sudah terpasang AMR ini adalah pelanggan dengan segmen industri. Sampai saat ini pelanggan yang terpasang AMR di PT. PLN (Pesero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat sebanyak 64.

7. ISO 9001:2008

Sebagai konsekuensi pelayanan kepada pelanggan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat berlomba meningkatkan mutu dengan mengimplementasikan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008, yang sekaligus berupaya menyesuaikan standar sistem manajemen sesuai dengan Standar Internasional.

Dengan menegedepankan 8 prinsip SSM ISO 9001:2008, PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat membenahi kinerja terhadap pelayanan pelanggan dengan lebih fokus kepada pelanggan, peningkatan tanggung jawab manajemen, keterlibatan masyarakat, mendekatkan sistem kepada manajemen, pengembangan proses, perbaikan secara terus - menerus dan meningkatkan hubungan dengan para *stakeholder* secara terukur dan terdokumentasi. Dalam pelaksanaan SSM ISO 9001:2008 ini PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat diawali secara ketat oleh Lembaga Sertifikasi Sistem Mutu Sucofindo ICS dengan dilaksanakan audit secara bertahap setiap 6 bulan disamping melaksanakan audit internal setiap 3 bulan.

8. *Drive True Payment Point*

Guna mengantisipasi kesibukan dan mobilitas yang semakin tinggi PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat juga berupaya berinovasi dengan menciptakan sistem pelayanan baru yang lebih mudah, cepat dan fleksibel yaitu dengan cara sistem *Drive True Payment Point*.

Dengan sistem ini diharapkan pelanggan yang mempunyai mobilitas tinggi dengan waktu yang terbatas tidak perlu lagi masuk ke loket atau ATM untuk membayar rekening tagihan listrik, melainkan hanya cukup dengan membawa kartu pelanggan PT. PLN (Persero) dan tetap berada di kendaraan, petugas pelayan *payment point* akan siap melayani. Dengan didukung oleh sistem *Online Payment Point*. Sistem ini akan semakin memudahkan pelanggan yang aktivitasnya sangat padat dengan ditempatkannya *Drive Thru Payment Point* di area jalan atau jalur utama.

9. Telebanking

Sistem telebanking adalah suatu sistem manajemen keuangan hasil transaksi penjualan rekening listrik yang dilakukan setiap hari oleh PT. PLN Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat. Dengan sistem ini pelunasan yang terjadi setiap harinya sekaligus uang hasil transaksi yang terjadi pada loket - loket *payment point* yang berada di wilayah kerja PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat akan dikirim ke kantor.

10. Listrik Prabayar

Listrik Prabayar adalah produk dari PT. PLN (persero) yang merupakan layanan terbaru untuk pelanggan dalam mengelola konsumsi listrik melalui Meter Elektronik Prabayar (MPB), dimana pemakaian listriknya dikendalikan oleh pelanggan itu sendiri. Dengan menggunakan alat yang bernama kWh meter LPB (kwh meter Listrik Prabayar). Pada saat

pemasangan atau penyambungan baru, setiap pelanggan memperoleh pasokan listrik sesuai dengan kemampuan mereka, alat ini akan disertai oleh *voucher* isi ulang listrik yang disebut dengan *Token (stroom)*. *Token* adalah 20 digit angka yang unik dan berisi informasi untuk dimasukkan ke dalam kWh meter LPB.

Pelanggan bisa membeli *Token* (isi ulang energi listrik) di *payment point* dan ATM dengan jaringan yang luas. Pilihan *token* bebas atau fleksibel mulai dari Rp 20.000 s/d 1 juta. Pelanggan tidak perlu repot membuka pintu rumah karena tidak akan didatangi oleh petugas pencatet meter, tidak akan ada kesalahan pencatatan meter, tidak ada istilah menunggak, sehingga tidak akan didatangi petugas penagihan, privasi pelanggan tidak terganggu.

Untuk pemasangan atau penyambungan barunya hampir sama dengan penyambungan listrik baru yang menggunakan *box meter* biasa, dengan syarat - syarat yang harus dipenuhi oleh pelanggan. Harga listrik Prabayar setara dengan harga listrik paska bayar dan mengacu pada ketentuan yang berlaku.

2. Kendala Yang Dihadapi PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Pelanggan.

Upaya keras PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan, tidak selamanya berjalan dengan lancar tanpa kendala. Hal tersebut diungkapkan

oleh Bpk. Edi Cahyo Wibowo selaku Supervisor Pelayanan Pelanggan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat, bahwa :

“Upaya yang dilakukan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan memang tidak setengah - setengah. Banyak sekali konsep - konsep inovasi seperti yang kaan dikembangkan guna menunjang peningkatan kualitas pelayanan. Tetapi tidak dapat dipungkiri juga bahwa kendala itu tentu saja ada, baik internal maupun eksternal.” (Wawancara pada tanggal 14 Juni 2012)

2.1 Faktor Interrnal

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat memang tidak lepas dari beberapa kendala. Salah satunya kendala internal, yaitu kendala yang berasal dari dalam perusahaan sendiri. Beberapa kendala Internal yang dihadapi adalah :

a. Keterbatasan Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan aset yang penting bagi perusahaan guna memperlancar uapaya peningkatan pelayanan kepada pelanggan, maka sumber daya manusia dalam satu perusahaan harus diperhatikan, baik itu dari segi kualitas maupun jumlahnya. Bpk. Edi Cahyo Wibowo selaku Supervisor Pelayanan Pelanggan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat, bahwa :

“Salah satu kendala internal PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat adalah keterbatasan jumlah pegawai karena memiliki masa purna tugas atau pensiun. PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat mempunyai total pegawai sebanyak 113. Apabila dibandingkn dengan jumlah pelanggan maka jumlah ynag ada tersebut dikatakan kurang, tetapi untuk mengatsi

kekurangan tersebut kami juga telah melakukan beberapa upaya untuk mengatasi”. (Wawancara pada tanggal 14 juni 2012)

b. Keterbatasan Anggaran

Salah satu yang menjadi kendala internal adalah keterbatasan anggaran. Setiap upaya pembangunan kualitas pelayanan akan membutuhkan anggaran yang tidak sedikit. Apalagi saat ini PT. PLN (Persero) adalah badan usaha yang berbentuk Persero, sehingga jumlah subsidi yang diberikan sudah tidak sebanyak dulu sebelum bergabung dengan BUMN. Anggaran berasal dari kantor pusat. Untuk mendapatkan anggaran harus menyerahkan proposal terlebih dahulu dan itu membutuhkan waktu, sehingga program - program yang sudah ada tidak dapat segera terlaksanakan. Hal tersebut dijelaskan oleh Bpk Edi Cahyo Wibowo Supervisor Pelayanan Pelanggan PT \. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat, bahwa :

“Untuk anggaran PT. PLN (Persero) sudah sangat terbatas untuk saat ini. Bila dibandingkan dengan dulu, jumlah subsidi dari pemerintah lebih besar dari pada sekarang. PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat saat ini harus bisa mandiri untuk dapat mewujudkan semua inovasi - inovasi yang ada. Contohnya memperbaiki infrastruktur dan semua yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan memang membutuhkan dana yang tidak sedikit. Oleh karena itu, PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat sedang berupaya mencari alternatif lain untuk mengatasi permasalahan tersebut.” (Wawancara pada tanggal 14 Juni 2012)

2.2 Faktor Eksternal

Selain kendala dari faktor internal, ada juga kendala dari faktor eksternal yang dialami oleh PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat dalam upaya untuk mengembangkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Kendala eksternal tersebut berasal dari luar PT. PLN (Persero). Kendala eksternal tersebut antara lain seperti :

a. Semakin Besarnya/Meningkatnya Harapan - harapan Pelanggan

Selama ini yang ada dibenak pelanggan bila mendengar pelayanan di PT. PLN (Persero) adalah pelayanan yang berbelit - belit, tidak efektif dan menghabiskan banyak waktu karena harus mengantri ketika membayar atau ingin melakukan pasang baru. Pandangan semacam itu yang saat ini tengah berusaha diperbaiki PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat. Berbagai upaya dilakukan untuk menghapus anggapan pelanggan yang masih seperti itu. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan memnuhi harpan - harapan pelanggan dan menciptakan pelanan yang cepat, mudah, tepat dan nyaman. Hal tersebut diungkapkan oleh Bpk. Edi Cahyo Wibowo Supervisor Pelayanan Pelanggan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat bahwa

“PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat terus berupaya untuk dapat memnuhi harapan - harapan pelanggan tentang pelayanan yang cepat, mudah, tepat dan nyaman di PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat. Tetapi untuk mencapai hal itu memang tidak mudah. Tidak ada ukuran atau standar yang pasti tentang kepuasan pelanggan, karena tolak ukur tiap individu berbeda - beda. Ada yang karena dilayani dengan ramah sedah merasa puas, ada juga yang tidak. Oleh karena itu, PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat terus mengembangkan inovasi guna menjaga tingkat kepuasan pelanggan. Syukur kalau semua pelanggan sudah bisa merasakan kepuasan terhadap pelayanan kami. (Wawancara tanggal 14 Juni 2012)

b. Kondisi Alam/Lingkungan

Upaya PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat untuk meningkatkan kualitas pelayanan dibidang teknis juga sedikit terhambat.

Bidang teknik merupakan bidang yang bergerak dibidang lapangan, oleh karena itu kondisi alam / lingkungan menjadi salah satu faktor penghambat. Seperti yang diungkapkan oleh Bpk. Edi Cahyo Wibowo Supervisor Pelayanan Pelanggan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat bahwa :

“Kondisi alam/lingkungan memang terkadang menghambat, terutama bidang teknis karena kegiatannya berada di lapangan. Memang untuk faktor alam/lingkungan ini bersifat alami dan di luar kuasa manusia. Contohnya saja ketika musim hujan, ada gangguan pada jaringan, untuk memperbaiki gangguan tersebut akan sedikit terhambat bila dibandingkan dengan musim kemarau. Karena pada musim hujan resiko kerusakan akan lebih besar, jadi harus ekstra hati - hati.” (Waawancara pada tanggal 14 Juni 2012)

c. Masih Banyaknya Kasus Pencurian Listrik

Salah satu kendala besar lainnya adalah banyaknya kasus pencurian listrik di masyarakat. Bentuk dari pencurian listrik bermacam - macam. Bisa dengan menggunakan penyadapan langsung jaringan PLN (nyantol), merusak dan atau mempengaruhi fungsi alat ukur, mengganti pembatas daya, memasang peralatan tambahan dan memasang lampu penerangan jalan yang tidak sah. Hal tersebut tentu saja merugikan PT .PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat, tetapi disamping itu akan merugikan masyarakat juga. Seperti yang diungkapkan oleh Bpk. Edi Cahyo Wibowo Supervisor Pelayanan Pelanggan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat bahwa :

“Tingginya tingkat pencurian listrik di masyarakat sangat mempengaruhi upaya PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat untuk meningkatkan kualitas pelayan. Karena hal tersebut dapat merugikan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat maupun masyarakat situ sendiri. Secara materi jelas dapat merugikan PT. PLN (Persero). Untuk kualitas pelayanan jelas sangat mempengaruhi karena pencurian dapat menjadi penyebab terbesar terjadinya susut listrik

secara non teknis yang berarti terjadi pemborosan energi listrik, sehingga masyarakat tidak bisa menikmati energi listrik secara maksimal. Bila terjadi pemborosan, lambat laun dapat memicu terjadinya kelangkaan dan untuk penghematan energi listrik biasanya akan diadakan pemadamaan bergilir dan itu tentu akan merugikan masyarakat juga. (Wawancara pada tanggal 14 Juni 2012)

C. ANALISA DATA

1. Upaya Yang Dilakukan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Pelanggan.

1. Bidang Kepegawaian

Peningkatan kualitas pelayanan oleh PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat diawali dari bidang kepegawaian dimana pegawai merupakan unsur terpenting dari suatu proses pelayanan. Berdasarkan KepMenPan No. 63/KEO/M.PAN/7/2003 salah satu yang menjadi standart dalam pelayanan publik adalah kompetensi petugas pemberi pelayanan. Oleh karena itu, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan prilaku yang dibutuhkan. Menurut data yang ada jumlah pegawai teteap yang dinmiliki oleh PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat sebanyak 113 pegawai terdiri dari 69 pegawai kantor induk dan 44 adalah pegawai di 3 kantor unit/rayon. Tentunya dengan jumlah pegawai yang dimiliki tersebut dapat menjadi aset bagi PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat untuk dapat mengelola tenaga listrik dan memberikan pelayanan yang maksimal kepada setiap pelanggan. Untuk dapat mewujudkan hal tersebut, PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat harus tetap memperhatikan aspek mendasar dari setiap

pegawai dan juga harus mampu menumbuhkan motivasi yang tinggi pada setiap individu pegawai agar tetap dapat melaksanakan tugasnya dengan baik.

Langkah - langkah yang dapat ditempuh PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat anatar lain untuk mewujudkan kompetensi pegawainya adalah engan cara :

a. Meningkatkan Kualitas Pegawai.

Meningkatkan kualitas pegawai memang sangat perlu dilakukan oleh setiap perusahaan, mengingat kemampuan yang dimiliki oleh setiap pegawai tidaklah sama. Peningkatan kemampuan pegawai ini perlu dilakukan oleh PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat untuk dapat mendukung upaya perusahaan yang ingin terus meningkatkan kualitas pelayanannya kepada pelanggan. Apabila upaya - upaya yang tidak diimbangi dengan kualitas sumber daya manusia yang memadai, maka hal tersebut akan sia - sia. Dalam rangka meningkatkan kualitas pegawai maka yang paling sering dilakukan oleh PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat adalah melakukan diklat. Melalui diklat, kualitas pegawai dapat ditingkatkan baik itu tentang pengetahuanm kecakapan, keahlian maupun mental. Diklat ini tidak hanya diperuntukkan bagi pegawai tertentu bagi semua pegawai.

Upaya yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat daam meningkatkan kualitas pegawai melalui diklat adalah dnegan mengirimkan para pegawai untuk mengikuti diklat yang diselenggarakan oleh PT. PLN (Persero) maupun oleh instansi diluar PT. PLN

(Persero) asalakan berkaitan dengan bidang kerja pegawai. PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat melakukan diklat setiap 3 bulan dan pegawai yang akan mengikuti diklat juga telah dijadwal sehigga tiap pegawai akan dapat mengikuti diklat untuk menambah dan meningkatkan pengabdian, kemampuan dan keterampilan pelayanan secara teknik maupun non teknik kepada pelanggan.

Ditinjau dari tingkat pendidikan pegawai yang ada di PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat pada tabel 3, jumlah pegawai dengan tingkat pendidikan SMA (Sekolah Menengah Atas) adalah yang paling banyak 40 pegawai, kemudian disusul dengan pegawai yang memiliki tingkat pendidikan Strata 1 (S1) sebanyak 34 pegawai dan yang paling sedikit adalah pada tingkat Strata 2 (S2) yang berjumlah 4 pegawai. Melihat kondisi ini, nampaknya pegawai yang ada belum cukup memadai untuk mengelola perusahaan yang bergerak di bidang jasa tersebut. Karena sebagian besar pegawai masih memiliki tingkat pendidikan SMA yang berjumlah 40 pegawai. Hal tersebut secara tidak langsung akan mempengaruhi PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat dalam hal memberikan kecepatan pelayanan serta dalam menyelesaikan suatu tugas maupun mengatasi adanya permasalahan yang timbul dalam perusahaan.

Untuk mengatasai adanya kesenjangan dalam tingkat pendidikan pegawai tersebut, PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat memberikan kesempatan kepada para pegawai yang ingin melanjutkan pendidikannya ke jenjang yang lebih tinggi selama itu tidak mengganggu

pekerjaanya. Hal tersebut dilakukan juga sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Usaha yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat untuk meningkatkan kualitas sumber daya pegawai memang harus seimbang. Tingkat pendidikan memang tidak menjamin seseorang mempunyai keterampilan yang lebih, begitu juga sebaliknya. Oleh karena itu dilakukan diklat untuk meningkatkan kemampuan pegawai secara teknis dan pengetahuan. Keleluasaan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat kepada pegawai yang ingin melanjutkan pendidikannya juga merupakan usaha untuk meningkatkan kualitas pegawai, karena melalui tingkat pendidikan juga mempengaruhi pengetahuan dan cara berfikir seseorang dalam mengambil keputusan terhadap suatu masalah. Jadi dengan kata lain, antara pengetahuan dan keterampilan haruslah seimbang agar dapat melaksanakan tugasnya dengan baik.

b. Pembinaan Disiplin Pegawai

Selain kemampuan dan kualitas pegawai yang terus dikembangkan oleh PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat, disiplin pegawai juga perlu ditingkatkan karena apabila pegawai PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat memiliki tingkat disiplin yang rendah akan dapat mempengaruhi kinerja perusahaan. Dalam rangka membina perilaku dan sikap pegawai yang mendukung terciptanya pelayanan yang berkualitas, maka PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat berupaya untuk

senantiasa memelihara kedisiplinan pegawai. Dari hasil yang selama ini sudah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kedisiplinan pegawai sudah bagus, khususnya berkenaan dengan jam masuk dan pulang kantor.

Disamping usaha tersebut diadakan juga penegakan disiplin melalui absensi dan jam kerja yang semuanya diperuntukkan agar pegawai benar - benar dapat mempertanggung jawabkan segala tindakannya. Adanya batasan - batasan yang jelas antara hak dan kewajiban dari pegawai yang harus dipenuhi membuat para pegawai lebih disiplin dalam melaksanakan pekerjaan yang dipikulnya. Melalui disiplin yang tinggi maka pelaksanaan suatu aturan dapat mencapai maksudnya dan dapat dirasakan manfaatnya oleh semua pihak dengan ketentuan bahwa aturan itu dibuat setelah mempertimbangkan asas keadilan dan bermanfaat bagi kepentingan umum.

c. Pemeliharaan Kesejahteraan Pegawai

Selain upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kedisiplinan pegawai, usaha lain yang juga dilakukan adalah memelihara kesejahteraan pegawai. Untuk mendukung tercapainya tujuan perusahaan maka usaha menciptakan kondisi kerja yang dapat membuat pegawai merasa tenang dan betah dalam bekerja adalah dengan memberikan kesejahteraan kepada para pegawai. Kesejahteraan yang diberikan kepada pegawai harus berasaskan pada kualitas dan berpedoman kepada peraturan pemerintah serta berasaskan atas kemampuan perusahaan.

Bagaimanapun bentuk suatu perusahaan, sudah pasti tidak akan mengabaikan kesejahteraan para pegawainya, karena kesejahteraan pegawai merupakan alat untuk dapat meningkatkan motivasi dalam bekerja agar lebih produktif dan menimbulkan loyalitas pegawai terhadap perusahaan. PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat dalam usahanya meningkatkan kesejahteraan pegawai juga memberikan berbagai macam fasilitas kepada para pegawainya yaitu gaji tetap, tunjangan pensiun, tunjangan kesehatan dan penghargaan.

Dengan terpenuhinya kesejahteraan pegawai, maka akan tercipta ketenangan, semangat kerja yang tinggi, deidikasi dan sikap loyal pegawai terhadap perusahaan tempatnya bekerja, selain itu pegawai akan merasakan keberadaan dirinya sebagai manusia seutuhnya dan bukan sebagai salah satu faktor produksi yang dapat dieksplotasi. Salah satu tujuan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat adalah meningkatkan pelayanan kepada pelanggan disamping memperoleh laba dan keuntungan. Keduanya merupakan aset penting dalam menjaga kelangsungan hidup suatu perusahaan

2. Bidang Pemenuhan Tenaga Listrik

1. Membangun Sumber - Sumber Pembangkit Listrik Baru

Pembangunan sumber - sumber listrik baru memang sangat diperlukan guna menjaga ketersediaan pasokan tenaga listrik yang semakin menipis sedangkan kebutuhan masyarakat semakin meningkat. Apalagi di era globalisasi seperti ini, dimana hampir semua peralatan rumah tangga seperti kompor,

pemanas air, pemasak nasi, kipas angin sampai pengering rambut sudah menggunakan listrik. Oleh karena itu, tidak heran apabila kebutuhan listrik semakin meningkat dari tahun ke tahun karena peralatan - peralatan yang menggunakan listrik memang lebih praktis. Kenaikan kebutuhan listrik tersebut belum diimbangi oleh penyediaan energi listrik yang memadai hingga beberapa bulan yang lalu sempat terjadi pemadaman bergilir untuk menghemat pasokan listrik yang ada.

Sumber tenaga listrik yang ada saat ini seperti PLTU Paiton, PLTA Karangkates dan PLTA Selorejo belum dapat mencakup kebutuhan listrik untuk wilayah Surabaya yang semakin meningkat. Oleh karena itu PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat Ditribusi Jawa Timur mengadakan interkoneksi dengan sumber pembangkit tenaga listrik yang ada di Jawa Timur dan Bali, bahkan saat ini sedang diusahakan untuk melakukan interkoneksi juga dengan pembangkit listrik yang ada di Sumatera.

Untuk mengembangkan sumber tenaga listrik membutuhkan dana yang tidak sedikit karenanya PT. PLN (Persero) berusaha mencari tambahan dana. Tambahan dana tersebut dapat diperoleh dengan berbagai macam cara, salah satunya adalah dengan mengadakan kerjasama dengan pihak - pihak atau mencari investor baik dari dalam negeri maupun luar negeri.

2. Mengembangkan Jaringan Distribusi

Rencana pengembangan jaringan distribusi listrik harus sesuai dengan arah perkembangan daerah dan yang paling utama adalah melayani kebutuhan

masyarakat yang belum terpenuhi dan menjangkau wilayah pemukiman baru. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan listrik, PT. PLN (Persero) memerlukan dana yang tidak sedikit, baik secara teknis maupun operasional. Dana yang diperoleh dari pelanggan belum dapat menutupi biaya operasional, sedangkan hasil subsidi pemerintah sudah dikurangi, jadi mau tidak mau PT. PLN (Persero) harus mencari tambahan dana sendiri.

PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat selalu memberikan yang terbaik kepada masyarakat. Akan tetapi, keterbatasan dana merupakan penghambat yang paling utama disamping hambatan - hambatan lain. Walaupun sekarang PT. PLN (Persero) sudah berbentuk Persero yang mana lebih berorientasi pada profit, tetapi misi sosial juga masih dipertahankan. Adapun misi sosial itu sebagai berikut :

- a. Membantu pengembangan kemampuan masyarakat agar dapat berperan dalam pembangunan
- b. Berperan aktif dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan jalan program *Community Empowering*
- c. Berperan aktif dalam mencerdaskan masyarakat melalui pendidikan
- d. Berperan aktif dalam mendorong tersedianya tenaga listrik untuk meningkatkan kualitas hidup dengan jalan penggunaan listrik pada siang hari untuk Industri Rumah Tangga dan pengembangan desa mandiri energi.

- e. Berperan aktif dalam menjaga kesinambungan lingkungan melalui pelestarian alam

3. Menekan Tingkat Penyusutan Teknik dan Non Teknik

Salah satu upaya lain yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah menekankan tingkat penyusutan teknik dan non teknik. Menekan tingkat penyusutan teknik maupun non teknik memang bukanlah merupakan hal yang mudah. Padahal penyusutan tersebut mengakibatkan kerugian yang sangat besar bagi PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat dan juga bagi para pelanggan. Berdasarkan tabel 5 jumlah penyusutan sampai dengan bulan Mei 2012 jumlah penyusutan teknik dan non teknik di PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat mencapai 9.333.253.

Susut teknik merupakan susut yang disebabkan karena sifat - sifat alami material dan susut litrik ini pasti terjadi selama perjalanan energi listrik dari pembangkit listrik sampai ke pelanggan sebagaimana listrik berubah menjadi panas. Selain susut listrik, dikenal juga susut non teknik yang antara lain disebabkan karena pemakaian ilegal misalnya melakukan penyadapan langsung dari jaringan PT. PLN (Persero), merusak dan mempegaruhi fungsi alat ukur, mengganti pembatas daya, memasang peralatan tambahan untuk mempengaruhi pengukuran, melakukan manipulasi pengaturan dan memasang lampu penerangan jalan secara tidak sah. Penerangan jalan umum yang tidak resmi sangat merugikan PLN, seharusnya masyarakat juga menyadari bahwa hal tersebut akan menambah

kerugian, baik dari segi finansial maupun dari segi teknis. Tentunya kerugian finansial juga sangat banyak, kurang dari 3,8 Miliar bisa hilang setiap bulan karena energi listrik PLN yang sudah dipakai untuk menyalakan lampu - lampu penerangan jalan umum tidak berbayar, sementara untuk memproduksi energi listrik tersebut membutuhkan biaya yang tidak sedikit.

Disamping itu juga perlu diketahui bahwa dengan maraknya penerangan jalan umum (PJU) liar tersebut tentunya membebani biaya operasi PT. PLN (Persero), yaitu untuk penggantian peralatan yang rusak akibat pembebanan yang tidak terkendali. Demikian juga halnya dengan segi teknis, pemasangan PJU secara tidak resmi akan merugikan PT. PLN (Persero) karena energi yang digunakan untuk menghidupkan lampu - lampu PJU tidak resmi disadap langsung dari jaringan PT. PLN (Persero) yang diambil dari transformator. Transformator tersebut mempunyai kapasitas tertentu, sesuai dengan beban yang termuat resmi di PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat. Jika beban transformator tersebut melebihi kapasitas karena adanya tambahan beban yang tidak resmi, maka peralatan pengaman yang terpasang akan putus dan di rumah pelanggan akan padam. Hal ini tentu akan sangat mengganggu kenyamanan para pelanggan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat. Apabila hal ini terus berlanjut, maka lama kelamaan transformator tersebut akan mengalami kerusakan dan ini tentunya tidak hanya merugikan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat tetapi juga para pelanggan lain dan masyarakat.

Dengan hal tersebut, diharapkan masyarakat dapat menjalin kerjasama yang baik dengan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat untuk dapat menekan tingkat penyusutan teknik dan non teknik tersebut karena kerugian yang diderita masyarakat juga tidak sedikit.

3. Bidang Pelayanan

PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat berupaya keras menyediakan pelayanan dengan berorientasi pada prinsip - prinsip pelayanan publik, antara lain :

- a. Kepastian waktu, pelaksanaan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dalam hal ini harus ada kejelasan berapa lama proses pelayanan akan diselesaikan.
- b. Kesederhanaan prosedur, prosedur pelayanan hendaknya mudah dan tidak berbelit - belit. Prinsip “apabila dapat dipersulit mengapa dipermudah?” harus ditinggalkan dan diganti dengan “hendaknya dipermudah jangan dipersulit, bahagiakan masyarakat dan jangan ditakut - takuti”.
- c. Kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan, sengketa atau tuntutan dalam pelaksanaan pelayanan publik, serta rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayarannya.

Kejelasan ini penting bagi masyarakat untuk menghindari terjadinya penyimpangan yang merugikan masyarakat, misalnya praktik pencaloan dan pungutan liar diluar ketentuan yang ditetapkan. PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat berusaha menerapkan beberapa prinsip tersebut melalui kegiatan administratif yang adad melalui :

1. Sistem Pembayaran Rekening

Peningkatan Kualitas Pelayanan kepada Masyarakat dibidang pelayanan pembayaran rekening sudah benar - benar diwujudkan oleh PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat. Hal tersebut dibuktikan dengan bebrapa kemudahan yang diberikan, yaitu Layanan Pembayaran Listrik On-Line Bank ini memanfaatkan jaringan Bank dan PT. Pos Indonesia yang tersebar hingga pelosok Indonesia yang tersebar hingga pelosok daerah, sehingga memungkinkan anda membayar tagihan listrik dimana saja dan kapan saja. PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur dengan perbankan serta PT. Pos Indonesia untuk melaksakan layanan Pembayaran Listrik On-Line Bank.

Khusus untuk loket pembayaran rekening di PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat dubuka dari jam 08.00 - 16.00 WIB. Selain itu, hari sabtu dan hari minggu tutup. Akan tetapi jika loket tutup di hari libur, sabtu atau minggu pelanggan juga bisa dapat membayar melalui beberapa bankyang telah bekerja sama dengan PT. PLN (Persero), antara lain seperti : Bank BNI, Bank BRI, Bank Mandiri, Bank BTN, Bank Maspion, Bank Ekonomi Raharja, Bank Niaga, Bank BPTN, Bank BPR, Bank Jatim, Bank NISP, Bank

Century, Bank Bali, Bank Hagakita, Bank BII, Bank BCA, Bank Bukopin dan masih banyak lagi.

Berbagai kemudahan yang telah disediakan oleh PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat tersebut bertujuan untuk mengurangi jumlah antrian pada saat membayar dan supaya pelanggan dapat membayar tepat waktu. Untuk pelanggan yang memiliki tingkat aktivitas yang tinggi juga tidak perlu khawatir karena bisa melakukan pembayaran pada saat malam hari dan juga pada waktu hari libur. Jadi persyaratan pembayaran rekening yang selama ini dianggap berbelit - belit oleh masyarakat sebagaimana sudah dapat diatasi dengan berbagai kemudahan yang telah diberikan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat

2. Penyederhanaan Administrasi Pemasangan Baru

Beberapa unsur yang terdapat dalam pelayanan publik adalah prosedur yang sederhana dan tidak berbelit - belit, kepastian waktu, biaya serta kompetensi dari petugas yang bersangkutan. Salah satu hal penting dalam memberikan pelayanan yang sebaik - baiknya kepada masyarakat yang ingin menjadi pelanggan adalah dalam hal administrasi. Pengurusan administrasi disini ditekankan pada masalah prosedur an persyaratan pemasangan sambung baru bagi masyarakat yang ingin menjadi pelanggan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat. Oleh karena itu, PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat memberikan kemudahan dalam mengurus dan menyelesaikan pemasangan sambung baru. Selama ini masyarakat sudah

menganggap bahwa pelayanan administrasi selalu berbelit - belit dan memakan banyak waktu seperti selama ini debrikan oleh instansi pemerintah. Hal inilah yang harus dibuktikan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat kepada masyarakat bahwa pelayanan yang diberikan tidak serumit yang dipikrkan oleh masyarakat selama ini. Persyaratan melakukan pasang baru adalah sebagai berikut, beserta perbandingannya antara yang lama dengan yang baru dapat dilihat di tabel 7 halaman 88.

Dari tabel dan keterangan tersebut diperlukan juga adanya sosialisasi atau penyuluhan kepada masyarakat tentang berbagai bentuk kemudahan pelaynan dari PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat dalam pasang baru. Dengan kemudahan ini diharapkan untk meminimalisir adanya pihak - pihak tertentu yang ingin mengambil keuntungan dari situasi semacam ini seperti calo sehingga akan menambah biaya kepada masyarakat, padahal biaya seharusnya ditanggung tidak semahal yang diberikan calo

Selain bebrapa hal diatas, faktor lain yang mempengaruhi pasang baru adalah kedisiplinan dari petugas sendiri dalam menyelesaikan tugasnya. Apabila petugas bisa menyelesaikan tugasnya tanpa mengulur - ngulur waktu, maka waktu yang dibutuhkan untuk proses pasang baru juga tidak akan terlalu lama. Begitu juga dengan beberapa pendapat yang telah disampaikan oleh beberapa pelanggan yang telah dikemukakan pada sub bab diatas, bahwa untuk persyaratan memang tidak rumit dan berbelit - belit, tetapi untuk waktu dinilai masih terlalu lama karena ada yang 1 bulan listrik baru bisa menyala. Jadi, usaha PT. PLN (Persero)

Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat untuk meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat memang cukup baik, walaupun belum optimal.

3. Menanggapi Pengaduan Pelanggan

Salah satu strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah melalui sistem umpan balik untuk kualitas layanan pelanggan. Umpan balik sangat dibutuhkan untuk evaluasi dan perbaikan yang berkesinambungan dalam informasi. Umpan balik harus di fokuskan pada hal - hal berikut, memahami persepsi pelanggan terhadap perusahaan, jasa perusahaan dan para pesaing, mengukur dan memperbaiki kinerja perusahaan, mengubah kelemahan menjadi peluang untuk berkembang sebelum pesain lain melakukannya, mengembangkan sarana komunikasi internal agar setiap orang tahu apa yang mereka lakukan dan menunjukkan komitmen perusahaan pada kualitas dan layanan pelanggan.

Guna menunjang upaya PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelamggan, PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat juga menyediakan sarana untuk pelanggan dan masyarakat yang ingin menyampaikan keluhan dan yang ingin mengakses pelayanan - pelayanan apa saja yang ada di PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat. Melalui sarana tersebut juga dapat diketahui sejauh mana tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Dari keluhan - keluhan tersebut kemudian dilakukan perbaikan - perbaikan. Dari pengaduan yang masuk dapat diketahui bagaimana sebenarnya pelayanan yang telah diberikan oleh PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat kepada masyarakat khususnya pelanggan.

Pelanggan dapat menyampaikan pengaduannya melalui berbagai media sarana yang telah disediakan oleh PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat yaitu melalui *hot line* 123 yang menangani informasi gangguan, SMS line 8123 yang bekerjasama dengan provider nasional seperti Telkomsel (Simpati, Halo, As), Indosat (Mentari, IM3, Matrix), Flexy, Mobile8 (Fren) yang melayani informasi tentang tagihan rekening dan gangguan pelanggan, *fax line* (031) 348123 menangani info gangguan pelayanan, serta kritik dan saran dan juga website di www.aksesplnsurabaya123.com yang menangani tentang gangguan teknis dan non teknis informasi PLN, berita PLN, info pemadaman dan info peta PLN. Kemudian dengan media sosial seperti Facebook Pelayanan PT. PLN (Persero) APJ Surabaya Barat dan Twitter di @infoPLN.

Setiap keluhan yang masuk akan segera ditanggapi dan diproses sesuai dengan bagian masing - masing. Untuk jangka waktu yang dibutuhkan dalam mengatasi masalah yang terjadi memang tidak sama, tergantung dari jenis gangguan yang terjadi. Akan tetapi semua keluhan pelanggan akan mendapatkan prioritas yang sama tanpa ada perbedaan.

4. Pengembangan Produk - Produk

Salah satu cara yang harus dilakukan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan terus mengembangkan produk - produk baru. Upaya tersebut dilakukan juga oleh PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat dengan harapan dapat terus memberi kemudahan kepada pelanggan dalam melakukan transaksi dan dalam mengakses pelayanan -

pelayanan yang ada di PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat.

Beberapa produk baru yang telah dirancang tersebut antara lain Listrik PraBayar, *Drive Thru Payment Point* dan Pembayaran Listrik On-Line Bank. Dengan adanya beberapa produk baru tersebut diharapkan dapat memberikan kemudahan kepada pelanggan khususnya para pelanggan yang memiliki tingkat kesibukan yang tinggi. Dengan adanya beberapa fasilitas yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat tersebut, pelanggan dengan kesibukan tinggi dapat membayar rekening tepat waktu karena tidak perlu mengantri di loket.

Agar produk - produk yang dikembangkan dapat benar - benar menyentuh semua lapisan masyarakat atau tidak mubadzir, diperlukan perencanaan yang benar - benar matang. PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat harus melakukan survey terlebih dahulu kepada para pelanggan untuk mengetahui apakah produk - produk yang akan dikeluarkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau tidak. Apabila tidak dilakukan survey secara benar, maka sebagai apapun produk yang akan dikeluarkan tidak akan bermanfaat. Selain melakukan survey terhadap pelanggan, PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat juga harus melakukan survey lapangan untuk mencari lokasi yang strategis apabila produk yang akan dikeluarkan akan diletakkan di luar kantor PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat. Seperti produk *Drive Thru Payment Point* yang kan lebih baik jika diletakkan di luar area kantor PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan

Jaringan Surabaya Barat. Hal tersebut untuk menghindari terpusatnya kegiatan pada satu tempat.

Apabila *Drive Thru Payment Point* tersebut diletakkan di daerah yang strategis, seperti wilayah jalan - jalan utama yang dilalui kendaraan pelanggan bisa membayar di *Drive Thru Payment Point* tersebut tanpa harus jauh - jauh datang ke loket pembayaran PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat. Oleh karena itu, sangat penting melakukan survey baik pelanggan maupun lokasi. Tetapi untuk mewujudkan rancangan - rancangan produk yang ada memang tidak mudah karena untuk dapat mewujudkan inovasi tersebut memerlukan dana yang tidak sedikit. Sampai dengan saat ini inovasi - inovasi tersebut belum dapat terealisasi karena kendala keuangan yang terbatas. Oleh karena itu PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat berupaya keras mencari tambahan dana agar rancangan yang sudah ada tersebut dapat segera terealisasi bila hasil survey sudah memungkinkan untuk segera merealisasikan rancangan - rancangan yang ada.

2. Kendala Yang Dihadapi PT. PLN (Persero) Area dan Pelayanan Jaringan Surabaya Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Pelanggan.

1. Faktor Internal

a. Keterbatasan Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan aset yang sangat penting di sebuah perusahaan, apalagi perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa dan sumber tenaga listrik seperti PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan

Surabaya Barat. Jumlah pegawai yang dimiliki oleh suatu perusahaan juga sangat mempengaruhi karena hal tersebut akan berdampak pada pembagian tugas pada setiap pegawai. Apabila jumlah pegawai yang dimiliki sebuah perusahaan terlalu sedikit, hal tersebut akan dapat mempengaruhi pada kualitas pegawai, sehingga pegawai tidak akan bisa fokus pada satu bidang pekerjaan karena beban tugas yang diterima terlalu banyak dan harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu. Demikian juga apabila jumlah pegawai yang dimiliki sebuah perusahaan terlalu banyak, dikhawatirkan akan terjadi pembagian tugas tidak merata karena ada sebagian pegawai yang tidak bekerja dari hal itu juga dapat mempengaruhi kinerja perusahaan karena akan menimbulkan kesenjangan.

Sampai dengan bulan april 2012 PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat memiliki 113 pegawai tetap yang terdiri dari 69 pegawai di kantor induk dan 44 pegawai tetap yang ada di kantor unit/rayon. Apabila dibandingkan dengan jumlah pelanggan yang ada, terlihat bahwa ada beberapa unit yang jumlah pegawainya terlalu sedikit dan ada juga yang terlalu banyak bila dibandingkan dengan jumlah pelanggan yang ada di area pelayanan mereka. Hal tersebut data dilihat dari kantor unit Karang Pilang yang memiliki jumlah pegawai 15 orang dengan jumlah pelanggan sebanyak 46.997 orang, sedangkan kantor unit Menganti hanya memiliki jumlah pegawai 12 orang dengan jumlah pelanggan sebanyak 36.023 orang. Jumlah tersebut hendaknya dapat dibandingkan dengan jumlah pelanggan yang dilayani. Karena apabila antara jumlah pegawai dengan jumlah pelanggan yang dilayani tidak seimbang, hal tersebut dapat mengganggu pelayanan yang diberikan. Hendaknya jumlah sumber

daya manusia yang terbatas tersebut dapat diatasi dengan baik oleh PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat

b. Keterbatasan Anggaran

Kendala lain yang dihadapi oleh PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat adalah keterbatasan jumlah anggaran. Hal tersebut juga dapat menghambat upaya peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh suatu perusahaan. Banyak hal yang ditempuh oleh suatu perusahaan khususnya PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, seperti perbaikan infrastruktur dan pengembangan produk - produk baru seperti yang telah diungkapkan diatas. Hal - hal tersebut dapat terealisasi apabila juga ditunjang oleh anggaran yang memadai. Tetapi pada kenyataannya berbagai inovasi yang ada belum dapat terealisasi karena keterbatasan dana yang dimiliki perusahaan.

Seperti yang telah diungkapkan oleh Bpk. Edi Cahyo Wibowo selaku Supervisor Pelayanan Pelanggan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat bahwa anggaran PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat memang sangat terbatas. Apalagi jika dibandingkan dengan dulu sebelum PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat berbentuk Persero, subsidi yang diberikan pemerintah pusat masih bisa diandalkan. Tetapi saat ini PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat sudah berbentuk Persero sehingga subsidi dari pemerintah pun sudah sangat terbatas jumlahnya karena perusahaan harus bisa berdiri sendiri

untuk mendapatkan keuntungan. Apabila kita amati sampai saat ini PT. PLN (Persero) masih terus menderita kerugian karena hasil yang diperoleh tidak seimbang dengan biaya operasional yang sudah dilakukan untuk produksi. Hal tersebut yang menyebabkan anggaran yang ada terbatas, sehingga banyak inovasi - inovasi yang ada belum dapat terealisasi dengan segera.

2. Faktor Eksternal

a. Semakin Besarnya/Meningkatnya Harapan - harapan Masyarakat

Seiring dengan perkembangan zaman kebutuhan masyarakat akan meningkat. Begitu juga dengan harapan - harapan masyarakat akan pelayanan publik yang diperlukan. Pelayanan jasa kelistrikan merupakan kebutuhan masyarakat yang sangat mendasar dan harus dipenuhi. Apalagi saat ini hampir tidak ada peralatan rumah tangga yang tidak menggunakan energi listrik untuk mengoperasionalkan. Hal tersebut membuat tuntutan masyarakat akan energi listrik semakin meningkat. Tingginya tingkat kebutuhan masyarakat juga memicu keinginan dan harapan masyarakat akan pelayanan yang mudah, cepat, biaya murah dan nyaman. Selain itu, semakin meningkatnya aktivitas masyarakat juga menuntut pelayanan yang praktis dan tidak memakan banyak waktu.

Hal - hal tersebut yang harus dipenuhi oleh setiap perusahaan layanan jasa, khususnya jasa ketenagalistrikan. Sebagai BUMN, PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada setiap pelanggan. Pada dasarnya memang tidak mudah untuk menciptakan kepuasan pelanggan karena kepuasan pelanggan

bersifat relatif. Ada pelanggan yang mudah puas dengan pelayanan yang sudah diberikan, tetapi ada juga pelanggan yang meminta lebih dari pelayanan yang sudah diberikan. Karena kebutuhan antara pelanggan yang satu dengan yang lain tidak sama, jadi hal tersebutlah yang menjadi kendala dalam memenuhi harapan yang semakin bermacam - macam dari setiap pelanggan. Oleh karena itu, PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat harus berusaha lebih keras dalam mewujudkan semua harapan masyarakat.

b. Kondisi Alam/Lingkungan

Kondisi alam/lingkungan juga dapat menjadi kendala dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan. Seperti pada daerah yang terletak di pegunungan dan ada pula beberapa daerah yang masih belum teraliri energi listrik karena jauh dari jaringan. Kemudian pada saat musim penghujan tiba juga dapat mempengaruhi pelayanan karena akan mengganggu kegiatan di lapangan, apabila ada jaringan atau kerusakan di lapangan yang harus segera diperbaiki.

Faktor alam memang diluar kendali manusia, apalagi pada saat sekarang dimana musim sudah tidak menentu akan semakin mempersulit petugas yang berada di lapangan, apabila ada yang harus segera diperbaiki karena bila dipaksakan dikhawatirkan akan semakin memperparah kerusakan karena peralatan listrik yang ada sangat rentan bila terkena air. Hal tersebut disebabkan karena air merupakan penghantar listrik, dikhawatirkan akan memicu konsleting apabila melakukan perbaikan pada saat keadaan hujan turun. Oleh karena itu, untuk mengantisipasi hal tersebut pada saat musim penghujan atau saat kondisi

lingkungan sedang tidak memungkinkan, perbaikan harus tertunda hingga kondisi memungkinkan kembali.

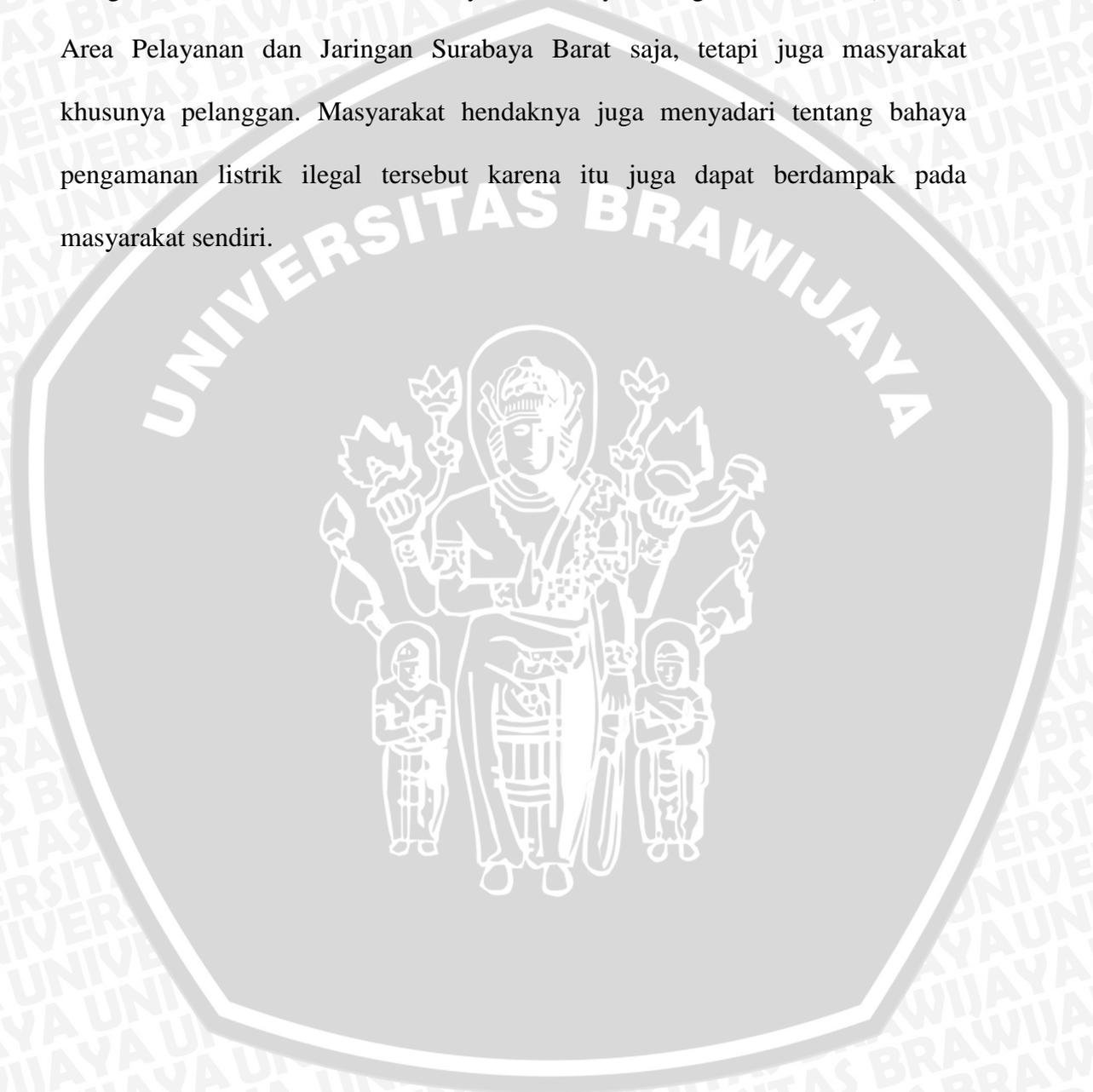
c. Masih Banyak Kasus Pencurian Listrik

Kendala terbesar yang dialami oleh PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat adalah masih tingginya tingkat pencurian listrik. Hal tersebut tentu menimbulkan kerugian yang sangat besar bagi PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat karena biaya yang seharusnya terbayarkan malah tidak terbayarkan karena banyaknya energi listrik yang terbuang secara ilegal. Pencurian listrik bermacam - macam bentuknya seperti melakukan penyadapan langsung di jaringan PLN (nyantol). Merusak dan atau mempengaruhi fungsi alat ukur, mengganti peralatan daya, memasang peralatan tambahan untuk mempengaruhi pengukuran, melakukan manipulasi pengawatan dan memasang lampu penerangan jalan secara tidak sah.

Pemakaian energi listrik secara ilegal, seperti pemasangan penerangan jalan umum secara tidak resmi akan merugikan PT. PLN (Persero). Karena energi yang digunakan untuk menghidupkan lampu - lampu PJU tidak resmi disadap langsung dari jaringan PLN yang diambil dari transformator. Transformator tersebut mempunyai kapasitas tertentu, sesuai dengan beban yang tercatat resmi di PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat. Jika beban transformator tersebut melebihi kapasitas karena adanya tambahan beban yang tidak resmi, maka peralatan pengaman yang terpasang akan putus dan listrik di rumah pelanggan akan padam. Hal ini tentu akan sangat mengganggu kenyamanan

para pelanggan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat.

Apabila hal ini terus berlanjut, maka lama kelamaan transformator tersebut akan mengalami kerusakan, dan ini tentunya tidak hanya merugikan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat saja, tetapi juga masyarakat khususnya pelanggan. Masyarakat hendaknya juga menyadari tentang bahaya pengamanan listrik ilegal tersebut karena itu juga dapat berdampak pada masyarakat sendiri.



BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Pada abad kedua puluh satu ini persaingan diberbagai bidang semakin ketat, semua organisasi yang bergerak dibidang pelayanan terhadap masyarakat saling berlomba untuk semaksimal mungkin memberikan pelayanan yang prima. Sehingga para konsumen akan merasa puas, maka menempatkan konsumen pada tingkat yang terhormat akan menjadi kekuatan penting dalam memenangkan kompetisi ditingkat global. Apabila melihat dari pengertian pelayanan publik dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003, Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang - undangan.

Pelayanan timbul karena ada faktor penyebab yang ideal mendasar dan bersifat material. Faktor yang bersifat ideal mendasar ada 3 jenis yaitu:

1. Adanya rasa cinta dan kasih sayang.
2. Adanya keyakinan untuk saling tolong menolong sesamanya.
3. Adanya keyakinan bahwa berbuat baik kepada orang lain adalah salah satu bentuk amal saleh (Moenir, 2006:12)

Pelayanan publik tidak lepas dari administrasi publik yang diterapkan banyak negara. Dalam pelayanannya tentang konsep pelayanan publik yang banyak berkembang selama ini, setidaknya ada tiga perspektif administrasi publik

yang bisa kita gunakan untuk mengkaji pelayanan publik (Janet Denhardt & Robert Denhardt, 2000). Ketiga perspektif tersebut adalah: pertama, teori Administrasi Lama (*Old Public Administration*); Kedua, teori Administrasi Baru (*New Public Management/NPM*); dan ketiga adalah Pelayanan Publik Baru (*New Public Service/NPS*).

Agar pelayanan dapat memuaskan pelanggan, petugas harus memenuhi empat syarat pokok pelayanan menurut Moenir (2006:197):

- e. Tingkah laku yang sopan
Sudah menjadi norma masyarakat bahwa sopan santun merupakan suatu bentuk penghargaan atau penghormatan kepada orang lain. Dengan sopan santun orang merasa dihormati dan dihargai sebagai layaknya dalam hubungan kemanusiaan dan dengan demikian sudah merupakan suatu kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan
- f. Cara menyampaikan
Cara menyampaikan sesuatu hendaknya memperhatikan pada prinsip sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Jadi dalam hal penyampaian, haruslah dapat Diciptakan cara yang terjamin baik dari segi waktu, penerimaan secara utuh oleh yang bersangkutan dan pengamanannya.
- g. Waktu menyampaikan
Penyampaian hasil olahan yang tepat sangat didambakan oleh setiap orang yang mempunyai permasalahan karena hal itu merupakan nilai tersendiri yang kadang-kadang tidak dapat disamakan dengan barang atau uang.
- h. Keramahtamahan
Perwujudan keramahtamahan dapat dilakukan dalam layanan lisan baik berhadapan secara langsung atau melalui telepon yang ditandai dengan cara pembicaraan wajar dan tidak dibuat-buat, cukup jelas dalam arti tidak menimbulkan keragu-raguan, disampaikan dengan hati tulus dan terbuka serta gaya bahasa sopan dan benar.

Kepuasan masyarakat atas pelayanan publik yang mereka terima merupakan kontribusi yang sangat berarti bagi eksistensi instansi publik yang bersangkutan. Sehubungan dengan itu ada prinsip-prinsip pelayanan publik yang seharusnya bisa diterapkan secara maksimal agar diperoleh kualitas layanan yang memuaskan.

Islamy (dalam Suryono, 2001:54) menyatakan bahwa ada lima prinsip pokok dalam pelayanan publik, yaitu:

- f. Aksestabilitas: setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau oleh tiap pengguna layanan. Tempat, jarak dan sistem pelayanan harus sedapat mungkin dekat dan mudah dijangkau oleh pengguna layanan.
 - g. Kontinuitas: tiap jenis pelayanan harus secara terus-menerus bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut.
 - h. Teknikalitas: proses pelayanan harus ditanggapi oleh tenaga yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, letepatan dan kemandirian sistem, prosedur dan instrumen pelayanan,
 - i. Profitabilitas: proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial baik bagi pemerintah maupun masyarakat luas.
- Akuntabilitas: proses, produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat, karena aparat pemerintah itu pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Keberhasilan pembangunan tidak hanya ditentukan oleh program an kebijakan - kebijakan yang ditetapkan oleh birokrasi, melainkan ditentukan oleh aktor yang terlibat didalam pembangunan. Hal ini disebabkan karena aktor pembangunan yang terlibat langsung didalam proses aktivitas pembangunan, yaitu pelayanan. Dalam pasal 33 UUD 1945 disebutkan bahwa aktor - aktor pembangunan meliputi koperasi, Badan Usaha Miliki Negara (BUMN), dan swasta.

BUMN dapat dibagi menjadi 2 yakni Persero dan Perum. Persero adalah BUMN yang berbentuk perseroan terbatas yang modalnya terbagi dalam saham yang seluruh atau paling sedikit 51% (lima puluh satu persen) sahamnya dimiliki oleh Negara Republik Indonesia yang tujuannya utamanya mengejar keuntungan. Perum adalah BUMN yang modalnya dimiliki negara dan tidak terbagi atas saham, yang bertujuan untuk kemanfaatan umum berupa penyediaan barang dan

jasa yang bermutu tinggi dan sekaligus mengejar keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan perusahaan. Dengan adanya format pengelolaan format BUMN seperti ini maka PT. PLN (Persero) sebagai jasa sumber daya listrik dapat memberikan mutu pelayanan semaksimal mungkin. Jika ini tercapai tentu akan menaikkan citra pelayanan. Dan apabila citra pelayanan meningkat, tidak mungkin jumlah pelanggan pun juga akan meningkat

PT. PLN (Persero) merupakan satu - satunya perusahaan listrik yang bertanggung jawab di bidang ketenagalistrikan Indonesia. Oleh karena itu, PT. PLN (Persero) dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Demikian halnya dengan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat yang bertanggung jawab atas pelayanan jasa kelistrikan di wilayah Surabaya khususnya Surabaya bagian barat juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang sebaik - baiknya kepada masyarakat. Mengingat selama ini masih banyak keluhan - keluhan dari masyarakat khususnya pelanggan terhadap pelayanan dari PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat. Sebagai BUMN, PT. PLN (Persero) dituntut melayani masyarakat sebaik - baiknya disamping mencari keuntungan. Oleh karena itu, PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat berusaha melakukan upaya - upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat. upaya - upaya tersebut antara lain :

- 1) Meningkatkan Kualitas pegawai melalui diklat, penegakan kedisiplinan pegawai dan pemenuhan kesejahteraan pegawai agar dapat menumbuhkan

produktivitas kerja sehingga para pegawai dapat melaksanakan tugasnya dengan baik.

- 2) Menjaga pasokan energi listrik dengan cara membangun sumber - sumber pembangkit listrik baru, mengembangkan jaringan distribusi, menekan tingkat penyusutan teknik dan non teknik agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan energy listrik yang semakin meningkat.
- 3) Mempermudah pelayanan administrasi pelanggan seperti mempermudah system pembayaran rekening, penyederhanaan administrasi pemasangan baru, menanggapi pengaduan pelanggan, pengembangan produk - produk baru. Hal tersebut ditujuakn untuk member kemudahan dan kenyamanan kepada pelanggan dalam melakukan transaksi yang dibutuhkan.

Peningkatan kualitas pelayanan di PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat pada dasarnya sudah dapat berjalan dengan baik karena sudah dapat memenuhi beberapa standart dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat antara lain :

- 1) Prosedur Pelayanan, pelayanan yang dilakukan bagi penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- 2) Waktu Penyelesaian, harus ditetapkan standart waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan samapi dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- 3) Biaya Pelayanan, biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

- 4) Produk Pelayanan, hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- 5) Sarana dan Prasarana, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh petugas penyelenggaraan pelayanan publik
- 6) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan, kompetensi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Hal tersebut terlihat pada hasil wawancara dengan beberapa pelanggan yang menyatakan cukup puas dengan pelayanan yang ada di PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat tersebut karena terdapat cukup banyak kemudahan seperti dalam system pembayaran, administrasi pasang baru, tambah daya serta dalam menanggapi pengaduan dan mengatasi gangguan teknis yang perlu perbaikan. Tetapi masih ada juga pelanggan yang kurang puas dengan pelayanan dari BUMN tersebut. Hal itu juga terlihat dari wawancara dengan pelanggan yang terdapat pada bab IV yang menilai bahwa petugas di lapangan masih kurang, sehingga menyarankan bahwa petugas di lapangan perlu ditambah agar dapat menyelesaikan permasalahannya yang ada di lapangan dengan tepat waktu. Melihat hal tersebut dapat kita simpulkan bahwa apa yang sudah dilakukan sudah cukup memuaskan sebagian pelanggan walaupun belum maksimal karena masih ada pelanggan yang merasa belum puas dengan pelayanan yang diberikan, sehingga PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat masih perlu bekerja keras untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

Tetapi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan tersebut, PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat juga mengalami beberapa kendala sehingga pelaksanaannya belum dapat maksimal. Kendala - kendala yang dihadapi PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat tersebut meliputi :

1) Faktor Internal

Kendala internal merupakan kendala yang berasal dari dalam tubuh PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat itu sendiri. Kendala internal tersebut antara lain, keterbatasan sumber daya manusia dan keterbatasan anggaran. Kendala tersebut dapat menghambat upaya peningkatan kualitas pelayanan karena dengan jumlah sumber daya manusia yang terbatas akan dapat mempengaruhi kualitas kerja pegawai, sehingga berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan. Keterbatasan anggaran juga akan dapat menghambat upaya peningkatan kualitas pelayanan karena tanpa anggaran yang memadai upaya - upaya seperti pembangunan jaringan listrik baru dan perbaikan secara prasarana akan menjadi terhambat.

2) Faktor Eksternal

Kendala eksternal adalah kendala yang berasal dari luar PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat. Kendala eksternal tersebut berasal dari masyarakat dan faktor lingkungan lain, seperti keadaan geografis dan faktor alam. Beberapa kendala eksternal yang dihadapi oleh PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat meliputi,

semakin besarnya/meningkatnya harapan - harapan masyarakat seiring dengan perkembangan zaman dan teknologi, kondisi alam/lingkungan geografis dan cuaca, masih banyaknya kasus pencurian listrik yang dapat merugikan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat maupun masyarakat baik kerugian secara materi maupun non materi. Karena pengambilan listrik secara ilegal yang tidak sesuai dengan tata cara yang berlaku dapat memicu terjadinya kerusakan pada transformator yang disebabkan karena kelebihan beban dan juga dapat menyebabkan terjadinya konsleting.

Untuk mengatasi kendala - kendala tersebut PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat melakukan berbagai upaya yang ditempuh untuk mengatasi kendala tersebut yaitu, menciptakan penambahan SDM tenaga *outsourcing* yang terdidik untuk tenaga teknik dan administrasi untuk mengatasi keterbatasan jumlah pegawai. Memberlakukan ISO 9001:2008 sebagai acuan untuk dapat meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan kepada masyarakat,. Meningkatkan komunikasi dengan pelanggan sebagai sarana untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang telah diberikan, sehingga apabila masih terdapat kekurangan dapat segera diperbaiki serta sebagai sarana untuk mengetahui apa saja yang menjadi masukan bagi PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Memperketat pengawasan terhadap pihak pencurian tenaga listrik dengan jalan pembenahan administrasi pelanggan, pembenahan baca meter, dan

bersama - sama kepolisian melakukan kegiatan pemeriksaan dan penertiban tenaga listrik (P2TL).

B. Saran

- 1) Untuk menekan tingkat pencurian tenaga listrik sebaiknya diadakan alat pendeteksi pencurian, serta PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat hendaknya lebih mensosialisasikan tentang akibat bahaya yang dapat ditimbulkan dari pencurian listrik tersebut serta sanksi bagi pihak yang terbukti melakukan pencurian listrik. Akan lebih baik apabila PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat juga melibatkan masyarakat sehingga masyarakat dan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat dapat bekerja sama untuk menangani masalah pencurian tersebut
- 2) Akan lebih baik apabila pemasangan AMR (*Automatic Meter Rekening*) tidak hanya dipasang pada pelanggan segmen industri dan bisnis tetapi dapat dipasang juga pada alat meter listrik untuk pelanggan kategori rumah tangga, karena apabila terjadi penyimpangan juga dapat segera diketahui sehingga dapat membantu menekan jumlah pencurian energi listrik dikalangan masyarakat
- 3) Perlu adanya pengecekan secara rutin terhadap jaringan listrik yang ada, sehingga apabila ada tanda - tanda kerusakan akan dapat dideteksi secepat mungkin.
- 4) PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat harus sesering mungkin melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang

pentingnya menghemat listrik serta sosialisasi tentang produk - produk pelayanan yang baru dan kemudahan - kemudahan yang diberikan oleh instansi pemerintah khususnya pada PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat itu berbelit - belit, bahkan sudah sangat mudah dan cepat

- 5) PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat hendaknya secepat mungkin melakukan kerjasama dengan pihak ketiga (investor) terkait untuk dapat mengatasi kendala - kendala yang dihadapi seperti keterbatasan anggaran agar program - program yang tertunda dapat segera direalisasikan.



LAMPIRAN : Pedoman Wawancara

1. Pedoman Wawancara

- 1) Bagaimana gambaran umum dari PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat yang meliputi :
 - Sejarah
 - Visi dan Misi
 - Tujuan
- 2) Bagaimana struktur organisasi kepegawaian dari PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat? Serta apa saja tugas dan fungsinya?
- 3) Daerah mana saja yang termasuk dalam area pelayanan dari PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat? Serta berapa unit yang dimiliki?
- 4) Berapa jumlah pegawai yang dimiliki oleh PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat, baik yang berada di induk perusahaan maupun yang berada di unit - unit/rayon perusahaan? Serta bagaimana dengan tingkat pendidikan dari para pegawai tersebut?
- 5) Upaya - upaya apa saja yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat?
- 6) Kendala - kendala apa saja yang ditemui PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat dalam upayanya untuk meningkatkan kualitas pelayanan?

- Kendala Internal
- Kendala Eksternal

7) Bagaimana upaya untuk mengetahui kendala - kendala tersebut?

A. Bidang kepegawaian :

a) Meningkatkan Kualitas Pegawai :

- Upaya apa saja yang dilakukan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat untuk meningkatkan kualitas pegawai? Apakah hanya melalui diklat/training saja?
- Apa tujuan dari diklat tersebut?
- Kapan pelaksanaan diklat pegawai PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat?
- Bagaiman proses pelaksanaanya?
- Program diklat apa saja yang ada di PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat?
- Berapa lama waktu pelaksanaan diklat tersebut?
- Kendala apa saja yang dihadapi dalam upaya peningkatan kualitas SDM tersebut? Serta bagaiman cara mengatasinya?

b) Pembinaan Disiplin Pegawai :

- Untuk dapat mengetahui tingkat kedisiplinan pegawai, salah satunya adalah melalui absensi. Bagaimana pelaksanaan absensi di PT. PLN (Persero) Area Pelayanan

dan Jaringan Surabaya Barat? Apakah hanya melalui absensi manual?

- Apakah sampai saat ini masih terdapat pelanggaran - pelanggaran yang berkaitan dengan kedisiplinan pegawai?
- Upaya apa saja yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat dalam meningkatkan disiplin pegawai?
- Sanksi apa saja yang diberikan kepada para pegawai yang melakukan pelanggaran?
- Kendala apa saja yang dihadapi dalam upaya meningkatkan kedisiplinan pegawai? Langkah apa saja yang diambil untuk mengatasi kendala tersebut?

c) Pemenuhan Kesejahteraan Pegawai :

- Langkah - langkah apa saja yang diambil oleh PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat sebagai upaya pemenuhan kesejahteraan pegawai?
- Pemberian gaji → Apa saja yang membedakan besarnya gaji antara pegawai yang satu dengan pegawai yang lain?
- Tunjangan Pensiun?
- Pemberian penghargaan → Apakah ada penghargaan yang diberikan kepada pegawai yang telah memiliki prestasi kerja yang baik atau kepada pegawai yang telah memiliki

masa kerja dan pengabdian yang lama? Berupa apa penghargaan tersebut?

- Tunjangan Kesehatan?

B. Pelayanan Teknik :

a) Membangun Sumber - sumber Listrik Baru :

- Apa saja yang melatar belakangi pembangunan sumber - sumber pembangkit listrik baru?
- Upaya apa yang dilakukan untuk membangun sumber - sumber pembangkit listrik tersebut
- Kendala apa saja yang dihadapi dan bagaimana mengatasinya?

b) Mengembangkan Jaringan Distribusi :

- Apa saja yang melatar belakangi alasan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat dalam mengembangkan jaringan distribusinya?
- Apakah masih ada daerah yang belum mendapat pasokan listrik? Jika ada, daerah mana saja dan mengapa hal itu bisa terjadi?
- Upaya apa saja yang dilakukan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat untuk mengembangkan jaringan distribusinya sehingga semua daerah yang belum mendapat pasokan listrik dapat segera mendapat pasokan listrik?

- Kendala apa saja yang dihadapi dalam upaya mengembangkan jaringan distribusi tersebut?
- Bagaimana mengatasi kendala - kendala tersebut?

c) Menekan Tingkat Penyusutan Teknik dan Non Teknik

- Apa yang menjadi penyebab terjadinya penyusutan teknik dan non teknik?
- Berapa banyak penyusutan yang terjadi di tiap - tiap wilayah yang masuk kedalam area pelayanan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat?
- Langkah - langkah apa saja yang ditempuh PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat untuk mengatasi tingkat penyusutan teknik dan non teknik tersebut?
- Kendala apa saja yang dihadapi dalam mengatasi masalah tersebut?
- Bagaimana upaya untuk mengatasi kendala - kendala tersebut?
- Apakah langkah - langkah yang telah ditempuh dinilai efektif untuk mengatasi masalah tingkat penyusutan teknik dan non teknik tersebut?

C. Bidang Pelayanan Administrasi :

- a) Sistem Pembayaran Rekening :

- Apa saja yang menjadi dasar penetapan tarif rekening pemakaian listrik setiap pelanggan?
- Bagaimana prosedur pembayaran rekening listrik para pelanggan?
- Kapan waktu yang diberikan kepada pelanggan untuk membayar rekening listriknya?
- Apakah ada alternatif tempat pembayaran rekening listrik selain di loket PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat mengingat selama ini masyarakat menilai sistem pembayaran listrik masih dinilai kurang efektif karena terlalu banyak antrian sehingga memakan waktu?
- Bagaimana apabila terjadi kesalahan seperti tagihan yang terlalu banyak dan tidak sesuai dengan beban pemakaian yang digunakan?
- Upaya apa saja yang diambil PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat dalam memberikan kemudahan sistem pembayaran rekening?
- Kendala - kendala apa saja yang dihadapi dan bagaimana mengatasinya?

b) Penyederhanaan Administrasi Pasang Baru :

- Apa saja prosedur dan persyaratan yang harus dipenuhi oleh calon pelanggan baru yang ingin melakukan pasang baru?
- Berapa lama waktu yang diperlukan sampai dengan listrik bisa menyala?
- Berapa jumlah biaya yang harus ditanggung calon pelanggan baru untuk pasang baru?
- Upaya apa saja yang dilakukan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat dalam penyederhanaan administrasi pasang baru?

c) Menanggapi Pengaduan Pelanggan?

- Upaya apa saja yang ditempuh oleh PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat dalam menanggapi keluhan pelanggan?
- Sarana apa saja yang ditempuh oleh PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat kepada pelanggan yang hendak menyampaikan keluhannya?
- Kendala apa saja yang dihadapi PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Barat dalam mengatasi keluhan pelanggan, baik yang bersifat administratif maupun teknis?
- Bagaimana cara mengatasi kendala tersebut?



**PT PLN (Persero)
DISTRIBUSI JAWA TIMUR
AREA SURABAYA BARAT**

Jalan Raya Taman No.48-D Sidoarjo 61257

Telepon : (031) 7875676, 7875684

Facsimile : (031) 7888807

Website : www.pln-jatim.co.id

Kotak Pos : -

Nomor : 0224 /05/AREA-SBB/2012
Surat Sdr : 1995/UN 10.3/PG/2012
Lampiran : -
Sifat : -
Perihal : Ijin Kerja Praktek

07 Maret 2012

KEPADA

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Jl. Mayjen Haryono No.163

MALANG

Sehubungan dengan surat UNBRAW No.1995/UN 10.3/PG/2012 tanggal 12 Februari 2012 perihal tersebut di atas, dengan ini disampaikan bahwa pada prinsipnya kami tidak keberatan menerima siswa Saudara atas nama :

Nama : RIZKY SURYA W.
N I M : 0710310012
Fak/Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Untuk melakukan PRA-RISET/SURVEY di PT. PLN (Persero) Area Surabaya Barat UPJ Taman selama 2 (dua) minggu mulai tanggal 07 Maret 2012 sampai dengan 20 Maret 2012, dengan ketentuan bahwa kami hanya memberikan data yang tidak bersifat rahasia dan bersedia menandatangani Surat Pernyataan (terlampir).

Demikian kami sampaikan, harap maklum.



Tembusan :

- Manajer UPJ Taman

Model 1001





KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

(FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCE)

Jalan Mayjen Haryono No.163 Malang 65145; Telp. (0341) 553737, 568914, 558226
Fax. (0341) 558227; Laman: www.fia.ub.ac.id; E-mail: fia@ub.ac.id

Program Studi • Sastra • Ilmu Administrasi Publik • Administrasi Pemerintahan • Perencanaan Pembangunan • Ilmu Perpustakaan • Ilmu Administrasi Bisnis
Pascasarjana • Bisnis Internasional • Hospitality dan Pariwisata • Magister • Ilmu Administrasi Publik • Ilmu Administrasi Bisnis • Doktor Ilmu Administrasi

Nomor : / UN 10.3/PG/2012

Lampiran : -

Hal : Riset

Kepada : Yth. Kepala PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya
Barat
Kota Surabaya

Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang mohon
dengan hormat bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan
kesempatan melakukan riset/survey untuk skripsi bagi mahasiswa:

Nama : Rizky Surya W.

NIM : 0710310012

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

Judul Skripsi : Upaya PT. PLN (PERSERO) Area Pelayan & Jaringan
Surabaya Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan.
(Studi Pada PT. PLN (PERSERO) Kota Surabaya

Demikian atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara, kami ucapkan
terima kasih.

Malang, 1 Juni 2012

a.n Dekan

Ketua Jurusan Administrasi Publik

Dr. M.R. Khairul Muluk, M.Si
NIP. 19710510 199803 1004





KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

(FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCE)

Jalan Mayjen Haryono No.163 Malang 65145; Telp. (0341) 553737, 568914, 558226 -
FAX. (0341) 558227; Laman: www.fia.ub.ac.id; E-mail: fia@ub.ac.id

Program Studi • Sastra • Ilmu Administrasi Publik • Administrasi Pemerintahan • Pemasaran Pembangunan • Ilmu Perpustakaan • Ilmu Administrasi Bisnis
Purifikasi • Bisnis Internasional • Hospitality dan Pariwisata • Magister • Ilmu Administrasi Publik • Ilmu Administrasi Bisnis • Doktor Ilmu Administrasi

Nomor : / UN 10.3/PG/2012

Lampiran :-

Hal : Riset

Kepada : Yth. Kepala Kantor PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan
Surabaya Barat

Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang mohon
dengan hormat bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan
kesempatan melakukan riset/survey di **Kantor PT. PLN (PERSERO)
Area Pelayanan dan Jaringan Kota Surabaya Barat**, bagi mahasiswa:

Nama : Rizky Surya W.

NIM : 0710310012

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

Judul Skripsi : Upaya PT. PLN (PERSERO) Area Pelayan & Jaringan
Surabaya Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan.
(Studi Pada PT. PLN (PERSERO) Kota Surabaya

Tanggal riset : 8 Juni – 25 Juni 2012

Demikian atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara, kami ucapkan
terima kasih.

Malang, 1 Juni 2012

a.n Dekan

Ketua Jurusan Administrasi Publik

Dr. M.R. Khairul Muluk, M.Si
NIP. 19710510 199803 1004



	PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur APJ Surabaya Barat	MANUAL MUTU	BAGIAN	Hal :	1 dari 3
			MM - 03	Tgl :	07-07-2010
			Rev :	00	
Profil Perusahaan					

3. Profil Perusahaan

PT PLN (Persero) APJ Surabaya Barat terletak di Jl. Raya Taman No. 48-D Sepanjang, Sidoarjo 61257, menjalankan aktivitas usaha Jasa Pelayanan Kelistrikan mempunyai komitmen dalam memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan. Untuk meyakinkan bahwa dalam melaksanakan proses bisnisnya mengikuti persyaratan Standar Internasional, PT PLN (Persero) APJ Surabaya Barat menerapkan Pedoman mutu yang merupakan penjabaran secara rinci terhadap persyaratan – persyaratan yang terdapat pada Standar Sistem Manajemen Mutu SNI 19 – 9001 : 2001 atau ISO 9001 : 2008 dan merupakan pedoman bagi Manajemen dalam melayani kebutuhan pelanggan.

Energi listrik yang dijual kepada pelanggan dibagi dalam beberapa golongan tarif sebagai berikut:

1. Tarif S (sosial) untuk pemakaian kegiatan sosial
2. Tarif R (rumah tangga) untuk pemakaian kegiatan rumah tangga
3. Tarif B (bisnis) untuk pemakaian kegiatan bisnis/usaha
4. Tarif I (industri) untuk pemakaian kegiatan industri
5. Tarif P (publik) untuk pemakaian kegiatan perkantoran pemerintah dan penerangan jalan umum (PJU)
6. Tarif Multiguna / JBST (Jual Beli Tenaga Listrik Secara Terbatas) untuk pemakaian kegiatan yang bersifat sementara/tertentu
7. Tarif Produk Pemasaran tahun 2005 meliputi:
 - Menyala R450 dan R900
 - Bersinar
 - Layanan Daya Max
8. Tarif Premium SAR 07 - JT
9. Tarif B to B untuk pasang baru dan tambah daya dari 6.600 VA keatas
10. Tarif T untuk produk Pra Bayar (LPB) *

Profesional dan Efisien Melayani Pelanggan

 PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur APJ Surabaya Barat	MANUAL MUTU	BAGIAN	Hal : 3 dari 3
		MM - 03	Tgl : 07-07-2010 Rev : 00
Profil Perusahaan			

Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, PT PLN (Persero) APJ Surabaya Barat mempunyai mitra kerja sebagai berikut:

1. Asosiasi Kontraktor Listrik Indonesia (AKLI) DPC Surabaya Barat dalam mengerjakan pembangunan / pemeliharaan jaringan listrik PLN dan instalasi listrik milik pelanggan.
2. PT. PATT ENGINEERING dalam mengerjakan Baca Meter.
3. CV Wisang dalam mengerjakan pelaksanaan pemutusan.
4. PT Sri Sadano Mukti mengerjakan pelaksanaan pemutusan.
5. PT Qualita Sejahtera mengerjakan pelaksanaan pemutusan.
6. CV Cipta Multi Engineering Dika dalam mengerjakan Pemeliharaan jaringan komputer (LAN, WAN) di lingkungan perusahaan.
7. PT Qualita Sejahtera dalam mengerjakan front liner, administrasi dan pengamanan aset Perusahaan (Satpam).
8. PT. Kinerja Sejahtera Mandiri mengerjakan driver
9. PT Bank Mandiri Cabang Basuki Rahmad Surabaya sebagai Bank Receipt dan Operasi Perusahaan.
10. PT. SMS mengerjakan Bongkar Rampung SR 1 Phase

 PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur APJ Surabaya Barat	MANUAL MUTU Profil Perusahaan	BAGIAN	Hal : 2 dari 3
		MM - 03	Tgl : 07-07-2010 Rev : 00

Untuk memenuhi kebutuhan energi listrik pelanggan, PT PLN (Persero) APJ Surabaya Barat disuplay dari Gardu Induk Altaprima dengan daya terpasang 30 MVA, Gardu Induk Babatan dengan daya terpasang 100 MVA, Gardu Induk Darmograd dengan daya terpasang 50 MVA, Gardu Induk Sumpat dengan daya terpasang 60 MVA, Gardu Induk Driyorejo dengan daya terpasang 110 MVA, Gardu Induk Karang pilang dengan daya terpasang 100 MVA, Gardu Induk Kasih Jatim dengan daya terpasang 50 MVA, Gardu Induk Waru dengan daya terpasang 30 MVA. Sedangkan jaringan distribusi tenaga listrik yang terpasang adalah sebagai berikut:

- SKTM sebanyak 4804 Ms
- SKUTM sebanyak 8718 Ms
- SUTM sebanyak 533746 Ms
- SKTR sebanyak 199292 Ms
- SUTR sebanyak 762973 Ms
- GTT sebanyak 1371 Unit (208990 KVA)

113 Dalam melaksanakan proses bisnisnya, PT PLN (Persero) APJ Surabaya Barat mempunyai 120 pegawai yang tersebar di kantor-kantor di wilayah Kabupaten Sidoarjo, Gresik dan Kodya Surabaya antara lain :

- 69 1. Kantor Area Pelayanan Jaringan Surabaya Barat
Jl. Raya Taman No. 48 D Sepanjang Telp : (031) 7887976 - 77 Fax : 031-7888807
- 17 2. Kantor Unit Pelayanan Jaringan Taman
Jl. Raya Geluran No. 1 Sepanjang – Sidoarjo Telp : 031 – 7882017 Fax : 031 - 7882018
- 15 3. Kantor Unit Pelayanan Jaringan Karang Pilang
Jl. Raya Mastrip Kebraon No. 114 Surabaya Telp : (031)788
- 12 4. Kantor Unit Pelayanan Jaringan Menganti
Jl. Raya Menganti No. 29 Menganti – Gresik Telp :

Profesional dan Efisien Melayani Pelanggan



PT. PLN (PERSERO)
DISTRIBUSI JAWA TIMUR
AREA SURABAYA BARAT

REKAPITULASI LKKB PELANGGAN AREA SURABAYA BARAT
BULAN MEI 2012

NO.	URAIAN	SATUAN	JUMLAH TAMBAH	JUMLAH KURANG	JUMLAH MNGTI	JUMLAH
	JUMLAH RBM	RBM	991	388	360	1.330
	JUMLAH PELANGGAN	Plg	72.877	46.997	36.021	105.881
I.	LKKB PLN					
1.	KWH Meter Macam	A	352	227	190	790
2.	KWH Meter Maudut	B	4	3	2	3
3.	KWH Meter Tidak Ada	C	56	70	34	190
4.	Plg. Tidak Sesuai RBM	D	1	24	13	38
5.	Rumah Tutup	E	637	1.431	302	2.270
6.	Rumah Krseng	F	2.072	1.670	1.033	4.775
7.	Karu Meter Tidak Ada	G	-	-	-	-
8.	KWH Meter Buram	H	188	360	21	969
9.	KWH Meter Di Dalam Bangunan	I	123	48	1	172
10.	Segel APP Tidak Ada	J	-	1	-	1
11.	MCD Perlu Dipertika	K	19	2	-	21
12.	Tarif Tidak Sesuai	L	43	3	-	46
13.	KWH Karang Tagih	M	296	239	239	794
14.	KWH Lebuh tagih	N	23	-	-	23
II.	ALAMAT					
15.	ATK	O	8	2	-	10
III.	BARCODE					
16.	RUSAK	P	-	-	-	-
17.	TDK ADA km REKONDISI	Q	1.158	597	340	1.385
18.	TDK ADA km PASANG BARU	R	-	-	-	-
IV.	KWH METER					
19.	TINGGI / TERHALANG	S	60	48	7	115
20.	PECAH	T	-	-	-	-
21.	MENYALA TANPA METER	U	-	-	-	-
22.	STAND ACAK/KACAU	V	-	-	-	-
23.	KVARH MENDUR	W	-	-	-	-
24.	LONCENG TDK COCOK	X	-	-	-	-
25.	BONGKAR RAMPUNG	Y	-	-	-	-
26.	CA 4 DIGIT	Z	-	-	-	-
27.	RUSAK	AA	-	-	-	-
V.	KWH					
28.	PEMAKALAN MERAGUKAN	AB	-	-	-	-
29.	PEMAKALAN NOL	AC	-	-	-	-
VI.	MCH					
30.	RUSAK	AD	-	-	-	-
VII.	REMAH					
31.	KACONG NYALA	AE	-	-	-	-
32.	STAND INPO	AF	671	1.078	198	1.867
VIII.	SEGEL TIBAK ADA/RUSAK					
33.	MCH	AG	-	-	-	-
34.	KWH METER	AH	-	-	-	-
35.	OAK	AI	-	-	-	-
36.	KVARH	AJ	-	-	-	-
37.	LONCENG	AK	-	-	-	-
38.	TERMINAL	AL	-	-	-	-
IX.	PZTL					
39.	LJAB	AM	-	-	-	-
JUMLAH TOTAL			7.671	5.773	2.180	13.824



DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Abeng, Tanri. 2000. *Managing atau Chaos: Tantangan Globalisasi dan Ketidakpastian*. Institut Pembelajaran Manajer Paramidana, Pustaka Sinar Harapan

Anoraga, Pandji. 1995. *Perilaku Keorganisasian*. Jakarta: Pustaka Jaya

Denhardt, Janet V. dan Robert B. Denhardt. 2003. *The New Public Service: Serving, not Steering*. Armonk, New York: M.E Sharpe

Harbani, Pasolong. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Penerbit Alfabeta

Kansil, C.S.T. dan Christine S.T. Kansil. 2001. *Pokok-pokok Hukum Pidana*, PT. Pradnya Paramita, Jakarta

Lijan, Poltak Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: PT.Bumi Aksara

Moenir, H. A. S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

Moleong, Lexy J. 2001. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya

Nasution. 2006. *Metode Research*. Jakarta : PT. Bumi Askara

Nawawi, H. 1992. *Instrumen Penelitian Sosial*. Jakarta : PT. Gunung Agung

Nazir, Muhammad. 1985. *Metode penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia

Nugroho, Riant D dan Ricky siahaan, 2005. *BUMN Indonesia Isu, Kebijakan dan Strategi*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo

Sedarmayanti. (2004). *Good governance (kepemerintahan yang baik)*. Bandung : Mandar Maju.

Simon, Herbert A. 1957. *Administrative Behavior: A Study of Decision - Making Processes In Administration Organization*. New York: The Free Press

Soetjipto, Budi W. 1997. *Service Quality Pendekatan dan Berbagai Persoalan*. Manajemen

Usahawan Indonesia, Usahawan No 01, TH XXVI Januari, hh.19-24.

Suryabarata, Sumadi. (1983). Metodologi Penelitian, Yogyakarta : PT. Raja. Grafindo Persada

Suryono, Agus. 2001, Teori Dan Isu Pembangunan, UM Press, Malang.

Jurnal-jurnal:

Manalu, Radot. 2010. *Jurnal Pendayagunaan E-government untuk mendukung pemerintah yang baik Good Governance pada institusi pemerintah daerah*, diakses pada tanggal 22 Agustus 2011 dari <http://www.pakkatnews.com/pendayagunaan-e-government-untuk-mendukung-pemerintahan-yang-baik-good-governance-pada-institusi-pemerintah-daerah.html>

Zauhar, Soesilo. 2001. *Jurnal Administrasi Negara* Vol. 1, No. 2. Malang: Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi. Universitas Brawijaya

Internet

Anonimous. 2008. "PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur", diakses pada tanggal 23 Desember 2011 dari <http://www.PLN-Jatim.com/>

<http://surabaya.tribunnews.com/2012/06/03/listrik-di-kecamatan-tegal-sari-hampir-tiap-hari-padam>

<https://pelanggan.wordpress.com/2010/02/15/pln-sidoarjo/#more-74>

<http://www.beritajatim.com/suratpembaca.php?page=20>

Undang - undang :

UU no.1 Tahun 1967 pasal 6

KepMen Pan No.81 Tahun 1993 tentang Pedoman tata laksana pelayanan umum

UU No.1 Tahun 1997.

Surat edaran MENKO-WASBANGPAN No. 56/MK.WASPAN/6/98

UU No.19 Tahun 2003

Keputusan Menteri Pertambangan dan Energi RI Nomor 1134/34.MPE/1992)

Keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan Tenaga Nomer : Mentri. 16/I/20 tanggal 20 Mei 1961

Keputusan Menteri Koordinator Bidang Pengawasan Pembangunan dan
Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 39/KEP/MK.WASPAN/9/1998

Undang - undang No.30 tahun 2009 tentang ketenagalistrikan

KepMenPan No. 63/KEO/M.PAN/7/2003

