

**STRATEGI PT. PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA
DALAM PEMENUHAN TENAGA LISTRIK
DAN PENINGKATAN PELAYANAN
PADA MASYARAKAT DI PULAU GILIGENTING
KABUPATEN SUMENEP**

**(STUDI PADA PEMBANGKIT LISTRIK TENAGA DIESEL
SUB RAYON GILIGENTING)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Menempuh Ujian Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

**AHMAD FIKI
NIM. 0910313002**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG
2013**

Motto

"Man jadda wajada"

Barang siapa sungguh-sungguh, ia akan mendapatkan yang ia inginkan/Cita-Citakan.

"Barang siapa bertakwa pada Allah, maka Allah memberikan jalan keluar kepadanya dan memberi rezeki dari arah yang tidak disangka-sangka. Barang siapa yang bertakwa pada Allah, maka Allah jadikan urusannya menjadi mudah. barang siapa yang bertakwa pada Allah akan dihapuskan dosa2nya dan mendapatkan pahala yang agung"

(QS. Ath-Thalaq: 2, 3, 4)

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **STRATEGI PT. PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA DALAM PEMENUHAN TENAGA LISTRIK DAN PENINGKATAN PELAYANAN PADA MASYARAKAT DI PULAU GILIGENTING KABUPATEN SUMENEP (STUDI PADA PLTD SUB RAYON GILIGENTING)**

Disusun Oleh : AHMAD FIKI

NIM : 0910313002

Fakultas : ILMU ADMINISTRASI

Jurusan : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

Malang, Juni 2013

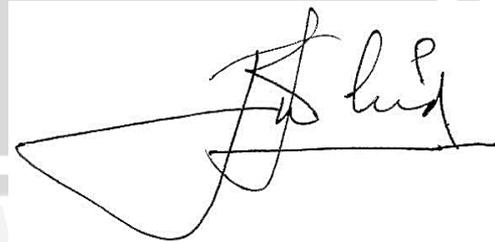
Komisi Pembimbing

Ketua

Anggota



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



Drs. Abdul Wachid, M.AP
NIP. 19561209 198703 1 008

TANDA PENGESAHAN

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

Hari : Senin
 Tanggal : 15 Juli 2013
 Jam : 09.00-10.00
 Skripsi atas nama : Ahmad Fiki
 Judul : **Strategi PT. Perusahaan Listrik Negara dalam Pemenuhan Tenaga Listrik dan Peningkatan Pelayanan pada Masyarakat di Pulau Giligenting Kabupaten Sumenep (Studi Pada PLTD Sub Rayon Giligenting)**

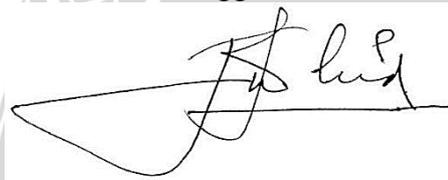
**DAN DINYATAKAN LULUS
 MAJELIS PENGUJI**

Ketua



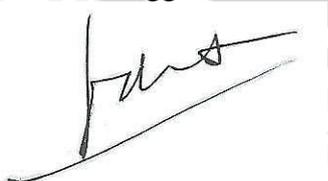
Dr. Ratih Nur Pratiwi, M. Si
 NIP. 19530807 197903 2 001

Anggota



Drs. Abdul Wachid, M.AP
 NIP. 19561209 198703 1 008

Anggota



Prof. Dr. Soesilo Zauhar, MS
 NIP. 19540306 197903 1 005

Anggota



Drs. M. Shobaruddin, MA
 NIP. 19590219 198601 1 001

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 ayat2 dan pasal 70).

Malang, 26 Juni 2013



Ahmad Fiki

NIM: 0910313102

Harapanku Untuk PLN

(aku & PLN)

Perusahaan Listrik Negara

Nama yang megah

Berkutat dengan pembayaran tagihan listrik

Kenaikan tarif dasar listrik

Listrik Prabayar

Nyatanya.....???

Listrik buat rakyat resah,

Terlambat bayar...?

DENDA...!!

Pemadaman listrik bergilir,

Pemutusan,

Perusahaan besar nan megah..

Berhati nuranilah,

Bekerjalah,

Bersahajalah tuk rakyat,

Atasilah segala persoalan listrik,

Hingga rakyat tentram,

Karna rakyat menggantungkan HARAPANNYA padamu,

Agar yang kecil tidak semakin terkecil

**KAMI BERHARAP KEPADAMU PLN JADILAH YANG TERDEPAN
DALAM MELAYANI**

RINGKASAN

Ahmad Fiki, 2013, **Strategi PT. Perusahaan Listrik Negara dalam Pemenuhan Tenaga Listrik dan Peningkatan Pelayanan pada Masyarakat di Pulau Giligenting Kabupaten Sumenep (Studi Pada PLTD Sub Rayon Giligenting)**, Di bawah bimbingan Dr. Ratih Nur Pratiwi, M. Si, dan Drs. Abdul Wachid, M.A.P, 159 Halaman + xvi

Daerah kepulauan terpencil yang sebagian besar belum terjangkau jaringan Perusahaan Listrik Negara (PLN) merupakan masalah bagi pembangunan dan pengembangan masyarakat. Selain itu banyaknya keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan PT. PLN (Persero), khususnya PLTD Sub Rayon Giligenting dalam pemenuhan tenaga listrik dan pelayanan yang diberikan dianggap kurang maksimal dan berbelit-belit. Untuk mengatasi permasalahan tersebut dibutuhkan strategi bagaimana memperbaiki permasalahan yang ada berdasarkan aspek pemenuhan tenaga listrik dan pelayanan listrik. Dengan penyusunan strategi tersebut diharapkan kebutuhan energi listrik masyarakat Pulau Giligenting akan terpenuhi dan pelayanan yang diberikan menjadi lebih efisien sehingga tercipta kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Untuk mempermudah peneliti dalam melaksanakan penelitian, dilakukan metode pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan pemanfaatan data sekunder serta data primer sebagai pendukung informasi.

Strategi yang dilakukan oleh PLTD Sub Rayon Giligenting dalam pemenuhan tenaga listrik dan pelayanan listrik adalah mengembangkan jaringan distribusi, menekan tingkat penyusutan energi listrik, pelayanan listrik 24 jam, listrik pra bayar, strategi pada bidang kepegawaian, strategi pada pelayanan administratif, dan menanggapi pengaduan pelanggan. Hasil dari strategi pemenuhan tenaga listrik dan peningkatan pelayanan yang dilakukan oleh PLTD Sub Rayon Giligenting tersebut dirasakan cukup berhasil menurut pelanggan walaupun tidak sepenuhnya terbukti, dengan beberapa pendapat yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PLTD Sub Rayon Giligenting. Walaupun dalam pelaksanaan strategi tersebut masih menghadapi kendala-kendala meliputi faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal terdiri dari keterbatasan sumber daya manusia, keterbatasan anggaran, sarana dan prasarana. Sedangkan faktor eksternal terdiri dari kondisi alam, dan pemakaian listrik ilegal.

Penjabaran di atas hendaknya menjadi gambaran tentang strategi PLTD Sub Rayon Giligenting dalam pemenuhan listrik dan peningkatan pelayanan kepada masyarakat di Pulau Giligenting sehingga dapat menciptakan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, masyarakat khususnya pelanggan dapat menikmati akses listrik yang maksimal dan kemudahan dalam mengakses pelayanan yang diberikan. Masyarakat juga diharapkan dapat memahami betapa pentingnya energi listrik sehingga dapat menjaga dan memanfaatkannya untuk pembangunan pedesaan di Pulau Giligenting.

SUMMARY

Ahmad Fiki, 2013, **The Strategy of PT. Electricity Company in Power Fulfillment and Public Service Improvement at Giligenting Island Sumenep Regency (a Studies in PLTD Sub Rayon Giligenting)**, Under the guidance of Dr. Ratih Nur Pratiwi, M. Si, and Drs. Abdul Wachid, M.A.P, page 159 + xvi

Remote island areas that largely unreached State Electricity Company (PLN) network is a problem for establishment and community development. In addition, too many complaints from public with the services provided by PT. PLN (Persero), especially PLTD Sub Rayon Giligenting in power fulfillment service is considered not maximum and convoluted. To overcome that problems, strategy how to fix the existing problems based on fulfilling of electricity and electrical services aspects needed. These strategies are expected can fulfill giligenting island community electricity needs and services provided will be more efficient in order to create customer satisfaction.

In this research, the writer uses descriptive method with qualitative approach. To facilitate researchers in conducting the study, data collection data collection was conducted through interviews method, observation, also secondary data and primary data as supporting information.

Strategy undertaken by PLTD Sub Rayon Giligenting in compliance with electrical power and electrical services are developed distribution network, pressing the depreciation rate of electrical energy, 24-hour electrical service, prepaid electricity, the strategy in the personnel sector, strategies in administrative service and respond to customer complaints. Results of electrical power fulfillment strategy and service improvement undertaken by PLTD Sub Rayon Giligenting is perceived to be quite successful according to the customer, although not fully proven, with some opinions that were satisfied with the services provided by the Sub Rayon Giligenting diesel. Although the implementation of the strategy still faces some obstacles including internal factors and external factors. Internal factors consist of limited resources, limited budgets, facilities and infrastructure. While external factors consist of natural conditions, and illegal electricity consumption.

Explanation above should describe PLTD Sub Rayon Giligenting strategy in the fulfillment of electricity and an enhancement of public service in order to create customer satisfaction in the Giligenting Island society with the services provided. Thus, the society, especially customers can enjoy maximum power and ease of access to the services provided. People are also expected to understand the importance of electrical energy so it can keep and use for rural development in Giligenting Island.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmad dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Strategi PT. Perusahaan Listrik Negara dalam Pemenuhan Tenaga Listrik dan Peningkatan Pelayanan pada Masyarakat di Pulau Giligenting Kabupaten Sumenep (Studi pada PLTD Sub Rayon Giligenting)”.

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 yang telah berkenan memberikan dukungan baik secara meteril maupun spiritual. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Kepada kedua orang tuaku khususnya untuk ibuku Hj. Muta’ammimah, dan kakak-kakakku tersayang yang selalu memberikan perhatian, arahan, *support*, biaya, dan dukungannya, serta doanya sehingga terselesainya skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
3. Bapak Dr. Khoirul Muluk, S.Sos, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

4. Ibu Dr. Ratih Nur Pratiwi, M. Si selaku pembimbing I dan Bapak Drs. Abdul Wachid, M.A.P selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan memberikan masukan serta arahnya untuk bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberi bekal ilmu selama menempuh pendidikan di Fakultas Ilmu Administrasi Jurusan Administrasi Publik, dan Seluruh karyawan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya atas pelayanan yang diberikan.
6. Pegawai PLTD Sub Rayon Giligenting, khususnya kepada kepala PLTD Sub Rayon Giligenting Bapak Achmad Fatah Nur Rozak, dan kepada PT. PLN APJ Madura atas kerja sama dan bantuannya dalam memberikan informasi, menjelaskan dan mengarahkan serta memperkenankan penulis mendapat data-data yang dibutuhkan selama penelitian ini.
7. Teman-teman Fakultas Ilmu Administrasi Jurusan Administrasi Publik angkatan 2009, saudaraku teman kos 511, dan kepada kekasihku yang telah memberikan semangat dan dukungannya.
8. Serta semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Semoga skripsi ini dapat menjadi bahan masukan serta memberikan kontribusi yang positif dalam kajian akademik sehingga benar-benar bermanfaat bagi pembacanya.

Malang, Juni 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Hal
MOTTO	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
TANDA PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	v
RINGKASAN	vii
SUMMARY	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Sistematika Pembahasan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Administrasi Publik	12
1. Pengertian	12
2. Kegiatan Administrasi Publik	14
B. Manajemen Pelayanan Publik	16
1. Pengertian Manajemen Pelayanan Publik	16
2. Aktivitas Manajemen Pelayanan	17
3. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan	20
C. Pelayanan Publik	25
1. Konsepsi Pelayanan Publik	25
2. Paradigma Pelayanan	27
3. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik	30
4. Asas-asas Pelayanan Publik	33
5. Standar Pelayanan	34



D. Kepuasan Pelanggan	35
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	35
2. Konsep Kepuasan Pelanggan	36
3. Manfaat Kepuasan Pelanggan	38
4. Elemen Kepuasan Pelanggan	39
5. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	40
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	42
B. Fokus Penelitian	44
C. Lokasi dan Situs Penelitian	45
D. Sumber dan Jenis Data	46
E. Teknik Pengumpulan Data	48
F. Instrumen Penelitian	50
G. Analisis Data	51
 BAB IV PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum PT. PLN (Persero)	54
1. Sejarah Perkembangan Listrik di Indonesia	54
2. Profil PLTD Sub Rayon Giligenting	58
3. Budaya Perusahaan	61
4. Hak dan Kewajiban Pelanggan	66
B. Penyajian Data	68
1. Strategi PLTD Sub Rayon Giligenting dalam Pemenuhan Tenaga Listrik dan Pelayanan Kepada Masyarakat di Pulau Giligenting	68
a. Bidang Pemenuhan Tenaga Listrik	69
1) Mengembangkan Jaringan Distribusi	69
2) Menekan Tikantat Penyusutan Energi Listrik	73
3) Pelayanan Listrik 24 Jam	76
4) Listrik Prabayar	79
b. Bidang Pelayanan Listrik	85
1) Kepegawaian	85
2) Pelayanan Administratif	92
3) Menanggapi Pengaduan Pelanggan	97
2. Kepuasan Pelanggan PLTD Sub Rayon Giligenting	100
3. Kendala-kendala yang Dihadapi PLTD Sub Rayon Giligenting dalam Pemenuhan Tenaga Listrik dan Pelayanan Kepada Masyarakat di Pulau Giligenting	110
a. Faktor Internal	110
b. Faktor Eksternal	113

C. Analisis Data	116
1. Strategi PLTD Sub Rayon Giligenting dalam Pemenuhan Tenaga Listrik dan Pelayanan Kepada Masyarakat di Pulau Giligenting	116
a. Bidang Pemenuhan Tenaga Listrik	116
1) Mengembangkan Jaringan Distribusi	116
2) Menekan Tikankat Penyusutan Energi Listrik	118
3) Pelayanan Listrik 24 Jam	120
4) Listrik Prabayar	121
b. Bidang Pelayanan Listrik	122
1) Kepegawaian	123
2) Pelayanan Administratif	130
3) Menanggapi Pengaduan Pelanggan	132
2. Kepuasan Pelanggan PLTD Sub Rayon Giligenting	135
3. Kendala-kendala yang Dihadapi PLTD Sub Rayon Giligenting dalam Pemenuhan Tenaga Listrik dan Pelayanan Kepada Masyarakat di Pulau Giligenting	140
a. Faktor Internal	140
b. Faktor Eksternal	143
 BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	145
B. Saran-saran	150
 DAFTAR PUSTAKA	151

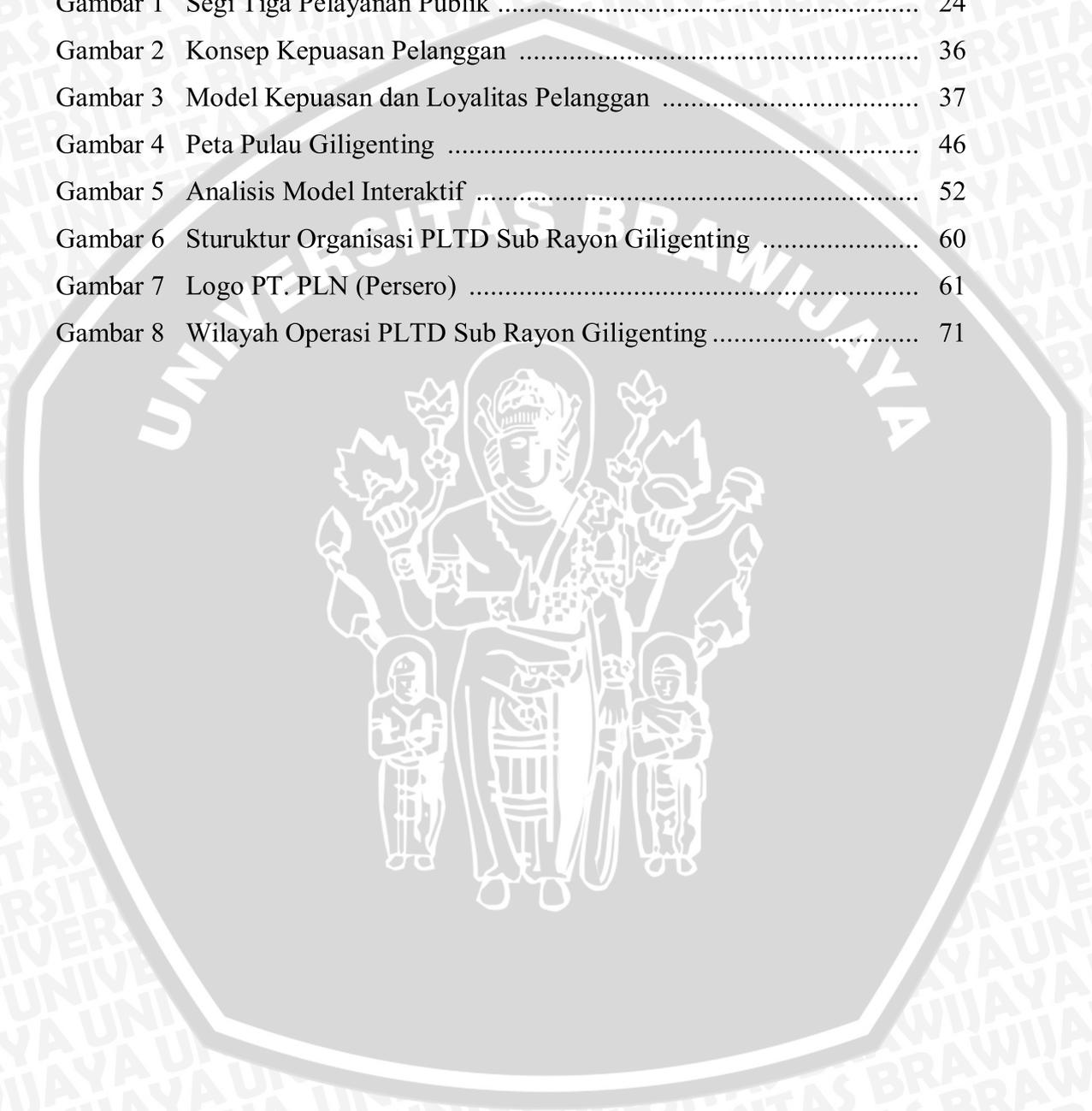
DAFTAR TABEL

Tabel 1	Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan	60
Tabel 2	Ratio Elektrifikasi Pulau Giligenting Kabupaten Sumenep	72
Tabel 3	Kegiatan Pendidikan dan Latihan PLTD Sub Rayon Giligenting Tahun 2012 dan Tahun 2013	88



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Segi Tiga Pelayanan Publik	24
Gambar 2	Konsep Kepuasan Pelanggan	36
Gambar 3	Model Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan	37
Gambar 4	Peta Pulau Giligenting	46
Gambar 5	Analisis Model Interaktif	52
Gambar 6	Sturuktur Organisasi PLTD Sub Rayon Giligenting	60
Gambar 7	Logo PT. PLN (Persero)	61
Gambar 8	Wilayah Operasi PLTD Sub Rayon Giligenting	71



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Pedoman Wawancara	154
Lampiran 2	Kondisi PLTD Sub Rayon Giligenting	158



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia adalah negara kepulauan terbesar di dunia. Sebagai negara kepulauan, kebijakan pembangunan tentunya akan berbeda dengan kebijakan yang diterapkan di daerah yang bukan kepulauan, karena masing-masing pulau memiliki karakteristik geografis tersendiri dan kekayaan alam yang berbeda-beda. Dengan memperhatikan negara kepulauan, keragaman budaya, sosial, pendidikan, dan ekonomi yang sangat tinggi, pertumbuhan masyarakat serta tuntutan keberlanjutan maka sistem perencanaan pembangunan saat ini harus bersifat menyeluruh, terpadu, sistematis, dan tanggap terhadap perubahan zaman.

Oleh sebab itu pembangunan nasional dilakukan secara berkelanjutan, berlandaskan kemampuan nasional, dengan memanfaatkan kemajuan ilmu pengetahuan dan perkembangan teknologi serta memperhatikan tantangan perkembangan global, dan dilakukan secara berkesinambungan yang meliputi segala bidang. Pelaksanaan pembangunan diupayakan berjalan selaras, seimbang dan saling menunjang antara bidang yang satu dengan bidang yang lain sehingga tidak terjadi kesenjangan, oleh karena itu hasil-hasil pembangunan harus dapat dinikmati oleh seluruh rakyat sebagai peningkatan kesejahteraan lahir dan batin secara adil dan merata. Pembangunan bertujuan untuk menciptakan kemakmuran dan meningkatkan kesejahteraan rakyat, dalam upaya pemenuhan

kebutuhan masyarakat, pemerintah senantiasa melakukan pengelolaan sumber daya yang tersedia.

Dalam mengimplementasikan pembangunan nasional tersebut, maka telah tertuang dalam UUD sebagai panduan dalam rangka pengelolaan kekayaan Negara, yang tercermin dalam pasal 33 ayat 2 dan 3 UUD 1945, dengan tegas menyatakan “(2) Cabang-cabang produksi yang penting bagi Negara dan yang menguasai hajat hidup orang banyak dikuasai oleh negara; (3) Bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh Negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”. Terkait dengan UUD pengelolaan kekayaan Negara tersebut, tentu tidak bisa dilepaskan dari keberadaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), yang selama ini berperan penting sebagai pelaksana pengelola kekayaan Negara.

Perusahaan Listrik Negara atau PT. PLN (Persero) saat ini adalah BUMN milik pemerintah namun tidak lagi sebagai Pemegang Kuasa Usaha Kelistrikan (PKUK) karena bisnis kelistrikan selain dilakukan oleh PLN juga dilakukan oleh BUMN lain, BUMD, Swasta dan Koperasi tetapi sampai saat ini pengelolaan penyediaan tenaga listrik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum termasuk pendistribusiannya hampir semuanya masih dilakukan oleh PLN selaku Pemegang Izin Usaha Kelistrikan Umum (PIUKU). Lembaga ini tidak hanya berwenang dalam mengatur distribusi maupun sumber pemasokannya, akan tetapi juga mengambil bagian dalam mengatur jalur administrasi pelayanan publik (PT. PLN, 2011:31).

Layaknya perusahaan yang memiliki pasar kompetitif, sekarang ini banyak perusahaan BUMN yang berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka. Kecepatan dalam melayani dan sikap ramah adalah bentuk upaya mereka dalam rangka meningkatkan kualitas layanan pelanggan. Harapannya, tentu saja supaya pelanggan puas. Mereka sadar bahwa di tengah pasar yang semakin terbuka, memuaskan pelanggan merupakan salah satu kunci untuk sukses.

Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, karena tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang sangat penting dalam mengembangkan suatu sistem layanan yang tanggap terhadap konsumen. Menurut Riawan (2005:3) kualitas dan mutu pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan keinginan dengan kenyataan. Dan hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Tenaga listrik sebagai salah satu bentuk sumber daya energi, memiliki berbagai kelebihan dibandingkan dengan sumber daya energi primer lainnya. Dengan adanya tenaga listrik, segala aktivitas kegiatan sehari-hari dapat dilakukan dengan mudah dan cepat. Sesuai data pemakaian menurut jenis, menurut Kementrian Energi dan Sumber Daya Mineral pada tahun 2008 tingkat pemakaian tenaga listrik di Indonesia mencapai 14,2% dari seluruh pemakaian energi final (energi yang siap digunakan). Persentase ini menempatkan tenaga listrik sebagai kebutuhan masyarakat nomor tiga setelah Bahan Bakar Minyak (47,1%) dan gas (21,0%).

Sebagai salah satu bentuk energi yang sudah siap dipergunakan oleh konsumen, tenaga listrik juga merupakan salah satu faktor yang menentukan untuk mencapai sasaran pembangunan nasional dan penggerak roda perekonomian negara. Oleh karena itu, pembangunan infrastruktur ketenagalistrikan menjadi prioritas dalam program pembangunan nasional lima tahun ke depan. Tingginya pertumbuhan permintaan akan tenaga listrik yang diproyeksikan sebesar 9,1% pertahun dan tidak dapat diimbangi oleh pertumbuhan penyediaan tenaga listrik telah menyebabkan timbulnya kondisi krisis penyediaan tenaga listrik di beberapa daerah, secara tidak langsung juga akan menghambat perkembangan ekonomi di daerah tersebut (Kemen ESDM, 2009).

Di beberapa masyarakat tertentu, listrik mempunyai peran yang sangat penting yaitu sebagai penggerak aktivitas ekonomi. PLN seharusnya menyadari posisi dari masyarakat sebagai konsumen, bukan sekedar pengguna yang berkewajiban membayar atau melunasi kewajibannya. PT. PLN (Persero) sendiri memiliki falsafah perusahaan yaitu "*pembawa kecerahan dan kegairahan dalam kehidupan masyarakat yang produktif*" (PT. PLN, 2002:8). Falsafah ini memiliki pengertian bahwa perusahaan ini bukan sekedar penyedia energi akan tetapi juga memberi kontribusi terhadap pengembangan masyarakat produktif dan peningkatan kualitas kehidupan masyarakat atau pelanggan.

Sebagai penyelenggara jasa layanan kelistrikan PT. PLN (persero) mempunyai peranan yang sangat strategis dalam memenuhi kebutuhan pasokan listrik nasional karena listrik merupakan kebutuhan dasar dalam aspek kehidupan

bangsa dan negara. Dengan karakteristik perusahaan yang monopoli, tentu PLN memiliki banyak kebijakan yang harus sejalan dengan visinya, yaitu memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Mengingat Indonesia memiliki jumlah penduduk yang sangat besar dan tersebar di seluruh kawasan kepulauan baik pulau besar maupun kepulauan kecil, maka PT. PLN (Persero) berusaha meningkatkan pelayanan dan fasilitas yang merata kesemua daerah guna melayani masyarakat secara optimal dalam hal penyediaan jasa kelistrikan di dalam negeri.

Dalam hal ini PLN menyediakan berbagai pelayanan di mana pelayanan itu mencakup pemasangan baru instalasi listrik, perubahan daya listrik, pembayaran rekening listrik, dan sebagainya. Seiring berjalannya waktu PLN terus mengadakan pengembangan terhadap sistem pelayanan, hasilnya pada tahun 2011 PLN mendapat penghargaan sebagai BUMN terbaik dalam inovasi pelayanan publik.

Namun sebagai satu-satunya badan usaha atau institusi yang bertanggung jawab terhadap pasokan energi listrik nasional, PLN masih belum mampu menyediakan listrik yang murah bagi rakyat bahkan bisa dibilang bahwa PLN sering rugi, ada saja alasan yang hingga saat ini masih mengambang solusinya seperti harga BBM (termasuk harga minyak dunia) dan keterbatasan pasokan daya pembangkit listrik yang kemudian PLN kewalahan dalam menyuplai kebutuhan listrik untuk rakyat, hal ini disebabkan karena banyaknya pencurian listrik yang sebagian besar tidak dapat diantisipasi. Kemudian harga listrik yang terus meningkat setiap tahunnya, sementara itu dari sisi kinerja pelayanan publik tidak pernah mengalami peningkatan.

Di samping itu, wilayah Indonesia yang luas dan terdiri atas ribuan pulau membuat sebagian masyarakat tersebut tidak bisa menikmati fasilitas yang diberikan oleh pemerintah. Harus diakui juga bahwa faktor sarana dan prasarana penghubung seperti jalan, jembatan dan lain sebagainya memberikan pengaruh terhadap kurangnya akses yang dapat dirasakan oleh penduduk di daerah terpencil.

Daerah kepulauan terpencil yang sebagian besar belum terjangkau jaringan Perusahaan Listrik Negara (PLN) merupakan masalah bagi pembangunan dan pengembangan masyarakat di daerah kepulauan. Kebutuhan energi masyarakat kepulauan terpencil untuk memasak, penerangan, dll umumnya berasal dari energi yang tidak dapat diperbaharui (seperti minyak). Adapun peralatan elektronik seperti radio, televisi dipenuhi dengan menggunakan baterai atau aki yang dalam jangka waktu tertentu harus diisi ulang (*recharge*). Dengan adanya listrik akan memudahkan kita untuk melakukan aktivitas kehidupan sehari-hari, khususnya pada malam hari.

Ketersediaan energi listrik di pedesaan sebagai salah satu bentuk energi yang siap pakai, selain untuk penerangan tentu saja akan mengoptimalkan pelayanan publik, mendorong peningkatan sarana pendidikan, kesehatan, keamanan lingkungan, dan dengan listrik tentu akan meningkatkan pendapatan ekonomi masyarakat serta penyediaan lapangan kerja baru.

Salah satu daerah yang belum sepenuhnya menikmati akses listrik adalah Kabupaten Sumenep karena hampir setengah daerah ini merupakan daerah kepulauan, dengan perbandingan bagian daratan dengan luas 1.146,927065 Km²

(54,79%) dengan tujuh belas kecamatan dan luas kepulauan ialah 946,530508 Km² (45,21%) dengan delapan kecamatan (<http://www.sumenep.go.id/img/bankdata/Profil/Sumenep.doc>).

Masyarakat Sumenep dapat dikatakan masih jauh dari sejahtera. Karena, di tengah kemajuan teknologi seperti ini, keberadaan listrik yang seharusnya menjadi kebutuhan mendasar bagi kehidupan masyarakat, ternyata tidak bisa dinikmati oleh semua masyarakat Sumenep yang mencapai lebih dari satu juta jiwa. Hingga akhir 2012, jaringan listrik yang sudah tersambung di wilayah Sumenep baru mencapai sekitar 45% dari total penduduk satu juta jiwa lebih, sedangkan 55% penduduk baik di daratan maupun kepulauan belum teraliri listrik (Harian Bhirawa, 18 November 2012).

“Manager Rayon PLN Sumenep, Mulyono mengungkapkan di mana di Kabupaten Sumenep, masih banyak wilayah yang belum teraliri listrik dan mayoritas berada di Kepulauan. Itu disebabkan faktor geografis dan kondisi, biaya investasi dinilai tidak sebanding dengan jumlah pelanggan yang akan teraliri jaringan listrik. Upaya Pemkab lainnya yaitu layanan listrik hingga 24 jam. Ke depan listrik tidak hanya menyala sehari semalam di wilayah Sapeken dan Giligenting” (Harian Bhirawa, 18 November 2012).

Pulau Giligenting adalah pulau yang terletak di Kabupaten Sumenep. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan energi listrik menggunakan Pembangkit Listrik Tenaga Diesel yang dikelola oleh PLTD Sub Rayon Giligenting. Namun kebutuhan energi listrik di Pulau Giligenting ini masih belum maksimal karena belum semua daerah terjangkau oleh jaringan listrik, layanan listrik hanya 12 jam, dan sering terjadi mati listrik dan naik turunnya tegangan, sedangkan dari segi pelayanan juga belum memuaskan karena proses administrasi yang berbelit-belit,

selain itu terkait sarana dan prasarana yang dimiliki PLTD Sub Rayon Giligenting yang kurang memadai dan sulit diakses oleh pelanggan.

Berdasarkan dari uraian di atas, menyatakan bahwa masih adanya masalah yang dihadapi oleh PLTD Sub Rayon Giligenting dalam memenuhi tenaga listrik dan memberikan pelayanan pada masyarakat di Pulau Giligenting. Oleh karena itu diperlukan berbagai macam strategi dalam rangka peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat tersebut karena strategi pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Untuk itu diperlukan kerangka dalam manajemen perusahaan sehubungan dengan proses peningkatan kualitas pelayanan tersebut (Fandy, 2005:68). Sehingga pada akhirnya dengan adanya pelayanan yang baik akan mendorong pembangunan/pertumbuhan ekonomi, dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat di Pulau Giligenting.

Bertolak dari latar belakang tersebut, kiranya sangat menarik untuk dicermati sebagai bahan penelitian, baik secara praktis maupun teoritis. Oleh karena itu penulis tertarik untuk meneliti tentang pelayanan PT. PLN (Persero) di kepulauan sebagai bahan menyusun skripsi dengan judul: **“Strategi PT. PLN dalam Pemenuhan Tenaga Listrik dan Peningkatan Pelayanan pada Masyarakat di Pulau Giligenting Kabupaten Sumenep (Studi pada Pembangkit Listrik Tenaga Diesel Sub Rayon Giligenting)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang ingin diteliti dalam Skripsi ini adalah:

1. Bagaimanakah strategi PLTD Sub Rayon Giligenting dalam pemenuhan tenaga listrik dan pelayanan pada masyarakat di Pulau Giligenting?
2. Kendala-kendala yang dihadapi PLTD Sub Rayon Giligenting dalam pemenuhan tenaga listrik dan pelayanan pada masyarakat di Pulau Giligenting?

C. Tujuan penelitian

Dengan memperhatikan rumusan masalah di atas maka tujuan yang hendak dicapai melalui penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis strategi PLTD Sub Rayon Giligenting dalam pemenuhan tenaga listrik dan pelayanan kepada masyarakat di Pulau Giligenting.
2. Mengidentifikasi kendala-kendala yang mempengaruhi PLTD Sub Rayon Giligenting dalam pemenuhan tenaga listrik dan pelayanan kepada masyarakat di Pulau Giligenting.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang didapat di dalam kontribusi penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Sebagai suatu bahan kajian dalam studi Administrasi Publik dan membangun pemikiran dalam mengembangkan Ilmu Administrasi Publik, khususnya Manajemen Pelayanan, dan ilmu pengetahuan pada umumnya.

2. Manfaat praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi PT. PLN (Persero) Khususnya PLTD Sub Rayon Giligenting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di kepulauan khususnya pulau Giligenting.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan informasi untuk memberikan solusi dan manfaat sebagai dasar-dasar pemikiran bagi kemungkinan adanya penelitian sejenis di masa mendatang yang berkenaan dengan pelayanan jasa ketenagalistrikan.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam penelitian ini terdiri dari lima bab yang merupakan rangkaian antara bab satu dengan bab yang lainnya. Adapun sistematika tersebut adalah:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka menguraikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan skripsi ini, konsep ataupun pendapat-pendapat ilmuwan serta peraturan perundang-undangan yang ada relevansinya juga mendukung terhadap penulisan skripsi ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Materi yang disajikan dalam bab ini berisikan tentang metode-metode yang akan dipakai dalam penelitian, di antaranya: jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian, jenis dan sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian dan analisa data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini peneliti akan membahas tentang penyajian data yang diperoleh dari lapangan atau lokasi penelitian yang berdasar atas fokus penelitian setelah data-data didapatkan kemudian akan dilakukan analisis data dan interpretasi data yang berkaitan dengan strategi PLTD Sub Rayon Giligenting dalam pemenuhan dan pelayanan listrik kepada masyarakat di Pulau Giligenting.

BAB V PENUTUP

Pada bab yang terakhir ini, peneliti akan menyajikan kesimpulan atas apa yang telah diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan. Selain itu, juga disertakan saran-saran yang bertujuan untuk diadakannya perbaikan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Administrasi publik

1. Pengertian

Administrasi dalam proses pelaksanaan kegiatan bermotif pemberian servis yang efisien, ekonomis, dan efektif kepada setiap warga negara yang harus dilayaninya. Pengertian tentang administrasi menurut The Liang Gie (2000:9) mengatakan Administrasi secara luas adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam suatu kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu.

Selanjutnya menurut Sondang P. Siagian (1992:3) menyatakan bahwa administrasi yaitu keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Ada beberapa hal yang terkandung di dalam definisi di atas. Pertama, administrasi sebagai suatu seni adalah suatu proses yang diketahui hanya permulaannya sedangkan akhirnya tidak. Kedua, administrasi mempunyai unsur-unsur tertentu, yaitu adanya dua manusia atau lebih, adanya tujuan yang hendak dicapai, adanya tugas yang harus dilaksanakan dan perlengkapan untuk melaksanakan tugas itu. Ketiga, bahwa organisasi sebagai proses kerja sama bukan merupakan hal yang baru karena ia telah timbul bersama-sama dengan timbulnya peradaban manusia.

Lebih lanjut menurut Sondang P. Siagian (1992:4) ditinjau dari segi perkembangannya, administrasi dapat dibagi atas dua bagian besar, yaitu administrasi negara (*public administration*) dan administrasi niaga (*private administration*). Administrasi negara secara singkat dan sederhana dapat didefinisikan sebagai keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh aparatur pemerintahan dari suatu negara dalam usaha mencapai tujuan negara. Peran administrasi publik memiliki peran penting dalam suatu negara. Hal ini dapat dilihat dari pendapat Karl Polanyi dalam Keban (2008:15) yang mengatakan bahwa kondisi ekonomi suatu negara sangat tergantung kepada dinamika administrasi publik. Selanjutnya Frederick A. Cleveland dalam Keban menjelaskan bahwa peran administrasi publik sangat vital dalam membantu memberdayakan masyarakat dan menciptakan demokrasi.

Orientasi administrasi publik menurut Thoha (2005:53), sekarang ini diarahkan kepada kepentingan dan kekuasaan pada rakyat. Alasan seperti itu teori administrasi publik lebih menekankan pada program aksi yang berorientasi pada kepentingan publik. Sehingga eksistensi administrasi publik tidak hanya sekedar lukisan saja melainkan adanya manfaat bagi kepentingan publik. Jadi administrasi publik lebih menekankan pada peranan publik untuk mencapai tujuan.

Administrasi publik dalam hal ini aparatur pemerintah berkewajiban melayani seluruh warga negara dengan perlakuan yang sama karena warga negara itu di mata hukum berkedudukan sama, oleh karenanya harus diberi pula pelayanan yang sama. Hal ini sangat penting karena dalam abad modern sekarang ini pemerintah beserta seluruh personalia aparaturannya adalah abdi seluruh rakyat.

Dari beberapa pengertian administrasi publik di atas dapat disimpulkan bahwa administrasi publik berkaitan erat dengan kepentingan publik. Oleh karena itu jika membahas terkait dengan kepentingan publik maka secara otomatis akan berkaitan pula terhadap pelayanan publik.

2. Kegiatan Administrasi Publik

Administrasi publik dan seluruh aparat dan personilnya sebagai abdi rakyat berorientasi politik. Artinya sebagai alat pelaksanaan kebijakan demi kepentingan rakyat tidak memihak dan berdiri di atas semua golongan dan lapisan yang ada di masyarakat. Yeremias T. Keban (2008:17) menjelaskan bahwa apa yang dikerjakan di dalam dunia administrasi publik adalah yang dikerjakan pemerintah dengan jumlah dan jenis yang sangat banyak dan variatif, baik menyangkut pemberian pelayanan di berbagai bidang kehidupan (*public service*), maupun yang berkenaan dengan mengejar ketertinggalan masyarakat lewat program-program pembangunan. Kegiatan pemberian pelayanan publik dapat diamati dari pelayanan rutin di bidang kesehatan, pendidikan keamanan, ketertiban, dan seterusnya. Kegiatan yang berkenaan dengan pembangunan dapat diamati dari penyediaan barang-barang publik seperti pembangunan ekonomi (sarana dan prasarana fisik sosial), sistem sosial budaya, hukum, politik, dan pembangunan kualitas manusia, yang kesemuanya diarahkan untuk mengejar ketertinggalan, pengentasan kemiskinan, pengurangan ketimpangan dan pengangguran.

Adapun tugas-tugas administrasi meliputi kegiatan mengidentifikasi kebutuhan, mengidentifikasi, dan mendefinisikan kembali serta menginterpretasi dan menggunakan tujuan organisasi sebagai tuntutan program

pelayanan, mengamankan sumber daya keuangan, fasilitas, staf, dan berbagai bentuk dukungan lainnya, mengembangkan program dan pelayanan, pengembangan struktur dan prosedur organisasi, menggunakan kepemimpinan dalam proses pembuatan kebijakan, pengembangan prosedur, dan prinsip-prinsip operasi, mengevaluasi program, dan kepegawaian secara berkesinambungan, dan membuat perencanaan serta melakukan penelitian, dan menggunakan kepemimpinan dalam proses perubahan yang dibutuhkan dalam organisasi pelayanan manusia.

Batasan-batasan tersebut di atas secara langsung menepis anggapan bahwa administrasi selalu diartikan sebagai kegiatan ketatausahaan atau yang berkaitan dengan pekerjaan mengatur *file*, membuat laporan administratif ke pihak atasan, dsb. Dan dengan lebih meyakinkan lagi, dapat dilihat definisi administrasi dalam *The Public Administration Dictionary* (Chandler dan Plano, 1988:3).

Selanjutnya secara umum, kegiatan ini dapat dilihat dari apa yang secara formal dilakukan oleh lembaga departemen dan non departemen, sementara di daerah adalah yang dilakukan oleh sekretariat daerah, dinas, badan, dan kantor. Untuk melaksanakan tugas dalam bidang-bidang tersebut dipekerjakan berbagai macam personel mulai dari penjaga malam sampai dokter ahli bedah rumah sakit umum, atau mulai pegawai tanpa bawahan sampai para manajer publik tingkat atas yang memiliki banyak bawahan. Singkatnya, kegiatan administrasi publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh pejabat struktural atau pemegang eselon yang memimpin suatu unit, maupun oleh pejabat non struktural yang tidak memimpin suatu unit.

Kegiatan-kegiatan ini dapat ditangani sendiri oleh aparat pemerintah, atau melibatkan sektor swasta dan masyarakat. Apabila kegiatan ini kompleks sifatnya dan pemerintah kurang mampu melaksanakannya, kegiatan tersebut dapat ditawarkan kepada sektor swasta dan masyarakat untuk menanganinya. Administrasi publik lebih berkenaan dengan kegiatan pengelolaan pelayanan dan penyediaan barang-barang publik.

B. Manajemen Pelayanan Publik

1. Pengertian Manajemen Pelayanan Publik

Faktor penting lain yang mempengaruhi pelayanan publik adalah faktor manajemen. Dalam pengertian umum, manajemen menurut Kaho (2005:256) adalah suatu seni, keterampilan, atau keahlian yakni, seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain atau keahlian untuk menggerakkan orang melakukan pekerjaan. Dan karenanya, sering juga dirumuskan sebagai teknik dalam arti maksud dan tujuan dari kelompok orang ditetapkan, dijabarkan dan dilaksanakan.

Dalam rumusan yang lain manajemen dapat dilihat sebagai proses, yakni proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha para anggota organisasi dan pengguna sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Lebih lanjut Lovelock dalam Waluyo (2007:127) menyebutkan bahwa pelayanan yang baik membutuhkan infrastruktur pelayanan yang baik pula, di mana di dalamnya terdapat manajemen pelayanan. Menurut Groonros dalam

Waluyo (2007:31) menyebutkan bahwa manajemen pelayanan publik adalah memahami bagaimana kualitas keseluruhan yang dipahami dalam hubungannya dengan pengguna jasa publik dan bagaimana pelayanan itu berubah sesuai waktu.

Jadi manajemen pelayanan publik kaitannya dengan pelayanan di kepulauan ini adalah bagaimana strategi pelayanan listrik terhadap masyarakat di kepulauan, bagaimana sistem pengelolaan listrik tersebut, dan bagaimana cara mengatasi hambatan-hambatan yang terjadi. Oleh sebab itu, dibutuhkan manajemen pelayanan dalam mendukung pelayanan listrik di kepulauan, artinya sistem pelayanan listrik yang benar memerlukan suatu strategi.

2. Aktivitas Manajemen Pelayanan

Aktivitas manajemen yang dimaksud dalam uraian ini adalah aktivitas yang dilakukan oleh manajemen dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Uraian dari segi aktivitas ini diambil karena di sinilah letak dinamika manajemen, terutama jika dihubungkan dengan kegiatan pelayanan yang menjadi pokok bahasan. Layanan haruslah aktiva dan dinamis karena dalam layanan pada dasarnya manusialah yang menjadi sasaran baik secara perorangan, maupun berkelompok dalam bentuk badan/ organisasi. Dengan menyadari aktivitas yang harus ditangani oleh manajemen, maka dapat dihadapkan ada dinamika dalam proses manajemen. Sehubungan dengan batasan tersebut maka dalam aktivitas manajemen dapat diartikan, suatu aktivitas yang dilakukan oleh manajemen yang mampu mengubah rencana menjadi kenyataan, apakah rencana itu berupa rencana produksi atau rencana dalam bentuk sikap dan perbuatan.

Bahasan manajemen dari segi aktivitasnya dihubungkan dengan fungsi pelayanan, didasarkan pada pengamatan empiris dalam praktek sehari-hari. Adapun aktivitas manajemen yang menonjol di antara aktivitas-aktivitas yang menonjol menurut Moenir (2008:163-185) ialah:

- a. Aktivitas menetapkan sasaran (*objectives*) dalam rangka pencapaian tujuan organisasi (*goal*).

Tujuan organisasi yang telah ditetapkan bersamaan dengan pembentukan organisasi itulah yang harus dicapai oleh manajemen. Tujuan organisasi sering kali bersifat ideal dalam arti tidak dalam bentuk nyata dan sulit dilukiskan seperti apa. Menurut James A. F. Stoner dalam tujuan termasuk maksud (*perpose*), misi (*mission*), dan sasaran (*objectives*).

- b. Manajemen dengan cara yang tepat

Aktivitas manajemen yang kedua adalah menetapkan cara bagaimana yang tepat untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam hal ini termasuk menetapkan teknik pencapaian, prosedur dan metode. Khusus dalam tugas-tugas pelayanan soal prosedur dan metode harus benar-benar menjadi perhatian manajemen, karena ini akan menentukan kualitas dan kecepatan dalam pelayanan, baik dalam pelayanan manual maupun pelayanan dengan menggunakan peralatan.

- c. Melaksanakan pekerjaan, menyelesaikan masalah

Manajemen tidak hanya memiliki fungsi memimpin tetapi juga harus bertanggung jawab terhadap pelaksanaan pekerjaan. Ini berarti bahwa

manajemen tidak hanya memerintah tetapi juga melakukan tugas/pekerjaan sendiri yang tidak dilimpahkan kepada orang lain.

Sudah tentu pembagian wewenang dalam memecahkan masalah dan pengambilan keputusan pada tingkat-tingkat manajemen tersebut dilakukan melalui aturan, sebagai suatu sistem. Begitu juga dengan penanganan masalah dalam unit-unit kerja hendaknya dapat diatur sehingga prosesnya dapat berjalan sebagaimana seharusnya.

d. Mengendalikan kegiatan /proses layanan

Aktivitas mengendalikan pelaksanaan tugas/pekerjaan harus selalu dilakukan sejak permulaan sampai berakhirnya tugas itu pada tahap-tahap tertentu. Meskipun aktivitas pengendalian ini ditunjukkan pada kegiatan/proses, namun karena yang menjalankan itu manusia, maka kegiatan pengendalian ini pada dasarnya mengendalikan manusianya. Agar manusia dapat dikendalikan ke arah tujuan bersama (organisasi) oleh manajemen maka syarat utama mereka harus dewasa dalam pekerjaan. Sistem pengendalian oleh manajemen yang efektif memungkinkan tugas/kegiatan berjalan lancar dan menghasilkan sesuatu yang memenuhi persyaratan kualitas dan kuantitas.

e. Mengevaluasi pelaksanaan tugas/pekerjaan

Evaluasi mengenai kegiatan pelayanan selain dilakukan melalui sistem laporan dan pengamatan di lapangan, juga perlu dicek dengan pertanyaan:

- 1) Apakah kegiatan administrasi dan pelayanan itu sudah dapat memenuhi keinginan manajemen dalam pencapaian sasaran?
- 2) Apakah pelaksanaan kegiatan itu sudah lancar dan memuaskan pihak yang bersangkutan?
- 3) Bagaimana pendapat pihak-pihak yang memperoleh layanan administratif dan pelayanan itu?

Cara lain yang dapat dilakukan untuk mendapatkan masukan guna evaluasi adalah, a) penyebaran semacam angket kepada responden tertentu, b) mencari informasi langsung kepada orang-orang yang bersangkutan melalui cara “nguping” pada pembicaraan mereka.

Kegiatan manajemen untuk mengevaluasi pelaksanaan tugas/ pekerjaan bukanlah kegiatan terakhir dalam rangkaian kegiatan manajemen, oleh karena kegiatan (aktivitas) manajemen merupakan suatu lingkaran yang selalu bergerak dari satu kegiatan ke kegiatan lain tanpa kesempatan berhenti.

3. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan

Pengertian strategi secara sederhana menurut McNichols dalam J Salusu (1996:101), yaitu seni dalam menggunakan kecakapan dan sumber daya organisasi untuk mencapai sasarannya melalui hubungan yang efektif dengan lingkungan dalam kondisi yang paling menguntungkan.

Lebih lanjut bahwa proses pengembangan strategi perusahaan didasarkan pada meneliti masalah dan peluang lingkungan, memilih sasaran perubahan yang

sesuai dengan masalah dan keadaan lingkungan, dan meneliti sumber daya kompetensi yang menonjol yang dapat digunakan dalam penerapan strategi.

Saat ini bagi perusahaan jasa, tingkat kualitas yang perlu diperhatikan adalah kualitas pelayanan, setiap perusahaan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pelanggannya. Juran dalam Tjiptono (1996:54) menyebutkan bahwa suatu produk atau jasa harus dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh para pemakainya. Selanjutnya ia menyebutkan ada sepuluh langkah untuk memperbaiki kualitas, yaitu:

- a. Membentuk kesadaran terhadap kebutuhan akan perbaikan dan peluang untuk melakukan perbaikan,
- b. Menetapkan tujuan perbaikan,
- c. Mengorganisasikan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan,
- d. Menyediakan pelatihan,
- e. Melaksanakan proyek-proyek yang ditujukan untuk pemecahan masalah,
- f. Melaporkan perkembangan,
- g. Memberikan penghargaan,
- h. Mengkomunikasikan hasil-hasil,
- i. Menyimpan dan mempertahankan hasil yang akan dicapai, dan
- j. Memelihara momentum dengan melakukan perbaikan dalam sistem reguler perusahaan.

Menurut Parasuraman dalam Yasintha Soelasih (2003:43), ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai

dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan.

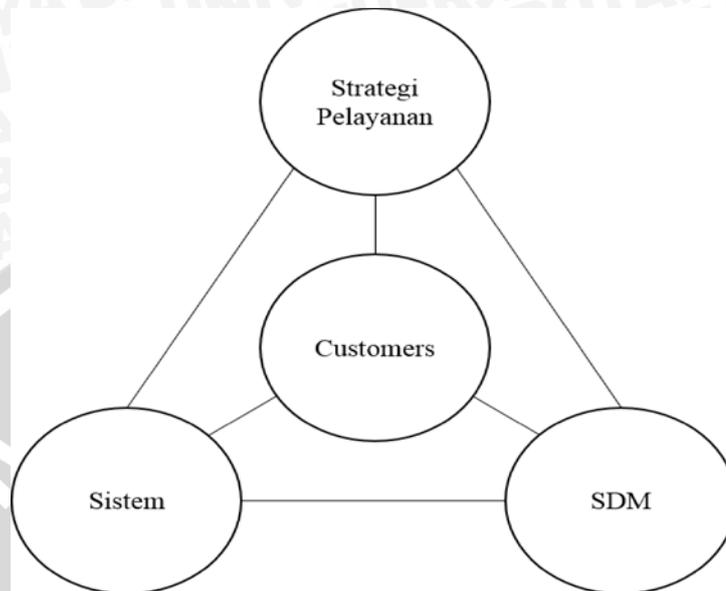
Untuk mencapai hal-hal tersebut di atas sehingga dapat memenuhi harapan para pelanggan maka perusahaan harus membuat suatu strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanannya. Lebih lanjut Parasuratman *et al* (1988:223) menjabarkan strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan yaitu melakukan riset untuk mengidentifikasi determinan pelayanan yang paling tinggi bagi pasar sasaran. Setelah itu memperhatikan penilaian yang diberikan pasar sasaran terhadap perusahaan dan persaingan berdasarkan determinan-determinan tersebut, sehingga perusahaan bisa memfokuskan upaya peningkatan kualitas pada determinan tersebut.
- b. Mengelola bukti kualitas pelayanan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah pelayanan diberikan. Maka perusahaan perlu untuk mengelola bukti kualitas pelayanan, yaitu dengan menciptakan suasana transaksi yang menyenangkan, menampilkan fasilitas-fasilitas fisik yang memadai serta penampilan para pegawai yang dapat memenuhi kebutuhan para pelanggan.
- c. Mendidik pelanggan tentang pelayanan yaitu membantu para pelanggan dalam memahami penyampaian pelayanan, misalnya mendidik pelanggan

untuk melakukan sendiri pelayanan tertentu, memberitahu kapan pelanggan bisa menggunakan suatu pelayanan dan bagaimana cara menggunakannya.

- d. Mengembangkan budaya kualitas, budaya kualitas mencakup filosofi, keyakinan sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur, dan harapan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan. program pengembangan budaya kualitas dapat diawali dari seleksi dan pengembangan pegawai yaitu pengembangan individual, pelatihan manajemen perencanaan SDM, standar kinerja, pengembangan karier, survei opini dalam rangka penyempurnaan kualitas, perlakuan yang adil terhadap pegawai, pembagian hasil untuk dapat mendorong karyawan untuk lebih bertanggung jawab.
- e. Menciptakan *automating quality*, untuk meningkatkan efisiensi dalam kinerja pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan dapat lebih baik lagi. Namun demikian perlu dilihat mana yang butuh otomatisasi dan mana yang tidak butuh otomatisasi.
- f. Menindaklanjuti pelayanan, dapat dilakukan dengan menghubungi sebagian atau seluruh pelanggan untuk mengetahui tingkat kepuasan mereka dan mengetahui kebutuhan mereka.

Dalam pandangan Albrecht dan Zemke (1990) dalam Agus Dwiyanto (2008:140) kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi layanan, strategi, dan pelanggan (*customers*) seperti tampak pada gambar berikut:

Gambar 1 Segi Tiga Pelayanan Publik

Sumber: Albrecht and Zemke, 1990: 41

Dari gambar di atas diartikan bahwa sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula. Suatu sistem yang baik memiliki dan menerapkan prosedur pelayanan yang jelas dan pasti, serta mekanisme kontrol di dalam dirinya (*built in control*) sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi secara mudah dapat diketahui.

Dalam kaitannya dengan sumber daya manusia (SDM), dibutuhkan petugas pelayanan yang mampu memahami dan mengoperasikan sistem pelayanan yang baik. Selain itu, Petugas pelayanan dan sistem pelayanan juga harus mampu memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan. Ini berarti organisasi harus mampu merespons kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan menyediakan sistem pelayanan dan strategi yang tepat.

C. Pelayanan Publik

1. Konsepsi Pelayanan Publik

a. Pengertian pelayanan

Pengertian pelayanan diperlukan agar dapat dicapai pemahaman yang utuh tentang kualitas pelayanan masyarakat untuk dapat memahaminya maka perlu diketahui tiga makna yang tertuang dalam kosa kata pelayanan. Menurut kamus besar Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Sependapat dengan hal itu Irwan Noor (2001:15) menyebutkan tiga makna pelayanan yaitu: perbuatan, pemenuhan kebutuhan dan kemudahan.

Sedangkan menurut Lovelock dalam Herdiyansyah (1991:10), *service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dirasakan dan dialami. Artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan. Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/ mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang. Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari suatu pihak kepada pihak lain.

b. Pengertian pelayanan publik

Yang dimaksud dengan pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagaimana upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini yang dimaksud penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang meliputi:

- 1) Satuan kerja/satuan Organisasi Kementrian
- 2) Departemen
- 3) Non Departemen
- 4) Lembaga Pemerintah Non Departemen
- 5) Kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi Negara, misalnya Sekretaris Dewan (Setwan), sekretaris Negara (Setneg)
- 6) Badan Usaha Milik Negara (BUMN)
- 7) Badan Hukum milik Negara (BHMN)
- 8) Badan usaha milik daerah (BUMD)
- 9) Instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk dinas-dinas dan badan.

Adapun yang dimaksud dengan hakikat pelayanan publik menurut Sedarmayanti (2004:83) adalah meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan

publik; mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan publik dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna; mendorong tumbuhnya kreativitas dan prakarsa serta peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah segala kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atau suatu instansi atau lembaga melalui penyediaan barang dan jasa yang mempunyai tujuan utama adalah memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka untuk mencapai tujuan.

Kaitannya dengan pelayanan listrik ini, yaitu bagaimana pelayanan PLTD Sub Rayon Giligenting terhadap masyarakat (pelanggan) untuk mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan publik dapat diselenggarakan dengan maksimal sehingga mendorong tumbuhnya kreativitas masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat di Pulau Giligenting.

2. Paradigma Pelayanan Publik

Paradigma merupakan sekumpulan asumsi atau anggapan yang memungkinkan seseorang menciptakan realitasnya sendiri. Pelayanan publik tidak lepas dari administrasi publik yang diterapkan banyak negara. Pelayanan publik merupakan salah satu isu atau tujuan penting dari administrasi publik yang

meliputi penyelenggaraan pemberian jasa-jasa administrasi publik, urusan-urusan publik (kepentingan dan kebutuhan publik) serta pemberian pelayanan yang adil dan tidak diskriminatif. Dalam perjalanannya tentang konsep pelayanan publik yang banyak berkembang selama ini setidaknya ada tiga perspektif administrasi publik yang bisa kita gunakan untuk mengkaji pelayanan publik (Kurniawan dan M. Najih, 2008). Ketiga perspektif tersebut adalah:

a. *Old Public Administration (OPA)*

Fenomena praktek pelayanan publik dalam paradigma *Old Public Administration* menggambarkan bahwa hubungan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dengan publiknya semata-mata sebagai klien, konstituen dan sebagai penyelenggara yang harus dipuaskan.

Pemerintah menganggap dirinya sebagai satu-satunya institusi yang mengetahui, memiliki sumber daya dan mempunyai kemampuan memecahkan masalah publik. Oleh karena itu, pemerintah yang paling *legitimate* untuk memberikan pelayanan kepada publik. Hal ini juga diiringi dengan pendekatan birokratis yang mengandalkan hubungan hierarki serta ketaatan yang bersifat *top-down*.

b. *New Public Management (NPM)*

Gelombang manajemen sektor publik dimulai dua dekade yang lalu yang dikembangkan di negara maju seperti di Inggris, Australia dan New Zeland melalui teori administrasi publik baru atau lebih dikenal dengan

“*New Public Management*” (NPM) yang mendorong negara menuju manajerialisme (Kurniawan dan M. Najih, 2008:24).

Dalam *New Public Management*, praktek pelayanan publik berdasarkan perimbangan ekonomi yang rasional atau kepentingan pengambil keputusan. Kebutuhan dan kepentingan publik dirumuskan sebagai agregasi dari kepentingan-kepentingan publik. Publik diposisikan sebagai pelanggan atau *customer* sedangkan pemerintah berperan mengarahkan pasar.

Hood dalam Keenan (2004) mengungkapkan bahwa ada tujuh komponen doktrin dalam *New Public Management*, yaitu:

- 1) Pemanfaatan manajemen profesional dalam sektor publik
- 2) Pengguna indikator kinerja
- 3) Penekanan yang lebih besar dari pada kontrol output
- 4) Penggeseran perhatian ke unit-unit yang lebih kecil
- 5) Penggeseran kompetisi yang lebih tinggi
- 6) Penekanan pada sektor swasta pada praktek manajemen
- 7) Penekanan pada disiplin dan penghematan yang lebih tinggi dalam menggunakan sumber daya.

c. *New Public Service* (NPS)

Di tahun 2003 muncullah paradigma baru yaitu: “*The New public Service*” (NPS) oleh J. V. Denhart dan R. B. Denhart dalam Pasalong (2008: 41), keduanya menyarankan untuk meninggalkan prinsip

administrasi klasik dan *renveinting government* dan beralih ke prinsip *New Public Service*.

Dalam perspektif *New Public Service*, dasar-dasar teoritis yang ingin digunakan berkaitan dengan teori-teori demokrasi dengan pendekatan yang positivistik, interpretatif dan juga kritis. Pelayanan publik dikembangkan berdasarkan upaya untuk memenuhi dan mengakomodasi nilai-nilai kebutuhan dan kepentingan publik yang didefinisikan melalui proses dialog publik yang rasional dengan pertimbangan politik, ekonomi maupun organisasional. Dengan demikian, peran pemerintah adalah melayani (*servicing*), tidak lagi *steering* atau bahkan *rowing* dan posisi publik bukan lagi sekedar klien, konstituen ataupun pelanggan, tetapi lebih sebagai warga negara (*citizen*).

3. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Dalam hal ini Irfan Islamy (2009:4) menyebut beberapa prinsip pokok yang harus dipahami oleh aparat birokrasi publik dalam aspek internal organisasi yaitu :

- a. Prinsip Aksesibilitas, di mana setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau secara mudah oleh setiap pengguna pelayanan (misal: masalah tempat, jarak dan prosedur pelayanan)
- b. Prinsip Kontinuitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut

- c. Prinsip Teknikalitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan proses pelayanannya harus ditangani oleh aparat yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan dan kemantapan sistem, prosedur dan instrumen pelayanan
- d. Prinsip Profitabilitas, yaitu bahwa proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial baik bagi pemerintah maupun bagi masyarakat luas.
- e. Prinsip Akuntabilitas, yaitu bahwa 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.

Begitu pentingnya profesionalisasi pelayanan publik ini, pemerintah melalui Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara telah mengeluarkan suatu kebijaksanaan Nomer.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan
 - 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
 - 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
 - 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

- c. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- e. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Berdasarkan prinsip-prinsip tersebut prinsip pelayanan merupakan hal yang sangat penting dan perlu diterapkan dalam menjalankan kegiatan pelayanan

kepada masyarakat, oleh karena itu respons terhadap prinsip-prinsip pelayanan harus dipedomani oleh segenap aparat birokrasi, maka kiranya harus disertai pula oleh sikap dan prilaku yang santun dan keramah-tamahan dari aparat pelayanan publik karena dengan prinsip-prinsip pelayanan tersebut akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan dan memperlancar proses pelayanan.

4. Asas Pelayanan Publik

Asas-asas pelayanan publik berdasarkan Keputusan Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003:

- a. Transparansi, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan menyediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggara pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, tidak diskriminatif dalam arti yang tidak membedakan suku, ras, dan agama, golongan, *gender*, dan status sosial.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

5. Standar Pelayanan

Untuk dapat memberikan pelayanan sebaik mungkin maka diperlukan suatu standar pelayanan dalam pelayanan publik dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan yang diberikan adalah standar persyaratan minimal, yang dimaksud standar persyaratan minimal adalah yang menunjuk pada keadaan minimal yang harus dipenuhi untuk menjamin terselenggaranya pelayanan yang bermutu. Standar Pelayanan berdasarkan Keputusan Nomor 63/Kep/ M.PAN/7/2003 sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan, prosedur pelayanan yang diberlakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian, waktu penyelesaian ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan, biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana, penyedia prasarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetisi petugas pemberi layanan, kompetisi pemberi tugas pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan prilaku.

D. Kepuasan Pelanggan

1. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Menurut Maine dalam Gaspersz (1997:8) memberikan definisi mengenai pelanggan yaitu:

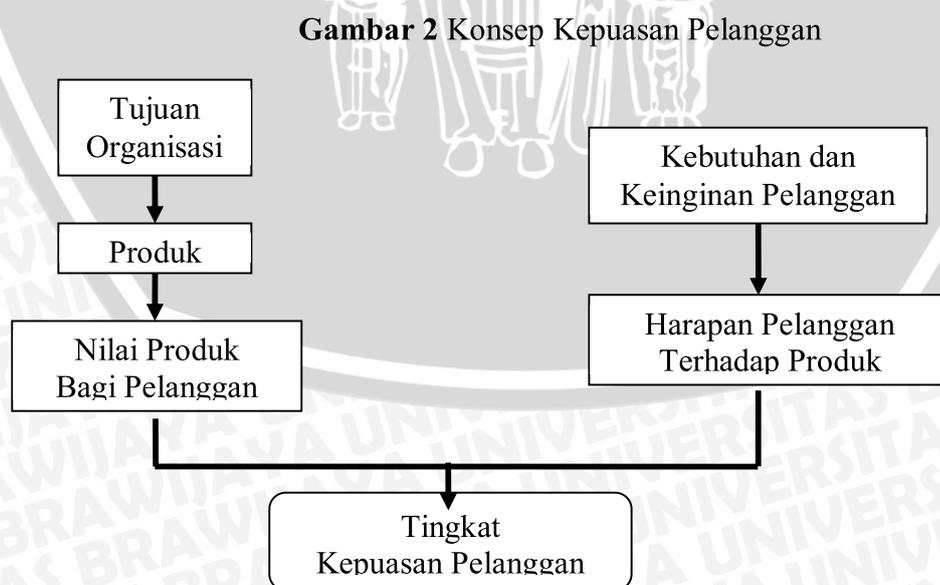
- a. Pelanggan adalah orang yang tidak tergantung kepada perusahaan tetapi perusahaanlah yang tergantung padanya.
- b. Pelanggan adalah orang yang membawa perusahaan kepada keinginannya.
- c. Tidak ada seorang pun yang pernah menang beradu argumen dengan pelanggan.
- d. Pelanggan adalah orang yang teramat penting yang harus dipuaskan.

Ada beberapa pakar yang memberikan definisi mengenai kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan. Engel menyatakan bahwa kepuasan merupakan evaluasi purna beli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan akan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan. Unsur utama dari kepuasan pelanggan adalah kinerja yang dihasilkan oleh perusahaan dan harapan setiap pelanggan. Dengan demikian dalam kepuasan pelanggan terkandung pula adanya evaluasi sebagaimana dinyatakan oleh Wilkie bahwa kepuasan pelanggan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan pada dasarnya mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau yang dirasakan (Suprpto, 2006:33).

2. Konsep Kepuasan Pelanggan

Pelanggan yang dihadapi saat ini berbeda dengan pelanggan pada dasawarsa yang lalu. Kini pelanggan semakin terdidik dan menyadari hak-haknya. Oleh karena itu, dapat dipahami bahwa tidak realistis bila suatu perusahaan mengharapkan tidak ada pelanggan yang tidak puas. Namun tentu saja setiap perusahaan harus berusaha meminimalkan ketidakpuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan pelanggan.

Pencapaian kepuasan pelanggan merupakan proses yang disadari, kompleks, dan rumit. Dalam hal ini peranan individu dalam *service encounter* sangatlah penting dan berpengaruh terhadap kepuasan yang dibentuk. Untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara lebih baik, maka perlu dipahami pula sebab-sebab kepuasan. Secara konseptual, kepuasan pelanggan dapat digambarkan sebagai berikut:

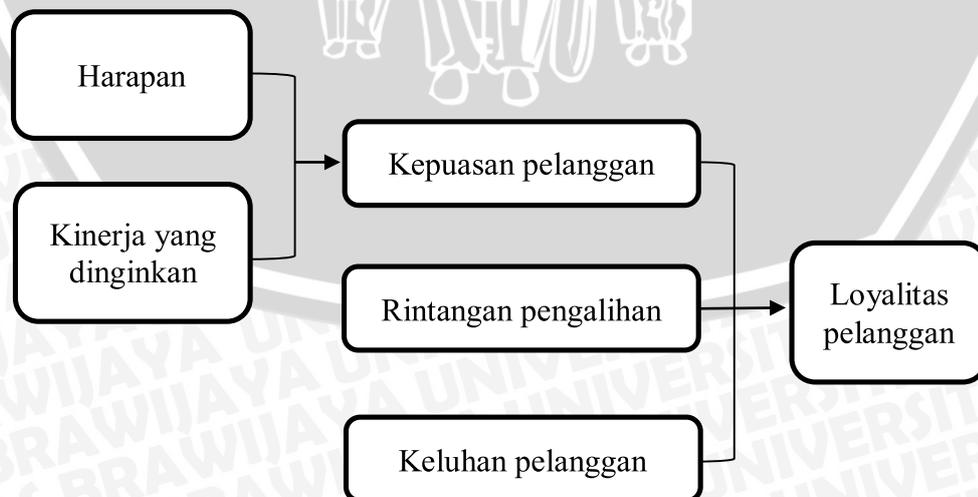


Sumber: Oliver dalam Tjiptono (2006:147)

Berdasarkan gambar tersebut dapat diketahui bahwa tujuan perusahaan adalah menghasilkan produk di mana produk tersebut mempunyai nilai lebih bagi pelanggan. Kebutuhan dan keinginan pelanggan akan menimbulkan keinginan dari perusahaan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan tersebut, dengan cara membuat produk-produk yang mempunyai nilai lebih sehingga tercipta kepuasan pelanggan.

Sehingga kepuasan karyawan akan mendorong tumbuhnya loyalitas karyawan pada organisasi. Selanjutnya loyalitas karyawan akan mengarah pada peningkatan produktivitas. Produktivitas karyawan mendorong penciptaan nilai pelayanan eksternal, yang kemudian menentukan kepuasan pelanggan eksternal. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor penentu loyalitas pelanggan. Faktor lainnya adalah rintangan pengalihan (*switching barrier*) pemasok dan keluhan (*voice*).

Gambar 3 Model Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan



Sumber: Fandy Tjiptono (2003:125)

3. Manfaat Kepuasan Pelanggan

Dalam memberikan layanan yang bertujuan untuk memberi kepuasan bagi pelanggan, ada beberapa keuntungan yang dapat diambil. Pertama, yang terbesar yaitu, penilaian pelanggan, karena pelanggan menilai mutu produk dengan apa yang mereka lihat dan pahami. Penilaian inilah yang dapat menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan. Kedua, adalah kepercayaan pelanggan. apabila penilaian pelanggan menunjukkan hal yang positif, maka tingkat kepercayaan pelanggan terhadap sebuah pelayanan juga akan positif.

Menurut Widyaratna (2001: 89) ada dua macam kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan:

- a. Kepuasan fungsional, merupakan kepuasan yang diperoleh dari fungsi atau pemakaian suatu produk.
- b. Kepuasan psikologikal, merupakan kepuasan yang diperoleh dari atribut yang bersifat tak berwujud atas pemakaian suatu produk.

Sedangkan menurut Tjiptono dan Cahandra (2005:352) manfaat-manfaat yang dapat diperoleh dengan adanya kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

- a. Hubungan antara perusahaan dan para pelanggan menjadi lebih harmonis.
- b. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang.
- c. Mendorong terciptanya loyalitas pelanggan.
- d. Membentuk suatu rekomendasi informal dari mulut ke mulut (*word of mounth*) yang akan sangat menguntungkan bagi perusahaan.
- e. Reputasi perusahaan menjadi lebih baik di mata pelanggan.
- f. Laba diperoleh dapat meningkat.

4. Elemen Kepuasan Pelanggan

Pada umumnya program kepuasan pelanggan menurut Tjiptono (2005:354) meliputi:

a. Barang dan jasa berkualitas.

Perusahaan yang ingin menerapkan program kepuasan pelanggan harus memiliki produk yang berkualitas. Paling tidak, standarnya harus menyamai para pesaing utama dalam industri.

b. *Relation marketing*

Kunci pokok dalam setiap program promosi loyalitas banyak diterapkan untuk menjalin relasi antara perusahaan dan pelanggan. Asumsinya adalah bahwa relasi yang kokoh dan saling menguntungkan antara penyedia jasa dan pelanggan dapat membangun bisnis ulangan dan menciptakan loyalitas pelanggan.

c. Program promosi loyalitas

Program promosi loyalitas banyak diterapkan untuk menjalin relasi antara perusahaan dengan pelanggan. Dengan memberikan penghargaan (*rewards*) khusus pelanggan kelas kakap dan pelanggan rutin (*heavy users*) agar tetap loyal pada produk dari perusahaan yang bersangkutan.

d. Sistem penanganan komplain secara efektif

Sistem penanganan komplain (keluhan pelanggan) yang efektif membutuhkan beberapa aspek, yaitu: permohonan maaf kepada pelanggan atas ketidaknyamanan yang mereka alami, empati terhadap pelanggan yang

marah, kecepatan dalam penanganan keluhan, kewajaran atau keadilan dalam memecahkan masalah atau keluhan dan kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan dalam menyampaikan komentar, kritik, saran, pertanyaan dan komplain.

e. Program *pay-for-performance*

Program kepuasan pelanggan tidak dapat terlaksana tanpa adanya dukungan sumber daya manusia yang memadai dalam organisasi tersebut, karyawan juga harus dipuaskan kebutuhannya.

5. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotter dalam Tjiptono (2005:210) ada beberapa metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

a. Sistem keluhan dan saran

Perusahaan yang berorientasi pada pelanggan (*customers centered*) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan, misalnya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar, *customers hot line*, dan sebagainya. Informasi-informasi ini dapat memberikan ide-ide cemerlang bagi perusahaan dan memungkinkan untuk bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah yang timbul.

b. Survei kepuasan pelanggan

Penelitian atau survei tentang kepuasan pelanggan perlu dilakukan untuk mengetahui bagaimana reaksi atau tanggapan langsung para

pelanggan terhadap produk atau jasa yang kita jual. Metode yang digunakan untuk penelitian kepuasan pelanggan tersebut dapat menggunakan beberapa cara seperti:

- 1) Pengukuran secara langsung dengan pertanyaan-pertanyaan yang di dalamnya telah disediakan *option* jawaban misalnya dengan menggunakan skala *likert* seperti sangat memuaskan, cukup memuaskan, kurang memuaskan, dan tidak memuaskan.
- 2) Memberikan kesempatan pelanggan atau responden untuk mengajukan pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar mereka merasakan (*derived satisfaction*).
- 3) Meminta responden untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka temui dengan penawaran dari perusahaan dan untuk menuliskan saran-saran perbaikan yang mereka anggap penting.
- 4) Memberi kesempatan kepada responden untuk meranking beberapa elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan.

BAB III

METODE PENELITIAN

Dalam melaksanakan penelitian langkah-langkah yang akan diambil bertujuan untuk mendapatkan data yang valid, relevan, dan memperoleh informasi yang lengkap, maka terlebih dahulu harus dipahami dasar yang menjadi tumpuan berpikir metode ilmiah. Khususnya dalam rangka sistematika penelitian atau dengan kata lain mampu memahami dasar pemikiran terhadap masalah yang akan diselidiki serta untuk memberikan gambaran dari masalah yang diselidiki tersebut.

Untuk mencari jawaban tentang sebuah permasalahan yang diteliti dengan menggunakan metode ilmiah, dilakukan dengan sistematis sesuai dengan pedoman dan peraturan yang berlaku. Seperti yang diungkapkan oleh Usman dan Akbar (2008:41) bahwa metode penelitian adalah suatu prosedur atau cara untuk mengetahui suatu yang mempunyai langkah-langkah sistematis. Sedangkan penelitian menurut Idrus (2009:9) merupakan cara-cara ilmiah untuk memahami dan memecahkan masalah sehingga didapatkan kebenaran yang sifatnya kebenaran ilmiah. Jadi metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data secara sistematis dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

A. Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Seperti yang dikatakan Kurt dan Miller

bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dari ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan ruang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya. Selanjutnya Moleong mengartikan deskriptif sebagai laporan yang berisi kutipan data untuk memberikan gambaran penyajian laporan. Data tersebut berasal dari naskah, wawancara, dan dokumen resmi lainnya. (Moleong, 2012:3-11)

Menurut Selitiz *et.al* dalam Koentjaraningrat (1991:29) bahwa penelitian yang bersifat deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara tepat sifat-sifat individu, keadaan, gejala, atau kelompok tertentu, atau untuk menentukan frekuensi atau penyebaran suatu atau frekuensi adanya hubungan tertentu antara suatu dan gejala lain dalam masyarakat.

Jadi penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif adalah penelitian yang mengungkapkan fakta apa adanya tentang suatu objek, gejala, keadaan, dengan menggambarkan, menguraikan, menginterpretasikan, dan diambil suatu kesimpulan dalam bentuk tulisan sistematis. Oleh sebab itu dalam memilih dan menghadapi objek penelitian ini sangat perlu mengetahui beberapa permasalahan dari objek tersebut guna menentukan waktu dari suatu permasalahan.

Dalam penelitian ini berupaya untuk memberikan hasil dari penelitian lapangan berdasarkan sumber-sumber tertulis yang ada di PT. PLN Area Pelayanan dan Jaringan Madura dan PLTD Sub Rayon Giligenting untuk memperoleh gambaran tentang bagaimana strategi PT. PLN dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di pulau Giligenting.

B. Fokus penelitian

Fokus penelitian di sini adalah sebagai pusat perhatian yang digunakan untuk membatasi suatu permasalahan yang diteliti agar tidak terjadi pembiasan dalam mempersepsikan dan mengkaji masalah yang akan diteliti. (Moleong, 2012:97)

Fokus penelitian dimaksudkan untuk memberikan batasan masalah yang akan diteliti sehingga memudahkan pelaksanaan penelitian. Selain itu penelitian kualitatif menghendaki ditetapkannya suatu batasan ini dengan maksud untuk mempertajam fokus dan penetapan fokus dapat lebih dekat dihubungkan oleh interaksi antara peneliti dan fokus. Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah:

1. **Strategi PLTD Sub Rayon Giligenting dalam pemenuhan tenaga listrik dan pelayanan kepada masyarakat di Pulau Giligenting, yang mencakup:**

- a. Bidang pemenuhan tenaga listrik
 - 1) Mengembangkan jaringan distribusi
 - 2) Menekan tingkat penyusutan energi listrik
 - 3) Pelayanan listrik 24 jam
 - 4) Listrik Prabayar
- b. Bidang pelayanan listrik:
 - 1) Kepegawaian:
 - a) Meningkatkan kualitas pegawai
 - b) Peningkatan kesejahteraan pegawai

- c) Bekerja tanpa korupsi
- 2) Pelayanan administratif:
 - a) Sistem pembayaran rekening
 - b) Penyederhanaan administrasi pasang listrik baru
- 3) Menanggapi pengaduan pelanggan

2. Kepuasan pelanggan PLTD Sub Rayon Giligenting

3. Kendala-kendala yang dihadapi PLTD Sub Rayon Giligenting dalam pemenuhan tenaga listrik dan pelayanan kepada masyarakat di Pulau Giligenting, meliputi:

- a. Faktor internal
- b. Faktor eksternal

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Penentuan lokasi dan *setting* penelitian menurut Burhan (2001:147) selain dibingkai dalam kerangka teoritis juga dilandasi oleh pertimbangan teknis operasional. Untuk itu, lokasi dan *setting* penelitian dipertimbangkan berdasarkan kemungkinan dapat tidaknya dimasuki dan dikaji lebih mendalam. Lokasi penelitian yang dimaksud merupakan tempat di mana peneliti melakukan penelitian. Berdasarkan lokasi penelitian ini peneliti memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan tema, masalah serta fokus penelitian yang telah ditetapkan. Sedangkan situs penelitian di mana peneliti dapat mengungkap kejadian dan keadaan yang sebenarnya.

Lokasi dalam penelitian ini adalah di Pulau Giligenting Kecamatan Giligenting Kabupaten Sumenep. Kabupaten Sumenep adalah salah satu wilayah yang memiliki jumlah pulau terbanyak di Jawa Timur, dan Pulau Giligenting merupakan pulau ke dua di Jawa timur yang telah menikmati listrik 24 jam dan dengan 100% pelanggan prabayar. Adapun situs penelitian di sini adalah Pembangkit Listrik Tenaga Diesel (PLTD) Sub Rayon Giligenting.

Gambar 4 Peta Pulau Giligenting



Sumber: Maps.google.com

D. Sumber dan Jenis Data

Data menurut Hasan (2002:82) merupakan keterangan-keterangan suatu fakta mengenai suatu hal yang digambarkan melalui angka, simbol, kode dan lain sebagainya. Berdasarkan sumber pengambilannya, maka data dapat dibedakan

menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Sedangkan jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data primer

Merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan atau juga data yang didapatkan dari laporan secara langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian. Data primer ini disebut juga data asli atau data baru.

Yang menjadi sumber data dalam penelitian ini nanti adalah peristiwa atau kejadian yang berkaitan dengan fokus penelitian serta informan-informan yang ada di PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Madura dan PLTD Sub Rayon Giligenting. Informan dalam hal ini adalah orang-orang yang mengetahui persis tentang permasalahan yang akan diteliti. Informan tersebut adalah:

- a. Bagian Sekretaris Umum PT. PLN APJ Madura
- b. Bagian perencanaan sistem distribusi wilayah Sumenep PT. PLN APJ Madura
- c. Kepala PLTD Sub Rayon Giligenting
- d. Pegawai PLTD Sub Rayon Giligenting
- e. Pelanggan PLTD Sub Rayon Giligenting

2. Data sekunder

Merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan secara tidak langsung oleh peneliti dari sumber-sumber yang ada, guna memperkuat atau mendukung data primer. Data ini biasanya diperoleh dari dokumen, arsip, perpustakaan, dan laporan-laporan penelitian terdahulu, termasuk juga berita dari surat kabar dan

majalah yang berkaitan dengan tema penelitian ini. Data sekunder ini, disebut juga sebagai data yang telah tersedia.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data menurut Hasan (2002:83) adalah pencatatan peristiwa-peristiwa, hal-hal, keterangan-keterangan, karakteristik-karakteristik sebagian atau seluruh elemen populasi yang akan menunjang atau mendukung penelitian. Untuk melaksanakan pengumpulan data, maka peneliti akan melakukan tiga tahap kegiatan yang disebut sebagai tahap pekerjaan lapangan dengan alasan bahwa, tahapan pengumpulan data ini dipandang lebih sistematis dan terarah, serta menjamin untuk menciptakan interaksi antara peneliti dengan yang diteliti dengan baik. Adapun dalam mengumpulkan data teknik yang akan digunakan peneliti gunakan adalah sebagai berikut:

1. Observasi (Survei)

Metode observasi menurut Arikunto (2002:156) adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan langsung di lapangan untuk mengamati aspek-aspek yang ingin diteliti. Dalam penelitian ini metode observasi digunakan untuk mengamati secara langsung bagaimana strategi yang dilakukan PT. PLN dalam pelayanan terhadap masyarakat di pulau Giligenting.

2. Wawancara (*interview*)

Wawancara menurut Enterberg (2002) dalam Sugiyono (2012:72) adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan dalam satu topik tertentu.

Dalam penelitian ini digunakan petunjuk umum wawancara. Jenis wawancara ini mengharuskan pewawancara membuat kerangka dan garis besar pokok-pokok yang dirumuskan tidak perlu ditanyakan secara berurutan. Sedangkan Meolong (2012:187) menyebutkan bahwa petunjuk wawancara hanyalah berisi petunjuk secara garis besar tentang proses dan isi wawancara untuk menjaga agar pokok pokok yang direncanakan dapat seluruhnya tercakup.

Adapun yang menjadi informan dalam wawancara ini adalah Bambang Sulistiyo (Bmb), Chairil Yuniarmoko (Ch), Ahmad Fatah Nur Rozaq (Aft), Saiful Basri (Sb), Agus Salim (Ags), A. Ansori (An), Opik (Op), Asmar (As), Hosaima (Hs), Abdul Hamid (Abd), dan Khoirul (Kh), Rozak (Rzk), Walid Hujairi (Wh), Ento (Et), dan Sapikurrahman (Skr).

3. Dokumentasi

Dokumentasi artinya mengumpulkan data dengan cara mencatat ulang atau mendokumentasikan data yang sebelumnya telah dikumpulkan oleh orang lain atau satu badan, misalnya: dinas-dinas, kantor pemerintah, dll. Keuntungan menggunakan metode dokumentasi adalah peneliti tidak perlu mengumpulkan sendiri data untuk menggambarkan kondisi populasinya. Peneliti dengan mempelajari dokumen-dokumen tersebut dapat mengenal nilai-nilai, masalah dan

upaya yang dianut oleh objek yang diteliti. Dalam penelitian ini yang menjadi sarana dokumentasi dari dokumen, arsip, brosur, majalah, koran, dan internet yang sesuai dengan masalah yang diteliti.

F. Instrumen penelitian

Penelitian itu sendiri menurut pendapat Sugiyono (2012:59) menjadi instrumen atau alat peneliti di dalam penelitian kualitatif. Oleh sebab itu peneliti sebagai instrumen juga harus divalidasi seberapa jauh peneliti kualitatif siap melakukan penelitian selanjutnya terjun kelapangan. Penelitian ini menggunakan instrumen penelitian sebagai berikut:

1. Peneliti sendiri

Salah satu ciri penelitian kualitatif adalah dimasukkan manusia atau peneliti sendiri sebagai alat pengumpulan data utama. Hal ini berpengaruh terutama dalam proses wawancara dan analisa data.

2. Pedoman wawancara (*interview guide*)

Yaitu berupa daftar pertanyaan yang diajukan kepada informan penelitian yang biasanya digunakan peneliti sebagai kerangka dasar dalam mengadakan wawancara dengan aktor yang terlibat sebagai sumber data dalam penelitian ini.

3. Catatan lapangan (*field note*)

Catatan ini dibuat setelah peneliti menggandakan pengamatan ataupun wawancara. Catatan ini merupakan hasil dari pengertian yang didengar, dilihat,

dan dipikirkan dalam rangka pengumpulan data dan refleksi data dalam penelitian kualitatif.

G. Analisis Data

Analisis data menurut Bogdan & Biklen (1982) adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain (Moleong, 2012:248).

Untuk itu, teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis model interaktif (*interactive model analysis*). Seperti yang dikatakan Miles dan Huberman (1992:19) mengenai analisis data dalam penelitian kualitatif adalah bahwa analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi. Untuk lebih jelasnya akan dijelaskan secara lebih mendalam, yaitu:

1. Reduksi data

Yaitu data yang diperoleh di lokasi penelitian (data lapangan) dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terinci. Laporan dari penelitian direduksi pada hal-hal yang penting, kemudian dicari tema atau polanya. Reduksi data berlangsung secara terus menerus selama proses penelitian berlangsung.

2. Penyajian data

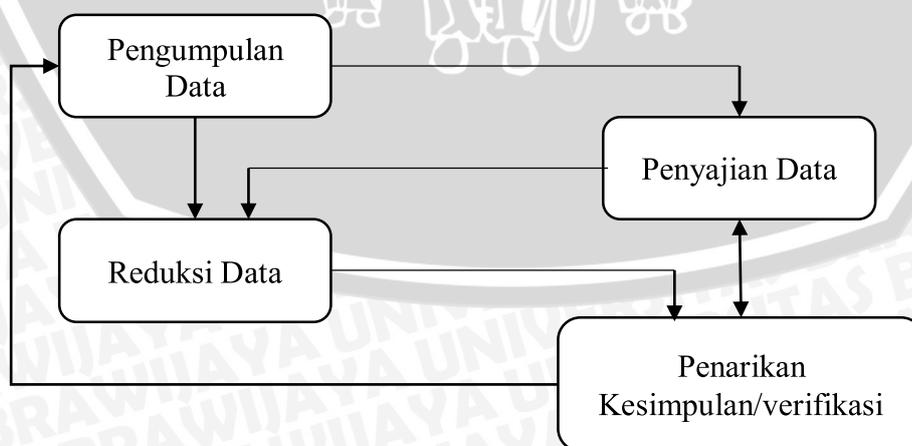
Yaitu untuk memudahkan peneliti untuk melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian.

3. Penarikan kesimpulan (verifikasi)

Verifikasi data dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan secara terus menerus sepanjang penelitian berlangsung. Sejak awal memasuki lapangan dan selama proses pengumpulan data, peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari pola, tema, hubungan persamaan, hal-hal yang sering timbul, hipotesis dan sebagainya yang diungkapkan dalam kesimpulan yang bersifat tentatif. Dengan kata lain setiap kesimpulan senantiasa terus dilakukan verifikasi selama penelitian.

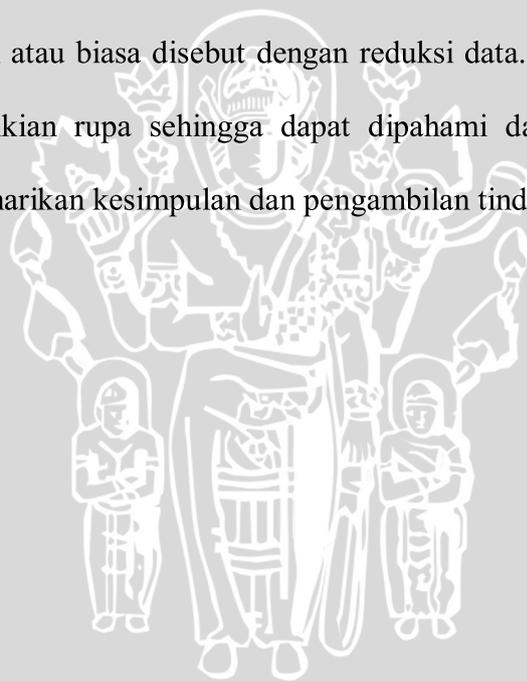
Prosedur dan analisis data dengan menggunakan tiga langkah di atas dapat dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 5 Analisis Model Interaktif



Sumber: Matthew B. Miles, A. Michael Huberman (1992:20)

Berdasarkan bagan di atas dapat diketahui bahwa kegiatan menganalisa data dilakukan secara bertahap dan melalui sebuah siklus. Pertama data diperoleh dari situs penelitian kemudian data yang sudah didapat dari situs penelitian tersebut diproses berdasarkan fokus penelitian, dari proses ini akan dapat diketahui diproses berdasarkan fokus penelitian, dari proses ini akan dapat diketahui data yang masih kurang, kemudian data yang kurang tersebut dapat dicari lagi. Data yang diproses melalui seleksi, memfokuskan, penyederhanaan, dan abstraksi data yang ada dalam catatan lapangan yang dilakukan terus-menerus sepanjang pelaksanaan penelitian atau biasa disebut dengan reduksi data. Setelah itu semua data disajikan sedemikian rupa sehingga dapat dipahami dan memungkinkan untuk mengadakan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.



BAB IV

PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT. PLN (Persero)

1. Sejarah Perkembangan Listrik di Indonesia

Perusahaan yang menyediakan jasa tenaga listrik sudah ada pada zaman Hindia Belanda dan terus berkembang hingga saat ini. PT PLN (Persero) sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa tenaga listrik di Indonesia pada saat ini, telah mengalami perkembangan yang cukup panjang. Perkembangan tersebut dibagi ke dalam beberapa periode atau fase antara lain:

a. Masa Penjajahan Belanda

Sejak masa penjajahan Belanda sampai permulaan tahun 1942 di Indonesia telah dikenal suatu badan atau perusahaan yang menyediakan tenaga listrik, baik milik pemerintah, daerah otonom (*Gemente*), swasta, maupun patungan antara pemerintah dan swasta. Di Jawa Barat (khususnya kota Bandung) perusahaan yang menyediakan tenaga listrik untuk kepentingan umum, yaitu *Bandoengsche Electriciteit Maatschappij* (BEM), yang berdiri pada tahun 1905. Pada tanggal 1 Januari 1920 berdirilah perusahaan perseroan *Gemeenschappelijk Electriciteit Voor Bandoeng* (GEBEO) yang menggantikan BEM dengan akta pendirian notaris Mr. Andrian Hendrik Van Ophuisen No. 23 tanggal 31 Desember 1919.

b. Masa Penjajahan Jepang

Di dalam perang dunia kedua, semua perusahaan listrik wilayah Indonesia dengan sendirinya berada dibawah pengawasan tentara Jepang, antara lain Perusahaan Listrik Belanda yang berada di Jawa, oleh angkatan darat Jepang dijadikan Perusahaan Listrik Jepang dengan nama sebagai Berikut:

- 1) Djawa Denki Yogyo Kosah kantor pusat di Jakarta
- 2) Seibu Jawa Denki Sha di wilayah Jawa Barat
- 3) Chobu Jawa Denki Sha di wilayah Jawa Tengah
- 4) Cabang-cabang perusahaan listrik tetap seperti semula

Dengan menjadinya Perusahaan Listrik Jepang di bawah pengawasan Angkatan Darat, maka pimpinan perusahaan dipegang oleh tenaga yang di datangkan dari Jepang.

c. Setelah Proklamasi Kemerdekaan

Selelah Proklamasi Kemerdekaan Republik Indonesia 17 Agustus 1945. Di Indonesia mengalami periode perjuangan fisik sampai tibanya saat penyerahan kedaulatan RI dari pemerintah Hindia Belanda.

Pengambilan pimpinan perusahaan listrik pertama-tama terjadi pada tanggal 21 September 1945 di Jakarta (Djawa Denki Yogyo Kosah) oleh Kesatuan Aksi Karyawan Listrik, setelah gagalnya rapat tanggal 19 September 1945 dan hari berikutnya pengambil alihan meluas ke daerah

lainnya, seperti Perusahaan Listrik di Surabaya, Semarang, Bandung, Yogyakarta dan berbagai kota lainnya di Pulau Jawa maupun luar Jawa.

Kesatuan aksi para karyawan perusahaan listrik di seluruh kawasan wilayah Indonesia berhasil mengambil alih pimpinan dari perusahaan listrik penguasa Jepang secara keseluruhan dapat diselesaikan pada pertengahan bulan Oktober 1945.

Perusahaan-perusahaan listrik yang telah diambil alih dari penguasa Jepang kemudian oleh Kesatuan Aksi Karyawan Perusahaan Listrik diserahkan kepada Pemerintah Departemen Pekerjaan Umum Djakarta.

Dengan penetapan pemerintah No. 1 SD/1945 tanggal 27 Oktober 1945 merupakan hari dan tanggal yang sangat bersejarah bagi karyawan listrik generasi 1945, karena hari tersebut ditetapkan sebagai hari jadi listrik yang telah diperolehnya melalui perjuangan pengambil alihan yang cukup berat dalam mempertahankan Proklamasi Kemerdekaan Indonesia.

Dalam salah satu persetujuan hasil Konferensi Meja Bundar Negeri Belanda antara lain ditetapkan bahwa kecuali perusahaan milik Indonesia (Lands Waterkrache Bedrijven), semua perusahaan listrik dikembalikan pada pemiliknya sebelum perang, perusahaan listrik Belanda dan sebagainya. Setelah persyaratan kedaulatan dari pemerintah Belanda kepada Republik Indonesia Serikat yang kemudian menjadi Kesatuan Republik Indonesia, perusahaan listrik yang beroperasi di Indonesia adalah perusahaan listrik asing/Belanda antara lain: NV. Anem, NV. Gebeo, NV.

Ogem dan sebagainya kecuali pembangkit tenaga listrik yang semula LWB tetap dikuasai Pemerintah Indonesia dengan PLN, Direksi, dan pembangkitan yang bernaung di bawah Direktorat Jenderal Ketenagaan Kementerian PUT.

d. Nasionalisasi Perusahaan Listrik Indonesia

Tahun 1957 merupakan titik tolak dan awal dari pengelolaan dan penguasaan pelistrikan di seluruh Indonesia yang dikuasai oleh Pemerintah RI, karena pada tahun tersebut dimulai adanya nasionalisasi perusahaan asing di Indonesia.

Maka pada tanggal 27 Desember 1957 OHBEO diambil alih oleh Pemerintah RI yang dikukuhkan dengan PP No. 86 tahun 1958 Peraturan Pemerintah No. 18 tahun 1959 tentang penentuan perusahaan listrik dan gas milik Belanda pada tahun 1961. Berdasarkan PP No. 67 tahun 1961 dibentuk Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara (BPI-PLN) sebagai wadah kesatuan Pimpinan PLN.

Kemudian PLN Bandung diganti dengan PLN dengan nama PLN Exploitasi XI sebagai kesatuan BPIJ-PLN di Jawa Barat dengan wilayah kerja di seluruh Jawa Barat kecuali DKI Jaya dan Tangerang. Berdasarkan PP No. 18 tahun 1972 tentang Perusahaan Umum Listrik Negara, menyebutkan bahwa status PLN menjadi Perusahaan Umum Listrik Negara.

Berdasarkan Peraturan menteri PUTL No. 013/PRT/I975 tanggal 8 September 1975 tentang Organisasi dan Tala Kerja perusahaan Umum

Listrik Negara, maka PLN mengadakan reorganisasi menyangkut nama, tugas, dan wilayah kerja di daerah, kemudian berdasarkan pengumuman PLN Exploitasi IX No. 05/DIII/Sek.1975 tanggal 14 Juli 1976, PLN Exploitasi IX diubah namanya menjadi Perusahaan Umum Listrik Negara Distribusi Jawa Barat. Dengan adanya peraturan RI No. 23 tahun 1994, tanggal 16 Juni 1994 tentang pengalihan bentuk Perusahaan umum Listrik Negara menjadi Perusahaan Perseroan (Persero), maka bentuk perusahaan (Persero) dengan sebutan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten sejak 30 Juli 1994 sesuai Akta Pendirian.

2. Profil PLTD Sub Rayon Giligenting

Pulau Giligenting terletak pada kecamatan Giligenting Kabupaten Sumenep. Kecamatan Giligenting terdiri dari dua pulau besar yaitu Pulau Giligenting dan Pulau Giliraja dengan delapan Desa. Sedangkan untuk Pulau Giligenting terdiri dari empat Desa yaitu Desa Aenganyar, Galis, Gedugan, dan Desa Bringsang. Yang dibatasi sebelah Utara oleh Pulau Madura, sebelah Selatan oleh Selat Madura, sebelah Timur oleh Pulau Giliraja dan sebelah Barat oleh laut Jawa dengan jumlah penduduk Kecamatan Giligenting sebanyak 23.422 jiwa dari suku Madura yang sebagian besar memiliki penghasilan dari berdagang. (<http://www.giligenting.com>)

Listrik di Pulau Giligenting tergagaskan oleh Anggota DPRD Dapil Giligenting dan terealisasi bantuan dari pemerintah sebuah mesin genset Deutz F10L pada tahun 1987. Pada mulanya listrik di Pulau Giligenting merupakan Listrik Pedesaan (Lisdes), kemudian pada tahun 1988 pengelolaannya diambil

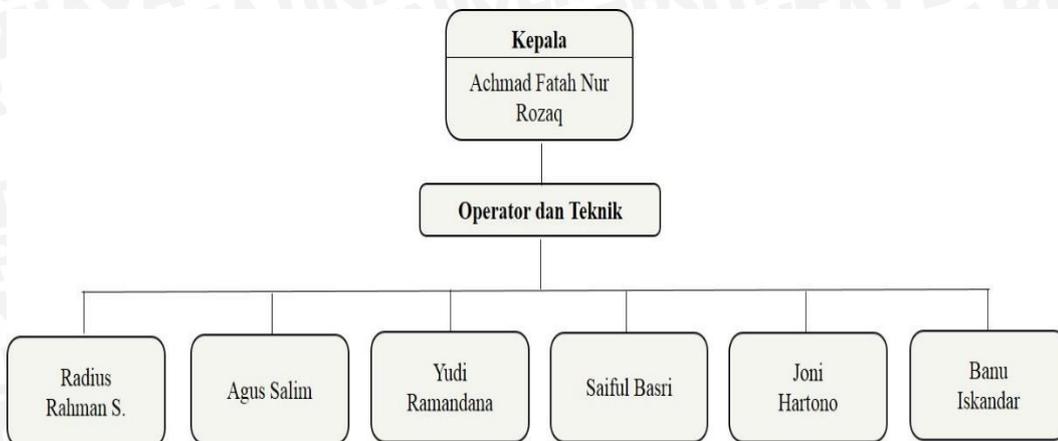
alih oleh PT. PLN dengan nama PLTD Sub Rayon Giligenting yang kewenangannya di bawah PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan (UPJ) Sumenep, PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Madura, dan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur. Pada waktu itu PLTD Sub Rayon Giligenting memiliki empat orang pegawai dengan operasi 10 jam dan hanya mengaliri listrik di Desa Aenganyar dan sebagian Desa Galis.

Adapun Pusat Listrik Tenaga Diesel (PLTD) adalah mesin pembangkit berbahan bakar BBM (solar), biasanya digunakan untuk memenuhi kebutuhan listrik dalam jumlah beban kecil, terutama untuk daerah baru yang terpencil atau untuk listrik pedesaan.

Karena meningkatnya permintaan energi listrik pada Desa-desa lainnya di Pulau Giligenting, dan berdasarkan pada Surat Keputusan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 3033 K/80/MEM/2001 tentang pengadaan proyek listrik pedesaan. Maka pada tahun 2002 PLTD Rayon Giligenting melakukan perluasan jaringan ke desa-desa lainnya yaitu Desa Galis, Gedugan, dan Desa Bringsang.

Jumlah pegawai PLTD Sub Rayon Giligenting saat ini berjumlah delapan orang, dengan rincian satu orang kepala, enam orang sebagai operator dan teknik, dan satu orang sebagai pembantu. Jumlah pegawai di atas adalah jumlah pegawai yang berstatus pegawai tidak tetap (*outsourcing*). Adapun struktur organisasi PLTD Sub Rayon Giligenting untuk saat ini adalah:

Gambar 6 Stuktur Organisasi PLTD Sub Rayon Giligenting



Sumber: PLTD Sub Rayon Giligenting, 2012

Dari struktur organisasi tersebut dapat dilihat bahwa tidak ada pembagian unit yang lebih rinci. Oleh sebab itu setiap pegawai dituntut untuk memiliki kemampuan lebih. Karena itu setiap pegawai dapat memegang semua tanggung jawab pekerjaan.

Berikut ini adalah tabel jumlah pegawai pegawai PLTD Sub Rayon Giligenting sesuai dengan tingkat pendidikan yang dimiliki oleh setiap pegawai:

Tabel 1 Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	SMP	0
2	SMA/SMK	7
3	Diploma	1
4	Strata I	0
Jumlah		8

Sumber: PLTD Sub Rayon Giligenting, 2012

Dari data di atas dapat diketahui tingkat pendidikan pegawai PLTD Sub Rayon Giligenting terbanyak adalah pendidikan SMA/SMK yang berjumlah tujuh pegawai, dan pendidikan paling tinggi yang ditempuh pegawai adalah pendidikan Diploma. PLTD Sub Rayon Giligenting juga memberikan kesempatan kepada para pegawai yang ingin melanjutkan pendidikannya ke tingkat yang lebih tinggi selama itu tidak mengganggu tugasnya. Tetapi mengingat lokasi pelayanan PLTD Sub Rayon Giligenting yang letaknya di kepulauan pegawai dapat melepas pekerjaannya dan apabila telah selesai menempuh pendidikannya pegawai bisa kembali bekerja di PLTD tentunya dengan syarat-syarat yang harus dipenuhi. Untuk pegawai yang ingin melanjutkan pendidikannya tidak menjadi tanggungan perusahaan. Semua kebutuhan yang berkaitan dengan pendidikan menjadi tanggung jawab masing-masing individu itu sendiri.

3. Budaya Perusahaan

a. Logo PT. PLN (Persero)

Logo PT. PLN (Persero) terdiri dari sebuah bidang persegi yang di dalamnya terdapat lambang petir dan tiga gelombang air. (http://pln-jatim.co.id/red/?m=profil&p=makna_logo)

1) Bentuk lambang

Bentuk, warna dan lambang perusahaan resmi yang digunakan adalah sesuai yang tercantum pada lampiran Surat Keputusan Direksi Perusahaan Listrik Negara No. 031/DIR/76 tanggal 1 Juni 1976 mengenai pembakuan

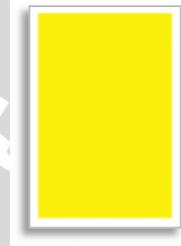


lambang Perusahaan Umum Listrik Negara.

2) Elemen-elemen Dasar Lambang

a) Bidang Persegi Panjang Vertikal

Menjadi bidang dasar bagi elemen-elemen lambang lainnya, melambangkan bahwa PT. PLN (Persero) merupakan wadah atau organisasi yang terorganisir dengan sempurna. Berwarna kuning untuk melambangkan pencerahan bagi kehidupan masyarakat. Kuning juga melambangkan semangat yang menyala-nyala yang dimiliki setiap 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 pelanggan. Diberi warna biru untuk menampilkan kesan konstan (satu yang tetap) seperti halnya listrik yang tetap diperlukan dalam kehidupan manusia. Di samping itu biru juga melambangkan keandalan yang dimiliki insan-insan perusahaan dalam memberikan layanan terbaik bagi para pelanggannya.



b. Motto, Visi dan Misi PT. PLN (Persero)

Motto: “Listrik untuk Kehidupan yang lebih Baik”

Visi: Diakui sebagai perusahaan kelas dunia yang bertumbuh kembang, unggul dan percaya dengan bertumbuhnya pada potensi insani.

Misi:

- 1) Menjalankan bisnis kelistrikan, dan bidang lain yang terkait berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.

- 2) Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
- 3) Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
- 4) Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

c. Tujuan perusahaan

UU No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan pada bab II pasal 2 Pembangunan ketenagalistrikan bertujuan untuk menjamin ketersediaan tenaga listrik dalam jumlah yang cukup, kualitas yang baik, dan harga yang wajar dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata serta mewujudkan pembangunan yang berkelanjutan.

Menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum dan sekaligus akumulasi profit berdasarkan prinsip pengelolaan perusahaan serta pengusahaan penyediaan tenaga listrik dalam jumlah dan mutu yang memadai dengan tujuan:

- 1) Meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata serta mendorong peningkatan kegiatan ekonomi,
- 2) Mengusahakan keuntungan agar dapat membiayai pengembangan,
- 3) Merintis kegiatan usaha menyediakan tenaga listrik,
- 4) Menyelenggarakan usaha lain yang menunjang penyediaan tenaga listrik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Secara khusus tujuan PT. PLN (Persero) yaitu:

- 1) Tujuan jangka pendek:
 - a) Mendapatkan keuntungan melalui penjualan listrik kepada pelanggan,
 - b) Meningkatkan pelayanan kepada pelanggan,
 - c) Menjadi yang terbaik dalam bisnis kelistrikan.

- 2) Tujuan jangka panjang
 - a) Mengemban misi sosial yang menguasai hajat hidup orang banyak.
 - b) Menjamin kelangsungan penyediaan listrik untuk tetap mampu memberikan pelayanan jasa kelistrikan di masa yang akan datang.

d. 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 pengembangan 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) Kerja sama 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. Hak dan Kewajiban Pelanggan

a. Hak Pelanggan

- 1) Mendapatkan pelayanan yang baik;
- 2) Mendapat tenaga listrik secara terus menerus dengan mutu dan keandalan yang baik;
- 3) Memperoleh tenaga listrik dengan harga yang wajar;

- 4) Mendapatkan pelayanan mutu perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik;
- 5) Mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan dan kelalaian pengoperasian oleh pengusaha sesuai syarat-syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik.

b. Kewajiban Pelanggan

- 1) Melaksanakan pengamanan terhadap bahaya yang mungkin timbul akibat pemanfaatan tenaga listrik;
- 2) Menjadi keamanan instansi ketenagalistrikan;
- 3) Menanti persyaratan teknik di bidang ketenagalistrikan ;
- 4) Memanfaatkan tenaga listrik sesuai dengan peruntukannya, dan
- 5) Membayar uang langganan atau harga tenaga listrik sesuai ketentuan atau perjanjian.

B. Penyajian Data

1. Strategi PLTD Sub Rayon Giligenting dalam Pemenuhan Tenaga Listrik dan Pelayanan Kepada Masyarakat di Pulau Giligenting

Pelayanan merupakan suatu hal yang terpenting dalam sebuah organisasi atau BUMN, terutama pada PT. PLN (Persero). 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.

Peningkatan kualitas pelayanan terhadap masyarakat tercermin dalam segala bentuk kegiatan pembinaan, bimbingan dan penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang telah dilakukan oleh PT. PLN (Persero). Hal itu juga yang dilakukan oleh PLTD Sub Rayon Giligenting, meskipun letaknya berada di pulau, kualitas pelayanan yang diberikan harus sama bahkan lebih dibandingkan dengan di daratan. Hal ini seperti yang dijelaskan oleh Bapak Achmad Fatah Nur Rozaq Kepala PLTD Sub Rayon Giligenting.

“Meskipun di kepulauan kualitas pelayanan yang kami berikan di sini harus sama bahkan lebih dengan di daerah daratan, walaupun dengan segala keterbatasan yang ada. Untuk itu kami juga menerapkan strategi dalam proses pelayanan kepada masyarakat.” (Wawancara pada tanggal 22 Mei 2013, di Kantornya)

Oleh karena itu, dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat Pulau Giligenting, PLTD Sub Rayon Giligenting melakukan beberapa strategi yaitu:

a. Bidang Pemenuhan Tenaga Listrik

Sebagai satu-satunya perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa kelistrikan, PT. PLN (Persero) berkewajiban untuk menyalurkan listrik sampai ke pedesaan dan menjamin ketersediaan pasokan tenaga listrik yang semakin meningkat. Dikarenakan letak geografisnya, banyak daerah kepulauan yang tertinggal dari arus pembangunan, seperti halnya Pulau Giligenting. Untuk memberikan pelayanan listrik di Pulau Giligenting pada tahun 1988 PT. PLN (Persero) membangun Pembangkit Listrik Tenaga Diesel (PLTD Sub Rayon Giligenting). Sampai saat ini, PLTD Sub Rayon Giligenting terus berusaha untuk memenuhi tenaga listrik kepada masyarakat di Pulau Giligenting yang terus meningkat, melalui:

1) Mengembangkan Jaringan Distribusi

Strategi PLTD Sub Rayon Giligenting untuk memberikan pelayanan listrik ke seluruh pelosok Giligenting adalah dengan mengembangkan jaringan distribusi. Hal tersebut dilakukan karena semakin berkembangnya tingkat kebutuhan masyarakat akan energi listrik.

Rencana pengembangan jaringan distribusi listrik harus sesuai dengan arah perkembangan daerah yang paling utama adalah melayani kebutuhan masyarakat yang belum terpenuhi, belum terjangkau dan wilayah

pemukiman baru. Dalam hal ini, PLTD Sub Rayon Giligenting perlu mengadakan perluasan jaringan distribusi dan di tujukan kepada daerah yang belum mendapat listrik.

Pada awalnya listrik di Pulau Giligenting tergagaskan oleh anggota DPRD Dapil Giligenting dan terealisasi bantuan dari pemerintah sebuah mesin genset Deutz F10L pada tahun 1987. Setelah itu mesin tersebut di kelola oleh PLN dan pada tahun 1988 PLTD Sub Rayon Giligenting diresmikan. Dan pada waktu itu PLTD Sub Rayon Giligenting hanya mengaliri listrik di Desa Aenganyar dan sebagian Desa Galis.

Pelanggan PLTD Sub Rayon Giligenting pada tahun 1988 adalah 652 pelanggan, hingga tahun 2000 bertambah menjadi 873 pelanggan. Karena semakin meningkatnya permintaan akan energi listrik masyarakat di daerah-daerah terpencil khususnya di Pulau Giligenting, dan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 3033 K/80/MEM/2001 tentang pengadaan proyek listrik pedesaan, maka pada tahun 2002 PLTD memperluas jaringan distribusinya ke Desa lainnya yaitu Desa Galis, Desa Gedugan, dan Desa Bringsang.

Pada tahun 2003 Jaringan listrik di PLN Giligenting sudah menjangkau ke empat desa tersebut dengan jumlah pelanggan 1870. Saat itu pegawai PLTD Sub Rayon Giligenting berjumlah 6 orang. Dengan mesin Genset berjumlah 3 Unit dengan kapasitas mencapai 500 kW sedangkan beban puncaknya adalah 250 kW.

Seiring berjalannya waktu PLTD Sub Rayon Giligenting pun terus mengembangkan jaringannya. Barulah pada tahun 2012 seluruh daerah di Pulau Giligenting sudah terjangkau aliran listrik, yang terakhir PLTD melakukan perluasan jaringan ke Dusun Gunung Desa Bringsang. Berikut gambaran jaringan distribusi PLTD Sub Rayon Giligenting pada saat ini.

Gambar 8 Wilayah Operasi PLTD Sub Rayon Giligenting



Sumber: PLTD Sub Rayon Giligenting, 2012

Sampai tahun 2013, masyarakat Pulau Giligenting yang telah menjadi pelanggan PLTD Sub Rayon Giligenting hanya 55%. Untuk mengetahui ratio elektrifikasi (pemakaian energi listrik) di Pulau Giligenting dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2 Ratio Elektrifikasi Pulau Giligenting Kabupaten Sumenep

No	Pulau	Jumlah penduduk	Jumlah KK	KK Berlistrik	Ratio Elektrifikasi (%)
1	Giligenting	12.030	4.618	2.544	54.94 %
	Jumlah	12.030	4.618	2.544	54.94 %

Sumber: PLTD Sub Rayon Giligenting, 2013

Berdasarkan Tabel di atas, jumlah rasio elektrifikasi di Pulau Giligenting masih sangat rendah, jumlah tersebut masih setengah dari Kartu Keluarga (KK) yang ada. Hal tersebut terjadi karena hubungan kekeluargaan penduduk Giligenting masih sangat erat sehingga satu meteran listrik bisa mengalir untuk dua rumah. Selain itu, faktor kondisi geografis daerah Pulau Giligenting yang meliputi kawasan hutan dan perkebunan akibatnya akses jalan tidak memungkinkan dilalui, sehingga hal itu yang menjadi penghambat dalam melakukan perluasan jaringan. Hal seperti yang dijelaskan oleh Bapak Fatah, bahwa:

“Kondisi alam memang terkadang menjadi penghambat bagi kami dalam perluasan jaringan, terutama di Pulau Giligenting ini karena sebagian besar wilayahnya masih berupa hutan-hutan dan perkebunan, hal itu yang terkadang menyulitkan kami untuk menjangkau daerah pelosok. Tetapi semenjak setahun yang lalu sudah semua daerah Giligenting telah terjangkau jaringan listrik, yang terakhir kemarin setelah program listrik prabayar kami melakukan perluasan di Dusun Gunung Desa Bringsang, panjangnya 25 gawang tiang listrik, atau sekitar 1,5 kms. Tetapi kalau rumah yang belum tersambung listrik masih banyak. Jumlah penduduk yang sudah menikmati listrik masih setengah dari jumlah KK yang ada, hal ini karena ikatan kekeluargaan penduduk Giligenting masih sangat kuat, antar keluarga mereka

biasanya membuat rumah yang berdekatan, sehingga satu meteran listrik bisa mengalir dua rumah. Hal tersebut dilakukan karena kebutuhan akan energi listrik di pulau Giligenting masih cukup rendah. Kebanyakan dari mereka belum memanfaatkan untuk kegiatan usaha.” (Wawancara pada tanggal 12 Februari 2013, di Kantornya PLTD Sub Rayon Giligenting)

Sebagian masyarakat tidak memasang listrik di rumahnya dan lebih memilih untuk menyambungkan listrik dari rumah yang sudah berlangganan listrik. Hal tersebut dilakukan karena kebutuhan akan energi listrik di pulau Giligenting masih cukup rendah dibandingkan pemakaian di daerah daratan. Hal ini juga disebabkan karena masyarakat belum memanfaatkan energi listrik tersebut untuk kegiatan ekonomi.

2) Menekan Tingkat Penyusutan Energi Listrik

Strategi PLTD Giligenting dalam pemenuhan tenaga listrik selanjutnya adalah dengan menekan tingkat penyusutan yang terbagi dalam penyusutan teknik dan nonteknik. Susut teknik adalah kerugian yang disebabkan oleh peralatan atau jaringan atau terjadi karena sifat-sifat alami material. Sedangkan susut nonteknik adalah susut yang diakibatkan oleh pencurian PJU dan sambungan liar atau kesalahan administrasi (kesalahan baca meter). Misalnya melakukan penyadapan langsung di jaringan PLN, merusak atau mempengaruhi fungsi alat ukur, mengganti pembatas daya, memasang peralatan tambahan untuk mempengaruhi pengukuran, dan memasang lampu penerang jalan secara tidak sah.

Untuk susut yang disebabkan karena nonteknik, strategi yang dilakukan adalah melakukan pemeriksaan rutin di setiap rumah, hal tersebut

dilakukan bersama-sama PT. PLN UPJ Sumenep. Dan untuk mengatasi pencurian listrik, PLN telah membentuk Tim P2TL (Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik) yang bertugas menertibkan dan mengamankan energi listrik yang dimanfaatkan masyarakat (pelanggan) secara tidak sah (ilegal). Target operasi dari Tim P2TL tersebut adalah semua pelanggan pelaku tindakan yang menyebabkan bertambahnya pemakaian tenaga listrik sehingga lebih besar dari semestinya atau lebih besar dari daya resmi terpasang.

Bagi para pelanggan yang diketahui melakukan pelanggaran maka ada denda yang ditanggung, misalnya melakukan tindakan ilegal yang mempengaruhi pengukuran, maka dikenakan denda dengan perhitungan: $6 \times \text{Daya Kontrak (VA)} / 1000 \times 720 \text{ (jam)} \times 0,85 \text{ (faktor daya)} \times \text{Rp/Kwh}$. Bahkan tidak menutup kemungkinan untuk dilakukan proses hukum sebagai tindak pidana. Hal ini senada dengan pernyataan Bapak Fatah, bahwa:

“Untuk susut yang disebabkan karena nonteknik, strategi yang dilakukan adalah melakukan pemeriksaan rutin di setiap rumah yang waktunya tidak ditentukan, hal tersebut dilakukan bersama-sama PT. PLN UPJ Sumenep. Untuk mengatasi pencurian listrik, PLN telah membentuk Tim P2TL yang bertugas menertibkan dan mengamankan energi listrik yang dimanfaatkan masyarakat secara tidak ilegal.” (Wawancara pada tanggal 12 Februari 2013, di Kantornya)

Sedangkan untuk mengatasi susut teknik adalah dengan menambah daya, perbaikan konfigurasi jaringan, validasi kWh meter, dll. Susut di Pulau Giligenting ini juga disebabkan oleh pohon-pohon, jadi ada arus listrik yang hilang bila kabel menyentuh ke pohon. Untuk mengatasi hal itu, PLTD Sub Rayon Giligenting rutin melakukan penebangan pohon dan

pembersihan daerah di sekitar kabel listrik. Seperti yang diungkapkan oleh

Bapak Fatah:

“Pada bulan Desember 2011 PLTD mengadakan kerja sama penyewaan mesin genset dengan pihak lain (CV) dengan kapasitas mesin sebesar 500 kW, sedangkan mesin yang PLN miliki berkapasitas 900 kW tetapi yang bisa dipakai sekarang hanya sebesar 540 kW, hal itu karena kondisi mesin yang juga sudah tua. Jumlah total kapasitas yang kami miliki 1040 kW. Sedangkan konsumsi daya yang dipakai untuk mengaliri pelanggan Giligenting ini sebesar hanya sebesar 400 kW, artinya cadangan daya yang kami miliki sebesar 640 kW nah itu yang harus dijaga-jaga, apalagi di PLTD seperti ini harus memiliki daya cadangan untuk mengatasi hal-hal yang tak terduga seperti pencurian listrik tersebut. Selain penambahan daya juga kami telah melakukan perbaikan konfigurasi jaringan, validasi kWh meter. Selain itu, susut di Giligenting ini juga karena pohon-pohon, jadi ada listrik yang hilang bila ada kabel bersentuhan dengan pohon jadi arusnya lari ke pohon tadi, untuk itu kami rutin melakukan rempes-rempes pohon.” (Wawancara pada tanggal 12 Februari 2013, di Kantornya)

Tentunya akibat yang ditimbulkan dari susut energi listrik tersebut tidak hanya merugikan PLN saja akan tetapi berdampak juga pada pelayanan pelanggan. Tingkat pemakaian listrik Pulau Giligenting hanya sebesar 400 kW, tetapi realisasinya bisa sampai 550 kW, artinya PLTD mengalami penyusutan 150 kW. Hal itu tentu akan menambah beban mesin, sehingga sangat berdampak pada kesehatan mesin. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Fatah:

“Akibat dari susut sangat besar yaitu menambah beban aliran listrik yang telah disediakan oleh PLN. Misalnya dulu sebelum tahun 2011 kapasitas mesin yang kita miliki masih 600 kW, tetapi pemakaian energi listrik bisa sampai 550 kW, padahal pemakaian resmi penduduk Giligenting hanya sebesar 400 kW. Tentunya hal itu akan mengakibatkan mesin yang kami miliki harus menerima beban yang berlebih, maka tidak heran listrik bisa mati mendadak dan terjadi tegangan yang naik turun, kalau seperti ini yang rugi juga kan pelanggan.” (Wawancara pada tanggal 12 Februari 2013, di Kantornya)

Selain menekan tingkat penyusutan teknik dan nonteknik, PLTD Sub Rayon Giligenting juga melakukan penghematan penggunaan bahan bakar minyak, karena penggunaan bahan bakar minyak sebagai energi utama pembangkit tenaga disel tentu memerlukan anggaran yang tidak sedikit. Untuk melakukan penghematan tetapi tetap melayani listrik di Pulau Giligenting secara maksimal, PLTD Sub Rayon Giligenting melakukan penggantian mesin-mesin tua ke mesin yang baru yang lebih hemat BBM dan rutin melakukan perawatan mesin.

3) Pelayanan Listrik 24 Jam

Saat ini PLN terus berupaya dalam meningkatkan pelayanannya kepada Masyarakat, termasuk dengan meningkatkan jam operasional di daerah-daerah yang selama ini masih belum dapat menikmati layanan listrik 24 jam dari PLN. Pada awalnya berdirinya tahun 1988, Pulau Giligenting menerima energi listrik hanya 10 jam dalam sehari yaitu dari jam 18.00 sampai jam 04.00 dan hanya melayani satu Desa. Pada tahun 2002 karena meningkatnya permintaan dari Desa-desa lainnya PLTD Sub Rayon Giligenting melakukan penambahan daya dengan menambah mesin yang dimilikinya, jam pelayanan listrik pun bertambah menjadi 12 jam dari jam 17.00 sampai jam 05.00.

Sedangkan kebutuhan energi masyarakat Pulau Giligenting pada siang hari seperti untuk memasak, penerangan, dll, umumnya berasal dari energi yang tidak dapat diperbaharui (seperti minyak). Adapun peralatan elektronik seperti radio, televisi dipenuhi dengan menggunakan baterai atau aki yang

dalam jangka waktu tertentu harus diisi ulang (*recharge*). Untuk keperluan yang lebih besar masyarakat harus menyewa mesin untuk mengaliri listriknya. Hal ini sesuai dengan pendapat Bapak Ansori pelanggan PLTD Sub Rayon Giligenting, bahwa:

“Semenjak adanya listrik di Desa Gedugan pada tahun 2003 listrik hanya menyala 12 jam, dari jam 5 sore sampai jam lima pagi sedangkan siangnya listrik tidak menyala. Untuk memenuhi kebutuhan listrik pada siang hari, seperti untuk memasak dan penerangan masih menggunakan minyak, untuk peralatan elektronik masih menggunakan aki atau baterai. Sedangkan apabila ada keperluan yang lebih besar seperti ada hajatan, kami biasanya menyewa mesin genset.” (Wawancara pada tanggal 13 Februari 2013, di Rumahnya Desa Gedugan)

Seiring dengan berjalannya waktu tingkat kebutuhan masyarakat terhadap energi listrik pun menjadi bertambah, sehingga mulailah ada tuntutan masyarakat di Pulau Giligenting agar listriknya menyala 24 Jam. Pada tahun 2011 teretuslah gagasan untuk operasi listrik 24 jam dengan rencananya pasokan listrik di Pulau Giligenting akan disambung melalui kabel laut (*existing*), karena layanan listrik yang tersedia oleh PLTD Sub Rayon Giligenting saat itu sudah tidak memadai lagi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Selain itu, permintaan pelanggan (pasang baru) terus bertambah, namun pihak PLTD Sub Rayon Giligenting tidak begitu saja menerima pasang baru itu, mengingat kapasitas daya mesin yang dimiliki terus berkurang. Tetapi dalam proses kabel bawah laut membutuhkan waktu yang lama, dana yang besar dan perlu kajian lebih matang untuk mengantisipasi adanya risiko yang terjadi.

Sehingga untuk menambah daya listrik pada bulan Desember 2011 PLTD Sub Rayon Giligenting mengadakan kerja sama penyewaan mesin genset dengan pihak lain (CV) dengan kapasitas mesin sebesar 500 kW dan mesin yang dimiliki PLN berkapasitas 540 kW. Sehingga dengan jumlah 1040 kW kapasitas mesin yang dimiliki ini bisa mendukung listrik 24 jam. Hal ini sesuai dengan pendapat Bapak Fatah, menyatakan bahwa:

“Pelayanan listrik 24 jam ini sebenarnya sudah direncanakan dari tahun 2011, rencana awal pasokan listrik di Giligenting ini akan dipasok melalui kabel bawah laut, hal itu karena permintaan pelanggan (pasang baru) terus bertambah setiap bulan bahkan hampir setiap harinya, namun pihak PLN Giligenting tidak serta merta menerima pasang baru itu, mengingat kapasitas PLN Giligenting terus berkurang. Untuk mengatasi hal itu pada bulan Desember 2011 PLTD mengadakan kerja sama penyewaan mesin genset dengan pihak lain (CV) dengan kapasitas mesin sebesar 500 kW.” (Wawancara pada tanggal 12 Februari 2013, di Kantornya)

Karena kabel bawa laut memerlukan jangka waktunya yang lama serta perlu kajian ulang dan dana yang besar, maka tahun 2012 awal tercetuslah gagasan proses 24 jam nyala dengan syarat pelanggan diganti dengan kWh meter prabayar, hal ini juga merupakan strategi PLN agar mengurangi jumlahnya tunggakan. Dan akhirnya pada tanggal 4 April 2012 listrik 24 jam di Pulau Giligenting resmi beroperasi. Lebih lanjut hal ini senada dengan penjelasan Bapak Fatah, bahwa:

“Mengingat kabel bawah laut ini tentunya memerlukan waktu yang lama dan dana yang besar, selain itu perlu adanya kajian untuk mengantisipasi risiko yang terjadi. Mengingat hal itu, maka pada awal tahun 2012 baru tercetuslah gagasan listrik 24 jam dengan syarat pelanggan diganti dengan kWh meter prabayar, hal ini merupakan strategi PLN agar mengurangi jumlah tunggakan, karena sebagian besar penduduk Giligenting bekerja di luar pulau sehingga tak jarang rumah-rumah mereka banyak yang tidak ditempati hingga berbulan-

bulan, pada akhirnya menunggak tagihan listrik yang terkadang akan menimbulkan konflik dengan PLN karena masyarakat menolak untuk diputus listriknya.” (Wawancara pada tanggal 12 Februari 2013, di Kantornya)

Walaupun kini masyarakat Giligenting telah terpenuhi kebutuhan energi listriknya, PLTD Sub Rayon Giligenting masih mempunyai tugas untuk menjaga pasokan listrik tersebut selalu terpenuhi, mengingat energi yang di pakai oleh pelanggan selalu mengalami kenaikan mengikuti kemajuan teknologi.

4) Listrik Pra Bayar

Strategi yang dilakukan PT. PLN (Persero) dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat adalah dengan terus mengembangkan produk-produk layannya, yaitu listrik prabayar. Termasuk kepada masyarakat di Pulau Giligenting.

Listrik Prabayar Bayar (LPB) merupakan layanan baru dari PLN untuk pelanggan dalam mengelola asumsi listrik melalui meter elektronik prabayar. Dengan listrik prabayar, pelanggan bisa lebih mudah mengoptimalkan konsumsi listrik, di samping itu pelanggan tidak perlu berurusan dengan pencatatan meter setiap bulan, dan tidak perlu terikat dengan jadwal pembayaran listrik bulanan. Karena persediaan kWh dapat ditambah berapa saja dan kapan saja sesuai kebutuhan dan keinginan pelanggan. Besar tenaga listrik yang telah dibeli oleh pelanggan dimasukkan ke dalam Meter Prabayar (MPB) yang terpasang di lokasi pelanggan melalui sistem 'Token' atau *stroom*.

Token atau *stroom* adalah kode (20 digit) yang dimasukkan ke Meter Listrik Prabayar, sehingga dapat menyalurkan sejumlah listrik (kWh) ke Instalasi pelanggan, terdiri dari unsur kWh, PPn, PPJ, biaya administrasi, materi, pilihan nilai (ribuan): 20, 50, 100, 250, 500 dan satu juta rupiah, dan tidak memiliki kadaluwarsa.

Listrik Prabayar dikeluarkan pada Juni 2009 berdasarkan Keputusan Direksi PT. PLN (Persero) Nomor 378.K/DIR/2010. Keuntungan dari adanya listrik Prabayar adalah pelanggan secara mandiri lebih mudah mengendalikan pemakaian listriknya, pelanggan dapat mengatur pemakaian sesuai dengan anggaran yang dimiliki, pelanggan terhindar dari kesalahan pencatatan kedudukan angka meter, pelanggan dapat melakukan pembelian *stroom* isi ulang dapat dilakukan kapan saja. Calon pelanggan baru tidak perlu menyediakan Uang Muka Tagihan Listrik (UMTL), privasi pelanggan terjaga dan tidak terganggu, dan konflik dengan pelanggan yang biasanya terjadi pada saat eksekusi bisa dihindari.

Sedangkan keuntungan yang didapat oleh PT. PLN (Persero) sendiri adalah dalam penggunaan listrik Prabayar adalah mempercepat penerimaan arus kas, mengurangi keluhan, khususnya yang terkait dengan kesalahan pencatatan meter, siklus tagihan yang lebih sederhana dan murah, mengurangi kecurangan/kesalahan baca meter, meniadakan tunggakan menekan biaya operasional akibat tidak adanya kegiatan catat meter dan pemusatan dan penyederhanaan proses bisnis. Dengan Prabayar, PT. PLN (Persero) perlu lagi melakukan baca meter, proses *billing*, dan pemutusan.

Pulau Giligenting merupakan Pulau kecil kedua di Indonesia yang telah menikmati listrik 24 jam dengan 100% pelanggan prabayar. Hal ini sesuai dengan penjelasan Bapak Chairil bagian perencanaan sistem distribusi wilayah Sumenep PT. PLN (Persero) APJ Madura, bahwa:

“Pulau Giligenting merupakan pulau ke dua setelah Pulau Sapeken se PLN Distribusi Jawa Timur yang telah menikmati listrik 24 jam dengan pelanggan prabayar, ketiga Pulau Mandangin, dan untuk Pulau Kangean dan Sapudi masih dalam proses. Bahkan untuk Pulau Giligenting mendapatkan rekor MURI untuk pulau terpencil dengan pelanggan 100% listrik prabayar yang beroperasi 24 Jam.” (Wawancara pada tanggal 6 Februari 2013, di Ruang Kerjanya PT. PLN APJ Madura)

Berawal karena adanya tuntutan dari masyarakat Pulau Giligenting yang menginginkan listriknya menyala 24 jam yang sebelumnya pelanggan hanya menikmati listrik 12 jam. Untuk menyanggupi tuntutan dari masyarakat tersebut maka PLTD Giligenting memberikan syarat kepada semua pelanggan Pulau Giligenting untuk beralih ke listrik Prabayar.

Hal tersebut merupakan strategi PT. PLN (Persero) untuk mengurangi jumlah tunggakan, terlebih karena sebagian besar penduduk Giligenting bekerja di luar pulau sehingga tak jarang rumah-rumah mereka banyak yang tidak ditempati hingga berbulan-bulan, pada akhirnya menunggak tagihan listrik. Sehingga dengan listrik prabayar ini diharapkan mengurangi konflik-konflik dengan masyarakat, dan memudahkan masyarakat untuk mengatur listriknya sendiri.

Sebelum pelayanan listrik 24 jam PLTD Sub Rayon Giligenting melakukan himbauan kepada masyarakat untuk beralih ke listrik prabayar.

Program listrik Prabayar ini pada mulanya banyak mendapatkan pertentangan dari masyarakat. Oleh karena itu, ini menjadi tantangan besar bagi PLTD Sub Rayon Giligenting untuk bisa menyikapi sebaik mungkin. Budaya masyarakatnya yang memandang sebelah mata terhadap inovasi baru yang mana sering menjadi penghambat dari kemajuan jaman.

PLTD Sub Rayon Giligenting pada mulanya menghadapi pola pikir masyarakat yang lebih nyaman dengan penggunaan produk pasca bayar. Hal ini dapat dimaklumi karena mereka menganggap tidak lagi dapat menunggak sehingga bila listriknya lupa diisi maka akan langsung mati, menganggap bahwa listrik Prabayar ini mahal, masih belum mengerti tentang cara penggunaannya dan karena sebagian besar masyarakat di Pulau Giligenting ini adalah adalah manula mereka beralasan menunggu anaknya yang bekerja di Jakarta kembali baru bisa melakukan pergantian ke listrik Prabayar.

Pihak PLTD selalu meyakinkan bahwa listrik Prabayar tersebut 100 % gratis, pelanggan hanya perlu membeli *token* awal. Masyarakat tidak akan dirugikan menggunakan listrik Prabayar kecuali perubahan cara menyikapi penggunaan listriknya, apakah mereka bisa mengatur penggunaan listriknya sesuai dengan kebutuhan, apakah tidak. Hal ini akan sangat membantu PLN apabila masyarakat bisa membuka pikiran mereka dengan segala pembaharuan yang mengajak untuk lebih baik ke depannya. Hal ini sesuai penjelasan dari Bapak Fatah, bahwa:

“Awalnya kami susah membujuk masyarakat untuk beralih ke listrik Prabayar banyak sekali alasan-alasan yang mereka berikan, misalnya mereka menganggap tidak lagi dapat menunggak sehingga bila listriknya lupa diisi maka akan langsung mati, mereka juga menganggap bahwa listrik Prabayar ini mahal, dan masih belum mengerti tentang cara penggunaannya, selain itu juga karena sebagian besar masyarakat di Pulau Giligenting ini adalah orang-orang tua mereka beralasan menunggu anaknya yang bekerja di Jakarta kembali, baru bisa melakukan pergantian ke listrik Prabayar. Karena ini juga program listrik Prabayar ini sempat tidak berjalan.” (Wawancara pada tanggal 12 Februari 2013, di Kantornya)

Untuk itu strategi yang dilakukan untuk memasarkan listrik Prabayar ini dengan melakukan sosialisasi ke masyarakat baik melalui penyuluhan di balai kecamatan dan melakukan kunjungan ke rumah-rumah yang dibantu oleh pemerintah daerah dan tokoh setempat selebihnya dengan menyebarkan brosur-brosur. Sebagai percontohan mulanya listrik Prabayar ini hanya di terapkan di satu desa yaitu Desa Aenganyar. Melihat keuntungan yang diperoleh, barulah desa-desa lain juga menerapkan listrik Prabayar ini. Hal tersebut juga dijelaskan oleh Bapak Fatah, bahwa:

“Untuk mengatasi hal itu kami rutin mengadakan sosialisasi baik mendatangi rumah-rumah warga atau melakukan penyuluhan di balai kecamatan yang dibantu oleh pemerintah daerah dan tokoh-tokoh setempat. Kami mencoba meyakinkan bahwa listrik Prabayar tersebut 100 % gratis, pelanggan hanya perlu membeli *token* awal. Masyarakat tidak akan dirugikan menggunakan listrik Prabayar kecuali perubahan cara menyikapi penggunaan listriknya, apakah mereka bisa mengatur penggunaan listriknya sesuai dengan kebutuhan, apakah tidak. Tetapi dengan cara itu hasil yang didapatkan belum optimal sehingga sebagai contoh desa-desa lain kami menerapkan listrik Prabayar ini kepada semua pelanggan di Desa Aanganyar terlebih dahulu.” (Wawancara pada tanggal 12 Februari 2013, di Kantornya)

Proses penggantian meter tersebut berlangsung selama 3 bulan. Pada tanggal 4 April 2012 bersamaan dengan operasi 24 jam program listrik

prabayar ini diresmikan oleh Manager PT. PLN APJ Madura dan Bupati Sumenep, dengan jumlah pelanggan seluruhnya yaitu 2316. Untuk menambah kemampuan dan kehandalan aliran listrik di PLTD Sub Rayon Giligenting ditambahkan mesin sewa sebesar 500 kW. Sedangkan kemampuan mesin PLTD Sub Rayon Giligenting sendiri yaitu 540 kW jadi total kapasitas daya listrik pada PLTD Sub Rayon Giligenting yaitu 1,1 MW dengan beban puncak hanya 400 kW. Pada saat ini pelanggan PLN sudah 100% prabayar dan sudah operasi 24 jam dengan jumlah pelanggan hingga April 2013 mencapai 2544.

Prosedur untuk dapat menggunakan listrik prabayar di Pulau Giligenting gratis tanpa dipungut biaya. pelanggan hanya diharuskan menukar meteran listriknya. Sedangkan untuk pasang baru dikenakan biaya penyambungan (BP), pelanggan hanya diharuskan membeli *token* awal untuk aktivasi meternya minimal Rp. 20.000,00. Listrik pun bisa langsung dinikmati dan menyala sesuai dengan daya yang telah dibeli. Jika energi listrik yang tersimpan di meter prabayar sudah habis, maka meter prabayar akan memberikan sinyal agar segera dilakukan pengisian ulang. Dengan demikian, pelanggan secara *real time*, setiap saat, kapan saja dapat mengetahui secara persis kegunaan listrik di rumah. Tujuan dari penggantian ke sistem prabayar atau token ini adalah untuk menjaga dan mengendalikan pemakaian listrik demi mendukung bisnis yang saling menguntungkan (*fair*) antara PLN dengan pelanggan.

b. Bidang Pelayanan Listrik.

1) Kepegawaian

Suatu BUMN yang memiliki jaringan kerja yang luas, seperti PT. PLN (Persero), keberadaan pegawai merupakan hal yang sangat penting karena pihak yang dilayani adalah semua lapisan masyarakat yang terdapat di seluruh lokasi atau area yang menjadi wilayah kerjanya yang perlu mendapat pelayanan secara optimal, mengingat kualitas pelayanan publik dan perwujudan pelayanan yang baik juga dipengaruhi dari kualitas pegawainya.

Pegawai merupakan aset penting bagi setiap organisasi. Sebelum meningkatkan kualitas pelayanan yang perlu dibenahi terlebih dahulu yaitu kualitas pegawainya, pegawai yang berkualitas akan sangat mendukung keberhasilan satu perusahaan. Demi terciptanya sebuah pelayanan yang berkualitas, harus diimbangi dengan kemampuan sumber daya pegawai yang berkualitas pula.

PLTD Sub Rayon Giligenting dalam meningkatkan pelayanan khususnya bidang kepegawaian yaitu dengan peningkatan kualitas pegawai melalui Diklat, pemenuhan kesejahteraan pegawai dan penanaman jiwa tanpa korupsi. Hal tersebut dilakukan untuk mendorong terciptanya produktivitas pegawai. Apabila produktivitas tinggi, maka kualitas pelayanan juga akan meningkat lebih baik. Oleh karena itu, langkah dasar

yang ditempuh PLTD Sub Rayon Giligenting sebagai strategi peningkatan kualitas pelayanan adalah melalui bidang kepegawaian dengan jalan:

a) Meningkatkan Kualitas Pegawai

Strategi peningkatan pendidikan, pengetahuan dan keterampilan pegawai erat kaitannya dengan kualitas pegawai, di mana kualitas atau kemampuan pegawai sangat dipengaruhi oleh tingkat pendidikan formal atau pendidikan non formal yang telah ditempuh pegawai.

Di dalam peningkatan kualitas pegawai dikenal adanya pendidikan dan latihan (Diklat) pegawai mempunyai tujuan untuk memelihara, meningkatkan kecakapan pegawai baik pegawai lama maupun pegawai baru sesuai dengan konsentrasi tugasnya. Kegiatan pendidikan dan latihan sangat diperlukan oleh PLTD Sub Rayon Giligenting mengingat tingkat pendidikan pegawai masih tergolong rendah (tabel 1).

Adapun jenis pengembangan program pendidikan dan pelatihan yang diikuti pegawai adalah program pengembangan kepemimpinan, program pengembangan fungsional dan program pengembangan bakat. Program-program Diklat tersebut difokuskan pada peningkatan kompetensi pegawai di bidang teknologi, dan pemasaran dan manajemen ketenagalistrikan yang sejalan dengan visi PT. PLN (Persero) yaitu bertumbuhnya pada potensi insani.

Diklat ini diselenggarakan oleh PT. PLN (Persero). Bagi pegawai yang baru masuk, mereka telah melalui proses perekrutan kemudian menjalani Diklat prajabatan, sebelum menjalankan tugasnya di PLN. Selain itu, setiap ada program-program baru yang akan dijalankan setiap pegawai diberikan pelatihan dan pendidikan terlebih dahulu, sehingga pada saat pelayanan para pegawai sudah memiliki kemampuan untuk mengatasi permasalahan-permasalahan yang ada.

Pelaksanaannya Diklat rutin dilakukan, tetapi pihak PLTD sendiri bisa memilih program Diklat apa saja yang hendak diikuti pada setiap semester. Pesertanya juga sudah terjadwal sehingga diharapkan pegawai yang telah mengikuti Diklat ini dapat menularkan kemampuan yang dimiliki kepada pegawai yang tidak mengikuti Diklat, sehingga kemampuan yang dimiliki setiap pegawai menjadi seimbang. Hal ini seperti yang diungkapkan Bapak Fatah selaku Kepala PLTD Sub Rayon Giligenting bahwa:

“Mengenai pegawai itu memang sudah kami siapkan, orang-orang yang ada di sini tidak sembarangan begitu saja direkrut, untuk itu ada pelatihan-pelatihan atau Diklat. Diklat ini diselenggarakan oleh PLN pusat sehingga kami tinggal mengikuti saja. Pelaksanaannya kita bisa memilih, jadi pada awal semester kita menentukan apa saja program-program Diklat yang mau kita ambil pada mester ini. Umumnya setiap pegawai baru wajib mengikuti Diklat ini, selain itu sebelum ada program-program baru yang ingin dijalankan setiap pegawai diberikan pendidikan dan pelatihan terlebih dahulu. Pesertanya juga sudah terjadwal secara bergantian diharapkan nantinya pegawai yang telah mengikuti Diklat ini akan menularkan kemampuan yang ke pegawai lain yang tidak mengikuti Diklat.” (Wawancara pada tanggal 22 Mei 2013, di Kantornya)

Untuk lebih jelasnya tentang jenis program Diklat yang diikuti oleh pegawai PLTD Sub Rayon Giligenting, sebagai berikut:

Tabel 3 Kegiatan Pendidikan dan Latihan PLTD Sub Rayon
Giligenting Tahun 2012 dan Tahun 2013

No.	Nama Pelatihan	Bulan	Peserta
1	Pemeliharaan Instalasi Listrik dan Listrik Prabayar	Januari	Achmad Fatah Nur Rozaq, Yudi Ramadhan, Agus Salim
2	Manajemen Pemasaran	Maret	Saiful Basri, Banu Iskandar
3	Pembidangan Prajabatan SMK/SLTA - Operator & Teknisi PLTD	November	Joni Hartono
4	Pemeliharaan Pemutus Tenaga, Pemisah dan Kompresor	Januari	Achmad Fatah Nur Rozaq, Agus Salim
5	Pemeliharaan Kontrol & Proteksi PLTD	April	Achmad Fatah Nur Rozaq, Joni Hartono

Sumber: PLTD Sub Rayon Giligenting, 2013

Dengan adanya kegiatan pendidikan dan pelatihan ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengalaman, pengetahuan serta keterampilan pegawai. Selain itu juga diharapkan dengan adanya Diklat pegawai PLTD akan mampu berpikir secara rasional, inovatif, memiliki wawasan yang luas dalam melaksanakan pekerjaan serta pegawai yang kurang menguasai bidang pekerjaannya akan lebih bisa

menguasai pekerjaannya sehingga dapat mengatasi masalah yang terjadi di PLTD Sub Rayon Giligenting.

b) Peningkatan Kesejahteraan Pegawai

Dalam sebuah organisasi, kesejahteraan pegawai merupakan hal yang sangat penting. Karena apabila kesejahteraan pegawai terpenuhi diharapkan hal tersebut akan menimbulkan semangat kerja yang tinggi pada pegawai tersebut. Peningkatan kesejahteraan pegawai di sini sangat penting terlebih kondisi geografis perusahaan berada di suatu kepulauan kecil yaitu Pulau Giligenting. Strategi yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) kepada pegawai PLTD Sub Rayon Giligenting dalam meningkatkan kesejahteraan pegawai yaitu melalui pemberian gaji, dan tunjangan.

- Pemberian gaji

Gaji merupakan hal terpenting dalam meningkatkan semangat kerja pegawai. Pemberian gaji di PLTD Giligenting dilakukan setiap bulan. Besaran gaji setiap pegawai tidak sama tergantung pada jabatannya.

Penetapan gaji pada PLTD Giligenting sama dengan gaji pada PT. PLN secara nasional tetapi karena sebagian besar pegawai PLTD merupakan pegawai tidak tetap besaran gaji disesuaikan dengan upah minimum daerah. Hal itu diungkapkan oleh Bapak Saiful pegawai PLTD Sub Rayon Giligenting.

“Mengenai gaji secara umum sama dengan gaji pegawai PT. PLN lainnya. Alhamdulillah gaji kami di sini sudah lumayan mencukupi ketimbang sebelumnya. Dalam satu tahun ini saja sudah tiga kali gaji kami naik. Dan yang terakhir ini gaji kami naik lagi setelah adanya kebijakan dari Menteri Tenaga Kerja tentang upah minimum daerah.” (Wawancara pada tanggal 21 Mei 2013, di Kantornya)

- Jaminan kesehatan kesehatan

PLTD Giligenting juga memberikan tunjangan kepada setiap pegawainya, khususnya tunjangan kesehatan. Walaupun sebagian besar pegawai di PLTD merupakan pegawai tidak tetap tetapi setiap pegawai memiliki hak untuk mendapatkan jaminan kesehatan.

Bentuk dari tunjangan kesehatan yang diberikan berupa pembiayaan pengobatan selama bersangkutan sakit, semua ditanggung perusahaan. Pengobatan ditunjuk pada rumah sakit, dokter, dan apotek langganan untuk melayani gangguan-gangguan kesehatan yang dialami oleh pegawai. Dengan adanya jaminan kesehatan ini diharapkan pegawai memiliki kesehatan yang baik sehingga dapat melaksanakan tugasnya secara optimal. Hal ini senada diungkapkan oleh Bapak Saiful salah satu pegawai PLTD Giligenting, bahwa:

“Kesehatan kami sangat penting karena dapat mempengaruhi kinerja perusahaan. Walaupun sebagian besar pegawai di PLTD merupakan pegawai tidak tetap. Tetapi di sini kita mendapatkan hak yang sama mengenai jaminan kesehatan. Pengobatan ditunjuk pada rumah sakit, dokter, atau apotek langganan.” (Wawancara pada tanggal 21 Mei 2013, di Kantornya)

c) Bekerja Tanpa Korupsi

PT. PLN (Persero) merupakan salah satu BUMN yang menjalankan usahanya di bidang pelayanan jasa yang bermutu tinggi dengan titik berat untuk memupuk keuntungan (*profit*). Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan pegawai yang berkualitas, dan jujur dalam menjalankan pelayanan. Selanjutnya yang diterapkan kepada pegawai yaitu bekerja tanpa korupsi. Berarti pelayanan yang diberikan kepada pelanggan selalu senantiasa bekerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku tanpa adanya kecurangan dari segi keuangan atau biaya, waktu dan lain-lain.

Hal tersebut dilakukan untuk memberikan pelayanan yang berkeadilan bagi setiap pelanggan. Karena dengan adanya korupsi akan menyebabkan PLTD Sub Rayon Giligenting menjadi semakin merugi, dan menyebabkan ketiak lancar dalam melaksanakan tugas pekerjaannya serta menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap perusahaan.

Kepala PLTD Giligenting pun menekankan pada bawahannya, selama pelanggan tidak ada pergantian dilarang keras untuk menerima uang. Biaya sendiri dapat terlihat jelas dengan adanya rincian biaya jika ingin melakukan pemasangan maupun tambah daya. Dalam segi keuangan semenjak adanya listrik prabayar PLTD Sub Rayon Giligenting tidak lagi mengurus keuangan, karena semenjak beralih

ke listrik Prabayar pelanggan bisa membeli token di toko-toko terdekat. Hal ini sesuai dengan penjelasan dari Bapak Fatah:

“Semenjak pergantian direksi baru PT. PLN yang dipimpin Pak Dahlan Iskan, peraturan PLN menjadi sangat ketat, kami semua dilarang untuk menerima imbalan apapun dari pelanggan. Hal itu juga yang saya tekankan pada pegawai di sini. Saya beri tahu kepada teman-teman (pegawai PLTD) untuk tidak menerima imbalan uang apapun. Selama pelanggan tidak ada pergantian alat, dilarang keras untuk meminta uang, kecuali dalam perbaikan itu ada komponen yang harus diganti. Sedangkan biaya sendiri dapat terlihat jelas dengan adanya rincian biaya, jika ingin melakukan pemasangan maupun tambah daya. Semata-mata semua ini untuk pelayanan yang lebih baik untuk kemajuan wilayah Giligenting.” (Wawancara pada tanggal 22 Mei 2013, di Kantornya)

Hal tersebut dilakukan demi memberikan pelayanan yang adil kepada masyarakat, dan menjadi komitmen dari PLTD untuk memberikan pelayanan yang baik tanpa pengharapan balas jasa, karena hal tersebut telah menjadi kewajibannya.

2) Pelayanan Administratif

Salah satu bidang yang sangat penting dan mendapat perhatian serius dalam perusahaan jasa, seperti PLTD Giligenting adalah bidang pelayanan. Hal ini dikarenakan bidang pelayanan melibatkan masyarakat secara langsung dalam prosesnya. Adapun strategi yang dilakukan oleh PLTD Sub Rayon Giligenting dalam bidang pelayanan administratif adalah:

a) Sistem Pembayaran Rekening

Membayar rekening listrik merupakan salah satu kewajiban pelanggan. Tarif rekening listrik yang diterapkan di Pulau Giligenting

sama dengan tarif secara Nasional. Penetapan besarnya tarif rekening pemakaian listrik didasarkan pada Keputusan Presiden tentang Tarif Dasar Listrik (TDL) tahun dan mulai berlaku tanggal 1 Juli 2010 dan didasarkan pada kWh meter yang ada di setiap rumah pelanggan. Sistem pembayaran rekening listrik sebelum adanya listrik prabayar prosesnya, petugas membaca meter di setiap rumah kemudian hasil dari baca meter tersebut diproses/*billing*. Lalu data tersebut dikirim ke PT. PLN APJ Madura, karena letaknya di kepulauan yang belum mendukung jaringan internet, pegawai PLTD Giligenting secara bergantian mengirimkan datanya secara manual (mendatangi PT. PLN APJ Madura). Setelah itu, tagihan hasil dari proses tersebut dapat diketahui pada bulan bulan berikutnya. Hal tersebut sesuai penjelasan Bapak Fatah, kepala PLTD Giligenting, bahwa:

“Setiap bulan kami rutin untuk membaca meter di setiap rumah. Kemudian setelah data didapat kemudian diproses/*billing*. Dengan adanya listrik prabayar ini tugas kami setidaknya tidak lagi direpotkan karena harus mengirim data-data tagihan pelanggan ke kantor PT. PLN APJ Madura.” (Wawancara pada tanggal 12 Februari 2013, di Kantornya)

Pelayanan pembayaran rekening pada waktu itu masih terpusat di kantor PLTD sampai dengan tahun 2009. Di mana letak kantor pembayaran rekening tersebut menyatu dengan gedung pembangkit listrik sehingga pelayanan terhadap pelanggan kurang maksimal, dan para pelanggan pun merasa terganggu dengan suara mesin Diesel yang dikeluarkan. Setelah tahun 2009 pembayaran rekening PLN bisa

dilakukan dengan online di PPOB dan di Kantor Pos. Hal ini sesuai hasil wawancara dengan bapak Ento pelanggan listrik PLTD Giligenting menyebutkan bahwa:

“Dulu sebelum adanya listrik Prabayar kami melakukan pembayaran langsung di kantor PLTD Giligenting yang letaknya lumayan jauh dari sini. Pelayanannya sangat ramah tetapi sayang kondisi gedungnya sangat bising.” (Wawancara pada tanggal 24 Mei 2013, di rumahnya Desa Gedugan)

Sistem pembayaran listrik untuk warga Giligenting bisa dilakukan melalui sistem *online* atau melalui kantor pos dan bank tetapi karena akses prasarana dan prasarana di Pulau Giligenting belum lengkap maka pilihan warga lebih baik langsung melakukan pembayaran di kantor PLTD Sub Rayon Giligenting.

Dengan penggantian meteran pelanggan ke sistem Prabayar, pelanggan kini lebih mudah untuk melakukan pembayaran karena di toko-toko sudah banyak yang menjual *token* pulsa listrik. Selain itu pulsa listrik tersebut bisa di isi dari daerah manapun, sistemnya sama seperti pulsa Hp. Hal ini senada dengan penjelasan Bapak Fatah, bahwa:

“Semenjak tahun 2009 pembayaran sistem pembayaran listrik untuk warga Giligenting sebenarnya bisa dilakukan melalui sistem *online* atau melalui kantor pos dan bank tetapi karena akses sarana dan prasarana di Pulau Giligenting belum lengkap maka pilihan warga lebih baik langsung melakukan pembayaran di kantor. Dengan adanya listrik Prabayar sekarang, sisi positifnya pelanggan bisa melakukan pembelian pulsa di manapun, di toko-toko di Giligenting sudah banyak tersedia. Karena sebagian besar penduduk Giligenting Merantau ke luar Kota misalnya Jakarta maka sistem pembayarannya pun bisa

dilakukan dari Jakarta.” (Wawancara pada tanggal 12 Februari 2013, di Kantornya)

Untuk waktu pembayaran rekening listrik sudah menjadi tanggung jawab pelanggan, sebaiknya mengisi pulsa listrik sebelum pulsa listrik tersebut habis. Apabila listrik padam karena jumlah token tidak cukup maka hal tersebut bukan lagi menjadi tanggung jawab PT. PLN (Persero).

PT. PLN (persero) melalui PLTD Giligenting berusaha untuk terus dapat memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam proses pembayaran rekening. Tujuannya agar pelanggan tidak merasa kesulitan dalam melakukan pembayaran, sehingga dengan adanya kemudahan tersebut diharapkan pelanggan dapat melunasi kewajibannya tepat waktu.

b) Penyederhanaan Administrasi Pasang Listrik Baru.

Tingkat pembangunan di Pulau Giligenting ini masih sangat rendah, hal tersebut dikarenakan banyak penduduk yang merantau keluar kota. Melihat kondisi tersebut PLTD Sub Rayon Giligenting tidak menyerah untuk terus memberikan pelayanan terbaik untuk mendorong pembangunan di Pulau Giligenting. Salah satu jenis pelayanan yang ada di PLTD Sub Rayon Giligenting adalah pemasangan jaringan listrik baru. Untuk memudahkan setiap calon pelanggan yang ingin melakukan pasang baru maka PLTD Sub Rayon Giligenting melakukan penyederhanaan administrasi pasang baru.

Untuk menjadi calon pelanggan listrik terdapat beberapa persyaratan yang harus dipenuhi oleh calon pelanggan. Adapun prosedur dan persyaratan pasang baru adalah membawa fotokopi rekening listrik tetangga terdekat dan fotokopi KTP. Kemudian akan dilakukan survei, apakah sudah memenuhi sarat atau belum. Dalam survei tersebut dilakukan pengecekan langsung ke lokasi apakah rumah calon pelanggan tersebut sudah dilalui oleh kabel listrik atau belum dilalui, lalu dari pihak PLTD sendiri akan memberikan jawaban bahwa permintaan disetujui. Hal ini sesuai dengan penjelasan Bapak Fatah, bahwa:

“Untuk persyaratan pasang baru pelanggan hanya diharuskan untuk membawa fotokopi KTP, dan kalau ada dengan rekening listrik milik tetangga. Setelah itu kami mendatangi rumah yang akan dipasang listrik. Apakah kondisi rumah sudah memenuhi persyaratan, seperti apakah sudah dilalui kabel listrik dan kami melakukan pengukuran jarak kabel yang diperlukan untuk melakukan penyambungan. bila semua persyaratan telah dilalui barulah kami memberikan jawaban kepada calon pelanggan.” (Wawancara pada tanggal 23 Mei 2013, di Kantornya)

Waktu yang diperlukan sampai dengan listrik menyala maksimal enam hari setelah pembayaran dan tergantung letak rumah yang ingin dipasang listrik apakah berada di pelosok, apabila lokasi rumah belum dilalui oleh jaringan listrik maka akan dilakukan penanaman tiang-tiang. Setelah membayar BP, satu sampai dua hari peralatan harus dipasang. Hal ini senada dengan penjelasan Bapak Fatah, bahwa:

“Pemasangan listrik pasang baru diberi penargetan, waktu maksimal enam hari sejak BP dibayar dan dua hari untuk pergantian meter prabayar sehingga pelayanan tidak

memerlukan waktu yang lama.” (Wawancara pada tanggal 23 Mei 2013, di Kantornya)

Dengan penargetan tersebut diharapkan penyambungan listrik segera dilaksanakan tanpa harus menunggu lama. Dengan demikian tentunya akan memberikan penilaian positif dari pelanggan.

3) Menanggapi Pengaduan Pelanggan

Tidak hanya pelanggan pembayaran rekening listrik dan pasang baru yang diberi kemudahan tetapi juga dalam proses pengaduan pelanggan jika terjadi masalah atau gangguan listrik. Yang membedakan penyampaian pengaduan pelanggan di Giligenting dengan daerah daratan ialah pemanfaatan sarana *call center 123*. Walau bisa juga dengan cara ini tetapi masyarakat lebih memilih untuk melakukan pengaduan atau panggilan langsung menghubungi nomor Hp pegawai PLTD Sub Rayon Giligenting, hal tersebut dikarenakan sebagian besar masyarakat sudah mengetahui nomor Hp pegawai PLTD Giligenting yang tersebar dari mulut ke mulut.

Sesuai dengan penjelasan Bapak Fatah, bahwa:

“Proses pengaduan pelanggan di sini mungkin sama dengan di daerah daratan. Cuma kebanyakan pelanggan di sini apabila ada masalah dengan jaringan listriknya, mereka langsung menghubungi pihak kami melalui sms dan telepon atau langsung datang ke kantor. Selain itu kami menyediakan call center perusahaan. Layanan call center ini baru kami terapkan kurang lebih masih satu bulan jadi bagi mereka yang ada masalah atau keluhan bisa langsung menghubungi nomor tersebut.” (Wawancara pada tanggal 23 Mei 2013, di Kantornya)

Hal ini senada dengan penjelasan dari pelanggan PLTD Sub Rayon Giligenting, Bapak Opik:

“Untuk pengaduan misalnya mengenai kerusakan jaringan listrik di rumah atau gangguan pada meteran kami biasanya langsung menghubungi nomor pegawai PLTD yang kebetulan bapak punya.” (Wawancara pada tanggal 24 Mei 2013, di rumahnya Desa Gedugan)

Setelah menerima keluhan selanjutnya PLTD Sub Rayon Giligenting melakukan identifikasi, pada bidang teknis misalnya padam terencana, gangguan, meter macet, kabel kendor, dll. Sedangkan keluhan pada bidang niaga misalnya pasang baru, rubah daya, rekening, carter, atau mengenai perilaku pegawai. Setelah itu baru laporan ditindaklanjuti. Hal ini sesuai dengan penjelasan Bapak Fatah, bahwa:

“Dalam penanganan keluhan setelah laporan diterima selanjutnya kami mengidentifikasi keluhan. Misalnya dalam bidang teknis seperti pemadaman, gangguan, meter macet, kabel kendor, dll. Dan pada bidang niaga seperti pasang baru, rubah daya, rekening, melakukan carter, atau mengenai perilaku pegawai.” (Wawancara pada tanggal 23 Mei 2013, di Kantornya)

Hal yang banyak mendapatkan pengaduan yaitu mengenai pemadaman listrik, pelanggan merasa tidak puas karena sering kali listrik mati mendadak tanpa pemberitahuan. Selama ini masyarakat tidak mengetahui mengapa terjadi pemadaman mereka hanya bisa menyalahkan pihak PLN padahal hal tersebut tidak semata-mata karena kesalahan dari PLN, bisa saja hal tersebut terjadi karena kesalahan penggunaan dari pelanggan atau adanya gangguan alam seperti angin kencang dan adanya pohon yang tumbang. Selain itu yang banyak mendapatkan keluhan adalah adanya gangguan pada meteran prabayar misalnya meteran tidak bisa diisi pulsa atau lampu indikatornya tidak menyala. Hal ini serupa penjelasan Bapak Fatah, bahwa:

“Yang banyak mendapat pengaduan yaitu pemadaman. Selama ini masyarakat tidak mengetahui mengapa terjadi pemadaman, mereka hanya bisa menyalahkan PLN. Padahal hal tersebut tidak semata-mata kesalahan dari kami. Bisa saja hal tersebut terjadi karena kesalahan penggunaan dari pelanggan atau adanya gangguan dari alam seperti adanya pohon yang tumbang. Yang membuat lama pemadaman terkadang karena kami tidak tahu pasti letak pohon yang roboh tersebut jadi secara manual kami harus mencari titik putusnya kabel. Yang juga sering mendapatkan pengaduan mengenai kerusakan meteran Prabayar biasanya kerusakannya karena meteran tidak bisa diisi pulsa atau karena lampu indikatornya tidak hidup.” (Wawancara pada tanggal 12 Februari 2013, di Kantornya)

Hal ini senada dengan penjelasan dari pelanggan PLTD Sub Rayon Giligenting Bapak Khoirul, bahwa:

“Yang membuat kesal, dulu sering terjadi mati lampu sudah listriknya nyala 12 jam mati lampu lagi, pernah sekitar tahun 2008 hampir setiap malam listrik kami mati, misalnya tadi malam listriknya mati nanti malam nyala terus malam berikutnya mati lagi begitu seterusnya kurang lebih hampir dua Minggu kondisi seperti itu.” (Wawancara pada tanggal 25 Mei 2013, di Rumahnya Desa Galis)

Dalam pemadaman listrik dikenal ada dua macam pemadaman listrik.

Yang pertama, pemadaman terencana atau terjadwal di mana terdapat informasi seminggu atau sehari sebelumnya, hal itu dikarenakan pemadaman bergilir, pekerjaan perbaikan, pemeliharaan trafo atau jaringan.

Pada pemadaman terencana ini pihak PLTD kesulitan untuk melakukan sosialisasi karena tidak adanya akses jaringan seperti media elektronik maupun cetak, jadi yang dilakukan PLTD Sub Rayon Giligenting hanya pemberitahuan melalui pengeras masjid atau melalui pesan singkat. Kedua, karena adanya gangguan atau tidak terencana, seperti gangguan alam yang tidak dapat diprediksi dan adanya pohon tumbang atau kabel bersentuhan dengan pohon. Hal ini senada dengan penjelasan Bapak Fatah, bahwa:

“Dalam pemadaman listrik dikenal dengan dua jenis pemadaman yaitu pemadaman terencana dan pemadaman yang tidak terencana. Kalau pemadaman terencana seperti adanya perbaikan atau pemeliharaan mesin sebelumnya pastilah kami memberitahukan kepada pelanggan tetapi kami di sini terkendala mengenai komunikasinya, yang bisa kami lakukan yaitu sosialisasi melalui pengeras masjid atau melalui pesan singkat. Sedangkan pemadaman yang tidak terencana misalnya adanya pohon tumbang atau ada kabel yang bersentuhan dengan pohon itu dapat menyebabkan listrik mati tiba-tiba. Untuk ke depannya kami baru mau menambah proteksi, sehingga bila terjadi mati listrik mendadak tidak semua daerah akan mati.” (Wawancara pada tanggal 12 Februari 2013, di Kantornya)

Strategi untuk mengatasi agar tidak semua daerah dilakukan pemadaman, PLTD Sub Rayon Giligenting telah berencana menambah proteksi listrik (alat untuk memutus aliran listrik pada suatu daerah). Sehingga bila terjadi pemadaman baik karena adanya pemeliharaan ataupun karena faktor alam tidak semua daerah akan mati listriknya.

2. Kepuasan Pelanggan PLTD Sub Rayon Giligenting

Kepuasan pelanggan menjadi sasaran utama bagi setiap instansi yang berorientasi pada pelayanan. Kepuasan pelanggan bisa didapat dari pelayanan maupun produk yang ditawarkan. Dari pengamatan di lapangan, peneliti melakukan wawancara kepada beberapa pelanggan atas kepuasan pelanggan dan ketidakpuasan pelanggan terhadap produk dan layanan PLTD Sub Rayon Giligenting, dalam bidang:

a. Pemenuhan Tenaga Listrik

Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, karena tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang sangat penting dalam mengembangkan

suatu sistem layanan yang tanggap terhadap konsumen. Dalam kaitannya dengan pemenuhan energi listrik Pulau Giligenting peneliti menyajikan data apakah masyarakat telah terpenuhi, cukup terpenuhi, dan tidak terpenuhi akan kebutuhan listriknya.

Dari hasil wawancara menyebutkan sebanyak enam informan (An, As, Abd, Wh, Rzk, Spk) menyatakan bahwa mereka sudah terpenuhi energi listriknya. Sedangkan mereka yang sudah cukup terpenuhi sebanyak empat informan (Op, Et, Wh, Kh). Berdasarkan hasil wawancara mereka yang sudah terpenuhi energi listriknya dikarenakan sudah semua daerah di Pulau Giligenting sudah terjangkau oleh akses listrik dan karena adanya peningkatan pelayanan energi listrik menjadi 24 jam. Hal tersebut sesuai dengan wawancara dengan salah satu pelanggan yaitu bapak Opik, menyatakan bahwa:

“Alhamdulillah sudah dari dulu rumah kami tersambung listrik kira-kira tahun 2003. Ditambah dengan listrik 24 jam ini kebutuhan akan energi listrik kami cukup terpenuhi. Kami tidak lagi menuntut apa-apa dari PLN selain adanya pemadaman dan pelayanan pegawainya.”
(Wawancara pada tanggal 24 Mei 2013, di rumahnya Desa Gedugan)

Dari hasil wawancara dengan beberapa orang di atas dapat diketahui bahwa pemenuhan kebutuhan listrik sudah mencapai hasil yang cukup, karena pelanggan menganggap sudah terpenuhi energi listriknya.

b. Listrik 24 Jam

Harapan warga Pulau Giligenting agar operasional listrik berlangsung normal sehari semalam sudah terwujud, kini mereka menikmati akses listrik

24 jam. Apakah mereka sudah merasa sangat puas, puas, cukup, dan tidak puas dengan listrik 24 jam tersebut.

Dari hasil wawancara menyebutkan bahwa sebanyak empat informan (Op, Kh, Wh, Skr) sudah merasa puas dengan adanya listrik 24 jam ini, karena menurut mereka dengan nyala listrik 24 jam mereka tidak lagi kesulitan dalam melakukan aktivitas sehari-hari terkait dengan penggunaan listrik seperti mengisi Hp, menghidupkan pengeras masjid, menghidupkan sanyo, dan alat-alat elektronik lainnya. Sedangkan tiga informan (An, Abd, As) sangat puas dengan listrik prabayar ini, dan tiga lainnya (Hs, Et, Rzk) sudah cukup puas dengan listrik 24 jam ini.

Sebelum adanya listrik 24 jam pelanggan harus mempersiapkan cadangan listrik pada malam hari pada saat listrik menyala untuk digunakan siang hari seperti mengisi Hp dan mengisi air. Hal ini sesuai pendapat dari Bapak Ansori pelanggan PLTD, bahwa:

“Dengan listrik 24 jam aktivitas bapak menjadi lebih mudah, karena bapak tidak lagi perlu repot-repot mempersiapkan cadangan listrik untuk digunakan siang hari, kalau duluan setiap malam kami harus mengisi Hp atau mengisi penampungan air, sekarang tidak perlu lagi.” (Wawancara pada tanggal 13 Februari 2013, di rumahnya Desa Gedugan)

Dengan listrik 24 jam juga diharapkan berdampak positif terhadap kualitas Sumber daya dan perekonomian masyarakat Giligenting, selain itu diharapkan pelayanan publik mulai tingkat Desa hingga kecamatan, pelayanan kesehatan, dan pendidikan kualitasnya bisa meningkat. Hal ini

sesuai dengan penjelasan Bupati Sumenep A. Busyro Karim, menyatakan bahwa:

“Jadi sekarang sudah tidak ada alasan lagi untuk tidak masuk kantor. Kalau dulu kepala desanya suka berada di daratan dengan alasan untuk mengurus administrasi desa yang harus diselesaikan, sekarang jangan ada lagi alasan seperti itu. Lembaga-lembaga pendidikan yang dulu mengaku kesulitan untuk mengembangkan keterampilan anak didiknya karena alasan listrik, sekarang bukan saatnya lagi untuk mencari-cari alasan. Sekarang listrik sudah 24 jam, kualitas pendidikan di Giligenting mudah-mudahan bisa meningkat.” (Beritajatim.com, diakses pada 27 Mei 2013),

Meskipun demikian, Walikota Sumenep mengingatkan agar masyarakat juga mewaspadai dampak negatif yang muncul seiring pelayanan listrik 24 jam. Ia mendengar tidak semua masyarakat antusias dengan layanan listrik 24 jam ini.

“Mungkin para orang tua, para guru, takut anak-anaknya yang biasanya pagi sampai siang hari pergi ke sekolah atau mengaji, tapi dengan adanya listrik 24 jam ini, khawatirkan bolos ke sekolah karena lebih senang nonton televisi atau main game. Itu yang harus diwaspadai.” (Beritajatim.com, diakses pada 27 Mei 2013)

Dengan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa sebagian besar pelanggan sudah puas dengan adanya pelayanan listrik 24 jam ini. Namun dengan listrik 24 jam ini tentunya ada dampak yang ditimbulkan. Seperti penjelasan di atas bahwa sebelum listrik 24 jam anak-anak yang biasanya bersekolah atau mengaji tetapi setelah adanya listrik 24 jam sekarang mereka bisa seharian menghabiskan waktunya untuk menonton tv atau bermain game. Namun dengan listrik 24 jam tersebut agar bisa dimanfaatkan sebaik baiknya oleh masyarakat.

c. Listrik Prabayar

Strategi yang dilakukan PLTD Sub Rayon Giligenting dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat adalah dengan terus mengembangkan produk-produk layannya, salah satunya yaitu listrik Prabayar. Kurang lebih telah satu tahun produk listrik Prabayar ini diterapkan ke seluruh pelanggan di Pulau Giligenting. Untuk itu peneliti menanyakan kepuasan pelanggan terhadap listrik Prabayar ini, apakah mereka sangat puas, puas, cukup puas, dan tidak puas dengan listrik Prabayar tersebut.

Sebanyak empat informan (Wh, Abd, As, Skr) berpendapat bahwa mereka puas menggunakan listrik Prabayar, dua informan (An, Op) menjawab sangat puas, tiga informan menjawab cukup puas (Kh, Rzk, Et) dan satu informan menjawab tidak puas (Hs). Mereka yang puas berpendapat bahwa dengan listrik Prabayar ini mereka lebih mengetahui keuntungan dan manfaat memakai listrik Prabayar, yaitu mereka lebih bisa mengontrol biaya listrik setiap saat, privasi mereka lebih terjaga, bebas pencatatan meter, dan bebas biaya abonemen/biaya beban. Hal ini sesuai dengan penjelasan Bapak Asmar pelanggan PLTD Sub Rayon Giligenting, bahwa:

“Semenjak berlangganan listrik Prabayar bapak sepertinya lebih hemat walaupun sebenarnya tidak ada bedanya dengan yang dulu, tetapi sekarang bapak bisa mengontrol biaya listrik dan pemakaian setiap saat, sehingga pengeluaran pun bisa diatur setiap bulannya.”
(Wawancara pada tanggal 24 Mei 2013, di rumahnya Desa Galis)

Sedangkan satu informan menjawab tidak puas, karena dengan berlangganan listrik Prabayar ini apabila tokennya lupa diisi ulang maka mereka harus siap jika listrik di rumahnya akan mati. Hal ini sesuai dengan penjelasan dari Ibu Hosaima pelanggan PLTD Sub Rayon Giligenting, bahwa:

“Dengan pergantian ke listrik Prabayar ini saya tidak puas karena apabila tokennya lupa diisi ulang maka listrik di rumah pun akan langsung mati, apa lagi kalau habisnya malam hari, itu yang merepotkan soalnya toko yang menjual tokennya sudah pada tutup.”
(Wawancara pada tanggal 13 Februari 2013, di Rumahnya Desa Gedugan)

Berdasarkan dari hasil wawancara di atas tentang kepuasan pelanggan terhadap produk listrik Prabayar, menyatakan bahwa mereka puas dengan listrik Prabayar ini. Namun PLTD Sub Rayon Giligenting harus tetap memberikan inovasi dan solusi baru untuk dapat memberikan pelayanan di bidang ketenagalistrikan dengan sebaik-baiknya kepada pelanggan sehingga tercipta kepuasan masyarakat akan pelayanan yang telah diberikan.

d. Pegawai

Untuk menjamin kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh PLTD Sub Rayon Giligenting diperlukan juga sikap pegawai yang ramah tamah dan sopan santun dalam memberikan pelayanan. Di sini peneliti menyajikan pendapat informan tentang sikap pegawai pada PLTD Sub Rayon Giligenting tentang keramahan dan kesopanan atau tidak sopan pegawai dalam melayani.

Berdasarkan hasil wawancara dari sepuluh informan yang di mintai keterangannya semua informan (Abd, An, As, Et, Hs, Kh, Op, Rzk, Skr, Wh) berpendapat bahwa sikap pegawai PLTD Sub Rayon Giligenting dalam menjalankan tugasnya sudah berperilaku ramah dan sopan dalam berperilaku dan berbicara dengan pelanggan. Mereka beralasan bahwa pegawai PLTD sudah mengetahui budaya dan mengerti kondisi lingkungan di Giligenting yang menjunjung nilai-nilai budaya. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Ento, bahwa:

“Menurut saya sikap pegawai PLTD sangat ramah dan sopan mas, ketika di rumah ada pengecekan berkala kami menganggap mereka sudah seperti tamu dan kami pun tidak jarang melakukan diskusi di rumah tentang permasalahan listrik.” (Wawancara pada tanggal 25 Mei 2013, di Rumahnya Desa Bringsang)

Lebih lanjut peneliti menanyakan sikap pegawai PLTD Sub Rayon Giligenting sebelum adanya listrik Prabayar.

“Dulu sebelum adanya listrik Prabayar kami melakukan pembayaran langsung di kantor PLTD Giligenting yang letaknya lumayan jauh dari sini. Pelayanannya juga ramah tetapi sayang kondisi gedungnya sangat bising.” (Wawancara pada tanggal 25 Mei 2013, di rumahnya Desa Bringsang)

Dalam hasil wawancara di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa, pegawai PLTD Sub Rayon Giligenting ramah dan sopan. Keramahan dan kesopanan sangat dibutuhkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena tanpa adanya keramahan dan kesopanan di dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan akan memberikan dampak positif dan negatif bagi perusahaan.

Meskipun masyarakat berpendapat pegawai PLTD Giligenting sudah berperilaku ramah dan sopan, hal tersebut jangan sampai mengurangi tingkat keramahan dan kesopanan pada diri pegawai agar selalu terciptanya kenyamanan dan kedekatan antara pegawai dan masyarakat. Oleh karena itu setiap pegawai PLTD Sub Rayon Giligenting dituntut untuk selalu menjaga perilaku mereka, terlebih masyarakat Madura khususnya penduduk Giligenting sangat menjunjung nilai-nilai budaya dan kesopanan. Dengan sikap itulah menjadikan perusahaan baik di mata masyarakat dan apabila ada salah satu pegawai yang tidak berperilaku sopan maka akan menimbulkan penilaian yang buruk. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sikap pegawai PLTD Sub Rayon Giligenting yang telah berperilaku ramah dan sopan tersebut harus terus dipertahankan demi menjaga nama baik PLTD Sub Rayon Giligenting sendiri.

e. **Pelayanan Administrasi**

Masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik tentunya menginginkan sebuah pelayanan yang baik dan praktis dari pihak instansi yang diberikan kepercayaan untuk melaksanakan tugas pelayanan dengan sebaik-baiknya. Sehingga masyarakat tidak kebingungan dalam pengurusan listriknya, misalnya dalam pendaftaran pelanggan baru, dan perubahan daya. Di sini peneliti menghimpun beberapa pendapat dari masyarakat tentang penilaian mereka terhadap prosedur pelayanan yang diberikan oleh PLTD Sub Rayon Giligenting, apakah prosedur yang diberikan sangat mudah, mudah, atau sulit.

Sebanyak lima informan (Kh, Et, Skr, Rzk, Op) berpendapat bahwa dalam pengurusan pelayanannya tergolong mudah dan tiga lainnya (Abd, An, As) berpendapat prosedur pelayanannya sangat mudah. Adapun mereka yang mengatakan mudah karena pegawai senantiasa membantu para pelanggan yang ingin melakukan pembayaran, dan pemasangan listrik baru atau tambah daya. Hal ini sesuai pendapat salah satu pelanggan PLTD Bapak Rozak, menuturkan:

“Pada saat ingin memasang listrik pada awalnya saya tidak tahu prosedurnya seperti apa, tetapi pegawai dari PLTD memberi tahu tentang syarat-syarat apa saja yang diperlukan, tidak terlalu lama sekitar satu jam bekas-bekasnya sudah saya serahkan, dan menunggu tiga hari rumah saya sudah tersambung listrik.” (Wawancara pada tanggal 25 Mei 2013, di rumahnya Desa Aenganyar)

Dengan melakukan wawancara kepada masyarakat peneliti dapat menarik kesimpulan yaitu menurut para pelanggan PLTD Sub Rayon Giligenting sudah melaksanakan tugasnya dengan sebaik mungkin dengan memberikan pelayanan yang mudah kepada para pelanggannya sehingga masyarakatnya merasa nyaman atas pelayanan yang telah diberikan. Karena tujuan dari PLTD Giligenting yaitu memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk menikmati listrik, demi kemajuan di Pulau Giligenting.

f. Menanggapi Pengaduan Pelanggan

PLTD Sub Rayon Giligenting sebagai salah satu instansi pelayanan publik di bidang ketenagalistrikan yang memegang kepercayaan dari masyarakat Pulau Giligenting untuk dapat memberikan pelayanan atas keperluan-keperluan masyarakatnya. Karena kepercayaan yang besar, PLTD

Sub Rayon Giligenting diharapkan mempunyai pegawai yang dapat menindaklanjuti setiap pengaduan oleh pelanggan dan bertanggung jawab atas tugasnya masing-masing yang telah diberikan. Adapun tindak lanjut dari pegawai dapat dilihat dari bagaimana pegawai dalam menanggapi keluhan-keluhan pelanggan apakah ditindak lanjuti, ditanggapi, atau diabaikan.

Dari wawancara kepada enam informan tentang tindak lanjut pegawai dalam menanggapi pengaduan pelanggan, sebanyak dua informan menyatakan hanya di tanggapi (Hs, Kh) dan empat informan (Ok, Op, An, Et) berpendapat bahwa PLTD Sub Rayon Giligenting selalu menindaklanjuti setiap keluhan yang ada baik mengenai listrik yang padam, kerusakan jaringan listrik dan sebagainya. Di samping itu apabila mereka bertanya mengenai permasalahan listriknya, maka pihak PLTD akan memberikan solusi kepada pelanggan dan yang pasti tidak mempersulit para pelanggan. Hal tersebut sesuai dengan tanggapan Bapak Ento, bahwa:

“Selain dalam pemasangan listrik kami dipermudah, dalam menanggapi permasalahan listrik di rumah, pegawai PLTD juga memberikan solusi yang baik tentang permasalahan listrik yang dapat dimengerti oleh kami.” (Wawancara pada tanggal 25 Mei 2013, di rumahnya Desa Bringsang)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa apabila ada permasalahan dengan jaringan listrik, laporan pelanggan sudah di tindak lanjuti oleh PLTD Sub Rayon Giligentng sehingga setiap permasalahan tentang listrik segera dapat diatasi dengan cepat.

3. Kendala-Kendala yang dihadapi PLTD Sub Rayon Giligenting dalam Pemenuhan Tenaga Listrik dan Pelayanan Kepada Masyarakat di Pulau Giligenting, Meliputi:

a. Faktor Internal

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan PLTD Sub Rayon Giligenting memang tidak lepas dari beberapa kendala. Salah satunya kendala internal, yaitu kendala yang berasal dari dalam perusahaan sendiri. Beberapa kendala internal yang dihadapi, antara lain:

1) Keterbatasan Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan aset yang penting bagi perusahaan guna memperlancar upaya peningkatan pelayanan kepada pelanggan, maka sumber daya manusia dalam satu perusahaan harus diperhatikan, baik dari segi kualitas maupun jumlahnya. Hal ini seperti dijelaskan oleh Saiful salah seorang pegawai PLTD Sub Rayon Giligenting, menjelaskan:

“Di PLTD Giligenting jumlah pegawai sangat kurang, bayangkan saja untuk melayani satu pulau ini total pegawai hanya sebanyak tujuh orang. Bila dibandingkan dengan jumlah pelanggan maka jumlah yang ada tersebut sangat kurang. Akibatnya kami di sini harus memiliki kemampuan multi yang menguasai semua bidang, kadang sebagai pelayanan administrasi dan apabila sewaktu-waktu ada kerusakan mesin atau ada gangguan kabel kami juga harus bisa memperbaikinya.” (Wawancara pada tanggal 21 Mei 2013, di Kantornya)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut bisa dilihat bahwa, pegawai yang dimiliki PLTD Sub Rayon Giligenting sangat kurang jumlahnya. Untuk melayani jumlah penduduk sebanyak 12.000 PLTD Sub Rayon

Giligenting hanya memiliki pegawai sebanyak tujuh orang. Hal tersebut membuat pegawai PLTD harus mampu mengerjakan semua pekerjaan.

2) Keterbatasan Anggaran

Selanjutnya yang menjadi kendala internal adalah keterbatasan anggaran. PT. PLN merupakan salah satu perusahaan milik Negara, dalam memberikan pelayanannya tidak semata-mata mencari keuntungan dan bisa dibilang perusahaan ini selalu merugi. Hal tersebut sama seperti yang dihadapi oleh PLTD Sub Rayon Giligenting, terlebih untuk menjalankan mesin pembangkit listriknya menggunakan BBM. Untuk itu anggaran yang dibutuhkan pun sangat besar, sedangkan pendapatan dari pelanggan setempat masih sangat kecil. Hal tersebut dijelaskan oleh Bapak Fatah selaku kepala PLTD Sub Rayon Giligenting, bahwa:

“Kalau mengenai keuntungan jangan ditanya mas, PLN dalam memberikan pelayanannya mana pernah untung. Terlebih PLTD Sub Rayon Giligenting yang dalam membangkitkan mesinnya masih menggunakan BBM, selain itu juga pendapatan dari masyarakat pulau ini masih sangat kecil sedangkan biaya operasional di daerah kepulauan sangat besar. Tetapi walau begitu kami tetap akan memberikan pelayanan terbaik kami kepada pelanggan.” (Wawancara pada tanggal 12 Februari 2013, di Kantornya)

Dengan keterbatasan anggaran PLTD Sub Rayon Giligenting kesulitan untuk menjalankan strategi peningkatan pelayanan kepada pelanggan karena setiap strategi pembangunan kualitas pelayanan akan membutuhkan anggaran yang tidak sedikit. Misalnya saja karena ketiadaan anggaran terpaksa gedung dibiarkan rusak.

3) Fasilitas Sarana dan Prasarana

Yang juga menjadi faktor penghambat peningkatan pelayanan kepada pelanggan di Pulau Giligenting yaitu keadaan sarana dan prasarana yang tidak mendukung. Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana.

Dalam hal sarana seperti tidak adanya kendaraan operasional, hal ini sangat diperlukan oleh PLTD Sub Rayon Giligenting karena mereka kesulitan untuk membawa perlengkapan perbaikan apabila terjadi kerusakan di daerah pelosok yang tidak bisa dilalui oleh mobil. Selain itu, tidak adanya fasilitas pendukung lainnya. Hal ini sesuai dengan penjelasan Bapak Fatah selaku kepala PLTD Sub Rayon Giligenting, bahwa:

“Kondisi sarana di sini masih kurang lengkap, seperti halnya kendaraan operasional, selama ini untuk mengangkut peralatan kami menggunakan mobil sewaan, nah kendalanya jalan-jalan di Pulau Giligenting ini tidak semuanya bisa dilalui mobil, hal itu yang kemudian menghambat kami untuk menjangkau daerah pedalaman. Di sini yang kami butuhkan hanyalah motor roda tiga yang bisa mengangkut peralatan-peralatan tersebut selain itu juga bisa menjangkau jalan-jalan sempit. Sebenarnya kami sudah mengajukan proposal ke PT. PLN UPJ Sumenep tetapi sampai saat ini masih belum ada respons. Sedangkan untuk perlengkapan lain seperti halnya komputer hanya tersedia satu. Dan untuk keperluan lain seperti halnya alat tulis kami membelinya sendiri dengan uang kas.” (Wawancara pada tanggal 12 Februari 2013, di Kantornya)

Selain keadaan sarana, keadaan prasarana yaitu kantor PLTD Giligenting kurang memadai, misalnya keadaan gedung yang sangat kecil,

kantor dan mesin pembangkit menyatu dalam satu gedung, letak kantor PLTD yang kurang strategis karena letaknya harus masuk ke jalan kecil, dan letaknya yang dekat dengan pemukiman warga. Hal ini senada dengan pendapat Bapak Fatah, bahwa:

“Keadaan sarana dan prasarana kami saat ini bisa dibilang sangat tua, seperti halnya gedung yang kami tempati sekarang keadaannya sangat kecil, letak kantor dan mesin-mesin yang menyatu dalam satu gedung, selain itu letaknya yang dekat dengan pemukiman penduduk yang terkadang membuat kami merasa sungkan karena suara bising yang dikeluarkan. Dulu tanah yang kita tempati sekarang merupakan tanah hibah yang diberikan oleh Lurah Aenganyar. Untuk ke depannya kami berencana untuk pindah tempat, saya sudah menemukan tempat yang strategis letaknya dekat dengan laut dan posisinya tidak jauh dari pelabuhan dan jauh dari pemukiman, sekarang tinggal menunggu persetujuan dari PLN pusat saja.” (Wawancara pada tanggal 12 Februari 2013, di Kantornya)

Tempat kerja yang nyaman tentunya sangat mendukung peningkatan kinerja pegawai. Namun selain itu, kondisi masyarakat sekitar juga harus diperhatikan, walaupun listrik sangat bermanfaat jangan sampai mengorbankan kondisi lingkungan sekitar karena terganggu oleh suara bising ataupun limbah yang dikeluarkan.

b. Faktor Eksternal

Selain kendala dari faktor internal, ada juga kendala dari faktor eksternal yang dialami oleh PLTD Sub Rayon Giligenting dalam meningkatkan kualitas pelayanannya kepada pelanggan. Kendala eksternal tersebut berasal dari luar PLTD. Kendala eksternal tersebut antara lain, seperti:

a) Kondisi Alam/Lingkungan

Strategi PLTD Sub Rayon Giligenting untuk meningkatkan kualitas pelayanan di bidang teknis juga sedikit terhambat oleh keadaan geografis atau keadaan alam. Oleh karena itu kondisi alam/ lingkungan menjadi faktor penghambat. Terlebih di daerah kepulauan seperti Pulau Giligenting, karena aksesnya yang sulit yang hanya bisa dilalui melalui jalur laut. Kondisi alam di Pulau Giligenting sebagian besar masih berupa hutan dan kawasan perkebunan, hal ini yang terkadang menyulitkan melakukan penyambungan listrik ke rumah-rumah dan merepotkan pihak PLTD yang harus membersihkan ranting-ranting pohon agar tidak terkena kabel listrik. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Fatah, bahwa:

“Kondisi alam memang terkadang menjadi penghambat bagi kami dalam perluasan jaringan, terutama di Pulau Giligenting ini karena sebagian besar wilayahnya masih berupa hutan-hutan dan perkebunan, hal yang terkadang menyulitkan kami untuk menjangkau daerah pelosok. Dan dengan kondisi ini tentunya sangat merepotkan kami karena harus selalu mengontrol dan menebangi pohon-pohon yang sudah mengenai kabel. Selain itu kendala yang sering kami hadapi yaitu sering terjadi angin kencang. Untuk mencegah kerusakan pada mesin terkadang kami harus mematikan jaringan listrik, hal ini dikarenakan apabila ada pohon yang tumbang dan ada kabel yang tersentuh oleh pohon hal tersebut akan mempengaruhi mesin.”
(Wawancara pada tanggal 12 Februari 2013, di Kantornya)

Selain itu karena letaknya di kelilingi oleh laut tak jarang terjadi angin kencang. Hal ini juga yang menyebabkan padamnya listrik disebabkan oleh pohon-pohon yang roboh atau sengaja jaringan listrik dipadamkan, hal tersebut untuk mencegah kerusakan mesin apabila tiba-tiba listriknya padam.

b) Kasus Pencurian Listrik

Salah satu kendala besar lainnya adalah kasus pencurian listrik di masyarakat. Hal tersebut dikarenakan lokasi Giligenting yang terletak di kepulauan, sehingga terkendala kesulitan akses. Bentuk pencurian listrik bermacam-macam. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Bambang sebagai Sekertaris Umum PT. PLN (Persero) APJ Madura.

“Di Madura ini untuk kasus pencurian listrik masih sangat banyak, khususnya di daerah kepulauan. Hal tersebut terjadi karena kami (PT. PLN) di bisa langsung mengontrol keadaan di sana, hal itu juga yang menyebabkan untuk sebagian kepulauan di Madura kami alihkan ke listrik Prabayar.” (Wawancara pada tanggal 27 November 2012, di Ruang Kerjanya APJ Madura)

Hal tersebut tentu saja merugikan PLTD Sub Rayon Giligenting dan juga masyarakat. Karena mesin yang mengalami kelebihan daya sehingga akan menyebabkan terganggunya pelayanan listrik yang mengalir ke pelanggan. Hal tersebut senada dengan penjelasan Bapak Fatah, bahwa:

“Akibat dari susut sangat besar yaitu menambah beban aliran listrik yang telah disediakan oleh PLN. Misalnya dulu sebelum tahun 2011 kapasitas mesin yang kita miliki masih 600 kW, tetapi pemakaian energi listrik bisa sampai 550 kW, padahal pemakaian resmi penduduk Giligenting hanya sebesar 400 kW. Tentunya hal itu akan mengakibatkan mesin yang kami miliki harus menerima beban yang berlebih, maka tidak heran listrik bisa mati mendadak dan terjadi tegangan yang naik turun, kalau seperti ini yang rugi juga kan pelanggan.” (Wawancara pada tanggal 12 Februari 2013, di Kantornya)

Selain itu terjadinya pencurian listrik di tengah-tengah masyarakat disebabkan oleh berbagai hal, di antaranya karena keterbatasan informasi yang di terima pelanggan mengenai akibat dan bahaya yang ditimbulkan dari adanya tindakan pencurian listrik.

C. Analisis Data

1. Strategi PLTD Sub Rayon Giligenting dalam Pemenuhan Tenaga Listrik dan Pelayanan Kepada Masyarakat di Pulau Giligenting

Strategi adalah seni dalam menggunakan kecakapan dan sumber daya organisasi untuk mencapai sasarannya melalui hubungan yang efektif dengan lingkungan dalam kondisi yang paling menguntungkan (McNichols dalam J. Salusu, 1996:101). Untuk itu diperlukan kerangka dalam manajemen perusahaan sehubungan dengan proses peningkatan kualitas pelayanan tersebut (Fandy, 2005:68).

Selanjutnya dalam rangka meningkatkan pelayanan yang adil dan merata, PT. PLN (Persero) telah melayani listrik sampai ke pelosok dan daerah kepulauan. Salah satu pulau yang telah menikmati listrik di Provinsi Jawa Timur adalah Pulau Giligenting yang terletak di Kabupaten Sumenep. Sejak Tahun 1988 warga Pulau Giligenting mendapatkan pelayanan listrik dari PLTD Sub Rayon Giligenting. Sampai saat ini PLTD Sub Rayon Giligenting terus berusaha keras merumuskan strategi dalam memberikan pelayan di Pulau Giligenting, antara lain:

a. Bidang Pemenuhan Tenaga Listrik

1) Mengembangkan Jaringan Distribusi

Pemenuhan energi listrik diarahkan untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan energi listrik baik yang sudah terlayani atau yang belum terlayani, mempertahankan tingkat keandalan yang diinginkan secara efisien dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Sehingga apabila kebutuhan akan

energi listrik terpenuhi hal itu akan berpengaruh pada kepuasan konsumen. Seperti yang diungkapkan oleh Oliver dalam Barnes (2003: 64) kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan.

Untuk itu strategi PT. PLTD Sub Rayon Giligenting dalam pemenuhan tenaga listrik yang pertama adalah mengembangkan jaringan distribusi. Walaupun sebagian masyarakat sudah menikmati listrik tetapi tidak bisa dipungkiri bahwa masih ada daerah-daerah yang belum teraliri listrik. Oleh karena itu rencana pengembangan jaringan distribusi harus sesuai dengan arah perkembangan daerah dan paling utama adalah melayani kebutuhan masyarakat yang belum terpenuhi dan terjangkau.

Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Pulau Giligenting akan listrik, PLTD Sub Rayon Giligenting memerlukan dana yang tidak sedikit, baik secara teknis dan operasional. Dana yang diperoleh dari pelanggan belum dapat menutupi biaya operasional, sehingga sering kali PLTD mengalami defisit. Walau demikian PLTD Sub Rayon Giligenting tetap memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat dengan mencari strategi yang lain untuk mengoptimalkan pelayanan. Terbukti pada tahun 2012 sudah semua daerah di Pulau Giligenting terjangkau oleh jaringan listrik, sehingga tidak lagi menyulitkan pelanggan baru yang ingin menikmati akses listrik. Namun demikian belum semua masyarakat menjadi pelanggan PLTD Sub Rayon Giligenting, karena mereka lebih memilih untuk menyambungkan listriknya ke rumah saudara mereka. Hal ini juga disebabkan karena belum semua masyarakat memanfaatkan energi listrik ini

untuk usaha, sehingga diperlukan campur tangan PLTD Sub Rayon Giligenting yang bekerja sama dengan pemerintah daerah untuk menyosialisasikan manfaat-manfaat dengan adanya listrik ini.

2) Menekan Tingkat Penyusutan Energi Listrik

Salah satu strategi yang dilakukan oleh PLTD Sub Rayon Giligenting dalam pemenuhan tenaga listrik adalah dengan menekan tingkat penyusutan teknik dan nonteknik. Susut teknik merupakan susut yang disebabkan karena sifat-sifat alami material, dan susut listrik ini pasti terjadi selama perjalanan energi listrik dari pembangkit listrik kepada pelanggan sebagian listrik berubah menjadi panas atau susut karena terserap oleh benda-benda lain. Sedangkan susut nonteknik adalah susut yang diakibatkan oleh pencurian PJU dan sambungan liar atau kesalahan administrasi (kesalahan baca meter), memasang peralatan tambahan untuk mempengaruhi pengukuran, melakukan manipulasi pengaturan dan memasang lampu penerangan jalan secara tidak sah.

Menekan tingkat penyusutan energi listrik ini memang bukanlah hal yang mudah, padahal penyusutan tersebut mengakibatkan kerugian sangat besar bagi PLTD Sub Rayon Giligenting. Karena dengan penyimpangan yang dilakukan segelintir masyarakat akan mengakibatkan kerugian bagi semua pelanggan. Tingkat pemakaian listrik Pulau Giligenting hanya sebesar 400 kW, tetapi realisasinya bisa sampai 550 kW, artinya PLTD mengalami penyusutan 150 kW. Akibatnya beban mesin bertambah sehingga dapat menyebabkan kerusakan mesin.

Untuk itu perlu diketahui bahwa dengan maraknya penyambungan ilegal tersebut tentunya membebani biaya operasi PLTD Giligenting, yaitu untuk mengganti peralatan dan mesin-mesin yang rusak akibat pembebanan yang tidak terkendali dan tidak sesuai dengan beban mesin. Jika beban listrik tersebut melebihi kapasitas mesin karena adanya tambahan beban yang tidak resmi, maka dampaknya jaringan listrik ke rumah-rumah akan mati dan akan terjadi naik turunnya tegangan. Hal ini tentunya akan sangat mengganggu kenyamanan para pelanggan PLTD Sub Rayon Giligenting.

Untuk mengurangi kerugian telah melakukan strategi antara lain untuk susut nonteknik adalah melakukan pemeriksaan dan penertiban tenaga listrik (P2TL), pemberian sanksi bagi yang terbukti melakukan pencurian listrik, dan untuk susut teknik adalah dengan menambah daya, perbaikan konfigurasi jaringan, validasi kWh meter, dan untuk susut yang disebabkan karena tersedot ke pohon PLTD Sub Rayon Giligenting rutin melakukan penebangan. Sedangkan untuk menghemat pemakaian BBM PLTD Sub Rayon secara rutin melakukan perawatan terhadap mesin-mesin dan pergantian ke mesin baru yang lebih hemat BBM.

Dengan hal tersebut, diharapkan juga masyarakat dapat menjalin kerja sama yang baik dengan PLTD Sub Rayon Giligenting untuk menekan tingkat penyusutan teknik dan nonteknik serta selalu menjaga jaringan listrik di wilayahnya dari kerusakan dan tindakan ilegal, karena listrik di Pulau Giligenting tersebut milik bersama dan untuk kepentingan bersama.

3) Pelayanan Listrik 24 Jam

Saat ini PLTD Sub Rayon Giligenting telah berupaya dalam meningkatkan pelayanannya kepada Masyarakat, termasuk dengan meningkatkan jam operasional yang selama ini masih belum dapat menikmati layanan listrik 24 jam. Tidak hanya di kota-kota besar saja yang pelayanan listriknya 24 jam, masyarakat yang tinggal di Desa juga berhak mendapatkan hak yang sama dalam menikmati listrik.

Pada awalnya PLN berencana pasokan listrik di Pulau Giligenting akan disambung melalui kabel laut (*existing*). Tetapi dalam proses kabel bawah laut membutuhkan waktu yang lama, dana yang besar dan perlu kaji lebih matang untuk mengantisipasi adanya risiko yang terjadi. Untuk itu PLTD Sub Rayon Giligenting mencari strategi lain yang memungkinkan diterapkan untuk saat ini, untuk mengurangi kerugian-kerugian yang lebih besar apabila listrik 24 jam tersebut diterapkan. Maka tahun 2012 tercetuslah gagasan listrik menyala 24 jam dengan strategi kWh meter pelanggan diganti kWh prabayar agar mengurangi tunggakan PLN.

Berbagai strategi telah ditempuh oleh PLTD Sub Rayon Giligenting dalam pemenuhan listrik 24 jam ini, mengingat biaya operasional PLTD Sub Rayon Giligenting yang cukup tinggi. Apabila strategi yang digunakan tidak tepat tentunya akan sangat merugikan perusahaan. Selanjutnya diharapkan dengan pelayanan listrik 24 jam tersebut dapat membantu aktivitas dan meningkatkan roda perekonomian masyarakat Giligenting.

4) Listrik Prabayar

Salah satu cara yang harus dilakukan PT. PLN dalam peningkatan kualitas pelayanan adalah dengan terus mengembangkan produk baru. Hal tersebut juga dilakukan oleh PLTD Sub Rayon Giligenting dengan harapan dapat terus memberi kemudahan kepada pelanggan dalam menikmati energi listrik dan mengakses pelayanan.

Fandy Tjiptono (2006:147) menyebutkan tujuan perusahaan adalah menghasilkan produk di mana produk tersebut mempunyai nilai lebih bagi pelanggan. Kebutuhan dan keinginan pelanggan akan menimbulkan keinginan dari perusahaan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan tersebut, dengan cara membuat produk-produk yang mempunyai nilai lebih sehingga tercipta kepuasan pelanggan.

Salah satu produk yang telah diterapkan di Pulau Giligenting adalah listrik Prabayar. Berawal karena adanya tuntutan dari masyarakat Pulau Giligenting yang menginginkan listriknya menyala 24 jam. Untuk menanggapi tuntutan dari masyarakat tersebut, maka PLTD Sub Rayon Giligenting memberikan syarat kepada semua pelanggan Pulau Giligenting untuk beralih ke listrik Prabayar. Hal tersebut juga merupakan strategi PT. PLN (Persero) dalam mengurangi jumlah tunggakan.

Sejak tahun 2012 sudah 100% pelanggan di pulau ini beralih ke sistem layanan Prabayar. Walaupun pada awalnya PLTD Sub Rayon Giligenting banyak menemui kendala dalam penerapan listrik Prabayar ini. Karena

masyarakat menganggap lebih nyaman dengan listrik pasca bayar dan menganggap bahwa listrik Prabayar tersebut lebih mahal. Namun PLTD Sub Rayon Giligenting tidak lantas menyerah dengan terus melakukan pendekatan kepada masyarakat dengan melakukan sosialisasi-sosialisasi dan memberikan contoh penerapannya di desa lain terlebih dahulu.

Strategi-strategi yang dilakukan PLTD tersebut dilakukan demi kebaikan masyarakat khususnya pelanggan dalam menikmati pelayanan listrik. Dengan adanya listrik Prabayar tersebut diharapkan dapat memberikan kemudahan kepada pelanggan umumnya dan juga memberikan keuntungan terhadap pihak PLTD Sub Rayon Giligenting khususnya.

b. Bidang Pelayanan Listrik

Seperti yang telah diketahui bahwa PT. PLN (Persero) merupakan salah satu BUMN yang berperan sangat vital dalam melaksanakan pembangunan negara, oleh sebab itu harus diikuti oleh ketersediaan SDM yang berkualitas dan kelancaran dalam proses administrasinya. Strategi pada bidang pelayanan listrik yang dilakukan oleh PLTD Sub Rayon Giligenting diawali dari bidang kepegawaian karena dari pegawai tersebut akan memberikan pelayanan yang berkualitas. Selanjutnya yang dilakukan adalah bidang pelayanan administrasi, dengan berusaha memberikan pelayanan administratif yang efisien dan yang terakhir adalah menanggapi pengaduan pelanggan apabila hal tersebut telah dipenuhi diharapkan akan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini sesuai pendapat Fandy Tjiptono (2003:125) bahwa:

“Kepuasan pegawai akan mendorong tumbuhnya loyalitas pegawai pada organisasi. Selanjutnya, loyalitas pegawai akan mengarah pada peningkatan produktivitas. Produktivitas pegawai mendorong penciptaan nilai pelayanan eksternal yang kemudian menentukan kepuasan pelanggan eksternal. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor penentu loyalitas pelanggan. Faktor lainnya adalah rintangan pengalihan (*switching barrier*) pemasok dan keluhan (*voice*). (gambar 3).”

1) Kepegawaian

Peningkatan kualitas pelayanan oleh PLTD Sub Rayon Giligenting selanjutnya dimulai dari bidang kepegawaian di mana pegawai merupakan unsur terpenting dari satu proses pelayanan. Berdasarkan Keputusan Menteri Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu yang menjadi standar dalam pelayanan publik adalah kompetensi petugas pemberi pelayanan. Oleh karena itu, kompetensi petugas pemberi layanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Menurut data yang ada, jumlah pegawai yang dimiliki oleh PLTD Giligenting berjumlah delapan pegawai yang terdiri dari kepala, bidang operator dan teknik sebanyak enam orang dan satu orang sebagai *cleaning service*. Tentunya dengan jumlah pegawai yang dimiliki tersebut menjadi penghambat pelayanan yang diberikan. Namun dengan berbagai strategi perusahaan harus terus berupaya bekerja semaksimal mungkin memberikan pelayanan kepada pelanggan. Untuk dapat mewujudkan hal tersebut PLTD Sub Rayon Giligenting 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 ditempuh PLTD Sub Rayon Giligenting untuk mewujudkan kompetensi pegawainya adalah dengan cara:

a) Meningkatkan Kualitas Pegawai

Salah satu tolak ukur pelayanan menurut Zeithaml dalam Yasintha Soelasih (2003:50), adalah kompetensi, tuntutan dimilikinya pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberi pelayanan sehingga memperlancar proses pelayanan. Peningkatan kualitas pegawai sangat diperlukan oleh PLTD Sub Rayon Giligenting, mengingat kemampuan yang dimiliki setiap pegawai berbeda dan berdasarkan tingkat pendidikan yang mereka tempuh juga masih tergolong rendah. Apabila tidak diimbangi dengan kualitas sumber daya yang memadai, maka usaha untuk mencapai suatu pelayanan yang baik akan sulit terwujud.

Ditinjau dari tingkat pendidikan pegawai yang ada di PLTD Sub Rayon Giligenting, jumlah pegawai dengan tingkat pendidikan SMA/SMK adalah paling besar yaitu sebanyak tujuh orang, sedangkan pendidikan tertinggi yang ditempuh adalah tingkat pendidikan Diploma sebanyak satu orang (tabel 1).

Melihat kondisi tersebut, pegawai yang ada belum cukup memadai untuk mengelola perusahaan yang bergerak di bidang jasa

kelistrikan. Hal tersebut secara tidak langsung akan mempengaruhi PLTD Sub Rayon Giligenting dalam hal memberikan pelayanan yang sesuai, kecepatan dalam pelayanan, serta dalam menyelesaikan suatu tugas maupun mengatasi adanya permasalahan yang timbul dalam perusahaan.

Menurut Egar Huse dan James Bowditch yang menggolongkan perspektif atas tiga golongan, salah satunya perspektif tiga pada komponen aliran pengembangan organisasi, sekitar tahun 1946 mengembangkan suatu program yang dikenal dengan latihan kepekaan (*sensitive training*) atau kelompok-T (T-Group). Mulailah dilakukan penataran-penataran satu hari penuh, kemudian berkembang latihan dua Minggu, dan bahkan lebih lama lagi. Dalam setiap penataran model kepekaan ini, para peserta diusahakan agar lebih sadar dan mengetahui kelebihan-kelebihan atau kelemahan-kelemahannya. Dari sinilah dikembangkan usaha pengembangan organisasi (Thoha, 2003:183).

Hal tersebut sesuai dengan strategi yang dilakukan PLTD Sub Rayon Giligenting dalam mengatasi permasalahan SDM. Adapun strategi yang dilakukan adalah melalui pendidikan dan latihan (Diklat). Melalui Diklat, kualitas pegawai dapat ditingkatkan, baik itu tentang pengetahuan, kecakapan, keahlian, maupun mental dan Diklat tersebut diperuntukkan bagi semua pegawai. Yang difokuskan pada peningkatan kompetensi pegawai di bidang teknologi, pemasaran,

manajemen ketenagalistrikan, dan informasi bisnis yang sesuai dengan visi PT. PLN (Persero).

Kegiatan pendidikan dan pelatihan menjadi kegiatan rutin yang wajib diikuti oleh setiap pegawai PLTD Sub Rayon Giligenting. Pelaksanaannya dengan mengirimkan perwakilan untuk mengikuti Diklat yang diselenggarakan oleh PT. PLN (Persero) maupun instansi di luar PLN yang berkaitan dengan bidang kerja PLTD Sub Rayon Giligenting. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan Sumber daya manusia yang berkualitas, sehingga pada akhirnya berguna untuk menambah dan meningkatkan pengabdian, kemampuan dan keterampilan pelayanan secara teknik maupun nonteknik kepada pelanggan. Hal tersebut sesuai prinsip teknikalitas (Islamy, 2009:4), bahwa setiap jenis pelayanan proses pelayanannya harus ditangani oleh aparat yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan dan kemantapan sistem, prosedur dan instrumen pelayanan.

Selain itu, untuk mengatasi adanya kesenjangan dalam tingkat pendidikan pegawai tersebut, PLTD Sub Rayon Giligenting memberikan kesempatan kepada para pegawai yang ingin melanjutkan pendidikannya ke jenjang yang lebih tinggi selama itu tidak mengganggu pekerjaannya. Hal tersebut dilakukan juga sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Usaha yang dilakukan PLTD tersebut memang harus seimbang. Tingkat pendidikan memang tidak menjamin seseorang mempunyai keterampilan yang lebih. Sehingga dengan diadakan Diklat diharapkan kemampuan pegawai meningkat. Kebebasan yang diberikan oleh PLTD Sub Rayon Giligenting kepada pegawai yang ingin melanjutkan pendidikannya juga merupakan usaha untuk meningkatkan kualitas pegawai karena melalui tingkat pendidikan juga mempengaruhi pengetahuan dan cara berpikir seseorang dalam mengambil keputusan terhadap suatu masalah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengetahuan dan keterampilan haruslah seimbang agar dapat melakukan pekerjaannya dengan baik.

b) Peningkatan kesejahteraan pegawai

Selain meningkatkan kualitas pegawai, strategi yang dilakukan oleh PLTD Sub Rayon Giligenting adalah peningkatan kesejahteraan pegawai. Pegawai juga patut disejahterakan karena bagaimanapun pegawai itu juga manusia yang berkeinginan agar kehidupannya juga layak. Dalam artian bahwa pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai selayaknya mendapatkan jaminan sesuai dengan kebutuhan hidup.

Peningkatan kesejahteraan pegawai di sini menjadi sangat penting mengingat letak dari PLTD berada di kepulauan dan rata-rata pegawai PLTD Sub Rayon Giligenting bukanlah penduduk asli. Sehingga hal ini ditujukan untuk menciptakan kondisi kerja yang dapat membuat pegawai merasa tenang dan betah dalam bekerja.

Kesejahteraan pegawai merupakan suatu alat untuk dapat meningkatkan motivasi dalam bekerja agar lebih produktif dan menimbulkan loyalitas pegawai terhadap perusahaan.

PLTD Sub Rayon Giligenting dalam usahanya meningkatkan kesejahteraan pegawai juga memberikan berbagai macam fasilitas kepada para pegawainya yaitu gaji tetap, dan tunjangan-tunjangan khususnya tunjangan kesehatan sebagai strategi untuk meningkatkan kesejahteraan pegawai. Gaji merupakan salah satu upaya yang mendasar untuk mendorong pegawai dalam organisasi agar bekerja sebaik-baiknya. Alasan pemberian gaji sangat logis karena, sesuai dengan pendapat klasik Abraham Maslow (1943), gaji adalah sarana pokok dalam peradaban modern untuk memenuhi kebutuhan fisik manusia beserta kebutuhan sampingan lainnya.

Berdasarkan hasil penelitian di PLTD Sub Rayon Giligenting penerapan pemeliharaan kesejahteraan pegawai sudah sesuai dengan jaminan yang diberikan oleh perusahaan dan seimbang terhadap kinerja yang diberikan oleh pegawai. Dengan terpenuhinya kesejahteraan pegawai maka akan tercipta semangat kerja tinggi, dedikasi, dan sikap loyal pegawai terhadap perusahaan. Selain itu dengan adanya pemberian kesejahteraan pegawai, diharapkan pegawai dapat mengerahkan tenaga dan pikirannya secara optimal bagi perusahaan dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggan.

c) Bekerja Tanpa Korupsi

Bekerja tanpa korupsi merupakan salah satu komitmen dari PLTD Sub Rayon Giligenting, di sini berarti pelayanan yang diberikan kepada pelanggan selalu senantiasa bekerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku tanpa adanya kecurangan dari segi keuangan atau biaya, waktu dan lain-lain.

Adapun strategi yang dilakukan oleh PLTD Sub Rayon Giligenting adalah menekankan pada setiap pegawai selama tidak ada pergantian alat, pegawai dilarang keras untuk menerima terlebih meminta uang kepada pelanggan. Untuk mendukung itu PLTD Sub Rayon Giligenting selalu menyosialisasikan komitmen tersebut kepada masyarakat, di mana dalam memberikan pelayanannya PLTD Sub Rayon Giligenting tidak mengharapkan imbalan apapun dari masyarakat, semata-mata semua itu untuk pelayanan yang lebih baik untuk kemajuan wilayah Giligenting.

Di samping usaha tersebut, PLTD Sub Rayon Giligenting juga menerapkan adanya sanksi bagi pegawai yang melanggar aturan, beratnya sanksi tergantung pada jenis pelanggaran yang dilakukan, seperti yang tertulis dalam perjanjian kerja yang telah disepakati oleh kedua belah pihak. Hal tersebut adalah semata-mata menjaga nama baik dan menanamkan kepercayaan masyarakat terhadap PLTD Sub Rayon Giligenting.

2) Pelayanan Administrasi

Dalam konteks pelayanan publik dapat dipahami bahwa keberhasilan proses pelayanan publik sangat tergantung pada dua pihak yaitu pelayanan dan yang dilayani. Dengan demikian untuk melihat kualitas pelayanan publik perlu dikaji dua aspek yaitu proses internal organisasi dan aspek eksternal organisasi (yang dirasakan masyarakat). Sehingga, strategi peningkatan kualitas pelayanan dalam pelayanan administratif pada PLTD Sub Rayon Giligenting mutlak diperlukan, di antaranya:

a) Sistem Pembayaran Rekening

Sesuai dengan asas-asas pelayanan publik dalam KEMENPAN No. 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terdapat salah satu asas yaitu transparansi, bersifat terbuka dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Sedangkan Islamy (2009:4) menyebutkan salah satu prinsip pelayanan publik adalah aksesibilitas, di mana setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau secara mudah oleh setiap pengguna pelayanan (misal: masalah tempat, jarak dan prosedur pelayanan).

Berbeda dengan saat ini kondisi sebelum adanya listrik Prabayar pelanggan melakukan pembayaran rekening listrik di loket yang disediakan PLTD yang letaknya jauh dari desa-desa lain, selain itu

kondisi gedung yang kurang mendukung karena kantor, pelayanan administrasi, serta mesin pembangkit menyatu dalam satu gedung sehingga mengganggu kenyamanan pelanggan. Bila sebelumnya sebagian masyarakat menganggap prosedur pelayanan pembayaran rekening listrik tidak efektif, berbelit dan banyak membuang waktu maka saat ini dengan adanya listrik Prabayar pelanggan dapat mengatur lebih mandiri penggunaan listriknya, dan lebih memudahkan pelanggan untuk mengisi ulang listriknya.

Saat ini dengan sistem Prabayar pelanggan mendapatkan kemudahan dalam pembayaran rekening, pelanggan tidak lagi bertemu secara langsung dengan petugas pembayaran melalui loket tetapi kini pelanggan dapat membeli token listrik di toko-toko terdekat. Selain itu ialah memudahkan pelanggan untuk mengatur pemakaiannya listriknya, tentu dengan itu diharapkan pelanggan dapat menghemat listriknya. Selain kemudahan tersebut pelanggan yang berada di luar kota pun bisa dengan mudah mengisi token dengan mengirimkan kode dua puluh digit yang akan dimasukkan ke meteran.

Namun, ada beberapa pelanggan yang kecewa terhadap listrik Prabayar ini. Seperti yang diungkapkan oleh salah satu pelanggan, dengan listrik Prabayar ini pelanggan harus siap bila listrik di rumahnya mati karena lupa untuk mengisi ulang listriknya. Tentunya dengan hal itu menjadikan pelajaran kepada pelanggan untuk lebih cermat menggunakan pemakaian listriknya. Diharapkan ke depannya

melalui listrik Prabayar tersebut dapat lebih mempermudah masyarakat dalam menikmati akses listrik.

Seperti dikatakan oleh Lovelock dalam Arief (2006:174) bahwa jika pelanggan merasakan pelaksanaan pelayanan lebih baik dari yang diharapkan, mereka akan senang. Namun bila pelaksanaan pelayanan tidak lebih baik dari yang mereka harapkan, mereka tidak merasa puas. Pernyataan tersebut menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PLTD Sub Rayon Giligenting.

b) Penyederhanaan Administrasi Pasang Listrik 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 di sini ditekankan pada masalah prosedur, persyaratan pemasangan sambung baru bagi masyarakat yang ingin menjadi pelanggan PLTD Sub Rayon Giligenting.

Oleh karena itu, PLTD Sub Rayon Giligenting memberikan kemudahan dalam mengurus dan menyelesaikan masalah pemasangan sambungan baru. Selama ini masyarakat menganggap bahwa pelayanan administrasi selalu berbelit-belit dan memakan banyak

waktu. Hal inilah yang harus dibuktikan oleh PLTD Sub Rayon Giligenting kepada masyarakat bahwa pelayanan yang diberikan tidak serumit yang dipikirkan masyarakat selama ini.

Untuk menjadi calon pelanggan PLTD Sub Rayon Giligenting ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi oleh calon pelanggan. Adapun prosedur dan persyaratan pasang baru adalah membawa fotokopi rekening listrik tetangga terdekat, dan KTP. Kemudian akan dilakukan survei apakah lokasi sudah dilewati kabel listrik, apabila sudah memenuhi syarat pihak PLTD akan memberikan jawaban bahwa permintaan disetujui. Apabila sudah disetujui pelanggan harus membayar biaya penyambungan.

Untuk biaya penyambungan, di bawah 2200 VA, per VAnya membayar Rp 750.000,00. Untuk 2201 VA-200 KVA membayar Rp. 775.000,00 dan untuk di atas 200 KVA membayar RP 505.000,00. Waktu yang diperlukan sampai dengan listrik menyala maksimal enam hari setelah biaya penyambungan dibayar, selanjutnya pelanggan hanya diharuskan membeli *token* awal untuk aktivasi meternya minimal Rp. 20.000,00. Listrik pun bisa langsung dinikmati dan menyala sesuai dengan daya yang telah dibeli.

3) Menanggapi Pengaduan Pelanggan

Menurut Kottler dalam Tjiptono (2005:210), ada beberapa metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, salah satunya adalah sistem keluhan

dan saran. *Customer Relationship Management* (CRM) merupakan suatu sarana yang dapat digunakan untuk menambah tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Menurut Kottler (2003:72), CRM adalah sebuah proses mengatur informasi yang detail mengenai tiap individu *customer* dan dengan hati-hati mengatur semua “*touchpoint*” *customer* dengan tujuan untuk memaksimalkan loyalitas *customer*. Guna menunjang upaya tersebut PLTD Sub Rayon Giligenting, berusaha lebih dekat dengan masyarakat yaitu dengan melakukan kunjungan ke pelanggan selain melakukan pengecekan juga menanyakan keluhan-keluhan mereka terhadap pelayanan yang diberikan, selain itu rumah kepala PLTD selalu terbuka kepada masyarakat yang ingin melakukan diskusi terkait pelayanan PLTD atau hal-hal lain.

Selain hal tersebut pelanggan juga dapat melakukan pengaduan atau melaporkan masalah yang dihadapi melalui *call center* perusahaan ataupun langsung datang ke kantor pelayanan. Yang sering mendapatkan pengaduan adalah sering terjadinya mati listrik mendadak dan kerusakan pada kWh prabayar pelanggan.

Setiap pengaduan yang masuk akan segera ditanggapi dan diproses. Untuk jangka waktu yang dibutuhkan dalam mengatasi masalah-masalah yang terjadi memang tidak sama, tergantung dari jenis gangguan yang terjadi. Tetapi diharapkan pelanggan untuk cepat melapor, sehingga 30 menit setelah laporan itu pegawai harus segera mengecek dan mengatasi

permasalahan yang terjadi. Semua keluhan pelanggan akan mendapatkan prioritas yang sama tanpa perbedaan.

2. Kepuasan Pelanggan PLTD Sub Rayon Giligenting

Sebagai satu-satunya perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa ketenagalistrikan di Pulau Giligenting, PLTD Sub Rayon Giligenting berkewajiban untuk selalu menjaga ketersediaan pasokan tenaga listriknya agar tetap dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan ketersediaan tenaga listrik yang semakin meningkat.

Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari suatu pihak kepada pihak lain. Sedangkan kualitas menurut Lucy Gaster (1995:35) adalah kombinasi antara kebutuhan organisasi (*producer dominated*) dengan kebutuhan masyarakat (*customer oriented*) yang akan memberikan kepuasan apabila keduanya mengetahui rentang kebutuhan kepuasan. kualitas suatu pelayanan dikatakan bermutu bagi seseorang apabila produk tersebut dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Oleh karena itu kepuasan pelanggan dilihat dari sejauh mana pelayanan PLTD Sub Rayon Giligenting telah memenuhi kebutuhan pelanggan, dalam bidang:

a. Pemenuhan Tenaga Listrik

Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono dan Chandra, 2005: 195). Pemenuhan tenaga listrik merupakan kebutuhan yang sangat penting dalam kehidupan

masyarakat. Oleh karena itu, PLTD Sub Rayon Giligenting terus berupaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan energi listrik dengan terus mengembangkan jaringan distribusinya, dan terus menjaga serta memenuhi pasokan listrik agar mencukupi untuk mengalir pelanggan.

Pada tahun 2012 Seluruh pulau sudah terjangkau oleh jaringan listrik dan dengan pelayanan listrik 24. Sehingga berdasarkan hasil wawancara di atas menyebutkan bahwa sebagian pelanggan sudah terpenuhi akan kebutuhan listriknya.

b. Listrik 24 Jam

Tidak hanya di kota-kota besar saja yang pelayanan listriknya 24 jam, masyarakat yang tinggal di desa juga berhak mendapatkan hak yang sama dalam menikmati listrik. Karena energi listrik merupakan kebutuhan yang sangat vital untuk keperluan sehari-hari, selain itu dengan energi listrik dapat meningkatkan pembangunan desa-desa di Pulau Giligenting.

Berdasarkan hasil kepuasan konsumen pada penyajian data dapat di simpulkan bahwa pelanggan merasa puas dengan peningkatan pelayanan listrik dari 12 jam menjadi 24 jam. Karena hal itu membantu aktivitas masyarakat dan mendorong meningkatkan perekonomian serta peningkatan pelayanan publik di bidang lain.

c. Listrik Prabayar

Tujuan dari penggantian ke sistem prabayar ini adalah untuk menjaga dan mengendalikan pemakaian listrik demi mendukung bisnis yang fair

antara PLN dengan pelanggan. Artinya dalam pemakaian listrik Prabayar ini semua diuntungkan baik pihak PLTD Sub Rayon Giligenting maupun dari pelanggan. Bagi pihak PLTD tentunya hal itu akan mengurangi tunggakan-tunggakan dan mengurangi konflik dengan pelanggan, di sisi lain tentunya diharapkan memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam membayar dan lebih hemat dalam pembayaran karena mereka dapat mengontrol penggunaannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pelanggan, bahwa mayoritas mereka cukup puas dengan listrik Prabayar tersebut. Walaupun tidak bisa dipungkiri masih ada pelanggan yang tidak puas.

d. Pegawai

Dengan peningkatan kualitas pegawai dan peningkatan kesejahteraan pegawai diharapkan juga akan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat beranggapan percuma bila pegawai memiliki kompetensi yang tinggi bila dalam memberikan pelayanan tetapi tidak berlaku sopan dan ramah kepada pelanggan. Kesopanan dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan sangatlah penting mengingat hubungan antar manusia yang saling membutuhkan satu dengan yang lain dan saling membutuhkan kenyamanan. Hal ini senada dengan yang diungkapkan Moenir (1995:197) menyatakan bahwa syarat pokok pelayanan yaitu tingkah laku yang sopan, cara penyampaian, waktu penyampaian, dan keramahtamahan.

Melayani dengan wajah ceria dan penuh senyum serta perkataan yang lembut dan sopan akan membuat masyarakat merasa diperhatikan dan dihargai. Pada instansi pemerintah masyarakat beranggapan bahwa pegawai menganggap remeh pelanggannya berbeda dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak swasta. Walaupun kini intensitas pelayanan secara langsung berkurang karena pelanggan tidak lagi membayar tagihannya di loket-loket, tetapi berdasarkan hasil penelitian di atas diketahui pegawai PLTD Sub Rayon Giligenting sudah bersikap ramah dan sopan kepada pelanggannya. Sikap ramah mereka ditunjukkan saat melakukan kunjungan untuk pengecekan ke rumah-rumah pelanggan atau saat pemasangan instalasi listrik.

e. Pelayanan Administrasi

Pelayanan dalam bidang administrasi merupakan faktor yang sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Karena dengan prosedur pelayanan yang mudah akan memberikan nilai plus bagi PLTD Sub Rayon Giligenting di dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Apabila prosedur pelayanan kepada pelanggan berbelit-belit maka akan memberikan nilai negatif bagi PLTD, Karena masyarakat tidak akan percaya lagi dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Selain itu strategi yang diberikan adalah mendidik pelanggan tentang pelayanan yaitu membantu para pelanggan dalam memahami penyampaian pelayanan, misalnya mendidik pelanggan untuk melakukan sendiri pelayanan tertentu, memberitahu kapan pelanggan bisa menggunakan suatu pelayanan dan bagaimana cara menggunakannya.

Oleh karena itu, berdasarkan wawancara sebagian besar tanggapan masyarakat tentang prosedur pelayanan kepada pelanggan di PLTD Sub Rayon Giligenting adalah mudah, diharapkan PLTD Sub Rayon Giligenting tidak begitu saja puas dengan hasil tersebut dan menjadi pemacu untuk lebih meningkatkan kualitas layanannya dan memerikan kemudahan kepada masyarakat secara kontinu. Seperti yang diungkapkan Islamy (2009:4) salah satu prinsip pelayanan yaitu kontinuitas, di mana setiap jenis pelayanan harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan.

f. Menanggapi Pengaduan Pelanggan

Strategi penanganan keluhan yang efisien memberikan peluang untuk mengubah seseorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan produk perusahaan yang puas. Proses penanganan keluhan yang efektif dimulai dari identifikasi dan penentuan sumber masalah yang menyebabkan pelanggan tidak puas dan mengeluh. Langkah ini merupakan langkah yang sangat vital, karena menentukan efektivitas langkah-langkah selanjutnya (Fandi Tjiptono, 1996:137).

Sudah menjadi tanggung jawab pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik pada pelanggan. Tanggung jawab PLTD Sub Rayon Giligenting dapat dilihat dari bagaimana pegawai menanggapi pengaduan dari pelanggan. Untuk menanggapi setiap pengaduan dari pelanggan PLTD Sub Rayon Giligenting memberikan kemudahan melalui pesan singkat ke pegawai atau melalui *call center* perusahaan. Selain itu pegawai terus

berupaya menjalin hubungan baik dengan masyarakat, dengan rutin mengadakan diskusi-diskusi bersama masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa apabila ada permasalahan dengan jaringan listrik, laporan pelanggan sudah di tindak lanjuti oleh PLTD Sub Rayon Giligentng sehingga setiap permasalahan tentang listrik segera dapat diatasi dengan cepat. Walau pengaduan dari masyarakat tersebut belum ditindaklanjuti oleh pihak PLTD setidaknya sudah ada niat bagus dari PLTD Sub Rayon Giligentng dalam mendengarkan aspirasi dan pengaduan dari masyarakat.

3. Kendala-kendala yang dihadapi PT. PLN (Persero) dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Pulau Giligentng, Meliputi:

a. Faktor Internal

1) Keterbatasan Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan aset yang sangat penting di sebuah perusahaan, terlebih untuk perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa dan sumber dan barang seperti PLTD Sub Rayon Giligentng. Jumlah pegawai yang dimiliki oleh suatu perusahaan juga sangat mempengaruhi karena hal tersebut akan berdampak pada pembagian tugas tiap pegawai. Apalagi jumlah petugas yang dimiliki sebuah perusahaan terlalu sedikit, hal tersebut akan mempengaruhi pada kualitas pegawai. Sehingga pegawai tidak akan fokus pada satu bidang pekerjaan karena beban tugas yang diterima terlalu banyak dan harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu. Demikian juga apabila jumlah pegawai dalam suatu 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.

PLTD Sub Rayon Giligenting memiliki pegawai sebanyak delapan orang. Jumlah tersebut terbilang sangat sedikit, karena otomatis mereka harus memainkan semua peran dan tidak akan fokus pada satu bidang pekerjaan. Misalnya saja kepala PLTD bisa berperan sebagai pelayanan administratif, dan keuangan di lain waktu apabila ada kerusakan pada mesin atau jaringan maka kepala tersebut akan membantu bawahannya dan begitu sebaliknya dengan pegawai lainnya. Sehingga hal tersebut dapat mengganggu pelayanan yang diberikan, sehingga memperlambat pelayanan yang diberikan.

2) Keterbatasan Anggaran

Kendala lain yang dihadapi oleh PLTD Sub Rayon Giligenting adalah keterbatasan jumlah anggaran. Hal itu juga dapat menghambat strategi peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh suatu perusahaan. Banyak hal yang ditempuh oleh suatu perusahaan, khususnya PLTD Sub Rayon Giligenting untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, seperti perbaikan infrastruktur dan pengembangan produk-produk baru. Hal-hal tersebut dapat terealisasi apabila juga ditunjang anggaran yang memadai. Tetapi pada kenyataannya, berbagai inovasi yang ada belum dapat terealisasi karena keterbatasan anggaran yang dimiliki perusahaan.

Anggaran untuk PLTD Sub Rayon Giligenting sangat terbatas, mengingat letaknya di kepulauan sehingga kurang mendapatkan perhatian dari PT. PLN (Persero). Adapun keuntungan dari pelanggan PLTD Sub Rayon Giligenting ini tidak sebanding dengan biaya operasional yang telah dikeluarkan untuk produksi. Terlebih bahwa penggunaan mesin-mesin disel yang menggunakan BBM sebagai pembangkitnya.

Selain itu untuk menekan tingkat penyelewengan terhadap anggaran PT. PLN (Persero) tidak lagi memberikan bantuan berupa uang melainkan langsung berupa barang yang diperlukan, untuk itu diperlukan waktu yang lama untuk memperoleh bantuan tersebut. Hal tersebut yang menyebabkan anggaran yang ada sangat terbatas sehingga banyak inovasi-inovasi yang ada belum dapat terealisasi dengan segera.

3) Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana ketenagalistrikan tentunya akan sangat membantu proses pelayanan jasa dan kelancaran pelanggan dalam mendapatkan pelayanan. Sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pengguna jasa dalam memilih layanan yang diinginkan. Loverlock seperti dikutip oleh Surtono (2001:10) menyebutkan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi pengguna jasa (*customer*) adalah sarana dan fasilitas.

Menurut hasil observasi, sarana dan prasarana yang ada di PLTD Giligenting bisa dikatakan keadaannya kurang memadai, seperti kondisi

bangunan yang sudah tua, terbatasnya fasilitas yang diberikan misalnya kondisi loket pembayaran/pengaduan letaknya berdekatan dengan lokasi mesin pembangkit akibatnya pelanggan terganggu. Selain itu tidak adanya kendaraan operasional hal ini sangat menghambat proses pelayanan apabila terjadi kerusakan atau ada penyambungan baru di daerah pedalaman.

b. Faktor eksternal

1) Kondisi Alam/Lingkungan

Kondisi alam atau lingkungan juga dapat menjadi kendala dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan. Seperti daerah Pulau Giligenting yang sebagian besar lahannya masih berupa hutan dan perkebunan. Sehingga hal tersebut menyebabkan beberapa daerah sulitnya terjangkau oleh jaringan listrik.

Faktor alam memang di luar kendali dari manusia, terlebih pada saat musim angin sehingga sering terjadi pemadaman listrik baik yang disengaja maupun yang tidak terencana karena disebabkan oleh pohon yang tumbang. Selain itu, menyebabkan terhambatnya kapal-kapal pengangkut BBM sebagai energi utama PLTD. Untuk mengantisipasi hal itu, PLTD Sub Rayon Giligenting sudah menyiapkan bahan bakar cadangan sehingga pelayanan listrik akan terus berjalan, dan rutin melakukan penebangan ranting-ranting pohon yang dilalui oleh kabel PLN.

2) Kasus Pencurian Listrik

Kendala lainnya yang dihadapi oleh PLTD Sub Rayon Giligenting adalah kasus pencurian listrik. Hal tersebut tentu menimbulkan kerugian yang sangat besar bagi PLTD Sub Rayon Giligenting karena seharusnya biaya terbayarkan tetapi tidak terbayarkan karena banyaknya energi listrik yang terbuang secara ilegal. Jenis-jenis pencurian tersebut seperti melakukan penyadapan langsung di jaringan PLN, mempengaruhi fungsi alat ukur, atau memasang peralatan tambahan untuk mempengaruhi pengukuran.

Adanya kasus pencurian listrik tersebut disebabkan karena akses di Pulau Giligenting sangat sulit untuk melakukan pemantauan. Dengan adanya pencurian listrik ini yang mengalami kerugian tidak hanya PLN tetapi secara luas akan mempengaruhi pelayanan pada pelanggan. Mesin-mesin yang digunakan sebagai pembangkit tersebut mempunyai kapasitas tertentu, sesuai dengan beban yang tercatat resmi. Jika beban mesin tersebut melebihi kapasitas karena adanya tambahan beban yang tidak resmi, maka hal tersebut akan berdampak pada umur mesin dan menyebabkan naik turunnya tegangan. Masyarakat hendaknya juga menyadari tentang bahaya penggunaan listrik ilegal karena hal itu tentunya akan berdampak pada diri sendiri dan juga masyarakat secara umum, oleh sebab itu harus ada kesadaran dari masyarakat untuk turut serta memelihara dan menjaga pemakaian listriknya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

PT. PLN (Persero) merupakan satu-satunya perusahaan yang bertanggung jawab di bidang kelistrikan di Indonesia dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat secara adil dan merata. Daerah kepulauan terpencil yang sebagian besar belum terjangkau jaringan Perusahaan Listrik Negara (PLN) merupakan masalah bagi pembangunan dan pengembangan masyarakat di daerah kepulauan. Dalam rangka meningkatkan pelayanan yang adil dan merata, PT. PLN (Persero) telah melayani listrik sampai ke pelosok dan daerah kepulauan. Salah satu pulau yang telah menikmati listrik di Provinsi Jawa Timur adalah Pulau Giligenting yang terletak di Kabupaten Sumenep. Sejak Tahun 1988 di Pulau Giligenting sudah berdiri PLTD Sub Rayon Giligenting. Sampai saat ini, PLTD Sub Rayon Giligenting terus berusaha keras merumuskan strategi dalam pemenuhan tenaga listrik dan pelayanan kepada masyarakat di Pulau Giligenting, antara lain:

1. Strategi pada pemenuhan tenaga listrik

a. Mengembangkan Jaringan Distribusi

Pada mulanya listrik di Pulau Giligenting hanya mengalir Desa Aenganyar, kemudian pada tahun 2002 PLTD Sub Rayon mulai mengembangkan jaringannya ke seluruh desa yang ada di pulau Giligenting yaitu Desa Galis, Desa Gedugan, dan Desa Beringsang. Pada tahun 2012

seluruh pelosok di Pulau Giligenting telah terjangkau oleh jaringan listrik, walau demikian tingkat elektrifikasi Pulau Giligenting masih 55 % hal ini dikarenakan satu meteran listrik bisa dipergunakan untuk mengalir sampai dua rumah..

b. Menekan Tingkat Penyusutan Energi Listrik

Penyusutan energi listrik mengakibatkan kerugian cukup besar bagi PLTD Sub Rayon Giligenting karena hal tersebut akan mempengaruhi pelayanan. Untuk mengurangi kerugian PLTD telah melakukan strategi antara lain: melakukan pemeriksaan dan penertiban tenaga listrik (P2TL), pemberian sanksi bagi yang terbukti melakukan pencurian listrik, menambah daya, melakukan penebangan pohon dan pembersihan di daerah sekitar kabel PLN, dan untuk menghemat pemakaian BBM PLTD Sub Rayon secara rutin melakukan perawatan terhadap mesin-mesin dan pergantian ke mesin baru yang lebih hemat BBM.

c. Listrik 24 Jam

Sebelum tahun 2012 masyarakat Pulau Giligenting hanya menikmati akses listrik hanya 12 jam. Beberapa strategi telah ditempuh oleh PLTD Sub Rayon Giligenting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan energi listrik 24 jam. Strategi yang dilakukan oleh PLTD Sub Rayon Giligenting ialah dengan pergantian seluruh kWh meter pelanggan menjadi kWh Prabayar. Pada tahun 2012 bersamaan dengan penerapan listrik Prabayar masyarakat Giligenting telah menikmati listrik 24 jam.

d. Listrik Prabayar

Pelanggan Giligenting sudah 100% menggunakan listrik Prabayar hal ini merupakan strategi PLTD Sub Rayon Giligenting untuk mengurangi tunggakan. Pada awalnya PLTD Sub Rayon Giligenting menghadapi pola pikir masyarakat yang lebih nyaman dengan penggunaan listrik pasca Prabayar, strategi yang dilakukan yaitu dengan sosialisasi-sosialisasi dan memberikan contoh penerapannya di desa lain terlebih dahulu.

2. Bidang pelayanan listrik:

a. Kepegawaian:

- 1) Meningkatkan kualitas pegawai, dikembangkan melalui pengadaan pendidikan dan pelatihan (Diklat) pegawai, training, pembinaan mental, serta pemberian kesempatan untuk melanjutkan pendidikan.
- 2) Peningkatan kesejahteraan pegawai, dilakukan dengan pemberian gaji dan tunjangan-tunjangan khususnya tunjangan kesehatan. Dengan terpenuhinya kesejahteraan pegawai maka akan tercipta semangat kerja tinggi, dedikasi, dan sikap loyal pegawai terhadap perusahaan sehingga diharapkan meningkatkan pelayanan kepada pelanggan.
- 3) Bekerja tanpa korupsi, merupakan salah satu komitmen dari PLTD Sub Rayon Giligenting, di sini berarti pelayanan yang diberikan kepada pelanggan selalu senantiasa bekerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku tanpa adanya kecurangan dari segi keuangan atau biaya, waktu dan lain-lain.

b. Pelayanan Administrasi:

1) Sistem pembayaran rekening

Saat ini dengan sistem prabayar pelanggan mendapatkan kemudahan dalam pembayaran rekening, pelanggan tidak lagi bertemu secara langsung dengan petugas pembayaran melalui loket tetapi kini pelanggan dapat membeli token listrik di toko-toko terdekat.

2) Penyederhanaan administrasi pasang listrik baru

Untuk memudahkan setiap calon pelanggan yang ingin melakukan pasang baru maka PLTD Sub Rayon Giligenting melakukan penyederhanaan administrasi pasang baru, untuk penerapannya sudah efektif karena memudahkan calon pelanggan yaitu dengan persyaratan yang tidak berbelit-belit, kepastian waktu dan biaya.

c. Menanggapi pengaduan pelanggan

Dalam menanggapi pengaduan PLTD Sub Rayon Giligenting memberikan kemudahan kepada pelanggan yaitu dengan cara langsung datang ke kantor PLTD, menghubungi nomor handphone pegawai dan menyediakan fasilitas *call center* perusahaan. 30 menit setelah laporan diterima pegawai harus sudah berada di lokasi, sehingga masalah yang terjadi bisa segera diatasi.

3. Kepuasan pelanggan PLTD Sub Rayon Giligenting

Walaupun dalam penerapan strategi pelayanan listrik banyak menghadapi kendala. Namun, berdasarkan hasil wawancara pada beberapa

pelanggan PLTD Sub Rayon Giligenting sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PLTD Sub Rayon Giligenting. Karena terdapat cukup banyak kemudahan seperti dalam sistem pembayaran, administrasi pasang baru dan tambah daya, serta dalam menghadapi pengaduan dan mengatasi gangguan teknis yang perlu perbaikan. Namun terdapat juga pelanggan yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan PLTD Sub Rayon Giligenting, seperti sering terjadi mati listrik, dampak listrik 24 jam dan keluhan terkait listrik Prabayar selain itu terkait sarana dan prasarana yang kurang memadai. Dapat disimpulkan bahwa strategi yang telah dilakukan sudah cukup memuaskan sebagian pelanggan walaupun belum maksimal, sehingga PLTD Sub Rayon Giligenting masih perlu bekerja keras untuk terus dapat meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

4. Kendala-kendala yang dihadapi

Dalam melakukan strategi dalam pemenuhan tenaga listrik dan pelayanan pada masyarakat tersebut, PLTD Sub Rayon Giligenting menghadapi beberapa kendala, yaitu kendala internal: keterbatasan sumber daya manusia, keterbatasan anggaran, sarana dan prasarana. Dan kendala eksternal: kondisi alam, dan kasus pencurian listrik. Kendala-kendala tersebut harus segera diatasi dengan inovasi melalui strategi-strategi yang lainnya demi terciptanya kepuasan pelanggan.

B. Saran-saran

1. Perlu adanya pengecekan secara rutin terhadap pohon-pohon yang dilalui kabel listrik serta pengecekan kondisi jaringan listrik sehingga apabila ada tanda-tanda kerusakan akan dapat dideteksi secepat mungkin.
2. Untuk menekan tingkat pencurian energi listrik sebaiknya diadakan alat pendeteksi pencurian, selain itu PLTD Sub Rayon Giligenting hendaknya lebih mensosialisasikan tentang akibat bahaya yang dapat ditimbulkan dan mengajak masyarakat untuk menjaga dan melaporkan tindakan pencurian listrik tersebut serta memberikan sanksi bagi pihak yang terbukti melakukan pencurian listrik.
3. Dalam membantu aktivitas masyarakat pada malam hari sebaiknya PLTD Sub Rayon Giligenting memasang lampu penerangan jalan, sehingga tidak ada lagi pemasangan lampu-lampu penerangan yang tidak resmi.
4. Diperlukan kerja sama antara PLTD Sub Rayon Giligenting dengan masyarakat untuk peningkatan pelayanan, sehingga terjalin kerja sama yang baik yang saling menguntungkan. Serta kerja sama dengan pemerintah dalam mensosialisasikan manfaat listrik bagi peluang usaha baru bagi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Purnomo Setiady dan Husaini Usman. 2008. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Arief, Sritua. 2006. *Metodologi Penelitian Ekonomi*. Jakarta: UI Press.
- Arikunto. 2002. *Prosedur Penelitian Satu Pendekatan Praktisi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bungin, Burhan, (ed.). 2001. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Dwiyanto, Agus, (ed.). 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Gie, The liang. 2000. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Gaspersz, V. 1997. *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep Vincent Dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Gaster, Lucy. 1995. *Quality in Public Service*. Buckingham: Open University Press.
- Harian Bhirawa. 18 November 2012. "Wilayah Sumenep Baru 45 persen Teraliri PLN", diakses pada tanggal 20 November 2012 dari <http://www.harianbhirawa.co.id/ekonomi/55457-wilayah-sumenep-baru-45-persen-teraliri-pln>.
- Hasan, Iqbal. 2002. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Herdiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Jakarta: Erlangga.
- Islamy, M. Irfan. 2009. *Prinsip Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Keban, Yeremias T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik : Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gavamedia
- Kaho, Joserf Riwu. 2005. *Prospek Otonomi Daerah di Negara Republik Indonesia: Identifikasi Beberapa Faktor yang Mempengaruhi Penyelenggaraan Otonomi Daerah*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Kamus Bahasa Indonesia. diakses pada 13 Oktober 2012 dari <http://kamusbahasaIndonesia.org/pelayanan>.

Kementrian Energi dan Sumber daya Mineral. 2009. “*Master Plan Pembangunan Ketenagalistrikan 2010-2014*”, diakses pada 9 Oktober 2012 dari http://rocana.kemenperin.go.id/index.php?option=com_phocadownload&view=category&download=226:13.-p-2010-.-2014&id=25:2010&Itemid=192.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/Kep/M.PAN/7/2003. “Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan publik”, diakses pada tanggal 25 Oktober 2012 dari http://www.kppt.palembang.go.id/pustaka/kepmenpan_63-2003.pdf.

Koentjaraningrat. 2001. *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: Gramedia.

Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Gramedia.

Miles, Matthew B, and A. Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber tentang Metode-metode Baru*. Jakarta: UI-Press.

Moenir. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Moleong, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Noor, Irwan. 2001. *Mensoalkan Makna Haqiqi Pelayanan Publik*. Malang: Jurnal Administrasi Negara Universitas Brawijaya.

Profil Kabupaten Sumenep, diakses pada tanggal 7 Oktober 2012 dari <http://www.sumenep.go.id/img/bankdata/Profil/Sumenep.doc>.

Profil Giligenting, diakses pada tanggal 27 Maret 2013 dari <http://www.giligenting.com>.

PLN Jatim. *Makna logo PLN*, diakses pada tanggal 04 April 2013 dari http://pln-jatim.co.id/red/?m=profil&p=makna_logo.

PT. PLN (Persero). 2011. “*Bekerja Inovatif Menciptakan Keunggulan*”, diakses pada tanggal 22 November 2012 dari <http://www.pln.co.id/dataweb/AR/ARPLN2011.pdf>.

- PT. PLN (Persero). 2002. “*Budaya Perusahaan*”, diakses pada 21 November 2012 dari <http://mukhyi.staff.gunadarma.ac.id/Downloads/files/18978/Budaya+Perusahaan.pdf>.
- Salusu, J. 1996. *Pengambilan Keputusan Strategik untuk Organisasi Publik dan Organisasi Nonprofit*. Jakarta: Grasindo.
- Sedarmayanti. 2004. *Good Governance*. Bandung: Mandar Maju.
- Siagian, Sondang P. 1992. *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Soelasih, Yasintha. 2003. Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Hotel X di Jakarta. *Telaah Bisnis*, Vol.4 No.2 Desember 2003.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Thoha, Miftah. 2003. *Pembinaan organisasi : proses diagnosa dan intervensi*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Thoha, Miftah. 2005. *Manajemen Kepegawaian Sipil di Indonesia*. Jakarta: Kencana.
- Tjandra, W. Riawan, et.al. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Strategi Bisnis dan Manajemen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2003. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra. 2005. *Manajemen Kualitas Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-undang No. 30 Tahun 2009. “*Ketenegalistrikan*”, diakses pada tanggal 04 April 2013 dari <http://prokum.esdm.go.id/uu/2009/UU%2030%202009.pdf>.
- Waluyo. 2007. *Manajemen Publik. Konsep, Aplikasi & Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*. Bandung: Mandar Maju.

Lampiran 1: Pedoman Wawancara

1. Bagaimana gambaran umum dari PLTD Sub Rayon Gilienting, yang meliputi:
 - Sejarah
 - Visi dan Misi
 - Tujuan
2. Bagaimana struktur organisasi kepegawaian dari PLTD Sub Rayon Gilienting? Serta apa saja tugas dan fungsinya?
3. Daerah mana saja yang termasuk dalam pelayanan dari PLTD Sub Rayon Gilienting?
4. Berapa jumlah pegawai yang dimiliki oleh PLTD Sub Rayon Gilienting? Serta bagaimana dengan tingkat pendidikan dari para pegawai tersebut?
5. Strategi apa saja yang dilakukan oleh PLTD Sub Rayon Gilienting dalam pemenuhan tenaga listrik di Pulau Giligenting? dan bagaimana strategi yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat/pelanggan?
 - a. Strategi dalam pemenuhan tenaga listrik.
 - 1) Program-program apa saja yang telah dilakukan oleh PLTD Sub Rayon Gilienting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat Pulau Giligenting akan tenaga listrik?
 - 2) Mengembangkan jaringan distribusi
 - a) Apa yang dilakukan PLTD Sub Rayon Gilienting untuk mengembangkan jaringan distribusinya sehingga semua daerah yang belum mendapat pasokan listrik dapat segera mendapat pasokan listrik?
 - b) Apakah masih ada daerah yang belum mendapat pasokan listrik? Jika ada, daerah mana saja dan mengapa hal itu bisa terjadi?
 - c) Mengingat biaya investasi yang tinggi, bagaimana dengan daerah pelosok? Bagaimana bila hanya terdapat beberapa rumah di daerah tersebut apakah mendapatkan pelayanan listrik juga?
 - d) Kendala apa saja yang dihadapi dalam mengembangkan jaringan distribusi? Bagaimana mengatasi kendala tersebut?
 - 3) Menekan tingkat penyusutan
 - a) Apa yang menjadi penyebab terjadinya penyusutan?
 - b) Berapa banyak penyusutan yang terjadi?
 - c) Langkah - langkah apa saja yang ditempuh PLTD Sub Rayon Giligenting untuk mengatasi tingkat penyusutan tersebut?
 - d) Berapa banyak bahan bakar minyak yang diperlukan PLTD Sub Rayon Giligenting? Berapa lama bahan bakar minyak itu akan habis?

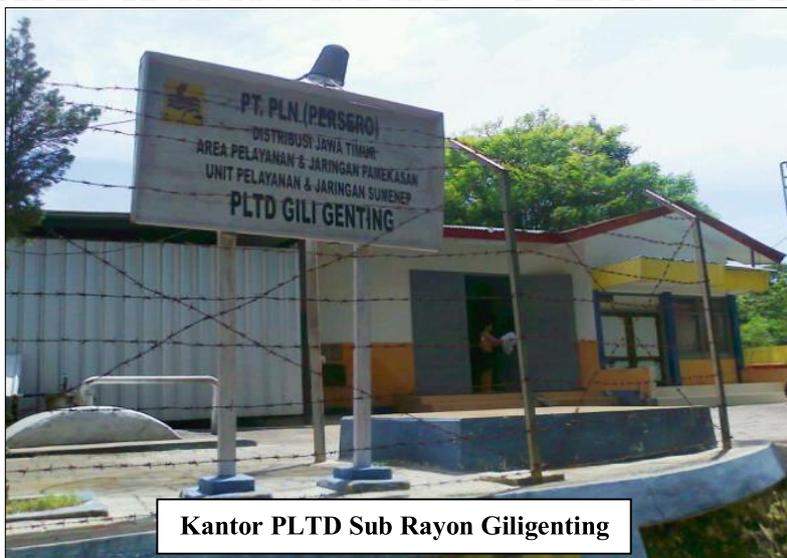
- e) Kendala apa saja yang dihadapi dalam mengatasi masalah tersebut?
 - f) Apakah langkah-langkah yang telah ditempuh dinilai efektif untuk mengatasi masalah tingkal penyusutan tersebut?
- 4) Listrik 24 jam
- a) Apa yang melatarbelakangi listrik 24 jam ini?
 - b) Bagaimana proses pelaksanaannya?
 - c) Kendala apa saja yang dihadapi dalam listrik 24 jam? Dan bagaimana mengatasi kendala tersebut?
- 5) Listrik Prabayar
- a) Apa yang melatarbelakangi listrik prabayar ini?
 - b) Apakah sudah semua masyarakat Pulau Giligenting beralih ke listrik prabayar?
 - c) Bagaimana tanggapan dari masyarakat dengan listrik prabayar ini?
 - d) Strategi apa yang telah dilakukan untuk membujuk mereka beralih ke listrik prabayar?
 - e) Kendala-kendala apa saja yang dihadapi dalam listrik prabayar ini? bagaimana mengatasi kendala-kendala tersebut?
- b. Strategi dalam pelayanan listrik.
- 1) Bidang kepegawaian :
- a) Apa tingkat pendidikan pegawai PLTD Sub Rayon Gilienting?
 - b) Mengingat tingkat pendidikan pegawai yang dimiliki PLTD Sub Rayon Gilienting masih tergolong rendah, strategi apa yang dilakukan?
 - c) Meningkatkan Kualitas Pegawai:
 - apa saja yang telah dilakukan PLTD Sub Rayon Gilienting untuk meningkatkan kualitas pegawai?
 - program diklat apa saja yang telah diikuti PLTD Sub Rayon Gilienting?
 - apa tujuan dari diklat tersebut?
 - kapan pelaksanaan diklat pegawai tersebut?
 - bagaimana proses pelaksanaannya?
 - berapa lama waktu pelaksanaan diklat tersebut?
 - kendala apa saja yang dihadapi dalam upaya peningkatan kualitas SDM tersebut? serta bagaimana cara mengatasinya?
 - d) Pemenuhan Kesejahteraan Pegawai
 - langkah - langkah apa saja yang diambil oleh PLTD Sub Rayon Gilienting sebagai strategi pemenuhan kesejahteraan pegawai?
 - pemberian gaji. Apakah gaji tersebut sudah mencukupi kebutuhan pegawai?

- tunjangan kesehatan. Berupa apa tunjangan tersebut diberikan?
- e) Bekerja Tanpa korupsi
 - Apa yang melandasi komitmen itu?
 - Bagaimana masyarakat yang hendak melapor tentang tindakan korupsi ini?
 - Sangsi apa yang diberikan kepada pegawai yang terbukti melakukannya?
- f) Bidang pelayanan administrasi
 - a) Sistem pembayaran rekening:
 - Kemudahan apa saja yang diterapkan di PLTD Sub Rayon Gilienting dalam sistem pembayaran rekening?
 - bagaimana prosedur pembayaran rekening listrik para pelanggan? Dan apa bedanya sistem pembayaran listrik pasca bayar dan listrik Prabayar?
 - apakah ada alternatif tempat lain bagi langgan yang ingin melakukan pembayaran? Bagaimana dengan pelanggan yang berada di luar kota?
 - kendala - kendala apa saja yang dihadapi dan bagaimana mengatasinya?
 - b) Penyederhanaan administrasi pasang baru
 - strategi apa saja yang dilakukan PLTD Sub Rayon Gilienting dalam penyederhanaan administrasi pasang baru?'
 - apa prosedur dan persyaratan yang harus dipenuhi oleh calon pelanggan baru yang ingin melakukan pasang baru?
 - berapa jumlah biaya yang harus ditanggung calon pelanggan baru untuk pasang baru?
 - berapa lama waktu yang diperlukan sampai dengan listrik bisa menyala?
 - g) Menanggapi Pengaduan Pelanggan?
 - a) Apa saja yang ditempuh oleh PLTD Sub Rayon Gilienting dalam menanggapi keluhan pelanggan?
 - b) Keluhan apa saja yang sering mendapatkan pengaduan dari pelanggan?
 - c) Sarana apa saja yang disediakan oleh PLTD Sub Rayon Gilienting kepada pelanggan yang hendak menyampaikan keluhannya?
- 6. Faktor pendukung dan penghambat apa yang dihadapi oleh PLTD Sub Rayon Gilienting dalam pemenuhan tenaga listrik dan peningkatan pelayanan kepada masyarakat?
 - a. Faktor internal
 - b. Faktor eksternal

Pedoman wawancara pada pelanggan

1. Sudah berapa lama rumah bapak/ibu tersambung aliran listrik?
2. Apakah bapak/ibu sudah mengetahui program/ strategi yang telah dilakukan oleh PLTD Sub Rayon Giligenting
 - a. Pemenuhan tenaga listrik
 - 1) Bagaimana tentang pemenuhan energi listrik di Pulau Giligenting, khususnya desa ini?
 - 2) Apakah kebutuhan energi listrik di sini telah terpenuhi, cukup terpenuhi atau bahkan belum terpenuhi? Apa alasan bapak?
 - 3) Apakah sering terjadi pemadaman listrik?
 - b. Listrik 24
 - 1) Bagaimana tanggapan bapak/ibu?
 - 2) Apakah sudah sangat puas, puas, cukup puas, atau merasa tidak puas dengan listrik 24 jam ini? Apa alasannya?
 - 3) Bagaimana kondisi sebelum adanya listrik 24 jam?
 - c. Listrik Prabayar
 - 1) Apakah bapak/ibu setuju dengan listrik prabayar ini?
 - 2) Apakah sangat puas, puas, cukup puas, dan tidak puas dengan listrik prabayar tersebut? Apa alasannya?
 - 3) Apakah bapak/ibu kesulitan dalam penggunaan listrik prabayar ini? apakah PLTD Sub Rayon memberikan sosialisasi sebelumnya?
 - d. Pegawai
 - 1) Bagaimana sikap pegawai PLTD Sub Rayon Giligenting?
 - 2) Apakah sikap pegawai sudah ramah dan sopan atau tidak sopan? Apa alasannya?
 - e. Pelayanan administrasi
 - 1) Bagaimana menurut anda tentang prosedur pelayanan yang diberikan oleh PLTD Sub Rayon Giligenting, mengenai pembayaran sebelum adanya listrik prabayar, pasang baru, dan perubahan daya?
 - 2) Apakah prosedur yang diberikan sangat mudah, mudah, atau sulit? Apa alasannya?
 - f. Menanggapi pengaduan pelanggan
 - 1) Apakah anda pernah melakukan pengaduan terkait dengan listrik?
 - 2) Bagaimana tanggapan dari pihak PLTD Sub Rayon giligenting?
 - 3) Apakah ditindaklanjuti, hanya ditanggapi, atau diabaikan?

Lampiran 2: Kondisi PLTD Sub Rayon Giligenting



Kantor PLTD Sub Rayon Giligenting



Tempat Pelayanan dan Pengaduan



Ruang Mesin



Sosialisasi Listrik Kabel Bawah Laut



Peresmian Listrik 24 Jam & Listrik Prabayar



CURRICULUM VITAE

Nama : Ahmad Fiki
Nomor Induk Mahasiswa : 0910313002
Tempat dan Tanggal Lahir : Cabang, 12 April 1990
Alamat Asal : Jl. P. Jayakarta, Link. Kenanga, Cilegon-Banten
Telepon : 087771028181
Email : vq_a@live.com
Pendidikan : 2. SDN Ramanuju : 1996 – 2003

3. MTsN Cilegon : 2003 – 2006

4. SMAN 3 Cilegon : 2006 – 2009

5. S1 Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas

Brawijaya Malang : 2009 – 2013

Publikasi-publikasi
atau karya ilmiah

1. Laporan Kuliah Kerja Nyata / Magang

“Peningkatan Kinerja pada Satuan Kerja
Pemerintahan Daerah Sekertaris Dewan
Kabupaten Malang”

2. Skripsi

“Strategi PT. Perusahaan Listrik Negara dalam
Pemenuhan Tenaga Listrik dan Peningkatan
Pelayanan pada Masyarakat di Pulau
Giligenting Kabupaten Sumenep (Studi Pada
PLTD Sub Rayon Giligenting)”

