

**PENERAPAN LISTRIK PRABAYAR UNTUK
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK DALAM PERSPEKTIF *GOOD
CORPORATE GOVERNANCE***

(Studi di PT. PLN Persero Area Malang)

SKRIPSI

**Diajukan untuk Menempuh Skripsi pada Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya**

**CORNEDO RAKA NATAMA
NIM. 125030100111039**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG
2017**

MOTTO

“From childhood I was compelled to concentrate attention upon myself. This caused me much suffering, but to my present view, it was a blessing in disguise for it has taught me to appreciate the inestimable value of introspection in the preservation of life, as well as a means of achievement. The pressure of occupation and the incessant stream of impressions pouring into our consciousness through all the gateways of knowledge make modern existence hazardous in many ways. Most persons are so absorbed in the contemplation of the outside world that they are wholly oblivious to what is passing on within themselves. The premature death of millions is primarily traceable to this cause. Even among those who exercise care, it is a common mistake to avoid imaginary, and ignore the real dangers. And what is true of an individual also applies, more or less, to a people as a whole.”.

(Nikola Tesla)

No Pain No Game..

(Cornedo Raka Natama)

TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan Majelis Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 17 Januari 2017
Jam : 10.00 – 11.00 WIB
Skripsi Atas nama : Comedo Raka Natama
Judul : Penerapan Listrik Prabayar untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik dalam Perspektif *Good Corporate Governance* (Studi di PLN Area Malang)

Dan dinyatakan LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua

Anggota

Muhammad Shobaruddin.Drs.MA
NIP. 19590219 198601 1 001

Nurjati Widodo S.AP, M.AP
NIP. 83012903 11 0275

Anggota

Dr. Imam Hanafi, M.Si, MS
NIP. 19691002 199802 1 001

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Penerapan Listrik Prabayar untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik dalam Perspektif *Good Corporate Governance* (Studi pada PT. PLN Persero Area Malang)

Disusun oleh : CORNEDO RAKA NATAMA

NIM : 125030100111039

Fakultas : ILMU ADMINISTRASI

Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK

Konsentrasi/Minat : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

Malang, 12 Desember 2016

Komisi Pembimbing
Ketua



Muhammad Shobaruddin, Drs. MA
NIP 19750130 200312 002

Anggota



Nuriati Widodo, S.AP. M.AP
NIK 8301290311 0275

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

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

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

Malang, 4 Januari 2017



Nama : Cornedo Raka N

Nim : 125030100111039

RINGKASAN

Cornedo Raka Natama. 2016. **Penerapan Listrik Prabayar Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Perspektif *Good Corporate Governance* (Studi di Pt. Pln Persero Area Malang)**, Dosen Pembimbing Utama Muhammad Shobaruddin, Drs, MA., Dosen Pendamping Nurjati Widodo, S.AP, M.AP

Latar belakang dilakukannya penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* dalam penerapan layanan Listrik Prabayar di PLN Area Malang yang belum maksimal yang ditunjukkan dengan tingkat transparansi, independensi, akuntabilitas dan transparansi sehingga menurunkan kepercayaan masyarakat. Karena kepercayaan masyarakat menurun maka PLN Area Malang harus meningkatkan kualitas pelayanannya melalui Listrik Prabayar dengan cara menunjukkan seberapa baik penerapan prinsip dasar *Good Corporate Governance* di PLN Area Malang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan penerapan *Good Corporate Governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan di PLN Area Malang.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah metode analisis Miles and Huberman.

Dari hasil penelitian yang dilakukan, penulis menyimpulkan bahwa penerapan *Good Corporate Governance* belum dilakukan dengan maksimal karena adanya beberapa prinsip *Good Corporate Governance* yang belum terlaksana dengan baik karena dalam pelayanan Listrik Prabayar hanya menyangkut dua prinsip dasar *Good Corporate Governance*, yaitu akuntabilitas dan transparansi sehingga perlunya peningkatan dalam menjalankan prinsip-prinsip tersebut. Dari kesimpulan yang didapat, peneliti dapat memberikan tiga saran. Saran pertama yaitu Sebaiknya Manajer PLN Area Malang lebih mengutamakan pelanggan Listrik Prabayar dalam peningkatan kualitas pelayanan sehingga tercipta Transparansi yang sempurna dalam produk layanan Prabayar. Yang kedua, Sebaiknya ada pertimbangan dari setiap rayon yang ada di Kabupaten Malang untuk melakukan transparansi informasi pasang baru atau ubah daya dari seluruh rayon di Kabupaten Malang agar masyarakat dapat melihat perkembangan transparansi PLN Area Malang dari seluruh rayon, dan yang ke tiga, Sebaiknya sosialisasi terhadap peraturan dan pengetahuan tentang prabayar lebih ditingkatkan sehingga masyarakat lebih sadar dan mengetahui manfaat dan kekurangan dari produk layanan prabayar tersebut.

Kata Kunci : *Good Corporate Governance*, Pelayanan Publik, Listrik Prabayar

SUMMARY

Cornedo Raka Natama. 2016. **Application of Prepaid Electricity To Improve Quality of Public Services in *Good Corporate Governance* Perspective (Study at PT. PLN Persero Malang Area)**, Dosen Pembimbing Utama Muhammad Shobaruddin, Drs, MA., Dosen Pendamping Nurjati Widodo, S.AP, M.AP

The background of this study to find out how the implementation of the principles of good corporate governance in the implementation of the service in the Prepaid Electricity PLN Malang Area is not maximized indicated by the level of transparency, independence, accountability and transparency thereby lowering public confidence. Due to declining public confidence PLN Malang Area should improve the quality of its services through Prepaid Electricity in a way to show how well the application of the basic principles of good corporate governance in PLN Malang Area. The purpose of this study is to describe the application of Good Corporate Governance in improving the quality of customer services at PLN Malang Area.

This research is a descriptive study with qualitative approach. Data collection techniques conducted by researchers using interviews, observation, and dokumentasi. Sedangkan data analysis technique used is the method of analysis Miles and Huberman.

From the research conducted, the authors concluded that the implementation of Good Corporate Governance has not been done with the maximum because of the presence of some principles of good corporate governance that has not done well as in service Prepaid Electricity only involves two basic principles of good corporate governance, namely accountability and transparency so that the need to increase in carrying out these principles. From the conclusions obtained, the researcher can give you three suggestions. The first suggestion is Better Managers PLN Malang Area prefers Prepaid Electricity customers in improving service quality so as to create a perfect transparency in products Prepaid service. Secondly, There should be consideration of every rayon in Malang for transparency information of new installation or change the power of the whole rayon in Malang so that people can see the development of transparency PLN Area Malang from all over rayon, and the third, Better socialization of regulations and knowledge of the prepayment be improved so that people are more aware and know the benefits and disadvantages of the prepaid service products.

Keywords : Good Corporate Governance, Public Service, Prepaid Service

KUPERSEMBAHKAN KARYAKU
KEPADA ALLAH SWT YANG SELALU MENDUKUNGGU DAN SELALU
MENYERTAIKU DI SAAT-SAAAT TERPURUK
DAN JUGA KEPADA KEDUA ORANG TUAKU SERTA SELURUH
KELUARGAKU YANG SELALU MEMBERIKAN SEMANGAT DAN
MOTIVASI SERTA BANTUAN UNTUK SEGERA
MENYELESAIKAN SKRIPSI INI

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan atas hidayah Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Penerapan Listrik Prabayar Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Perspektif Good Corporate Governance (Studi di PT. PLN Persero Area Malang)”. Skripsi ini merupakan persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang. Proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan semua pihak yang senantiasa membimbing, memberikan pengarahan serta membantu penulis baik dalam memberikan saran maupun kritik. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr Bambang Supriyono ,MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Bapak Dr. Choirul Saleh, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
3. Ibu Dr. Lely Indah Mindarti, M.Si selaku Ketua Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang
4. Bapak Muhammad Shobaruddin, Drs, MA, selaku ketua komisi pembimbing skripsi dan bapak Nurjati Widodo, S.AP, M.AP selaku anggota komisi pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing memberikan arahan dan perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

5. Kepada orang tua penulis yang tidak pernah lupa dan lelah untuk berdoa, memberikan dukungan moral maupun psikis berupa motivasi serta arahan dan bantuan kepada penulis agar tetap bersemangat dan segera menyelesaikan skripsi dengan baik.
6. Bapak Ir. Mifathkul Hakim, selaku Manajer PLN Area Malang yang telah bersedia mempersilahkan penulis untuk melakukan riset penelitian dan penyelesaian skripsi di PLN Area Malang.
7. Bapak Priyanto, selaku Staf Fungsional Ahli PLN Area Malang yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga dalam membantu penulis selama masa penelitian dan penyelesaian skripsi.
8. Bapak Ocgik Wahyu Dewanto dan seluruh pegawai Area bagian Administrasi Niaga dan Pelayanan Pelanggan serta Akuntansi Keuangan dan Kepegawaian yang telah yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga dalam membantu penulis selama masa penelitian dan penyelesaian skripsi.
9. Pelanggan PLN Wilayah Kota Malang yang telah bersedia untuk diwawancarai dengan keterbatasan waktu yang kurang memadai sehingga wawancara dilakukan dengan singkat.
10. Teman-teman FIA jurusan Administrasi Publik angkatan 2012 yang memberikan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari pembaca. Pada akhir kata, penulis berharap semoga karya skripsi ini akan berguna bagi semua pihak.

Malang, 12 Desember 2016

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

MOTTO	i
TANDA PENGESAHAN	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
RINGKASAN	v
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
LAMPIRAN	xvii
BAB 1_PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Kontribusi Penelitian	9
1.5 Sistematika Penulisan	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12

2.1	Konsep Administrasi Publik	12
2.1.1	Definisi Administrasi Publik.....	12
2.1.2	Peran Administrasi Publik	14
2.1.3	Kegiatan Administrasi Publik	15
2.2	Konsep Pelayanan Publik	16
2.2.1	Definisi Pelayanan Publik.....	16
2.2.2	Faktor Penyebab Rendahnya Kualitas Pelayanan Publik	20
2.2.3	Prinsip-prinsip Pelayanan Publik	21
2.3	Konsep <i>Good Corporate Governance</i>	27
2.3.1	Definisi <i>Good Corporate Governance</i>	27
2.3.2	Prinsip-prinsip Dasar <i>Good Corporate Governance</i>	29
2.3.3	Manfaat <i>Good Corporate Governance</i>	35
BAB III METODE PENELITIAN		39
3.1	Jenis Penelitian	39
3.2	Fokus Penelitian	399
3.3	Lokasi dan Situs Penelitian	42
3.4	Sumber Data	42
3.5	Teknik Pengumpulan Data	44
3.6	Instrumen Penelitian	46

3.7	Analisis Data.....	47
3.8	Pengujian Keabsahan Data	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		52
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	52
4.1.1	Sejarah singkat PT. PLN (Persero) Area Malang.....	52
4.1.2	Lokasi PT. PLN (Persero) Area Malang.....	62
4.1.3	Bentuk Badan Hukum Perusahaan.....	63
4.1.4	Visi dan Misi	65
4.1.5	Bagan Susunan Organisasi dan Tata Kerja	65
4.1.6	Fasilitas yang ada di PLN Area Malang	73
4.1.7	Penghargaan yang diterima PLN	74
4.1.8	Kondisi Kelistrikan di Indonesia dibanding Negara-negara Asean ...	75
4.1.9	Diagram Kebutuhan Listrik Nasional	76
4.1.10	Data Kebutuhan Listrik Provinsi	77
4.2	Penyajian Data dan Fokus Penelitian	78
4.2.1	Penerapan Listrik Prabayar dalam Perspektif <i>Good Corporate Governance</i> di PLN Area Malang	78
4.2.2	Manfaat Penerapan Listrik Prabayar pada PT. PLN (Persero) Area Malang yang diperoleh Masyarakat atau Pelanggan	92
4.3	Pembahasan.....	96

4.3.1 Penerapan Listrik Prabayar dalam Perspektif GCG di PLN Area	
Malang	96
4.3.2 Manfaat Penerapan Listrik Prabayar pada PT. PLN (Persero) Area	
Malang yang diperoleh Masyarakat atau Pelanggan	113
BAB V KESIMPULAN	123
5.1 Kesimpulan	123
5.2 Saran	125
Daftar Pustaka	127
LAMPIRAN	129

DAFTAR GAMBAR

1.	Analisis Data Model Miles and Huberman.....	48
2.	Struktur Organisasi PLN Area Malang.....	71
3.	Kondisi Kelistrikan di Indonesia dibanding Negara-negara Asean...	74
4.	Data Kebutuhan Listrik Nasional.....	75
5.	Data Kebutuhan Listrik Provinsi.....	76
6.	Contoh struk pembayaran melalui loket.....	82
7.	Contoh struk pembayaran melalui transaksi atm.....	83

DAFTAR TABEL

1.	Jumlah Pelanggan Listrik PLN Area Malang.....	4
2.	Checklist Penerapan prinsip Transparansi.....	77
3.	Checklist Penerapan prinsip Akuntabilitas.....	82
4.	Checklist Penerapan prinsip Responsibilitas.....	86
5.	Checklist Penerapan prinsip Independensi	88
6.	Daftar Perbandingan Listrik Prabayar dan Pascabayar.....	100

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Listrik Prabayar adalah layanan yang diterbitkan pihak PLN kepada masyarakat untuk memperbaiki layanan yang selama ini dianggap kurang oleh direksi. PLN tidak serta merta mengeluarkan kebijakan listrik prabayar tanpa melakukan pengamatan kepada masyarakat dan terjadinya kecurangan-kecurangan yang terjadi selama ini. Globalisasi dari tahun ke tahun juga menuntut perusahaan listrik tersebut untuk bangkit dan mulai mengembangkan usahanya. Era globalisasi ini menyebabkan perkembangan informasi, teknologi, sumberdaya dan persaingan industri semakin meningkat, sehingga peran dari perusahaan negara semakin meningkat. Pasar global yang sebelumnya hanya menghasilkan suplai energi tenaga listrik ini mengeluarkan kebijakan dimana masyarakat memiliki peluang kecil untuk menunggak atau telat bayar, sehingga pengawasan yang lebih ketat terhadap pelanggan dan mengurangi kecurangan-kecurangan yang terjadi selama ini seperti; pungli, petugas meter yang tidak bertanggung jawab dan lain sebagainya.

Era globalisasi yang menuntut PLN meningkatkan pelayanan secara professional sudah memasuki pada pencapaian hampir ke seluruh pelosok di Indonesia, sehingga penyedia token listrik dan pengguna layanan ini sudah mencapai pulau terluar di Indonesia. Perkembangan teknologi dan arus informasi

yang cepat semakin mendorong tumbuhnya kesadaran pihak PLN untuk menghasilkan produk guna memenuhi kebutuhan konsumen atau pelanggan sehingga konsumen merasakan dampak positif dari layanan tersebut. Pentingnya peran PLN membawa dampak dalam setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sehingga dapat mempengaruhi meningkatnya kualitas pelayanan.

Peran BUMN harus terfokuskan pada upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat selain *profit oriented* sebagai perusahaan penyedia layanan, jadi BUMN diharuskan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dengan berbagai program yang baru setiap tahunnya. Salah satu program tersebut adalah Pendaftaran Pelanggan Listrik Prabayar melalui web dengan menetikkan www.pln.co.id. Kemudahan dari menerapkan sistem pelayanan tersebut pelanggan Listrik Prabayar bisa langsung mendaftarkan sambungan Listrik Prabayarnya, selain itu pelanggan bisa merubah status penggunaan kWh meter baik itu pasang baru dan tambah daya melalui aplikasi tersebut. Selain itu sistem pendaftaran *on-line* berfungsi untuk meningkatkan jumlah pengguna Listrik Prabayar.

Layanan Listrik Prabayar merupakan bentuk pelayanan PLN dalam menjual energi listrik dengan membayar terlebih dahulu sebelum pemakaian. Singkatnya, sebelum menggunakan energi listrik pelanggan membeli dahulu sejumlah nominal energy listrik yang dibutuhkan sesuai dengan kemampuan setiap konsumen. Dengan cara ini, konsumen memegang kontrol atas energi listrik yang telah dibeli, Dengan adanya program tersebut, tagihan penggunaan listrik yang membengkak tidak perlu dikhawatirkan. Cara tersebut bisa dipandang lebih Akuntabel dan transparan daripada cara yang sebelumnya, bilamana dibandingkan

dengan penggunaan layanan pasca bayar selama ini, pelanggan merasa tidak leluasa untuk mengetahui seberapa besar energi listrik yang telah dikonsumsi. Pelanggan baru dapat mengetahuinya setelah waktu pembayaran pada akhir bulan di loket PLN, Jadi tidak heran jika sering kali pelanggan dibuat kaget oleh tagihan yang diterima pada saat membayar listrik di loket PLN. Dengan menggunakan layanan listrik Prabayar, pelanggan bukan hanya bisa melihat sudah berapa banyak energi yang digunakan, tetapi juga bisa melihat berapa energi listrik yang tersisa dan dapat digunakan. (PLN: 2016)

PLN menggunakan alat kWh meter LPB (kWh meter listrik Prabayar) pada saat pasang baru, setiap pelanggan mendapatkan pemasukan listrik sesuai dengan kemampuan masing-masing. Alat tersebut dilengkapi dengan *voucher* isi ulang elektrik yang disebut dengan nomor token (*stroom*). Token adalah kode berupa angka yang berjumlah 20 digit dan berisi informasi untuk dimasukkan kedalam kWh meter Listrik Prabayar. Pemasangan atau sambung baru hampir sama dengan pemasangan baru listrik yang masih menggunakan *boxmeter* biasa, dengan syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh konsumen. (PLN: 2016)

Program Listrik Prabayar merupakan inisiatif dari pihak PT. PLN Persero dan diakomodasi oleh pemerintah. Listrik Prabayar ini merupakan wujud usaha dan komitmen dari PT. PLN Persero untuk terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat khususnya pelanggan Listrik Prabayar. Selain mempermudah proses layanan kepada pelanggan juga mengantisipasi keterlambatan pembayaran rekening listrik, adanya keluhan pelanggan listrik Prabayar selama ini seperti keterlambatan petugas dalam pemasangan alat yang kadang membutuhkan waktu

yang lama, adanya keterlambatan vendor dalam pemasangan tiang listrik bagi pelanggan yang sudah membayar, dan pada pelanggan listrik pasca bayar dikenakan tarif minimum Rp50.000,-00 Perbulan, Sehingga diharapkan listrik Prabayar dapat menjawab semua keluhan dari pelanggan listrik pasca bayar. Dari penelitian sebelumnya jumlah pengguna listrik Prabayar Kota Malang kian meningkat seiring menurunnya jumlah pelanggan pasca bayar.

Tabel 1

Jumlah Pelanggan Listrik PLN Area Malang

JUMLAH PELANGGAN	2013	2014	2015
LISTRIK PASCABAYAR	720.967	701.943	684.892
LISTRIK PRABAYAR	186.659	257.323	320.139

Sumber: PT. PLN (Persero) Laporan Penjualan Tenaga Listrik Versi Pusat 2016.

Dalam hal ini peneliti memandang perlu adanya solusi untuk menjawab respon masyarakat mengenai masalah listrik yang masih belum dimengerti pelanggan, untuk mewujudkan adanya perspektif yang baik dari pelanggan yang seharusnya menjadi prioritas utama dalam hal pelayanan petugas, dan tanggung jawab terhadap pelayanan yang petugas berikan dapat berjalan dengan baik. Berikut adalah gambaran pelayanan prima yang digunakan oleh PLN.

PLN memberikan kemudahan kepada konsumen untuk membeli pulsa listrik melalui token sesuai dengan kebutuhan sehingga pembayaran dilakukan

didepan sebelum digunakan, hal tersebut berdampak positif kepada kedua pihak baik konsumen dan produsen karena akan mengurangi kecurangan dalam perhitungan meteran listrik setiap bulannya. Standar pelayanan yang termasuk pada layanan listrik Prabayar kurang memuaskan, tidak sedikit petugas yang hanya sekedar menjalankan tugasnya saja tanpa memperhatikan hal yang penting yaitu dengan komunikasi yang baik dan memaparkan bagaimana kelebihan dan kelemahan dalam penggunaan listrik Prabayar kepada konsumen. Hal itu tidak lain hanya untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap PLN yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Badan Usaha Milik Negara Nomor: KEP-117/M-MBU/2002 tentang Penerapan Praktik *Good Corporate Governance* pada Badan Usaha Milik Negara, maka definisikan bahwa: *Corporate Governance* adalah suatu proses dan struktur yang digunakan oleh organ BUMN untuk meningkatkan keberhasilan usaha dan akuntabilitas perusahaan guna mewujudkan nilai pemegang saham dalam jangka panjang dengan tetap memperhatikan kepentingan stakeholder lainnya, berlandaskan peraturan perundangan dan nilai-nilai etika.

PT PLN diharuskan mengelola perusahaan dengan prinsip *Good Corporate Governance* yang menjabarkan bagaimana mengatur suatu perusahaan dengan cara terbuka, bebas dari tekanan politik dan memiliki pertanggung jawaban yang jelas. *Good Corporate Governance* bukan hanya sekadar kebutuhan namun sudah suatu keharusan. Komitmen dari manajemen PT PLN persero untuk secara tegas dan melalui tahap yang wajar, mengarahkan, menjalankan dan

mengendalikan perusahaan berdasarkan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance*. Secara struktur, hal tersebut akan tampak dalam kejelasan fungsi, hak, kewajiban dan tanggung jawab semua pihak yang berkepentingan serta proses kontrol internal dan eksternal yang efektif. Penerapan prinsip tersebut harus tercermin dan menjiwai setiap produk aturan dan proses bisnis perusahaan, termasuk yang berupa Surat Keputusan dan Surat Edaran yang dikeluarkan oleh Manajemen PT PLN (Persero).

Tujuan dari PT PLN persero sebagai BUMN adalah:

- a. Memberikan sumbangan pada perkembangan perekonomian nasional pada umumnya dan penerimaan negara pada khususnya;
- b. Mengejar keuntungan;
- c. Menyelenggarakan kemanfaatan umum berupa penyediaan barang dan/atau jasa yang bermutu tinggi dan memadai bagi pemenuhan hajat hidup orang banyak;
- d. Menjadi perintis kegiatan-kegiatan usaha yang belum dapat dilaksanakan oleh sektor swasta dan koperasi;
- e. Turut aktif memberikan bimbingan dan dorongan kepada pengusaha golongan ekonomi lemah, masyarakat, dan koperasi.

Kegiatan BUMN harus sesuai dengan maksud dan tujuannya serta tidak bertentangan dengan peraturan perundangan, ketertiban umum, dan kesusilaan. Demi mencapai tujuan ini direksi dan manajemen PT PLN persero membuat kontrak dan perjanjian yang perlu dan membuat keputusan bisnis dalam kerangka menggunakan anggaran dasar PT PLN persero. *Good Corporate Governance*

perusahaan-perusahaan publik dituntut untuk lebih terbuka dalam mengelola perusahaannya. Karena dengan keterbukaan, pemerintah dapat memantau keadaan keuangan perusahaan. Dalam penerapan *Good Corporate Governance* sebuah Badan Usaha Milik Negara semakin kuat dari meningkatnya tuntutan akuntabilitas termasuk transparansi bagi perusahaan untuk konsumen, Untuk mewujudkan hal tersebut membuat PT. PLN untuk membuat program yang kita kenal dengan Listrik Prabayar (Listrik Pintar).

Listrik Prabayar perusahaan dapat meningkatkan transparansi dalam melakukan proses penghitungan listrik yang berkualitas karena dalam pembelian dilakukan tanpa melibatkan pihak-pihak lain sehingga mengurangi kecurangan penghitungan listrik tiap akhir bulan, namun pada pemasangan baru pelanggan Listrik Prabayar masih terdapat beberapa kecurangan seperti pungutan liar yang dilakukan oleh pihak luar atau teknisi instalasi dengan meminta langsung kepada pelanggan, masalah tersebut diharapkan menjadi kontrol terhadap pertanggungjawaban dari seluruh entitas perusahaan dan pihak eksternal. Sistem prabayar di luncurkan oleh PT.PLN (Persero) sejak 2008 dan merupakan konsep layanan yang menguntungkan bagi kedua pihak yaitu pelanggan dan PLN. Banyak manfaat yang di dapatkan oleh masyarakat maupun PT. PLN (Persero) tersebut. Berhubung listrik prabayar merupakan layanan inovasi, diperlukan suatu standar prosedur yang menjadi acuan bagi seluruh pegawai PT. PLN (Pesero) dalam memberikan layanan prabayar.

Standar prosedur Pelayanan Prabayar ini disusun oleh sebuah Tim Prabayar yang dibentuk melalui Keputusan Direksi PT. PLN (Persero) No.

186.K/DIR/2010 dengan memperhatikan prinsip *Good Corporate Governance* agar pelayanan prabayar dilaksanakan secara seragam dan menjadi acuan diseluruh Kantor Layanan PT. PLN (Persero) dan pelanggan prabayar memperoleh kemudahan. (PLN: 2016). Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan menuangkannya dalam bentuk skripsi dengan judul “Penerapan Listrik Prabayar untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik dalam Perspektif *Good Corporate Governance* (Studi di PT. PLN Persero Area Malang)”. PLN tidak hanya akan meningkatkan kualitas layanan namun juga memperhatikan tingkat kemandirian perusahaan sebagai perusahaan monopoly di bidang jasa penyedia energi listrik di Indonesia. Perusahaan yang mempunyai pelayanan berkualitas dan sehat sebagai Badan Usaha Milik Negara. Masyarakat sebagai fungsi kontrol, apakah layanan tersebut tepat guna dan sesuai dengan prinsip GCG atau masih belum tepat sasaran sehingga perlu penelitian lebih lanjut tentang respon masyarakat terhadap layanan ini yang nantinya akan menjadikan sarana masukan masyarakat untuk memperbaiki layanan ini menjadi sempurna di masa yang akan datang.

1.2 Rumusan Masalah

Ada beberapa poin yang akan dijadikan permasalahan dalam penelitian ini sehingga memiliki arah yang jelas dalam menginterpretasikan fakta dan data didalam penyusunan penulisan skripsi. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut ada perumusan masalah yang akan diutarakan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penerapan Listrik Prabayar untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik dalam perspektif *Good Corporate Governance* di PT PLN Area Malang?
2. Apa saja manfaat penerapan listrik prabayar pada PT PLN Area Malang yang diperoleh masyarakat atau pelanggan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan atas latar belakang yang diuraikan penelitian ini memiliki fokus dan tujuan:

1. Untuk Mengetahui, Mendeskripsikan, dan Menganalisis penerapan Listrik Prabayar untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik dalam perspektif *Good Corporate Governance* di PT PLN Area Malang.
2. Untuk Mengetahui, Mendeskripsikan dan Menganalisis manfaat penerapan listrik prabayar pada PT PLN Area Malang yang diperoleh masyarakat atau pelanggan.

1.4 Kontribusi Penelitian

Adapun yang diharapkan penulis dari penelitian ini adalah :

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan bagi penulis dan pembaca di bidang kualitas pelayanan dan perusahaan yang menerapkan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* dalam Pelayanan Publik.

2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan untuk sebagai bahan masukan atau referensi dalam mengambil kebijakan tentang penerapan inovasi perusahaan BUMN sehingga dapat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanannya.
3. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah ilmiah dan keputusan baru dalam penelitian-penelitian ilmu sosial khususnya bagi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini dimulai dengan deskripsi pada latar belakang, yang dilanjutkan dengan perumusan masalah, tujuan dan kontribusi penelitian serta sebagai penutup diberikan deskripsi singkat yang berkenaan dengan hal yang akan dibahas.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Dalam bab ini dibahas mengenai kajian pustaka, bab ini akan menjelaskan tentang dasar dan kajian teoritis yang digunakan dalam penyusunan skripsi sebagai dasar untuk melakukan analisis dan Interpretasi dari teori, konsep, atau pendapat yang dikemukakan oleh para ahli.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan dikemukakan mengenai jenis penelitian yang akan digunakan dalam penyusunan skripsi ini. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan akan diuraikan dalam fokus penelitian, pemilihan lokasi dan situs penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrument penelitian dan jenis analisis.

BAB IV : PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan diberikan hasil penelitian dan pembahasan, berisi tentang inti dari penelitian data-data yang diperoleh dari sumber data berdasarkan fokus penelitian yang telah ditetapkan, kemudian analisis dan interpretasi data.

BAB V : PENUTUP

Merupakan bagian akhir dari penulisan skripsi yang terdiri dari kesimpulan dari penelitian dan saran yang nantinya akan menjadi masukan untuk perbaikan bagi setiap kebijakan pemerintah terutama berkenaan dengan penerapan *Good Corporate Governance* dan pelayanan yang dilakukan oleh PLN.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Konsep Administrasi Publik

2.1.1 Definisi Administrasi Publik

Administrasi Publik adalah proses pengorganisasian atau pengkoordinasian sumber daya publik dalam pembuatan dan pengimplementasian serta pengelolaan keputusan dalam kebijakan publik. Administrasi publik juga merupakan suatu seni dan ilmu. Hal ini sesuai dengan pernyataan Chandler dan Plano yang dikutip oleh Keban (2008:3) menyatakan:

“Administrasi publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Administrasi publik merupakan seni dan ilmu (*art and science*) yang bertujuan untuk mengatur publik affairs dan melaksanakan berbagai tugas yang ditentukan. Administrasi publik sebagai disiplin ilmu bertujuan untuk memecahkan masalah publik melalui perbaikan-perbaikan terutama di bidang organisasi, sumber daya dan keuangan”.

Sedangkan menurut Utrecht yang dikutip Akadun (2006:39) mengatakan,

“Administrasi adalah gabungan jabatan (*complex van ambten*) yang berada dibawah pimpinan pemerintah melakukan sebagian dari pekerjaan pemerintahan (tugas memerintah, *overheidstaak*) yang tidak ditugaskan kepada badan-badan pengadilan, badan legislative (pusat) dan badan-badan pemerintah dari persekutuan-persekutuan hukum (*rechtsgemeenschappen*) yang lebih rendah daripada Negara (sebagai persekutuan hukum tertinggi)”.

Administrasi publik dapat didefinisikan koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijaksanaan pemerintah. Hal ini

terutama meliputi pekerjaan sehari-hari pemerintah. Secara global, administrasi publik adalah suatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijakan-kebijakan pemerintah, pengarahan kecakapan, dan teknik-teknik yang tidak terhitung jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang. Jadi administrasi merupakan komponen penting dalam pencapaian tujuan sebuah organisasi.

Menurut Siagian (2005:2) administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari pada keputusan-keputusan yang telah diambil dari pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Administrasi Publik dibedakan dalam dua pengertian yang berbeda yaitu: “Administrasi dalam arti sempit diartikan terbatas sebagai kegiatan tata usaha yang berkenaan dengan penyusunan dan pencatatan data informasi secara sistematis tentang segala sesuatu yang terjadi dalam organisasi.”

Administrasi dalam arti luas berhubungan dengan kegiatan kerjasama dan upaya (organisasi dan manajemen) yang bersifat sistematis, rasional, dan manusiawi yang dilakukan oleh sekelompok orang untuk mencapai tujuan bersama, (Siagian 2003:2).

Felix A. Nigro dalam (Pasolong 2007:8 dan Batubara 2014:14) mendefinisikan administrasi publik adalah :

1. Suatu kerjasama kelompok dalam lingkungan pemerintahan.

2. Meliputi tiga cabang pemerintah eksekutif, legislative, dan serta hubungan diantara mereka.
3. Mempunyai peranan penting dalam perumusan kebijakan pemerintah, dan karenanya merupakan bagian dari proses politik.
4. Sangat erat berkaitan dengan berbagai kelompok swasta dan perorangan dalam menyajikan pelayanan kepada masyarakat.

Berbagai pandangan diatas tentang administrasi administrasi perorangan dapat dipahami suatu kesimpulan, yaitu; Administrasi Publik adalah kerjasama antara sekelompok individu atau orang yang secara terstruktur mengerjakan pekerjaan pemerintahan baik memenuhi dan melayani kebutuhan umum dengan baik atau Sekelompok individu yang bergabung dalam sebuah orgnisasi dan memiliki tujuan dan misi yang sama untuk dicapai.

2.1.2 Peran Administrasi Publik

Administrasi Publik memiliki Peran yang sangat vital bagi Negara, baik dalam pelayanan publik maupun pembangunan dari segi ekonomi maupun sosial. Terutama dalam hal ini berkaitan dengan pemberdayaan masyarakat, seperti yang diungkapkan Frederick A. Cleveland yang dikutip oleh Keban (2008:16) dan Batubara (2012:15) mengatakan:

“Justru menunjukkan peran administrasi publik sangat vital dalam membantu memberdayakan masyarakat dan menciptakan demokrasi. Administrasi publik diadakan untuk memberikan pelayanan publik dan manfaatnya dapat dirasakan oleh masyarakat setelah pemerintah meningkatkan profesionalismenya, menerapkan, teknik efisiensi dan efektivitas, dan lebih

menguntungkan lagi manakala pemerintah dapat mencerahkan masyarakat untuk menerima dan menjalankan sebagian dari tanggung jawab administrasi publik tersebut.”

Sedangkan Keban (2008:16) menyatakan:

“Administrasi publik merupakan medan dimana para aparat pemerintah atau eksekutif melaksanakan pekerjaan-pekerjaan yang berkaitan dengan sektor publik khususnya penyediaan pelayanan bagi kepentingan publik maka peran administrasi publik sangat menentukan kestabilan, ketahanan, dan kesejahteraan suatu Negara.”

Pernyataan diatas menyimpulkan bahwa apa yang dilakukan aparat pemerintah terhadap publik sangat berpengaruh, apabila peran pemerintah buruk, tidak bertanggung jawab, dan lemah dalam berupaya memberdayakan masyarakat maupun dalam pelayanan maka Negara yang dikelola tersebut sulit untuk menuju kestabilan dan kesejahteraan. Begitu pula sebaliknya, apabila peran pemerintah bertanggung jawab dan berupaya maksimal memberdayakan masyarakat maupun dalam pelayanan maka Negara yang dikelola tersebut dapat lebih mudah menuju kestabilan dan kesejahteraan. Peran administrasi publik sangat penting dalam membantu memberdayakan masyarakat dan memberikan pelayanan publik yang maksimal dan peran tersebut sangat menentukan kestabilan, ketahanan, dan kesejahteraan suatu Negara.

2.1.3 Kegiatan Administrasi Publik

Apa yang dikerjakan di dalam dunia administrasi publik adalah berkenaan dengan jumlah dan jenis yang sangat banyak dan variatif, baik menyangkut pemberian pelayanan di berbagai bidang kehidupan, maupun

yang berkenaan dengan mengejar ketertinggalan lewat program-program pembangunan. Kegiatan administrasi publik sebagai pemberi layanan yang dimaksud terkait dengan memberikan kehidupan yang nyaman bagi warga negaranya demi kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat dan generasi kedepannya. Kegiatan-kegiatan manusia dalam pembangunan yang semakin kompleks tidak dapat dipungkiri sering melalaikan etika lingkungan sehingga pemerintah atau para administrator publik menjadi sangat berperan penting untuk mengatur permasalahan publik. Salah satu dari pemberian kenyamanan yaitu dengan membuat kebijakan-kebijakan yang *fair* dan bersifat melayani seperti kebijakan program ketersediaan air minum untuk masyarakat dapat difungsikan sebagaimana mestinya (keban, 2004:14).

2.2 Konsep Pelayanan Publik

2.2.1 Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Kurniawan (2005 : 4) adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Adapun penyelenggara pelayanan publik adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik pemerintah daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik, sedangkan penerima pelayanan adalah orang perorangan dan atau kelompok orang dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban

terhadap suatu layanan publik, dalam (Rohman, 2008: 3). Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada instansi penyedia jasa layanan.

Lewis dan Gilman (2005:22) mendefinisikan pelayanan publik sebagai kepercayaan publik, warga Negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

Definisi Pelayanan menurut Ivanevich, Skinner dan Crosby (dalam Ratminto dan Winarsih, 2005; 2): “Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”. Sedangkan definisi lebih rinci diberikan oleh Gronroos (dalam Raminto dan Winarsih, 2005; 2): Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan

pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”.

Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok orang dan instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Isu mengenai Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki beragam kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah. Jika pemerintah merupakan organisasi birokrasi dalam pelayanan publik, maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik. Dalam hal institusi pemerintah memberikan pelayanan, maka yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya. Suatu pelayanan berkualitas yang diberikan kepada masyarakat menuntut adanya upaya dari seluruh pegawai, dan bukan hanya dari petugas di “*Front Office*”. Jadi, upaya itu tidak hanya dituntut dari mereka yang berhadapan langsung dengan masyarakat dalam menghasilkan pelayanan yang mencerminkan kualitas sikap pegawai tersebut, tetapi juga dari para pegawai di “*Back Office*” yang menghasilkan layanan di belakang layar yang tidak terlihat oleh masyarakat.

Pelayanan masyarakat mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang pegawai pada instansi pemerintah ataupun organisasi BUMN. Inti dari pelayanan masyarakat adalah sikap menolong, bersahabat, dan profesional dalam memberikan pelayanan jasa atau produk dari suatu instansi yang memuaskan masyarakat dan menyebabkan masyarakat datang kembali untuk mohon pelayanan instansi tersebut. Pelayanan masyarakat menuntut setiap unsur di dalam lembaga tersebut untuk berempati kepada masyarakat. Empati mengandung pengertian sebagai kesanggupan dari birokrat pemerintah untuk menempatkan dirinya dari pihak masyarakat dan melihat hal-hal atau masalah-masalah dari sudut pandangan masyarakat. Melalui empati yang dilakukan oleh pegawai itu akan menuntut kesabaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pembahasan ini menjelaskan pelayanan publik dalam pemerintahan yang baik harus memenuhi kualitas yang harus dipenuhi. Pelayanan publik yang ada harus berfungsi untuk mengurangi (bahkan menghilangkan) kesenjangan peran antara organisasi pusat dengan organisasi-organisasi pelaksana yang ada dilapangan. Jumlah staf/aparat yang ada sesuai, tidak kurang dan tidak pada level menengah dan level atas agar pelayanan publik dapat tepat sasaran. Pelayanan yang diberikan juga harus mendekatkan birokrasi dengan masyarakat pelanggan.

2.2.2 Faktor Penyebab Rendahnya Kualitas Pelayanan Publik

Ada beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya kualitas publik menurut Agus Fanar (2009:17), antara lain:

5. Kurang responsif, respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat masih sering kali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.
6. Kurang informatif, berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat penyampaiannya atau bahkan tidak sampai sama sekali kepada masyarakat.
7. Kurang *accessible*, berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan.
8. Kurang koordinasi, berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan yang lainnya kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.
9. Terlalu birokratis, pelayanan pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari beberapa meja yang harus dilalui, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama. Bahkan kondisi ini dimanfaatkan oleh oknum aparat untuk mengambil pungutan liar, sehingga mengakibatkan tingginya biaya pelayanan, menjamurnya korupsi di tubuh birokrasi dan ketidakpuasan masyarakat penerima layanan.

10. Kurang mau mendengarr keluhan/saran/aspirasi masyarakat, pada umumnya aparat penyedia layanan kurang peduli terhadap keluhan/saran/aspirasi dari masyarakat. Akibatnya, pelayanan diberikan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu.
11. Inefisien, berbagai persyaratan yang diperlukan seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan

2.2.3 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Beberapa prinsip pokok (Irfan Islamy 2007) yang harus dipahami oleh aparat birokrasi publik, maka prinsip-prinsip dalam pelayanan publik antara lain:

1. Prinsip Aksestabelitas, dimana setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau secara mudah oleh setiap pengguna pelayanan (misal: masalah tempat, jarak dan prosedur pelayanan)
2. 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.
3. 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
4. Prinsip Profitabilitas, yaitu bahwa proses pelayanan pada akhirnya haru dapat dilaksanakan secara efektif dan efesien serta memberikan

keuntungan ekonomis dan sosial baik bagi pemerintah maupun bagi masyarakat luas.

5. 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 bagi setiap lini organisasi pemerintahan di Indonesia, pemerintah melalui Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara telah mengeluarkan suatu kebijaksanaan Nomor.81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang perlu dipedomani oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasar prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut :

1. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan perlu ditetapkan dan dilaksanakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
2. Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam meberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan.

3. Keamanan, dalam arti adanya proses dan produk hasil pelayanan yang dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat.
4. Keterbukaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan, unit kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya atau tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
5. Efisiensi, dalam arti bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan.
6. Ekonomis, dalam arti bahwa pengenaan biaya atau tarif pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan: nilai barang dan jasa pelayanan, kemampuan masyarakat untuk membayar, dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
7. Keadilan dan Pemerataan, yang dimaksudkan agar jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat.
8. Ketepatan Waktu, dalam arti bahwa pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan tepat pada waktu yang telah ditentukan.

Ada beberapa cara yang dilakukan untuk mengatasi masalah pelayanan publik dalam pemerintahan yang baik, antara lain:

1. Merubah tekanan-tekanan sistem pemerintahan yang sifatnya sentralistik otoriter menjadi sistem pemerintahan desentralistik demokratis.
2. Membentuk asosiasi/perserikatan kerja dalam pelayanan publik.
3. Meningkatkan keterlibatan masyarakat, baik dalam perumusan kebijakan pelayanan publik, proses pelaksanaan pelayanan publik maupun dalam monitoring dan pengawasan pelaksanaan pelayanan publik.
4. Adanya kesadaran perubahan sikap dan perilaku dari aparat birokrasi pelayanan publik menuju model birokrasi yang lebih humanis (*Post weberian*).
5. Menyadari adanya pengaruh kuat perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam menunjang efektivitas kualitas pelayanan publik.
6. Pentingnya faktor aturan dan perundang-undangan yang menjadi landasan kerja bagi aparat pelayanan publik.
7. Pentingnya perhatian terhadap faktor pendapatan dan penghasilan (*wages and salary*) yang dapat memenuhi kebutuhan minimum bagi aparat pelayanan publik.
8. Pentingnya faktor keterampilan dan keahlian petugas pelayanan publik.
9. Pentingnya faktor sarana fisik pelayanan publik.
10. Adanya saling pengertian dan pemahaman bersama (*mutual understanding*) antara pihak aparat birokrasi pelayan publik dan

masyarakat yang memerlukan pelayanan untuk mematuhi peraturan dan perundang-undangan yang berlaku khususnya dalam pelayanan publik.

Sebagai inti dari pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh organisasi pemerintah atau swasta adalah belajar untuk berkomunikasi secara baik dan benar dengan setiap masyarakat yang datang mau meminta pelayanan. Berkomunikasi yang baik merupakan keterampilan yang harus dimiliki oleh setiap pegawai, karena hal tersebut akan berpengaruh terhadap proses penyelesaian pekerjaan dari seorang pegawai. Setiap pegawai akan berusaha memahami, melayani, dan menghargai berbagai orang yang dijumpai setiap hari. Sehingga hal tersebut akan membantu dalam peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Melayani masyarakat dengan baik merupakan tanggung jawab bagi semua pegawai, Dengan demikian maka setiap pegawai harus melayani masyarakat dan mempelajari cara meningkatkan keterampilan untuk melayani. Dalam keterampilan melayani, termasuk pula di dalamnya adalah penguasaan terhadap pengetahuan jasa layanan yang diberikan, karena hal ini akan menunjukkan kepada masyarakat bahwa pegawai tersebut adalah seorang profesional di bidang Manajemen Pelayanan Publik. Seorang profesional dalam dunia pelayanan publik seharusnya menguasai kebutuhan masyarakat dan mengetahui cara memuaskan dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Catherine Devrye (1997 : 10) mengemukakan tujuh hal pokok yang perlu diperhatikan terhadap kepuasan konsumen, yaitu :

1. Tetapkan, penuhi, dan lampauilah harapan-harapan konsumen menguasai pasar
2. Riset membuktikan bahwa persepsi konsumen tentang pelayanan yang baik secara langsung mempengaruhi garis dasar
3. dekatkanlah kesenjangan antara apa yang diharapkan konsumen dengan apa yang mereka rasakan dan mereka terima
4. Rekor tidak cukup berarti
5. Ciptakanlah pengalaman-pengalaman positif yang dapat diharapkan dengan konsistensi
6. antisipasilah perubahan harapan-harapan konsumen, keistimewaan servis masa lalu akan menjadi norma masa mendatang
7. dalam organisasi jasa akan mengembangkan servis dalam hal melampaui harapan-harapan

Berdasarkan semua pengertian diatas maka pelayanan pada instansi pemerintah khususnya yang bergerak pada bidang pelayanan jasa, maka sudah merupakan kewajiban setiap aparat atau lembaga dalam operasioanalnya tidak terlepas dari penilaian atau respon masyarakat maupun posisinya sebagai mitra dalam hal mewujudkan efektivitas pelayanan. Pelayanan yang diberikan harus merupakan pelayanan yang bisa memuaskan pelanggan.

Berdasarkan Undang-Undang no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik

berasaskan :

1. kepentingan umum
2. kepastian hukum
3. kesamaan hak
4. keseimbangan hak dan kewajiban

5. keprofesionalan
6. partisipatif
7. persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif
8. keterbukaan
9. akuntabilitas
10. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
11. ketepatan waktu kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan

2.3 Konsep *Good Corporate Governance*

2.3.1 Definisi *Good Corporate Governance*

Good Corporate Governance merupakan proses dan struktur yang digunakan untuk mengarahkan dan mengelola bisnis serta urusan-urusan perusahaan, dalam rangka meningkatkan kemakmuran bisnis dan akuntabilitas perusahaan, dengan tujuan utama mewujudkan nilai pemegang saham dalam jangka panjang, dengan tetap memperhatikan kepentingan *stakeholders* yang lain. (Ruru,h.3).

IICG dalam G. Suprayitno, et all, 2004:18 *Corporate governance* sebagai proses dan struktur yang diterapkan dalam menjalankan perusahaan, dengan tujuan utama meningkatkan nilai pemegang saham dalam jangka panjang, dengan tetap memperhatikan kepentingan *stakeholders* yang lain. OECD dalam Leo J. Susilo dan Karlen Simarmata, 2007:17 *.Corporate governance* merupakan seperangkat tata hubungan diantara manajemen perseroan, direksi, komisaris, pemegang saham dan para pemangku kepentingan lainnya.

Good Corporate Governance adalah seperangkat peraturan yang menetapkan hubungan antara pemegang saham, pengurus, pihak kreditur,

pemerintah, karyawan serta para pemegang kepentingan internal dan eksternal lainnya sehubungan dengan hak-hak dan kewajiban mereka atau dengan kata lain sistem yang mengarahkan dan mengendalikan perusahaan. *Good Corporate Governance* sangat penting untuk membentuk perilaku korporasi, termasuk respon perusahaan terhadap berbagai berbagai tekanan pasar yang sangat dinamis. *Good Corporate Governance* merupakan sistem yang harus menjamin terpenuhinya kewajiban perusahaan kepada seluruh *stakeholders*, dan harus mampu bekerja sama dengan *stakeholders* dalam mencapai tujuan perusahaan. Kunci tercapainya *Good Corporate Governance* dalam perusahaan adalah berfungsinya secara efektif organ-organ perusahaan yang terjamin kualitas dan integritasnya sehingga dapat mencapai tujuan perusahaan sekaligus memenuhi kepentingan seluruh *stakeholders*.

Dari pengertian *Good Governance* diatas dapat kita pahami bahwa konsep GCG pada intinya adalah: pertama, *internal balance* antara organ perusahaan RUPS, Komisaris, dan Direksi dalam hal yang berkaitan dengan struktur kelembagaan dan mekanisme operasional ketiga organ perusahaan tersebut. Kedua, *external balance*, yaitu pemenuhan tanggung jawab perusahaan sebagai entitas bisnis dalam masyarakat dan *stakeholders*.

Dari 13 prinsip GCG yang dirumuskan Komisi Nasional Kebijakan *Corporate Governance*, delapan diantaranya menyangkut *internal balance*, seperti: Pemegang Saham dan RUPS, Dewan Komisaris dan

Komite pendukungnya, Direksi, Sistem audit, Sekretaris Perusahaan, keterbukaan, kerahasiaan, dan informasi orang dalam. Adapun 5 isu lainnya hanya disinggung secara singkat, yaitu pihak yang berkepentingan (*stakeholders*), etika perusahaan dan antikorupsi, donasi, kepatuhan pada peraturan peundang-undangan tentang proteksi kesehatan, keselamatan kerja dan pelestarian lingkungan, dan kesempatan kerja yang sama.

Hal ini sebenarnya menggambarkan bahwa *stakeholders* memang kedudukannya dibawah *shareholders*. Apalagi kedudukan *shareholders* juga dijamin undang-undang Perseroan Terbatas dan Pasar Modal. Jika demikian, mengapa *stakeholders* yang lemah posisinya tidak menjadi *shareholders* saja.

2.3.2 Prinsip-prinsip Dasar *Good Corporate Governance*

Secara umum ada lima prinsip dasar (Daniri 2005) yaitu: *transparency*, *accountability*, *responsibility*, *independency*, dan *fairness*. Prinsip-prinsip tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Transparency (Keterbukaan Informasi)

Transparansi biasa diartikan sebagai keterbukaan informasi, baik dalam proses pengambilan keputusan maupun dalam mengungkapkan informasi material dan relevan mengenai perusahaan. Isu yang sering mencuat adalah pertentangan dalam menjalankan prinsip ini. Semisal, adanya kekhawatiran perusahaan bahwa jika ia terlalu terbuka, maka strateginya dapat diketahui pesaing sehingga membahayakan kelangsungan usahanya. Menurut peraturan di pasar modal Indonesia, yang dimaksud informasi material dan relevan

adalah informasi yang dapat mempengaruhi naik turunnya harga saham perusahaan tersebut, atau yang mempengaruhi secara signifikan risiko serta prospek usaha perusahaan yang bersangkutan. Mengingat definisi ini sangat *normative* maka perlu ada penjelasan operasionalnya di setiap perusahaan. Karenanya, tidak perlu khawatir jika kita mampu menjabarkan kriteria informasi material secara spesifik bagi masing-masing perusahaan.

Dalam mewujudkan transparansi itu sendiri, perusahaan harus menyediakan informasi yang cukup, akurat, dan tepat waktu kepada berbagai pihak yang berkepentingan dengan perusahaan tersebut. Setiap perusahaan, diharapkan pula dapat mempublikasikan informasi keuangan serta informasi lainnya yang material dan berdampak signifikan terhadap kinerja perusahaan secara akurat dan tepat waktu. Selain itu, para investor harus dapat mengakses informasi penting perusahaan secara mudah pada saat diperlukan.

2. *Accountability* (Akuntabilitas)

Akuntabilitas dapat diartikan sebagai kejelasan fungsi, struktur, sistem dan pertanggungjawaban organ perusahaan sehingga pengelola perusahaan terlaksana secara efektif. Masalah yang sering ditemukan di perusahaan-perusahaan Indonesia adalah mandulnya fungsi pengawasan Dewan Komisaris. Atau justru sebaliknya, Komisaris Utama mengambil peran berikut wewenang yang seharusnya dijalankan Direksi. Padahal, diperlukan kejelasan tugas serta fungsi organ perusahaan agar tercipta suatu mekanisme *checks and balances* kewenangan dan peran dalam mengelola perusahaan.

Kewajiban untuk memiliki Komisaris Independen dan Komite Audit sebagaimana yang ditetapkan oleh Bursa Efek Jakarta, merupakan salah satu implementasi prinsip ini. Tepatnya, berupaya memberdayakan fungsi pengawasan Dewan Komisaris. Beberapa bentuk implementasi lain dari prinsip *accountability* antara lain:

1. Praktik Audit Internal yang efektif, serta
2. Kejelasan fungsi, hak, kewajiban, wewenang dan tanggung jawab dalam anggaran dasar perusahaan dan *Statement of Corporate Intent* (Target Pencapaian Perusahaan di masa depan)

Bila prinsip *accountability* ini diterapkan secara efektif, maka ada kejelasan fungsi, hak, kewajiban, wewenang, dan tanggung jawab antara pemegang saham, Dewan Komisaris, serta Direksi. Adanya kejelasan inilah maka perusahaan akan terhindar dari kondisi *agency problem* (benturan kepentingan peran).

3. *Responsibility* (Pertanggungjawaban)

Pertanggungjawaban perusahaan adalah kesesuaian (kepatuhan) didalam pengelolaan perusahaan terhadap prinsip korporasi yang sehat serta peraturan perundangan yang berlaku. Peraturan yang berlaku disini termasuk yang berkaitan dengan masalah pajak, hubungan industrial, perlindungan lingkungan hidup, kesehatan/keselamatan kerja, standar penggajian dan persaingan yang sehat.

Penerapan prinsip ini diharapkan membuat perusahaan menyadari bahwa dalam kegiatan operasionalnya seringkali ia menghasilkan

eksternalitas (dampak luar kegiatan perusahaan) negatif yang ditanggung oleh masyarakat. Di luar hal itu, lewat prinsip *responsibility* ini juga diharapkan membantu peran pemerintah dalam mengurangi kesenjangan pendapatan dan kesempatan kerja pada segmen masyarakat yang belum mendapatkan manfaat dan mekanisme pasar.

4. *Independency*

Independensi merupakan prinsip penting dalam penerapan GCG di Indonesia. Independensi atau kemandirian adalah suatu keadaan di mana perusahaan dikelola secara profesional tanpa benturan kepentingan dan pengaruh/tekanan dari pihak manapun yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan prinsip-prinsip korporasi yang sehat.

Independensi terutama sekali penting dalam proses pengambilan keputusan. Hilangnya independensi dalam proses pengambilan keputusan akan menghilangkan objektivitas dalam pengambilan keputusan tersebut. Kejadian ini akan sangat fatal bila ternyata harus mengorbankan kepentingan perusahaan yang seharusnya dapat prioritas utama.

Keberpihakan karena adanya utang budi yang berlaku dalam budaya dan tata nilai masyarakat Indonesia dapat menghilangkan independensi seseorang. Mereka lebih cenderung berpihak pada orang yang telah berjasa atas dirinya daripada harus bersikap independen. Demikian pula intervensi yang berlebihan oleh pihak pemegang saham terhadap perusahaan dapat menciderai

independensi dalam proses pengambilan keputusan yang seharusnya berpihak sepenuhnya kepada kepentingan perusahaan.

Independensi bagi para anggota Direksi berwujud dalam keputusan-keputusan transaksi yang seharusnya tidak mengandung benturan kepentingan atau tidak mengambil keuntungan pribadi dari kegiatan perusahaan yang dikelolanya selain dari gaji dan fasilitas sebagai anggota Direksi, yang ditentukan oleh RUPS.

Untuk meningkatkan independensi dalam pengambilan keputusan bisnis, perusahaan hendaknya mengembangkan beberapa aturan, pedoman, dan praktik di tingkat *corporate board*, terutama di tingkat Dewan Komisaris dan Direksi yang oleh undang-undang didaulat untuk mengurus perusahaan dengan sebaik-baiknya.

5. *Fairness* (Kesetaraan dan Kewajaran)

Secara sederhana kesetaraan dan kewajaran bias didefinisikan sebagai perlakuan yang adil dan setara di dalam memenuhi hak-hak *stakeholder* yang timbul berdasarkan perjanjian serta peraturan perundangan yang berlaku. *Fairness* juga mencakup adanya kejelasan hak-hak pemodal, system hukum dan penegakan peraturan untuk melindungi hak-hak investor khususnya pemegang saham minoritas dari berbagai bentuk kecurangan. Bentuk kecurangan ini bias berupa *insider trading* (transaksi yang melibatkan informasi orang dalam), *fraud* (penipuan), dilusi saham (nilai perusahaan berkurang), atau keputusan-keputusan yang dapat merugikan seperti pembelian kembali saham yang telah dikeluarkan, penerbitan saham baru,

merger, akuisisi, atau pengambil-alihan perusahaan lain. Biasanya, penyakit yang timbul dalam praktek pengelolaan perusahaan, berasal dari benturan kepentingan. Baik perbedaan kepentingan antara manajemen (Dewan Komisaris dan Direksi) dengan pemegang saham, maupun antara pemegang saham kendali (pemegang saham sendiri, di Indonesia biasanya mayoritas) dengan pemegang saham minoritas (pada perusahaan public biasanya pemegang saham publik). Di tengah situasi seperti ini, lewat prinsip *fairness*, ada beberapa manfaat yang diharapkan biasa dipetik.

Fairness diharapkan membuat seluruh asset perusahaan dikelola secara baik dan *prudent*(hati-hati), sehingga muncul perlindungan kepentingan pemegang saham secara *fair* (jujur dan adil). *Fairness* juga diharapkan memberi perlindungan kepada perusahaan terhadap praktek korporasi yang merugikan. Pendek kata *fairness* menjadi jiwa untuk memonitor dan menjamin perlakuan yang adil di antara beragam kepentingan dalam perusahaan. Namun seperti halnya sebuah prinsip *fairness* memerlukan syarat agar bias diberlakukan secara efektif. Syarat itu berupa aturan dan perundang-undangan yang jelas, tegas, konsisten dan dapat ditegakkan secara efektif. Hal ini dinilai penting karena akan menjadi penjamin adanya perlindungan atas hak-hak pemegang saham manapun, tanpa pengecualian. Peraturan perundangan ini harus dirancang sedemikian rupa sehingga dapat menghindari penyalahgunaan ketidakefisien lembaga peradilan dalam mengambil keputusan sehingga pihak yang beritikad baik mengulur-ngulur waktu

kewajiban yang harus dibayarkannya atau bahkan dapat terbebas dari kewajiban yang harus dibayarkannya.

2.3.3 Manfaat *Good Corporate Governance*

Berbagai keuntungan yang diperoleh dengan penerapan *Good Corporate Governance* menurut FGGI (*Forum of Corporate Governance in Indonesia*) dapat disebut antara lain:

1. Dengan *Good Corporate Governance* proses pengambilan keputusan akan berlangsung secara lebih baik sehingga akan menghasilkan keputusan yang optimal, dapat meningkatkan efisiensi serta terciptanya budaya kerja yang lebih sehat. Ketiga hal ini sangat jelas akan sangat berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan, sehingga kinerja perusahaan akan mengalami peningkatan. Berbagai penelitian telah membuktikan secara empiris bahwa penerapan *good corporate governance* akan mempengaruhi kinerja perusahaan secara positif (Sakai dan Asaoka 2003; Jang Black dan Kim 2003).
2. *Good Corporate Governance* akan memungkinkan dihindarinya atau sekurang-kurangnya dapat diminimalkannya tindakan penyalahgunaan wewenang oleh pihak direksi dalam pengelolaan perusahaan maupun pihak berkepentingan lainnya sebagai akibat tindakan tersebut. Chtourou dkk (2001) menyatakan bahwa penerapan prinsip-prinsip *good Corporate Governance* yang

konsisten akan menghalangi kemungkinan dilakukannya rekayasa.

3. Nilai perusahaan dimata investor akan meningkat sebagai akibat dari meningkatnya kepercayaan mereka kepada pengelolaan perusahaan tempat mereka berinvestasi. Peningkatan kepercayaan investor kepada perusahaan akan memudahkan perusahaan mengakses tambahan dana yang diperlukan berbagai keperluan perusahaan, terutama untuk tujuan ekspansi. Hasil penelitian yang dilakukan oleh McKinsey & Company (2002) membuktikan bahwa lebih dari 70% investor institusional bersedia membayar lebih (mencapai 26-30% lebih mahal) saham perusahaan yang menerapkan *corporate governance* dengan baik dibandingkan dengan perusahaan yang penerapannya meragukan.
4. Bagi para pemegang saham, dengan peningkatan kinerja sebagaimana disebut pada poin 1, dengan sendirinya juga akan menaikkan nilai saham mereka dan juga nilai dividen yang akan mereka terima. Bagi Negara, hal ini juga akan menaikkan jumlah pajak yang akan dibayarkan oleh perusahaan yang berarti akan terjadi peningkatan jumlah penerimaan Negara dari sektor pajak. Apalagi bila perusahaan yang bersangkutan berbentuk perusahaan BUMN, maka peningkatan kinerja tadi juga akan meningkatkan penerimaan Negara dari pembagian laba BUMN.

5. Karena dalam praktik *Good Corporate Governance* karyawan ditempatkan sebagai salah satu *stakeholders* yang seharusnya dikelola dengan baik oleh perusahaan, maka motivasi dan kepuasan kerja karyawan juga diperkirakan akan meningkat. Peningkatan ini dalam tahapan selanjutnya tentu akan dapat pula meningkatkan produktivitas dan rasa memiliki (*sense of belonging*) terhadap perusahaan.
6. Dengan baiknya pelaksanaan *corporate governance* maka tingkat kepercayaan para *stakeholders* pada perusahaan akan meningkat sehingga citra positif perusahaan akan naik. Hal ini tentu saja akan dapat menekan biaya (*cost*) yang timbul sebagai akibat tuntutan para *stakeholders* kepada perusahaan.
7. Penerapan *corporate governance* yang konsisten juga akan meningkatkan kualitas laporan keuangan perusahaan. Manajemen akan cenderung untuk tidak melakukan rekayasa terhadap laporan keuangan, karena adanya kewajiban untuk mematuhi berbagai aturan dan prinsip akuntansi yang berlaku dan penyajian informasi yang transparan.

Hasil penelitian Beasley dkk. (1996) dan Abbott dkk. (2000) menunjukkan bahwa penerapan *corporate Governance* dapat meningkatkan kualitas pelaporan keuangan. Dengan berbagai manfaat dan keuntungan yang dapat diberikan *Good Corporate Governance* sebagaimana disebutkan diatas, wajar kiranya *stakeholders* terutama para

pelaku usaha di Indonesia menyadari betapa pentingnya konsep ini bagi pemulihan kondisi usaha dan sekaligus tentunya pemulihan kondisi ekonomi kita secara nasional.

Menurut Musanef (1998:42), manfaat *corporate governance* dapat dipetakan kedalam 5 hal pokok yaitu :

1. Memudahkan akses terhadap investasi domestic maupun asing.
2. Mendapatkan *cost of capital* yang lebih murah.
3. Memberikan keputusan yang lebih baik dalam meningkatkan kinerja ekonomi perusahaan.
4. Meningkatkan keyakinan dan kepercayaan *shareholders* dan *stakeholders* terhadap perusahaan.
5. Melindungi Direksi / Komisaris / Dewan pengurus dari tuntutan hukum.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Menurut ilmuwan Hillway dalam Nazir (2005:12) dan Batubara (20012:43), penelitian tidak lain dari suatu metode studi yang dilakukan seseorang melalui penyelidikan yang hati-hati dan sempurna terhadap suatu masalah, sehingga diperoleh suatu pemecahan yang tepat terhadap masalah tersebut. Whitney dalam nazir (2005:12) menyatakan bahwa disamping untuk memperoleh kebenaran, meneliti harus pula dilakukan secara sungguh-sungguh dalam waktu yang lama.

Penelitian yang dilakukan penulis dalam penyusunan skripsi ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Moleong, M.A. (1990:5) mendefinisikan bahwa:

“Penelitian Kualitatif menggunakan metode kualitatif yaitu pengamatan, wawancara, atau penelaahan dokumen. Metode kualitatif ini digunakan karena beberapa pertimbangan. Pertama, menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan langsung dengan kenyataan ganda. Kedua, metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dan responden. Ketiga, metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama terhadap pola-pola yang dihadapi.”

Pendekatan yang dipakai dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistic karena penelitiannya dilakukan dengan kondisi yang alamiah (*natural setting*). Pengertian penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2009:1): “Metode penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek

alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi". Sugiyono (2003:3) menyatakan bahwa dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data tidak dipandu oleh fakta-fakta yang ditemukan dilapangan.

Peneliti lebih menekankan pada penelitian dengan metode kualitatif, dengan meneliti suatu objek yang bersifat alami, kejadian sering terjadi dan biasa ditemui pada kantor PT. PLN Area Malang (Persero) dalam rangka pelayanan yang dilakukannya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, peneliti sebagai instrument kunci. Data yang diperoleh bersifat deskriptif. Jadi dalam penelitian ini akan digunakan suatu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, sehingga diharapkan nantinya mampu menggambarkan fenomena dan menganalisa hubungan yang terjadi antar fenomena tersebut.

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah tahap awal lingkup permulaan yang dipilih sebagai wilayah penjelasan umum di tahap pertama pelaksanaan penelitian, sehingga penulis akan memperoleh gambaran umum (menyeluruh) tentang subjek atau situasi yang akan diteliti. Penemuan fokus suatu penelitian memiliki dua tujuan, menurut Moleong (2006:237) fokus penelitian dalam sebuah penelitian kualitatif memiliki fungsi sebagai berikut:

1. Penetapan fokus membatasi studi yang berarti adanya fokus penentuan tempat penelitian yang layak.
2. Penentuan fokus secara efektif menetapkan kriteria inklusi untuk menjadi informasi yang mengalir masuk, mungkin data cukup menarik tetapi dipandang tidak relevan dan itu tidak dihiraukan.

Menurut Moleong (2006:7) fokus pada dasarnya adalah masalah pokok yang bersumber dari pengalaman peneliti atau melalui pengetahuan yang bersumber melalui kepustakaan ilmiah atau kepustakaan lainnya. Fokus dalam penelitian kualitatif bersifat tentative, artinya penyempurnaan rumusan fokus atau masalah itu masih tetap dilakukan sewaktu peneliti sudah berada di latar penelitian. Selain itu fokus penelitian merupakan pusat perhatian yang bermaksud untuk membatasi suatu permasalahan yang diteliti agar tidak terjadi kesalahan persepsi dalam mengkaji masalah yang diteliti.

Dengan demikian peneliti mencoba untuk memberikan batasan fokus penelitian sebagai berikut:

1. Penerapan prinsip *Good Corporate Governance* pada layanan Listrik Prabayar di PT PLN Area Malang Dilihat dari 5 Prinsip dasar GCG menurut Daniri (2005). Yaitu:
 - a. *Transparency*
 - b. *Accountability*
 - c. *Responsibility*
 - d. *Independency*
 - e. *Fairness*.

2. Manfaat penerapan listrik Prabayar pada PT PLN Area Malang bagi masyarakat atau pelanggan listrik Prabayar demi meningkatkan kualitas pelayanan publik.

3.3 Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian adalah letak dimana penelitian akan dilakukan, untuk memperoleh data atau informasi yang diperlukan. Lokasi penelitian yang dijadikan sebagai tempat penelitian adalah Kota Malang, dan situs penelitian berada di kantor PLN Area Malang yang terletak di jalan Jenderal Basuki Rahmad no 100, Klojen, Kota Malang, Jawa Timur. Alasan peneliti untuk memilih lokasi tersebut karena kantor PLN Area Malang merupakan kantor distribusi Kota Malang di Jawa Timur. Pemilihan obyek tersebut berdasarkan pada keinginan untuk menginterpretasikan teori yang ada pada mata kuliah mengenai kebijakan dan program pemerintah terkait bidang pelayanan yang baik agar sesuai dengan fakta dilapangan. Lokasi kantor juga strategis karena terletak di tepi jalan raya sehingga mudah dijangkau oleh kendaraan umum dan peserta dari luar maupun dalam kota bisa dengan mudah menemukan lokasinya.

3.4 Sumber Data

Menurut Sugiyono (2009:82), data adalah keterangan-keterangan suatu fakta mengenai suatu hal yang digambarkan melalui angka, simbol, kode, dan lain sebagainya. Berdasarkan sumber pengambilannya, maka dapat dibedakan menjadi

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

1. Sumber Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari narasumber yang berhubungan langsung dengan objek penelitian maupun permasalahan yang ada. Data primer ini diperoleh dari Kantor PLN Area Malang dan wawancara dengan Bapak Priyanto selaku Staf ahli PLN Area Malang dan Sdr Ocgik Wahyu Dewanto selaku *Supervisor* bagian Pelayanan Pelanggan juga *Assistant Officer* Transfer Energy Sdr Fauzi, Ibu Ima Wahyuni selaku Fungsional Ahli, bapak Totok selaku bagian K2K3 Jaringan PLN, bapak Gunawan selaku Staf Ahli, Bapak Didit sebagai Staf layanan *Call Back* dan beberapa pelanggan pengguna layanan Listrik Prabayar di sekitar Malang Kota.

2. Sumber Data Sekunder

Peneliti secara tidak langsung mendapatkan data dari kantor yaitu data sekunder dimana data tersebut merupakan hasil kegiatan orang atau peneliti lain yang memiliki fokus yang berbeda namun memiliki alur penelitian yang sama. Hal ini berarti peneliti tidak sendiri mengumpulkan datanya secara langsung. Selain itu data sekunder didapatkan melalui dokumen dan buku ilmiah dari kantor PLN Area Malang. Dokumen yang akan peneliti gunakan sebagai data adalah ARPLN 2015, buku petunjuk tentang Kelistrikan Negara, Peraturan Pemerintah Perusahaan Listrik Negara, soft copy tentang PLN

Mengajar, *Soft copy* SMT (Sistem Manajemen Terintegrasi), SOP layanan Internet dan GCG manual.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standard data yang ditetapkan. (Sugiyono, 2007:401). Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang dipergunakan oleh peneliti adalah:

1. Observasi atau pengamatan:

Pengamatan adalah alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki. Dalam hubungan itu Yehoda dan kawan-kawan menjelaskan, pengamatan akan menjadi alat pengumpulan data yang baik apabila :

1. Mengabdikan pada tujuan penelitian.
2. Direncanakan secara sistematis.
3. Dicatat dan dihubungkan dengan proposisi yang umum.
4. Dapat dicek dan dikontrol validitas, reliabilitas, dan ketelitiannya.

2. Wawancara atau interview:

Wawancara adalah proses Tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dalam mana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan.

Dewasa ini teknik wawancara banyak dilakukan di Indonesia sebab merupakan salah satu bagian terpenting dalam setiap survei. Tanpa wawancara penelitian akan kehilangan informasi yang hanya dapat diperoleh secara langsung kepada responden. Seperti kita lihat atau dengan teknik wawancara, televisi dan radio, merupakan teknik wawancara yang baik untuk menggali informasi disamping sekaligus berfungsi memberi penerangan kepada masyarakat.

Wawancara akan dilakukan untuk mengumpulkan data-data dari beberapa informan. Peneliti akan menanyakan beberapa pertanyaan pokok sesuai dengan pertanyaan penelitian kepada para informan tersebut. Panduan wawancara dapat dilihat pada lampiran. Jumlah informan akan menyesuaikan dengan ketercukupan informasi yang nantinya akan diperoleh dalam penelitian. Dalam penentuan sampel pertama-tama dipilih satu atau dua orang, tetapi dalam pengumpulan informasi, peneliti merasa data yang diberikan oleh dua orang belum memenuhi validitasnya maka peneliti mencari orang lain yang dipandang lebih tahu dan dianggap sebagai kunci yang dapat melengkapi data yang diberikan oleh satu atau dua orang sebelumnya (Sugiyono, 2009).

3. Dokumentasi

Teknik yang dilakukan peneliti untuk mencatat dan menyalin data-data yang dirasakan penting yang berada pada dokumen dan lokasi penelitian terkait. Dalam teknik pengumpulan data ini dapat berupa

arsip, foto, dan media massa yang berkaitan dengan penelitian tersebut. Dengan demikian peneliti bisa memaksimalkan data pendukung dengan menggunakan teknik dokumentasi.

3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen Penelitian merupakan alat bantu yang digunakan untuk memperoleh atau mengumpulkan data dalam proses penelitian, khususnya kegiatan pengumpulan data sehingga data yang diperlukan dalam penelitian dikerjakan ke tahap selanjutnya dengan menganalisa data.

Instrumen penelitian yang digunakan antara lain:

1. Peneliti Sendiri

Untuk melaksanakan observasi atau pengamatan, wawancara pada objek dan sumber data yang diteliti dan untuk memperoleh data dari dokumentasi.

2. Pedoman Wawancara

Dalam *interview* perlu dibuat pertanyaan yang bersifat pro dan kontra namun kesannya dalam bertanya bisa memberikan pandangan positif dari responden, sehingga responden tidak menjawab dengan sebisanya namun sesuai dengan pengetahuan yang responden miliki.

3. Catatan Lapangan

Catatan ringkas dan padat selama berada di lapangan untuk mencatat semua informasi yang masuk dan berkaitan dengan penelitian ini.

4. Alat Tulis

Piranti pendukung dalam proses penelitian baik dilapangan maupun di rumah.

3.7 Analisis Data

Menurut Patton (dalam Moleong 2006: 103) bahwa analisi data dalam suatu penelitian adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikan ke dalam suatu pola, kategori dan satuan urutan data sehingga dapat ditemukan tema dan dirumuskan hasilnya. Data yang terkumpul kemudian diolah mulai dari mengedit data, mengklarifikasi, mereduksi, menyajikan, dan menyimpulkan. Sedangkan Singarimbun dan Effendi (1989: 263), mengartikan analisis data sebagai proses penyederhanaan data dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Sehingga dapat disimpulkan analisa data merupakan suatu kegiatan pengelolaan data yang sederhana, mudah dipahami oleh pembaca dan merupakan solusi dari permasalahan serta menggambarkan kondisi yang aktual secara jelas. Setelah data yang dibutuhkan dalam penelitian ini terkumpul, selanjutnya data tersebut dianalisa secara analisis kualitatif. Dengan kata lain penganalisan data dilakukan dengan menginterpretasi data dan menganalisisnya secara detail yang kemudian dapat diperoleh kesimpulan. Tahapan analisisnya menurut Miles dan Huberman dan Saldana (2014 : 14). Sebagai berikut:

Komponen-komponen analisis data model interaktif dijelaskan sebagai berikut:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*) Data yang diperoleh peneliti di lapangan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi direduksi

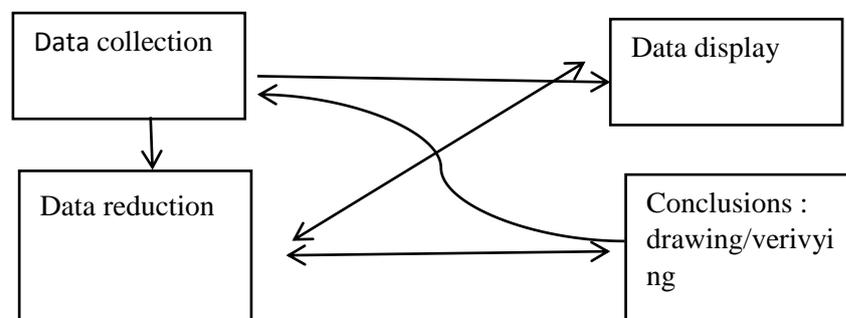
dengan cara merangkum, memilih dan memfokuskan pada hal-hal yang sesuai dengan tujuan penelitian. Pada tahap ini, peneliti melakukan reduksi data dengan cara memilah-milah, mengkategorikan dan membuat abstraksi dari catatan lapangan, wawancara dan dokumentasi.

2. Penyajian Data (*Data Display*) Penyajian data dilakukan setelah data selesai direduksi atau dirangkum. Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dianalisis kemudian disajikan dalam bentuk CW (Catatan Wawancara), CL (Catatan Lapangan) dan CD (Catatan Dokumentasi). Data yang sudah disajikan dalam bentuk catatan wawancara, catatan lapangan dan catatan dokumentasi diberi kode data untuk mengorganisasi data, sehingga peneliti dapat menganalisis dengan cepat dan mudah. Peneliti membuat daftar awal kode yang sesuai dengan pedoman wawancara, observasi dan dokumentasi. Masing-masing data yang sudah diberi kode dianalisis dalam bentuk refleksi dan disajikan dalam bentuk teks.
3. Kesimpulan, Penarikan atau Verifikasi (*Conclusion Drawing/ Verification*) Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif model interaktif adalah penarikan kesimpulan dari verifikasi. Berdasarkan data yang telah direduksi dan disajikan, peneliti membuat kesimpulan yang didukung dengan bukti yang kuat pada tahap pengumpulan data. Kesimpulan adalah jawaban dari rumusan masalah dan pertanyaan yang telah diungkapkan oleh peneliti sejak awal.

Tiga proses analisis data tersebut sebagai suatu yang saling terkait pada proses pengumpulan data dalam bentuk yang mentah, untuk membangun wawasan umum yang disebut analisa.

Gambar 1

Komponen Analisis Data Model Interaktif



Sumber : Miles & Hubberman dalam Sugiyono (2014 : 14)

Dalam model analisis interaktif sangat akomodatif bagi penelitian ini. Data sekunder atau data primer yang dikumpulkan sebelum disajikan harus diklasifikasikan melalui proses reduksi data. Setelah itu dianalisa sehingga memperoleh kesimpulan.

3.8 Pengujian Keabsahan Data

Uji keabsahan data pada penelitian kualitatif hanya ditekankan pada uji validitas dan reabilitas, karena dalam penelitian kualitatif kriteria utama pada data penelitian adalah valid, eliable, dan objektif. Teknik pemeriksaan keabsahan data (Moleong, 2007: 327), yaitu “perpanjangan keikutsertaan, ketekunan pengamatan,

triangulasi, pengecekan sejawat, kecukupan referensial, kajian kasus negatif, pengecekan anggota, uraian rinci, audit kebergantungan, dan audit kepastian". Teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini hanya menggunakan tiga teknik, meliputi:

1. Perpanjangan Keikutsertaan Perpanjangan keikutsertaan berarti peneliti tinggal di lapangan sampai kejenuhan pengumpulan data tercapai. Kehadiran peneliti dalam setiap tahap penelitian kualitatif membantu peneliti untuk memahami semua data yang dihimpun dalam penelitian bahkan sampai kejenuhan pengumpulan data tercapai.

Perpanjangan keikutsertaan digunakan peneliti untuk membangun kepercayaan para subjek terhadap peneliti dan juga kepercayaan diri peneliti sendiri. Perpanjangan keikutsertaan dilakukan dengan cara mengikuti proses pembelajaran yang berlangsung dari pukul 07.15-16.00 WIB selama 2 minggu.

2. Ketekunan Pengamatan

Ketekunan pengamatan berarti mencari secara konsisten interpretasi dengan berbagai cara dalam kaitannya dengan proses analisis konstan atau tentatif. Ketekunan pengamatan menggunakan seluruh panca indera meliputi pendengaran dan insting peneliti sehingga dapat meningkatkan derajat keabsahan data. Pemeriksaan keabsahan data menggunakan teknik ketekunan pengamatan, dilakukan dengan teliti dan rinci secara berkesinambungan terhadap kegiatan dan diskusi yang dilakukan anak.

3. Triangulasi

Denzin (Moleong, 2007: 178) membedakan empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik dan teori. Triangulasi dengan memanfaatkan peneliti untuk mengecek kembali derajat kepercayaan data. Hal ini dilakukan peneliti dengan cara mengkonsultasikan hasil penelitian kepada dosen pembimbing skripsi. Triangulasi dengan sumber data dilakukan dengan cara membandingkan data hasil wawancara dengan pengamatan, apa yang dikatakan dengan situasi penelitian sepanjang waktu, pandangan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat, serta membandingkan hasil wawancara dengan dokumentasi yang berkait.

Triangulasi dengan metode dilakukan untuk melakukan pengecekan terhadap penggunaan metode pengumpulan data yang meliputi wawancara, observasi dan dokumentasi. Triangulasi dengan teori dilakukan dengan mengurai pola, hubungan, dan menyertakan penjelasan yang muncul dari analisis untuk mencari penjelasan pembandingan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1 Sejarah singkat PT. PLN (Persero) Area Malang

1. Kapan Listrik Bersinar Di Indonesia

Untuk menyusun sejarah listrik yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia tidak mudah. Penyusunan sejarah listrik yang bermutu hanya dimungkinkan apabila bisa ditemukan arsip-arsip kelistrikan arsip Departemen Kehakiman dan arsip Departemen V & W (PUT). Sebagai gambaran singkat berdasarkan beberapa catatan yang bisa ditemukan sejarah listrik di Indonesia dapat diuraikan sebagai berikut. Menurut berbagai keterangan yang ditemukan bahwa cahaya listrik mulai bersinar di wilayah Indonesia mulai akhir abad ke-19, zaman pemerintahan Hindia-Belanda. Perkembangan kelistrikan di wilayah Indonesia terjadi sebagai berikut:

- A. Elektrifikasi di wilayah kota Batavia sekitar tahun 1893 merupakan stand Bedriji yang dikelola oleh Pemerintah Daerah setempat dengan nama Electricileil Bedriji Batavia
- B. Elektrifikasi di wilayah kota Medan sekitar tahun 1903 sebagai stand Bedriji yang dikelola oleh Pemerintah Daerah dengan nama Electricileil Bedriji Medan (Dall)

C. Elektrifikasi di wilayah kota Surabaya kira-kira tahun 1907 merupakan stand Bedriji yang dikelola oleh Pemerintah Daerah dengan nama Electricileil Bedriji Surabaya.

Tahun-tahun berikutnya menurut keterangan dari beberapa sumber yang kurang jelas, kelistrikan antara lain dibangun di Palembang, dalam kaitannya dengan usaha pertambangan minyak di Makasar dan Ambon untuk kepentingan militer.

2. Perusahaan Listrik Pada Zaman Hindia-Belanda

Setelah perusahaan listrik yang berpusat di Negeri Belanda didirikan di beberapa wilayah Indonesia (umumnya pembangkitan), maka pendistribusian tenaga listrik oleh Pemerintah Daerah dialihkan kepada perusahaan-perusahaan listrik swasta.

Menurut catatan pendirian perusahaan-perusahaan listrik Belanda di Indonesia terjadi sebagai berikut:

- Perusahaan Listrik NV NIGM (yang kemudian namanya berubah menjadi NV. OGM)
 - a. Izin beroperasi dikeluarkan dengan Surat Keputusan No.28 tanggal 27 Juni 1913 pemberian konsesi untuk melistriki wilayah kota Batavia
 - b. Izin beroperasi dikeluarkan dengan Surat Keputusan no.29 tanggal 1 Nopember 1916 pemberian konsesi untuk melistriki wilayah kota Messlercornelis (Jatinegara)

- c. Izin beroperasi pemberian konsesi untuk melistriki wilayah kota Tangerang
- d. Izin beroperasi dikeluarkan dengan Surat Keputusan no.6 bulan Nopember 1924 pemberian konsesi untuk melistriki wilayah kota Cirebon
- e. Izin beroperasi dikeluarkan dengan Surat Keputusan no.20 tanggal 25 Nopember 1925 pemberian konsesi untuk melistriki wilayah kota Kebayoran Lama
- f. Izin beroperasi dikeluarkan dengan Surat Keputusan no.12 tanggal 16 Juni 1927 pemberian konsesi untuk melistriki wilayah Cirebon luar kota

Pemberian izin beroperasi kepada NV. NIGM di luar Jawa antara lain mulai dikeluarkan untuk wilayah kota medan kemudian acara berturut-turut menyusul wilayah Palembang, Makasar / Ujung Pandang, Tanjung Karang (Lampung) dan Manado.

Keterangan yang jelas mengenai ijin beroperasi kepada NV. NIGM konsesi diluar Jawa tidak / belum ditemukan tetapi menurut berbagai pendapat dan keterangan yang diperoleh untuk wilayah Palembang terjadi sebelum tahun 1920, misalnya: Medan, Tanjung Karang, Ujung Pandang, Manado, dsb.

- Perusahaan Listrik NV ANIEM

- a. Izin beroperasi dikeluarkan dengan Surat Keputusan no.6 tanggal 8 Februari 1914 pemberian konsesi untuk elektrifikasi wilayah Surabaya, Semarang, Jogjakarta.
- b. Izin beroperasi dikeluarkan dengan Surat Keputusan no.25 tanggal 9 Mei 1927 pemberian konsesi untuk Elektrifikasi wilayah berbagai kota di Jawa Tengah dan Jawa Timur diluar wilayah yang telah dikelola oleh OJEM, Electrician, EMR, dan EAIB.
- c. Pemberian izin beroperasi kepada NV. ANIEM untuk Electrifikasi wilayah diluar Jawa antara lain Bukit Tinggi, Pontianak, Ambon, dsb.
 - Perusahaan Listrik NV. GEBEO

Perusahaan Listrik NV. GEBEO merupakan usaha bersama dimana Pemerintah Jawa Barat ikut serta dengan keputusan yang dikeluarkan sebagai berikut:

- a. izin beroperasi dikeluarkan dengan Surat Keputusan no.24 tanggal 30 Januari 1923 / 1928 pemberian konsesi untuk Elektrifikasi wilayah Bandung dan sekitarnya (sebelum lampu gas, listrik oleh militer)
- b. izin beroperasi dikeluarkan dengan Surat Keputusan no.24 tanggal 10 Maret 1923 / 1928 pemberian konsesi untuk kota Bogor dan sekitarnya (sebelum lampu gas)
- c. Izin beroperasi dikeluarkan dengan Surat Keputusan no.24 bulan Desember 1938, no.17 tanggal 21 Desember 1939, no.21 tanggal 20 Mei 1940, no.30 tanggal 13 Januari 1940 pemberian konsesi

untuk Elektrisasi wilayah Karesidenan dan Kabupaten seluruh Propinsi Jawa Barat kecuali Cirebon dan Jakarta yang telah dikelola oleh NV. GIM

- Perusahaan Listrik Electra
 - a. Izin beroperasi dikeluarkan kepada Perusahaan Listrik Electra dengan S.K. no.37 tgl 7 Juni 1915 pemberian konsesi untuk elektrifikasi wilayah kota Atultng Agung
 - b. Izin beroperasi dikeluarkan dengan S.K. no.33 tgl 30 Maret 1927 pemberian konsesi untuk Elektrisasi wilayah diluar kota Tulung Agung

- Perusahaan Listrik SEM
 - a. izin beroperasi dikeluarkan kepada perusahaan listrik SEM dengan surat keputusan No. 15 tanggal 21 Desember 1925 pemberian konsesi untuk Elektrifikasi wilayah kota Kesunanan Surakarta
 - b. izin beroperasi dikeluarkan dengan surat keputusan No. 8 tanggal 3 januari 1937 pemberian konsesi untuk Elektrifikasi wilayah Kabupaten dan sebagainya yang termasuk dalam Kesunanan Surakarta.

- Perusahaan Listrik OJEM

Izin beroperasi dikeluarkan kepada OJEM dengan surat keputusan No. 28 tanggal 24 february 1925, No.8 tanggal 26 Desember 1925, No.61 dan 62 tanggal 29 Agustus 1927, No.16 tanggal 8 Juni 1920 untuk melistriki wilayah karesidenan Panarukan dan beberapa Kabupaten disekitarnya.

- Berdiri Dan Beroperasinya Perusahaan Listrik EMR
 - a. Izin beroperasi dikeluarkan kepada NV. EMR dengan surat keputusan No. 12 tanggal 25 juni 1927 pemberian konsesi untuk elektrifikasi kota Rembang.
 - b. Izin beroperasi dikeluarkan kepada NV.EMR dengan surat keputusan No.8, No.9, No.10 tanggal 4 Maret 1929 untuk menambah konsesinya memperluas elektrifikasi diwilayah Kabupaten Blora dan Kabupaten Bojonegoro.
- Berdiri Dan Beroperasinya Perusahaan Listrik

Izin beroperasinya dikeluarkan kepada NV.EMB pemberian konsesinya untuk elektrifikasi wilayah Karisidenan Banyumas dan beberapa Kabupaten sekitarnya (No.31 tanggal 27 september 1939).

3. Perusahaan Listrik Di Zaman Jepang

Di dalam Perang Dunia Kedua semua Perusahaan listrik di wilayah Indonesia dengan sendirinya berada dibawah pengawasan tentar Jepang, antara lain Perusahaan Listrik Belanda yang berada di Jawa oleh Angkatan Darat Jepang, diajadikan Perusahaan Listrik Jepang dengan nama sebagai berikut :

- a. Jawa Denki Jogyokosho kantor pusat di Jakarta.
- b. Seibu Jawa Denki Sha diwilayah Jawa Barat.
- c. Chobu Jawa Denki Sha diwilayah Jawa Tengah.
- d. Cabang-cabang Perusahaan Listrik tetap seperti semula.

Dengan menjadinya Perusahaan Listrik Jepang dibawah pengawasan Angkatan Darat, maka pimpinan Perusahaan dipegang oleh tenaga yang didatangkan dari Jepang.

4. Perusahaan Listrik Setelah Masa Proklamasi Kemerdekaan

Perang Dunia Kedua diakhiri dengan pernyataan menyerahnya Jepang kepada Sekutu pada tanggal 14 Agustus 1945. Dengan menyerahnya Jepang kepada Sekutu berarti pula bahwa Tentara Sekutu akan memasuki dan menduduki wilayah Indonesia yang dikuasai Tentara Jepang untuk melucuti Tentara Jepang dan membebaskan warga negara Sekutu yang ditawan Jepang.

Sebelum Tentara Sekutu mengambil alih kekuasaan dari penguasa Jepang para Pemimpin Indonesia telah mendahului memproklamasikan Kemerdekaan Indonesia menjadi Republik Indonesia. Berkumandangnya Proklamasi Kemerdekaan Republik Indonesiadan gagalnya srta tidak dapat berlangsungnya Bung Karno waktu itu menggembleng rakyat dalam rapat raksasa dilapangan Ikada pada tanggal 19 September 1945, karena dihalangi Tentara Jepang telah menimbulkan pengaruh dan rasa tidak puas, tidak saja dikalangan rakyat , tetapi juga telah menggugah hati dan mempertebal tekad para karyawan Perusahaan Listrik dan pengusaha Jepang.

Pengambilalihan Pimpinan Perusahaan Listrik pertama-tama terjadi pada tanggal 21 September 1945 di pusat (Jawa Denki Jogyo

Kosah) Jakartaoleh kesatuan Aksi Karyawan Listrik, setelah gagalnya rapat tanggal 19 September 1945 dan dalam hari berikutnya pengambil alihan meluas kedaerah lainnya, seperti Perusahaan Listrik si Surabaya, Semarang, Bandung, Jogyakarta dan berbagai kota lainnya di pulau Jawa maupun luar Jawa.

Keatuan Aksi para Karyawan Perusahaan Lisatrik si 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 dan Tenaga di Jakarta.

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 dan banyak meminta pengorbanan baik yang gugur maupun yang cacat dan kehilangan harta terjadi diseluruh Indonesia sebagai manifestasi perjuangan Karyawan Listrik ikut mengisi dan mempertahankan Proklamasikan Kemerdekaan Indonesia.

Dalam salah satu persetujuan hasil konferensi Meja Bundar Negeri Belanda antara lain ditetapkan bahwa kecuali Perusahaan milik Pemerintah (Lands Waterkracht Bedrijven atau LWB), semua Perusahaan Listrik dikembalikan pada pemiliknya sebelum perang, Perusahaan Listrik Belanda dan sebagainya. Setelah penyerahan 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 pembangkitan tenaga listrik yang semula LWB tetap dikuasi Pemerintah Indonesia dengan PLN. Direksi, Pembangkitan yang bernaung dibawah Direktorat Jendral Ketenagaan Kementerian PUT.

5. Nasionalisasi Perusahaan Listrik Indonesia

1. Tuntutan Nasionalisasi Perusahaan Listrik Belanda merupakan salah satu program Organisasi Buruh (SBLGI) non Vaksentral. Dalam melaksanakan program perjuangannya masalah Nasionalisasi Perusahaan Listrik oleh Ketua Umum PB. SBLGI Kobarsih dibawa ke forum Dewan Perwakilan Rakyat dan dapat menjadi "Mosi Sidik Joyosukarto Cs" yang diterima dengan aklamasi oleh sidang DPR pada tahun 1952 atas dasar habisnya masa konsesi yang diberikan Perusahaan Listrik Belanda.
2. Pelaksanaan Nasionalisasi terhadap Perusahaan Listrik Belanda NV. OGEM untuk Jakarta Cirebon terjadi pada tanggal 1 Januari

1954 dan terhadap NV. ANIEM, terjadi pada tanggal 1 November 1954 untuk pelistrikan wilayah Jawa Timur dan Jawa Tengah. Setelah kedua Perusahaan Listrik dinasionalisasi maka dibentuklah “PENUDITEL” sebagai pusatnya adalah Direksi Distribusi dan Penupetel dengan pusatnya adalah Direksi Pembangkitan yang keduanya dibawah Direktorat Jenderal Keterangan Kementerian PUT. Tahun 1967 karena tuntutan kembalinya Irian Barat menjadi sengketa dan menimbulkan bentrokan senjata, maka semua Perusahaan Listrik yang masih dikuasai Perusahaan asing diambil alih oleh para karyawan, kemudian diserahkan kepada Pemerintah.

3. Untuk pengelolaan selanjutnya Pemerintah membentuk Dewan Direksi yang anggotanya terdiri dari Direktur Penuditel, Direktur Penupetel, Direktur eks NV. GEBEO, Direksi eks. NV. ANIEM dan Sekjan PUT yang bertindak sebagai ketua Dewan Direktur.

6. Perkembangan Organisasi Hingga Sekarang

Sebagai tindak lanjut setelah pembentukan Dewan Direktur, maka untuk mempersatukan kelistrikan di seluruh wilayah Indonesia yang semula terdiri dari Penuditel., Penupetel dan eks. Perusahaan-perusahaan listrik yang diambil alih tahun 1957 oleh Pemerintah kemudian dimasukkan dalam satu wadah Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik yang dibentuk berlandaskan pada Undang-undang No. 19 tahun 1960 dengan keputusan menteri PUT No.16/20 tanggal 20 Mei 1961. Pada

tahun 1965, Struktur Organisasi Perusahaan Listrik Negara diseluruh wilayah Indonesia ditetapkan menjadi 14 kesatuan wilayah dengan cabang-cabang yang terdiri dari, 12 PLN Eksploitasi Distribusi, satu PLN Eksploitasi Pembangkitan, satu PLN gas. Pada tahun 1965 dengan peraturan PUT No.9/PRT/1964 BPU PLN dibekukan dan dengan peraturan No.1/PRT/1965 dua Perusahaan Listrik dan Gas dipecah menjadi dua yaitu Perusahaan Listrik Negara (PLN), Perusahaan Gas Negara (PGN). Dalam Struktur Organisasi khusus PLN yang baru, ditetapkan 15 buah keastuan wilayah eksploitasi dimana didalam masing-masing eksploitasi termasuk sektor pembangkitannya.

Sebagai kelanjutan dari Peraturan Pemerintah Nomor 18 tahun 1972 maka dengan keputusan PUTL No. 01/PRT/1973 Perusahaan Listrik Negara berubah menjadi Perusahaan Umum Listrik Negara yang memiliki wewenang satu-satunya. Perusahaan Negara yang dibentuk oleh Pemerintah untuk merencanakan, membangun, membangkitkan dan mindistribusikan tenaga listrik di seluruh wilayah Negara Republik Indonesia.

4.1.2 Lokasi PT. PLN (Persero) Area Malang

Lokasi PLN Area Malang Kota Malang ini terletak di Jl. Jenderal Basuki Rahmad no 100, Klojen, Kota Malang, Jawa Timur dengan kode pos 65119. Dengan lokasi yang berada di tengah kota membuat PLN Area Malang memiliki lokasi yang strategis untuk dikunjungi.

4.1.3 Bentuk Badan Hukum Perusahaan

Sesuai Keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan Tenaga nomor: Ment. 16/I/20 tanggal 20 Mei 1961, salah satunya disebutkan bahwa dibentuk daerah eksploitasi yang terdiri dari 10 daerah eksploitasi listrik umum (Pembangkit dan Distribusi) dimana salah satunya adalah wilayah Jawa Timur cabang Malang yang termasuk daerah eksploitasi IX, yang melaksanakan fungsi pembangkitan dan pendistribusian tenaga listrik.

Namun dalam perkembangannya pada tanggal 23 Oktober 1973, berdasarkan Keputusan Direksi PLN Nomor : 054/DIR/73 nama PLN Eksploitasi IX mengalami perubahan nama menjadi PLN Distribusi I / Pembangkitan I. Penyempurnaan berikutnya pada tanggal 25 Februari 1976 diubah menjadi PLN Wilayah XII berdasarkan Keputusan Direksi PLN Nomor : 042/DIR/1976.

Kemudian melalui Keputusan Direksi PLN Nomor : 042/DIR/1982 tanggal 3 Juli 1982, PLN Wilayah XII mengalami penyempurnaan kembali dengan nama PLN Distribusi Jawa Timur Cabang Malang dengan tugas dan tanggung jawab mengelola pendistribusian tenaga listrik di Malang dan sekitarnya.

Pada tahun 2001, karena mengikuti fenomena perubahan yang sekarang timbul serta dengan berbagai pertimbangan internal maupun eksternal, maka harus menyesuaikan diri baik institusional maupun mekanisme kerja dengan customer service oriented. Maka dengan Keputusan General Manager tanggal 30 April 2001 nama PT. PLN (Persero) Cabang Malang diubah menjadi PT. PLN (Persero)

Area Pelayanan dan Jaringan Malang. Dan berdasarkan Surat Keputusan Direksi No. 308.K/D!R/2011 tanggal 26 Mei 2011, PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Malang diubah menjadi PT. PLN (Persero) Area Malang.

PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Malang terletak di jantung kota Malang yakni di Jl. Jend. Basuki Rahmat no. 100 telp. (0341) 326034. Dalam perjalanan perkembangannya PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Malang telah berulang kali mengalami perubahan manajemen, berikut adalah periode pergantian jabatan Manajer PLN Area Malang dari Tahun 1954 sampai sekarang:

1. R. Soekardi Reksohadwidjoyo (1 – 11 – 1954) s/d (1 – 07 – 1958)
2. Mustakim Tjokrodharmodjo (01 – 08 – 1958) s/d (1 – 10 – 1962)
3. Dr. Saiman (01 – 09 – 1962) s/d (31 – 10 – 1978)
4. I Wayan Sanggri S. BEE (20 – 11 – 1978) s/d (1 – 04 – 1983)
5. R. Soejono S. Koesoemo (14 – 04 – 1983) s/d (18 – 06 – 1986)
6. R. Soeprpto (18 – 06 – 1986) s/d (1 – 05 – 1992)
7. Ir. Nanang Soesanto (01 – 05 – 1992) s/d (10 – 06 – 1997)
8. Ir. H. Subariyanto (01 – 07 – 2007) s/d (31 – 01 – 2001)
9. Ir. Suharto W. MT (01 – 02 – 2001) s/d (5 – 06 – 2002)
10. Ir. Ratno Wibowo, MM (18 – 04 – 2002) s/d (18 – 04 – 2004)
11. Ir. Yugo Riyatmo (19 – 07 – 2004) s/d (31 – 05 – 2006)
12. Bambang Sulastyono (2006) s/d (2008)
13. Ir. Isbiyanto, MM (2008) s/d (2011)
14. Ir. Agus Kuswardoyo, MM (2011) s/d (2013)
15. Ir. Agung Surana (2013) s/d (2014)
16. Ir. Moh. Fatkhul Hakim (2014) s/d sekarang

4.1.4 Visi dan Misi

MOTO

“ Listrik untuk kehidupan yang lebih baik “.

VISI

Visi PT. PLN (Persero) adalah diakui sebagai perusahaan kelas dunia yang bertumbuh-kembang, unggul dan terpercaya dengan bertumbuh pada potensi insani.

MISI

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

4.1.5 Bagan Susunan Organisasi dan Tata Kerja

PT. PLN Persero Area Malang DISJATIM (Distribusi Jawa Timur) memiliki struktur bagan organisasi berbentuk departemen fungsional yang di pimpin oleh Manajer Area. Manajer Area memiliki tugas sebagai koordinator pengelolaan pendistribusian dan penjualan tenaga listrik dengan konsolidasi ketertiban Administrasi Tata Usaha Langganan, Administrasi Perbekalan, Administrasi Keuangan, dan mengelola SDM untuk menjamin penapaian kinerja

yang ditetapkan dan menghasilkan keuntungan dan citra PLN Area lebih baik. Sebagai kedudukan tertinggi pada perusahaan tersebut yang membawahi 14 rayon pada PLN Area Malang. Pada setiap rayon dipimpin oleh seorang Manajer Rayon yang berperan sama seperti Manajer Area namun dengan lingkup yang lebih sempit yaitu koordinator pengelolaan pendistribusian dan penjualan tenaga listrik dengan konsolidasi ketertiban Administrasi Tata Usaha Langgan, Administrasi Perbekalan, Administrasi Keuangan, dan mengelola SDM untuk menjamin penapaian kinerja yang ditetapkan dan menghasilkan keuntungan dan citra PLN rayon lebih baik.

Struktur organisasi pada PLN Area Malang memiliki acuan dalam menentukan tugas, wewenang, dan tanggung jawab masing-masing bidangnya. Berikut adalah tugas dan tanggung jawab setiap bagian di PT. PLN Area Malang DISJATIM:

1. Bagian Niaga dan Pelayanan Pelanggan

Bertanggung jawab dalam penyusunan rencana penjualan dan pengembangan usaha sesuai dengan potensi dan kemampuan yang ada, serta pelaksanaan kegiatan pelayanan khusus yang diprioritaskan kepada pelanggan-pelanggan potensial untuk menjamin terciptanya peningkatan kepuasan pelanggan potensial. Untuk melaksanakan tanggung jawab tersebut, bagian pemasaran memiliki fungsi sebagai berikut:

- a. Menyusun potensi pasar, rencana penjualan serta perkiraan pendapatan daerah kerja Area maupun masing-masing rayon.

- b. Mempersiapkan dan melaksanakan pengembangan usaha baru sesuai dengan program yang telah ditetapkan.
- c. Memonitor dan melakukan analisa pada pemakaian energi khusus pelanggan diatas 41,5 kVA (kilo Volt Ampere).

Bertanggung jawab dalam kegiatan pelayanan pelanggan, administrasi pelanggan membuat tagihan listrik dan pengendalian pendapatan untuk mengurangi piutang ragu-ragu dan peningkatan kualitas pelayanan pelanggan. Untuk melaksanakan tanggung jawab tersebut, bagian Niaga dan PP memiliki fungsi sebagai berikut:

- Melaksanakan pengawasan terhadap kegiatan pelayanan pelanggan / calon pelanggan diatas 41,5 kVA.
- Menyusun dan memelihara Data Induk Pelanggan (DIL) dan Data Induk Saldo (DIS).
- Mengawasi kegiatan pencatatan meter dan melaksanakan pembinaan dalam rangka meningkatkan kualitas hasil pembacaan meter.
- Melaksanakan dan memonitor proses pengolahan data dalam rangka membuat tagihan listrik sesuai dengan peraturan dan ketentuan hukum yang ada.

2. Bagian Distribusi

Bertanggung jawab dalam perencanaan dan pembangunan jaringan distribusi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, merencanakan dan

melaksanakan pengoperasian jaringan distribusi untuk menjamin kelanjutan pelayanan pelayanan dengan mutu dan kualitas yang baik, serta mengoptimalkan pelaksanaan pemeliharaan dan pengaturan jaringan distribusi agar tercapai perusahaan listrik kelas dunia. Untuk melaksanakan tanggung jawab tersebut, bagian distribusi memiliki fungsi sebagai berikut:

- a. Menyusun rencana dan melaksanakan pembangunan jaringan untuk pelayanan pelanggan dan pengembangan sistem
- b. Menyusun sop dan mengatur pengoperasian jaringan distribusi
- c. Menyusun rencana pemeliharaan dan melaksanakan pemeliharaan jaringan distribusi
- d. Mengolah aset jaringan distribusi dan menyusun data induk jaringan

3. Bagian Sumber Daya Manusia (SDM) dan Keuangan

Bertanggung jawab dalam pencatatan dan pembukuan aset, perencanaan dan pengendalian anggaran dan pendapatan dengan prosedur administrasi dan akuntansi, untuk menjamin pengelolaan pendapatan dan anggaran yang efektif dan efisien guna peningkatan kinerja keuangan. Untuk melaksanakan tanggung jawab tersebut bagian keuangan memiliki fungsi sebagai berikut:

1. Melaksanakan pencatatan dan pembukuan aset
2. Melaksanakan pengawasan dan pengendalian pendapatan serta mengadakan rekonsiliasi dengan fungsi terkait

3. Mengatur dan melaksanakan pengawasan atas penggunaan anggaran investasi dan koperasi
4. Mengatur dan mengendalikan likuiditas keuangan
5. Melaksanakan supervisi tentang keuangan akuntansu dengan unit usahanya
6. Menyusun laporan keuangan serta melaksanakan analisa dan evaluasi pada presentasi online (*screening annual report*).
7. Menyusun laporan keuangan sesuai bidang tugas bagian Akuntansi dan Keuangan.
8. Melakukan pengawasan dan mengkoordinasi kegiatan pengelolaan piutang.

Bertanggung jawab dalam pengembangan administrasi SDM, pengelolaan kegiatan kesekretariatan dan umum untuk menjamin kelancaran operasional, dan melaksanakan kegiatan hubungan masyarakat dan pemberdayaan lingkungan maka bagian SDM dan Administrasi memiliki fungsi sebagai berikut:

- a. Mencatat dan melaksanakan pekerjaan inventaris fasilitas kantor serta menyusun rencana dan melaksanakan pemeliharaan
- b. Melaksanakan administrasi kepegawaian, membuat perhitungan dan melaksanakan pembayaran hak-hak pegawai sesuai dengan ketentuan yang ada.
- c. Menyusun dan memelihara data induk kepegawaian serta melaksanakan monitoring dan evaluasi SDM.

- d. Merencanakan pembinaan SDM serta menyusun rencana pengembangan SDM
 - e. Merencanakan dan mengelola kegiatan kesekretariatan, umum dan khusus
 - f. Mengatur menyelesaikan masalah hukum yang terkait dengan masalah kedinasan, baik di lingkungan internal maupun eksternal.
 - g. Mengatur dan melaksanakan program kehumasan dan pemberdayaan lingkungan.
 - h. Menyusun laporan sesuai bidang tugas masing masing pada bagian SDM dan Administrasi.
4. Bagian Perencanaan

Bertanggung jawab dalam perencanaan dan pembangunan jaringan distribusi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan pengembangan sistem, dan untuk menjamin tercapainya pelayanan kelas Dunia dengan terpenuhi kebutuhan terhadap energi listrik. Hal tersebut didukung dengan fungsi perencanaan sebagai berikut:

1. Menyusun rencana dan melaksanakan pembangunan jaringan untuk melayani pelanggan dan pengembangan sistem
2. Mengolah aset jaringan distribusi dan menyusun Data Induk Jaringan
3. Membuat data peta jaringan dan memelihara ketepatan data sesuai dengan perkembangan di lapangan.

4. Melaksanakan evaluasi kelayakan investasi dan melakukan penilaian keuangan.
 5. Melaksanakan konstruksi jaringan distribusi dan administrasi pekerjaan.
 6. Menyusun laporan sesuai dengan bidang dan tugas pada bagian perencanaan dan konstruksi.
5. Bagian Transaksi Energy (TE)

Transaksi Energy bertanggung jawab dalam pengembangan layanan pelanggan melalui pelaksanaan pemutusan dan penyambungan, pemeliharaan, dan keakuratan APP untuk menjamin tercapainya ketepatan pemakaian energy listrik pelanggan.

4.1.6 Fasilitas yang ada di PLN Area Malang

Tersedianya sarana dan prasarana yang cukup dengan kualitas yang mumpuni sangat membantu sebuah organisasi dimanapun dalam penyelenggaraan kegiatannya untuk mencapai visi dan misi organisasi tersebut.

Menurut hasil observasi peneliti, fasilitas yang ada di PT. PLN Persero Area Malang sangat menunjang untuk kegiatan pekerjaan kantor, seperti kondisi bangunan yang diperbarui dan terdapat pembaharuan disetiap bagian, pada setiap bagian terdapat washtube tempat untuk cuci tangan, AC, Wifi, printer, scanner, dan pc untuk setiap pegawai dan tersambung dengan kabel LAN (*Local Area Network*) dan dilengkapi dengan telepon kantor di setiap meja pegawai PLN Area Malang. Ruang rapat pada PT PLN Area Malang ada 5 dan memiliki ukuran dan fungsi yang berbeda pula. Pada ruang rapat ken dedes yang berfungsi sebagai ruang rapat bascom dengan calon pelanggan berdaya besar, ruang rapat ken arok ruang yang cukup luas biasa dipakai untuk acara-acara besar seperti HLN Hari Listrik Nasional, dan ruang rapat Tunggul Ametung biasa dipakai untuk rapat pemasangan tiang dan penggeseran tiang, biasanya untuk melayani pelanggan yang pasang baru atau tambah daya.

Selain itu terdapat gedung bersama untuk bermain bulu tangkis dan bola voli dan juga lapangan *tennis outdoor* yang setiap hari jumat digunakan untuk senam pagi pukul 06.00 sampai 07.00 WIB.

Pada bagian PDKB memiliki ruang penyimpanan alat-alat berat seperti **A. Hook Pole**; Hook pole adalah peralatan yang digunakan untuk pemasangan dan pembongkaran peralatan yang akan dipasang di konduktor bertegangan. **B. Tie Pole**; Tie pole adalah peralatan yang digunakan untuk membuka dan memasang tie wire pada konduktor sebagai pengikat di isolator. **C. By pass jumper**; By pass jumper adalah peralatan yang digunakan untuk penyambungan, biasanya digunakan pada pekerjaan jumper pada konstruksi Tegangan Menengah. **D. Conductor cover**; Conductor Cover adalah penutup konduktor yang dipakai agar jarak linesmen dari konduktor dapat sedekat mungkin. Biasanya dalam pekerjaan pemeliharaan PTS. **E. Tangga isolasi**; Tangga Isolasi adalah tangga yang dipakai oleh linesmen agar tidak menyentuh langsung dengan ground. **F. Tangga Aluminium**; Tangga yang terbuat dari bahan aluminium yang digunakan sebagai pondasi agar tidak meleset. Dan terdapat kendaraan kantor untuk pekerjaan setiap masing-masing bagian unit pelayanan. *Sumber: PLN Area Malang 2016*

4.1.7 Penghargaan yang diterima PLN

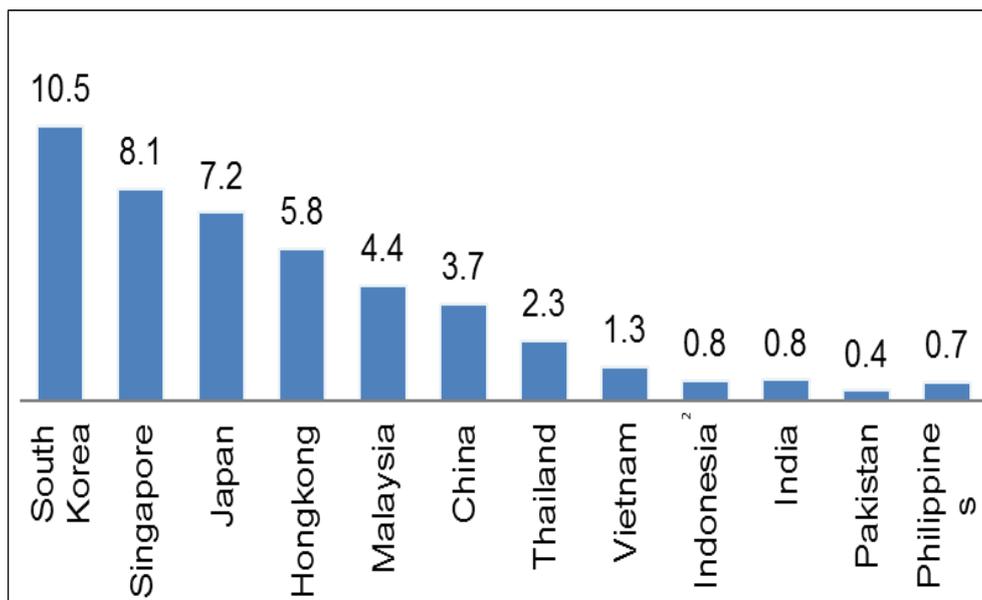
1. BUMN dengan aset terbesar pada tahun buku 2016 Rp. 1.100 triliun
2. Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence (MBCfPE), skor 555 “**Good Performance**”

3. ISO 14001 : 2004, ISO 9001 : 2008, ISO 17205:2005, SMK3, Dharma Karya, dll

4.1.8 Kondisi Kelistrikan di Indonesia dibanding Negara-negara Asean

Gambar 3

Data Grafik Kelistrikan Negara Asia



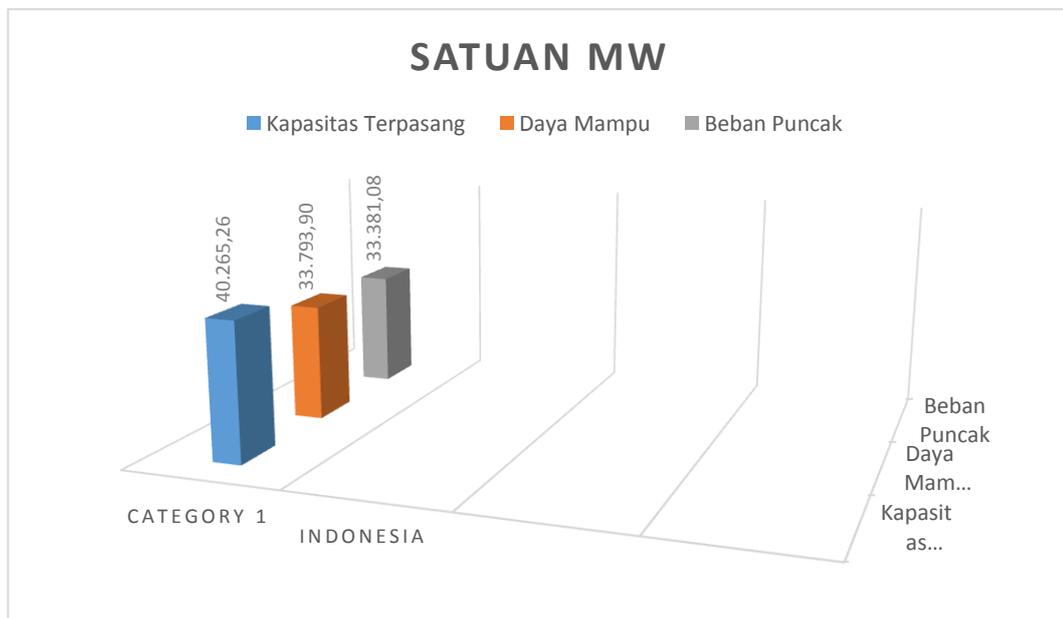
- Konsumsi listrik per kapita Indonesia per 2014 merupakan salah satu yang terendah diantara negara-negara di Asia
- Dibandingkan negara-negara ASEAN, konsumsi per kapita Indonesia berada di urutan ke-5 setelah Singapura, Malaysia, Thailand, dan Vietnam.

Sumber: Presentasi PLN Mengajar untuk Direksi PLN Area Malang 2016

4.1.9 Diagram Kebutuhan Listrik Nasional

Gambar 4

Data Grafik Kebutuhan Listrik Nasional

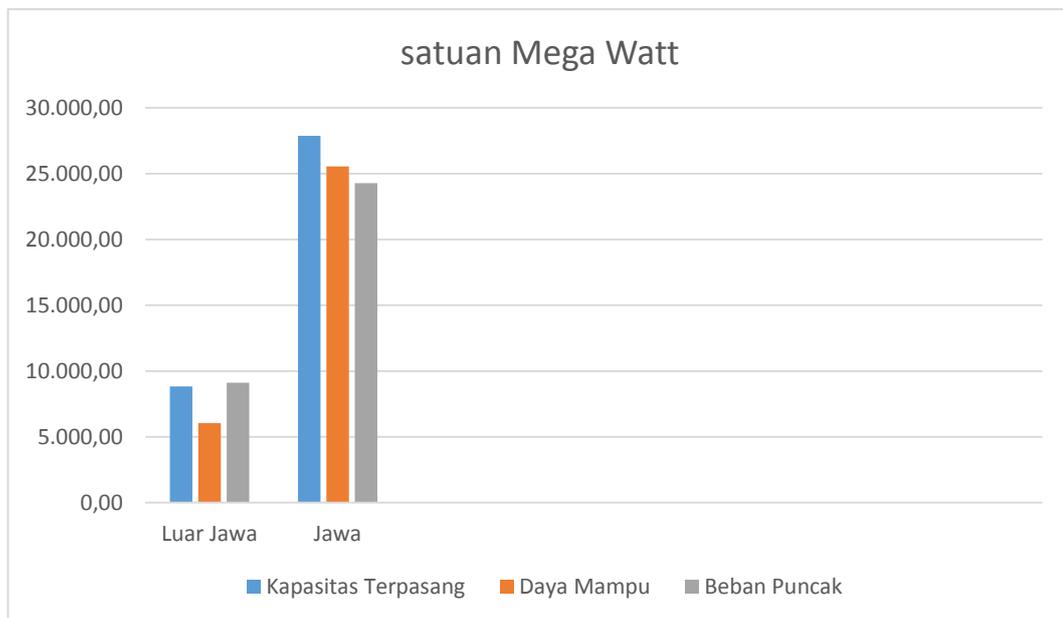


Sumber: Data Tahunan PLN Area Malang 2015

4.1.10 Data Kebutuhan Listrik Provinsi

Gambar 5

Data Grafik Kebutuhan Listrik Provinsi



Sumber: Data Tahunan PLN Area Malang 2015

4.2 Penyajian Data dan Fokus Penelitian

4.2.1 Penerapan Listrik Prabayar dalam Perspektif *Good Corporate Governance* di PLN Area Malang

a. Prinsip Transparansi

Prinsip Transparansi adalah salah satu poin dari prinsip *Good Corporate Governance*, karena transparansi dalam pelayanan memiliki pelayanan yang vital bagi pengembangan praktik *Good Corporate Governance*, karena hampir semua masalah dalam kegiatan pelayanan bersumber dari transparansi. Berikut adalah daftar poin apa saja yang harus dipenuhi untuk menerapkan transparansi di PLN.

Tabel 2

Daftar *check list* Prinsip Transparansi Pedoman umum GCG Indonesia

Prinsip GCG	Pedoman Umum Prinsip GCG Indonesia	Penerapan Prinsip GCG PLN Area Malang
<i>Transparency</i> (Keterbukaan)	Informasi	
	a. Tepat waktu	√
	b. Memadai	√
	c. Jelas	√
	d. Akurat & dapat diperbandingkan	√
	e. Mudah diakses	√
	Menyediakan informasi	
	a. Visi	√
	b. Misi	√
	c. Sasaran usaha	√
	d. Kondisi keuangan	√

Prinsip GCG	Pedoman Umum Prinsip GCG Indonesia	Penerapan Prinsip GCG PLN Area Malang
	e. Susunan organisasi & tata kerja	√
	f. Sistem Pengawasan & Pengendalian Internal	√
	g. Sistem pelaksanaan GCG tingkat kepatuhan.	√

Sumber: Pedoman Umum GCG Indonesia 2006

Tabel diatas adalah *check list* peneliti yang diambil dari buku pedoman GCG Indonesia 2006 dan dibahas dalam wawancara dengan pihak terkait internal perusahaan yang nantinya dijabarkan dengan hasil akhir dari wawancara sebagai berikut. Berikut adalah Hasil wawancara dengan bapak Priyanto selaku Staf Ahli di PLN Area Malang mengenai prinsip transparansi di PLN Area Malang:

“ Prinsip Transparansi sudah diterapkan sejak 2008 setelah adanya UU tentang penerapan GCG kepada seluruh BUMN diseluruh negeri untuk meningkatkan kualitas dan mutu layanan guna menghasilkan layanan kelas dunia dan menjadi pelopor perusahaan listrik di Indonesia, dan transparansi kepada pelanggan yang berupa Layanan Terpusat, *call center* 123 dan web PLN. Dalam masalah analisa keuangan perusahaan selalu diaudit oleh pihak internal perusahaan yang nantinya di kirim ke pusat.” (Hasil wawancara tanggal 30 Oktober Pkl, 09.00 WIB)

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip transparansi dilakukan dengan baik dan cara memberikan informasi kepada publik sangat terbuka karena selain itu PLN juga mempost *Annual Report* setiap tahun. Layanan Listrik Prabayar juga menjamin transparansi kepada masyarakat dengan adanya layanan terpusat, pelanggan bisa

langsung menelfon pihak PLN dengan menekan tombol 123 di telepon dan mengajukan keluhan atau konfirmasi layanan. Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan bapak Totok selaku bagian K2K3 Jaringan PLN Area Malang dan hasil wawancaranya sebagai berikut:

“ PLN Area Malang sudah menjalankan banyak program untuk mewujudkan pelayanan kelas dunia sejak GCG diterapkan. Yang baru-baru ini adalah program 5S yaitu Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, dan Shitsuke. Kelima prinsip tersebut diadopsi dari bahasa jepang dimana Seiri adalah Pemilahan, Seiton adalah Penataan, Seiso adalah Pembersihan, Seiketsu adalah pemantapan, dan Shitsuke adalah pembiasaan. Dengan menerapkan program tersebut pegawai PLN dituntut untuk lebih disiplin, tertib, dan teratur dalam bekerja sehingga timbul kualitas pelayanan yang berkualitas.” (Hasil wawancara tanggal 25 Oktober Pkl, 13.00 WIB)

Dari wawancara dengan bapak Totok dapat kita asumsikan bahwa PLN juga menerapkan kedisiplinan kerja yaitu 5s untuk meningkatkan kualitas pelayanan sebagai pendukung dari layanan prabayar. Informasi dari pihak intern perusahaan tidak serta merta menyelesaikan permasalahan yang akan diteliti namun peneliti juga mewawancarai beberapa konsumen yang mempunyai tempat tinggal dekat lokasi penelitian dengan mendatangi satu per satu. Wawancara pertama dilakukan dengan Ibu Giatno yang beralamat di Jalan Sunan Kalijaga no 16 dengan jumlah kWh rumah yang dipakai 2200 VA. Berikut adalah hasil wawancara dengan beliau:

“ Kalau masalah transparansi informasi ya paling juga sekadarnya mas, masyarakat kan nggak butuh informasi yang lain selain listriknya sendiri, apalagi sekarang tidak ada pilihan lain selain prabayar jadi ya harus mandiri. Kalau transparansi di pihak intern nya perusahaan saya juga kurang tahu saya juga nggak begitu

paham dengan peraturan PLN kok menerapkan Prabayar sampai ke pelosok.” (Hasil wawancara tanggal 9 November Pkl, 09.00 WIB)

Dari hasil wawancara dengan Ibu Giatno peneliti menemukan adanya hal penting yang masyarakat tidak tahu secara pasti, Ibu tersebut menjelaskan bahwa transparansi mengenai layanan Prabayar masih belum sepenuhnya dimengerti oleh salah seorang pelanggan. Peneliti juga menemukan temuan pada web pln bahwa harga token dengan biaya admin dipisahkan. Hal tersebut bertujuan agar pelanggan bisa mengetahui berapa besar harga token dan berapa biaya admin yang dikeluarkan saat membeli token pulsa listrik. Peneliti juga mewawancarai mbak Bilqis seorang Alumni Universitas Brawijaya Fakultas Hukum angkatan 2009 yang beralamat di Jalan Bendungan Wlingi no 15 dengan daya 3500 VA. Berikut adalah hasil wawancaranya:

“ Transparansi Listrik Prabayar di PLN itu kurang jelas bagi masyarakat, karena masyarakat sekarang bukan Cuma butuh sekadar informasi produk yang menguntungkan masyarakat dan lain lain, tapi alasan mengapa listrik pintar menjadi peran penting dalam inovasi di pln. Apakah benar masyarakat bisa menikmati listrik secara maksimal kalau menggunakan listrik Prabayar, kan sama aja pasca dengan pra. Yang membedakan Cuma terletak pada fungsi kontrolnya saja. Tapi sebagai masyarakat menjadi lebih sadar akan pentingnya menghemat, dan lebih sadar akan penggunaan listrik sehari-hari, ” (Hasil wawancara tanggal 10 November Pkl, 09.00 WIB)

Wawancara tersebut menarik sebuah argumen peneliti yaitu untuk transparansi PLN sudah terbuka untuk masyarakat terutama mengenai produk yang dikenalkan sebagai inovasi dan jalan keluar untuk mengatasi keterlambatan pembayaran listrik oleh pengguna, sehingga PLN sebagai BUMN penyedia tenaga listrik tidak perlu memutus sambungan listrik

kepada pengguna. Hal tersebut dapat menekan biaya pemutusan sehingga meminimalkan terjadinya pengeluaran tak terduga bagi pihak perusahaan. Listrik Prabayar juga menyadarkan pelanggan bahwa pentingnya melakukan penghematan tenaga listrik yang dipakainya. Dengan melakukan penghematan bisa menghemat biaya pengeluaran perbulan. Untuk transparansi di PLN sendiri sudah jelas bahwa pengguna Listrik Prabayar dapat melihat ketentuan pelanggan di web www.pln.co.id atau bisa langsung datang ke kantor area terdekat untuk melakukan pendaftaran pelanggan secara *on-line* melalui computer yang telah disediakan di PLN.

Dari hasil wawancara diatas peneliti dapat menarik hipotesa yang berhubungan dengan penerapan transparansi perusahaan dengan layanan Listrik Prabayar yang selama ini dijalankan sejak 2008 silam. Hal tersebut mengacu pada bagaimana PLN memaksimalkan produk layanan yang telah berjalan dengan baik melalui biaya yang sesuai sehingga membutuhkan anggaran yang sesuai pula dengan tingkat kualitas layanan. Namun pada sisi lain masyarakat masih merasa terbebani dengan biaya admin bank dan biaya pajak penerangan jalan (PPJ) dirasa mahal terutama pada saat listrik padam sementara, sehingga mengganggu aktivitas yang sedang berjalan. Dengan begitu perlu pembagian informasi yang lebih detail kepada masyarakat mengenai produk yang telah berjalan hampir sekitar 8 tahun tersebut.

b. Prinsip Akuntabilitas

Prinsip Akuntabilitas adalah kejelasan fungsi, struktur, system dan pertanggungjawaban elemen perusahaan. Penerapan poin *check list* berikut akan membantu perusahaan dalam meningkatkan pertanggung jawaban organ perusahaan. Dan menciptakan kualitas pelayanan yang baik untuk masyarakat luas.

Tabel 3

Daftar check list Prinsip Akuntabilitas Pedoman umum GCG Indonesia

Prinsip GCG	Pedoman Umum Prinsip GCG Indonesia	Penerapan Prinsip GCG PLN Area Malang
<i>Accountability</i> (Akuntabilitas)	a. Menetapkan rincian dan tanggung jawab masing-masing organ perusahaan	√
	b. Tugas dan tanggung jawab semua pegawai tegas dan jelas	√
	c. Meyakini bahwa semua organ perusahaan dan pegawai memiliki skill sesuai tugas peran dan tanggung jawab	√
	d. Memastikan adanya system pengendalian internal yang efektif	√
	e. Memiliki semua ukuran kinerja yang konsisten untuk perusahaan pada semua jajaran dengan sasaran Usaha perusahaan	√
	f. Memiliki sistem <i>reward and punishment</i>	√
	g. Setiap organ perusahaan harus memiliki etika bisnis dan COC (<i>Code of Conduct</i>) yang disepakati	√

Sumber: Pedoman Umum GCG Indonesia 2006

Hasil wawancara dengan Ibu Ima Wahyuni selaku Fungsional Ahli di PLN Area Malang mengenai prinsip Akuntabilitas di PLN Area Malang:

“ Akuntabilitas sudah berjalan dengan baik di PLN Area Malang, Kami selaku pegawai selalu bertanggung jawab terhadap tugas dan kewajiban yang telah dilimpahkan kepada masing-masing individu dalam organisasi. Saya sebagai Fungsional ahli sekaligus sekretaris pengadaan selalu teliti dalam pencatatan pemasukan dan pengeluaran terutama untuk peningkatan pelayanan pelanggan dengan baik dan dapat dipertanggungjawabkan, sehingga setiap pekerjaan selesai dengan tepat waktu.” (Hasil wawancara tanggal 27 Oktober Pkl, 09.00 WIB)

Dari wawancara diatas dapat diambil hipotesa bahwa penerapan prinsip akuntabilitas organisasi di PLN Area Malang sudah dilaksanakan sesuai dengan pedoman GCG PLN Area Malang. Seluruh staf dan pegawai yang bersangkutan memiliki tanggung jawab masing-masing yang menjadi tugas dan melakukan kegiatan perkantoran sesuai dengan *job desk* yang diberikan. Pegawai PLN Area tidak hanya bertanggung jawab pada atasan dan tidak hanya melakukan pekerjaan sesuai peraturan namun juga ada kontrol yang selalu mengawasi agar tidak terjadi pelanggaran dan penyalahgunaan wewenang. Namun belum sepenuhnya tercapai, dan masih ada beberapa organisasi yang tidak menyatu dalam arti memiliki tujuan dan kepentingan yang sama namun saling mendominasi terhadap *job-desk* yang telah diberikan misalnya pegawai A meminta bantuan pegawai B untuk membantu pekerjaannya yang belum selesai.

Akuntabilitas Listrik Prabayar memperjelas situasi keuangan pelanggan dan perusahaan, karena dalam struk pembelian token listrik terdapat nama, IDPEL, tariff atau daya, biaya admin bank dan uang yang

masuk ke pln dengan jelas. Rincian tagihan yang tertera dalam bukti transaksi dan detail dari poin-poin pembayaran token tersebut dapat diakses di www.pln.co.id atau PLN terdekat. Berikut adalah gambar struk pembayaran token prabayar:

Gambar 6

Contoh Struk Pembelian token listrik prabayar (Loket)

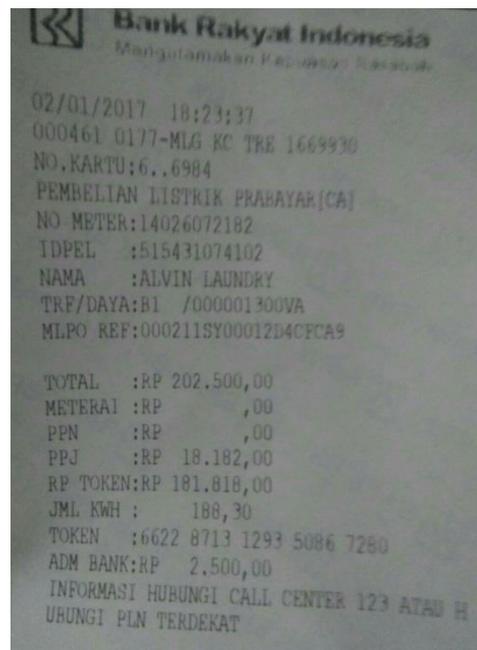


Sumber : Foto peneliti

Dari gambar tersebut terdapat nomor ID pelanggan yang terdaftar di kantor pln, nama pelanggan, kode tariff : R1 dengan daya 2200VA dan biaya admin bank sekaligus biaya yang masuk ke pln. Setiap pelanggan melakukan pembelian token di minimart terdekat akan mendapatkan struk pembelian pulsa listrik seperti demikian, namun akan berbeda jika pelanggan melakukan pembelian di atm.

Gambar 7

Contoh Struk Pembelian token listrik Prabayar (ATM)



Sumber : Foto peneliti

Gambar tersebut menegaskan jika pelanggan membeli listrik prabayar maka akan tahu berapa besar biaya yang akan dikeluarkan, dan pelanggan bisa memilih untuk membeli di loket manapun dan di atm bank manapun sesuai dengan keinginan sang pelanggan. Dengan demikian Listrik Prabayar dapat meningkatkan akuntabilitas pelayanan publik dengan baik, sehingga pembayaran yang dilakukan pelanggan ke pln dapat dipertanggungjawabkan atau akuntabel.

c. Prinsip Responsibilitas

Prinsip Responsibilitas adalah penyesuaian dalam korporasi yang sehat, dimana korporasi memiliki sistem dan kepatuhan organ yang sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dengan menerapkan poin yang ada didalam tabel dibawah maka akan menyempurnakan penerapan prinsip *Good Corporate Governance* yaitu prinsip *responsibility*.

Table 4

Daftar *check list* Prinsip Responsibilitas Pedoman umum GCG Indonesia

Prinsip GCG	Pedoman Umum Prinsip GCG Indonesia	Penerapan Prinsip GCG PLN Area Malang
<i>Responsibility</i> (Responsibilitas)	a. Berpegang pada prinsip kehati-hatian	√
	b. Memastikan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan, anggaran dasar, dan peraturan perusahaan	√
	c. Peduli terhadap masyarakat	√
	d. Peduli terhadap kelestarian lingkungan perusahaan	√

Sumber: Pedoman Umum GCG Indonesia 2006

Penerapan Prinsip Responsibilitas dalam layanan Prabayar di PLN Area Malang berjalan dengan baik, hal itu dapat dibuktikan ketika pelanggan Listrik Prabayar memiliki akun meteran yang terpasang di rumah pribadi nya dapat mengontrol dan memegang kuasa penuh atas apa

yang menjadi hak nya. Sesuai dengan prinsip akuntabilitas yang dapat dipertanggung jawabkan keuangan pribadi pelanggan dan jumlah tenaga listrik yang digunakan sehari-hari. Dengan memakai layanan Prabayar pelanggan bertanggung jawab dalam menggunakan Listrik bulanan dan berhemat, sehingga menyesuaikan dengan kemampuan finansial setiap pelanggan.

Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Gunawan sebagai Staf Ahli di PLN Area Malang mengenai penerapan prinsip responsibilitas di PLN Area Malang :

“ PLN Area Malang sudah hampir sepenuhnya melakukan prinsip responsibilitas dengan baik dik. Diantaranya dengan mematuhi peraturan yang ada di undang-undang dan prinsip korporasi yang ada juga melakukan berbagai kegiatan (*Corporate Social Responsibility*) seperti membuat bank sampah di belakang pom bensin Sukun dan (PKBL) Program Kemitraan & Bina Lingkungan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada PLN sebagai penyuplai tenaga kelistrikan dan pelayanan masyarakat tentang pentingnya lingkungan.” (Hasil wawancara tanggal 1 November Pkl, 09.00 WIB)

Peneliti juga melakukan wawancara kepada Pak Tris beliau adalah penjual lalapan yang bertempat tinggal di JL Simpang Sunan Kalijaga, beliau memasang daya listrik di rumahnya sebesar 900 VA. Berikut adalah hasil wawancara dengan Pak Tris:

“ saya belum ada keluhan mengenai tanggung jawab PLN sebagai penyedia jasa, selama saya menggunakan listrik mungkin yang dikeluhkan pada saat jualan listrik mati, karena tidak punya genset ya terpaksa mati. Kalau keluhan untuk pemasangan masih belum ada, karena pihak PLN datang sesuai dengan estimasi waktu yang telah dijanjikan.”

Wawancara tersebut menegaskan bahwa untuk tanggung jawab PLN kepada masyarakat ada, tetapi masih ada masalah kecil seperti seringnya pemadaman bergilir dan keterlambatan pelayanan disaat

padamnya listrik. Untuk kepeduliannya kepada masyarakat cukup baik, karena petugas akan langsung datang jika ada masalah atau kendala yang dihadapi pelanggan, seperti terbakarnya trafo arus, meteran yang meleleh, dan lain sebagainya.

d. Prinsip Independen

Prinsip Independen adalah salah satu prinsip *Good Corporate Governance* yang memiliki peran yang vital bagi perusahaan. Perusahaan harus mengelola sendiri urusan operasinya tanpa ada benturan kepentingan dari luar. Dengan memperhatikan poin-poin dibawah ini akan memperkuat kinerja dan kemandirian perusahaan dengan baik.

Table 5

Daftar *check list* Prinsip Independensi Pedoman umum GCG Indonesia

Prinsip GCG	Pedoman Umum Prinsip GCG Indonesia	Penerapan Prinsip GCG PLN Area Malang
<i>Independency</i> (Independen)	a. Menghindari terjadinya dominasi dari pihak manapun	√
	b. Tidak terpengaruh oleh kepentingan tertentu	√
	c. Bebas dari benturan kepentingan	√
	d. Bebas dari segala pengaruh dan tekanan	√
	e. Melakukan fungsi dan	√

Prinsip GCG	Pedoman Umum Prinsip GCG Indonesia	Penerapan Prinsip GCG PLN Area Malang
	tugasnya sesuai dengan anggaran dasar dan peraturan perundangan	
	f. Tidak saling mendominasi dan melempar tanggung jawab antar organ atau individu dalam perusahaan	√

Sumber: Pedoman Umum GCG Indonesia 2006

Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Didit sebagai Staf layanan *Call Back* di PLN Area Malang mengenai penerapan prinsip Independen di PLN Area Malang :

“ Di PLN Area Malang memiliki prinsip Independen yang selalu dijunjung tinggi oleh setiap insan perusahaan yang berarti tidak memiliki tekanan atau ikatan dengan perusahaan atau vendor tertentu dan pemerintah local atau pusat sebagai pihak eksternal perusahaan. PLN selalu menerapkan prinsip ini sebagai acuan untuk memberikan layanan terbaik kepada masyarakat tanpa campur tangan pihak luar seperti pihak ketiga dimana pihak tersebut memiliki kontrak dengan PLN misalkan mengadakan beberapa alat untuk membangun tiang atau bangunan untuk keperluan masyarakat, sehingga masyarakat bias memilih vendornya sendiri.”

Dari wawancara tersebut menegaskan bahwa PLN memiliki prinsip GCG yang dipegang teguh oleh setiap organisasi dan anggotanya, mereka memiliki *Code OF Conduct* atau pedoman perilaku yang dimiliki oleh

setiap pegawai perusahaan. Pedoman perilaku tersebut menuntut untuk mengutamakan etika bisnis dalam melakukan pekerjaan yang berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga sulit bagi pihak luar untuk memasuki lingkungan yang sudah memiliki *basic* etika berbisnis yang baik dalam arti untuk meraih keuntungan dari perusahaan itu dan ikut serta mencampuri urusan perusahaan termasuk pemegang saham. Dan pada GCG PLN juga menegaskan bahwa pemegang saham terbanyak tidak akan bisa mempengaruhi seluruh entitas organisasi kecuali mendapatkan persetujuan dari beberapa anggota pemegang saham, sehingga pada rapat pemegang saham tahunan bersifat demokratis dan transparan.

e. Prinsip *Fairness* (Kewajaran)

Dalam penerapan *Good Corporate Governance* yang dijalankan, prinsip Kewajaran merupakan hal penting yang seharusnya diterapkan oleh PLN. Dalam kehidupan sering sekali kita lihat bahwa, masyarakat yang terlihat lemah cenderung dianak-tirikan kepentingannya dibandingkan dengan golongan yang lebih kuat. Begitu juga dengan pembangunan infrastruktur, daerah yang dianggap terpencil dan tidak memberi keuntungan besar, lebih susah mendapat fasilitas dibanding daerah yang berada dekat dengan kota, padahal daerah terpencil tersebut juga sangat memerlukan adanya listrik.

Jika itu dilihat dari faktor eksternal, maka sama halnya dalam kehidupan di dalam tubuh PLN itu sendiri. Pekerja yang berada dalam perusahaan seharusnya diperlakukan sama rata berdasarkan haknya masing-masing tanpa membedakan SARA, maupun kepentingan pribadi. Sebab jika hal ini mampu diterapkan, maka kesenjangan sosial didalam tubuh PLN bisa dikurangi dan suasana kerja menjadi lebih kondusif dan mampu membawa hasil yang memuaskan. Dalam penelitian ini di PLN Area Malang sudah diterapkannya *Fairness* dapat dilihat dari diterapkannya beberapa prinsip yang menyangkut dengan kinerja para pegawai. Prinsip yang telah berjalan saat ini adalah adanya 5s. Prinsip tersebut sangat membantu dalam menjalankan fungsi kontrol terhadap internal perusahaan.

4.2.2 Manfaat Penerapan Listrik Prabayar pada PT. PLN (Persero) Area Malang yang diperoleh Masyarakat atau Pelanggan

Berdasarkan pandangan *Good Corporate Governance*, Listrik Prabayar atau Listrik Pintar merupakan hasil inovasi yang dihasilkan dari prinsip *Good Corporate Governance* itu sendiri. Seperti yang disebutkan dalam pedoman pelaksanaan *Good Corporate Governance* Indonesia 2006 pada prinsip transparansi dan akuntabilitas mengharuskan perusahaan untuk terbuka atas informasi mengenai jumlah penggunaan daya yang terbuang dan daya yang masuk di rekening listrik pengguna Listrik Prabayar. Prinsip tersebut diterapkan PLN Area Malang dengan cara:

1. Memberikan kartu kendali Listrik Prabayar kepada masyarakat pengguna Listrik Pintar sebagai pegangan untuk mengisi rekening listrik dan untuk mengetahui nomor meter pengguna Listrik Pintar.
2. kWh meter yang ada pada pengguna Listrik Pintar bersifat independen atau bebas dari kontrol perusahaan listrik, sehingga pelanggan memegang kendali atas penggunaan listrik yang dapat diketahui sewaktu-waktu tentang arus yang digunakan sehari-hari tanpa melibatkan orang lain.

Berikut ini penyajian data wawancara dengan bapak Priyanto selaku Staf Ahli mengenai manfaat yang dihasilkan dari penerapan Listrik Prabayar oleh PLN Area Malang kepada masyarakat Kota Malang khusus pengguna layanan Listrik Pintar:

“1. Tidak ada beban listrik bulanan dan biaya minimal pemakaian. Misalkan pada listrik pascabayar untuk pelanggan rumah tangga daya 900 VA dikenakan beban Rp 18.000/bulan ditambah PPj, sedangkan pada listrik prabayar beban ini tidak ada. Pada listrik rumah tangga dengan daya 1300 VA ke atas minimal pemakaian adalah 40 jam dan ada yang 55 jam. Kalau listrik tidak dipakai pelanggan harus tetap membayar dengan jumlah yang telah ditetapkan yaitu 40 jam dan 55 jam dan pada listrik prabayar semua ketentuan tersebut tidak berlaku, jadi tidak ada paksaan untuk pemakaian jumlah listrik pada rumah tangga.

2. kWh meter pada listrik prabayar adalah sistem digital yang artinya tidak membutuhkan *current transformer* atau yang sering kita sebut dengan CT untuk menghitung jumlah penggunaan daya yang dikeluarkan, sedangkan pada listrik pascabayar menggunakan analog dengan menggunakan CT namun belum memakai faktor kali.

3. Privasi pengguna layanan prabayar terjamin sebab tidak akan pernah dikunjungi pencatat meter sedangkan pada PLN Pascabayar setiap bulan mendapat kunjungan pencatat meter.

4. Pemakaian lebih terkontrol dibandingkan PLN Pascabayar dengan menggunakan PLN Prabayar pelanggan diarahkan untuk hemat listrik.
5. Pada golongan tarif tertentu (umumnya daya 1.300 VA ke atas), tarif dasar antara PLN prabayar dan PLN pascabayar adalah sama. Namun pada pengguna paska bayar dikenai pemakaian minimum.
6. Layanan pembelian token atau pulsa listrik dijual bebas secara luas baik melalui atm, transfer bank, pulsa, dan langsung ke loket PLN terdekat.”

Dari wawancara tersebut dapat kita telaah bahwa penggunaan listrik prabayar lebih menguntungkan pengguna sehingga tercapainya transparansi informasi mengenai penggunaan daya dan perhitungan tarif dasar yang akuntabel pada listrik prabayar oleh masyarakat atau pelanggan. Pelanggan juga memiliki akses secara penuh untuk mengetahui informasi yang bias diakses melalui internet atau menemui langsung petugas yang ada di kantor area.

a. Respon Pelanggan Prabayar tentang Manfaat Penerapan Listrik Prabayar pada PT. PLN (Persero) Area Malang

Berikut adalah hasil wawancara peneliti dengan pelanggan pengguna prabayar yang disamarkan namanya bapak Andreas pada saat beliau mengantri di loket untuk keperluan migrasi di PLN Area Malang pada tanggal 11 November Pkl, 10.00 WIB:

“ menurut saya PLN sudah memberikan pelayanan serta informasi yang dibutuhkan masyarakat dengan baik, selama saya menggunakan pascabayar saya juga tidak mengalami kendala sama sekali karena mudah dan simple dimana kita memakai listrik terlebih dahulu lalu membayar setelah pemakaian selama satu bulan, namun karena perkembangan menuntut kita untuk merubah cara pandang dari yang ambil

amannya aja menjadi tanggung jawab dan itu dapat dibuktikan di Prabayar karena listrik pintar selain menuntut kita untuk tidak boros juga memberikan kita sebagai pelanggan tanggung jawab atas pemakaian listrik yang dipakai secara pribadi. Jadi tidak ada masalah baik itu Prabayar atau Pascabayar”.

Pada wawancara dengan bapak Andreas dapat disimpulkan bahwa tidak memperlakukan sama sekali baik itu Prabayar maupun Pascabayar yang menjadi sasaran penting adalah bagaimana PLN sukses menerapkan prinsip GCG yaitu transparansi kepada pelanggan secara *massive* dan dapat dipertanggung jawabkan perhitungan meteran listrik pada pengguna Prabayar secara akuntabel.

b. Respon Pelanggan Pascabayar tentang Manfaat Penerapan Listrik Prabayar pada PT. PLN (Persero) Area Malang

Selain melakukan wawancara dengan pelanggan Prabayar peneliti juga mewawancarai pelanggan Pascabayar. Hal ini bertujuan untuk menjadikan kedua jawaban masyarakat pengguna sebagai bahan pertimbangan mengenai adanya listrik Prabayar.

Berikut adalah wawancara peneliti dengan Ibu Hartin pada tanggal

14 November Pkl, 10.00 WIB:

“ saya cukup merasa nyaman menggunakan listrik pascabayar, karena mudah tanpa harus memasukkan kode atau token seperti yang di Prabayar, bulan lalu membayarnya di loket, saya juga tidak pernah mengalami kendala apapun dalam menjalani hidup ssaya semasa menggunakan listrik pascabayar, dan saya juga kurang yakin dengan tujuan PLN menggunakan listrik Prabayar sebagai layanan baru karena belum banyak ulasan yang mengkritisi penerapan listrik Prabayar karena ada beberapa

informasi yang masih belum dipublikasikan secara *massive* di lingkungan masyarakat sehingga lebih memilih pascabayar.”

Pada wawancara tersebut terlihat jelas bahwa ada banyak masyarakat yang belum percaya kepada PLN mengenai manfaat penggunaan listrik Prabayar dan lebih memilih untuk mengikuti pemerintah, karena hal tersebut dianggap lebih mudah dibanding harus bertanya dan mengkritisi tentang inovasi tersebut. Hal ini dikarenakan kurangnya informasi yang beredar di masyarakat, sehingga kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap Listrik Prabayar. Dengan demikian perlu untuk diberikan kesadaran kepada masyarakat bahwa Listrik Prabayar bukanlah sekedar inovasi yang menguntungkan pihak pln namun juga sebuah inovasi yang akan berkembang dan memperbaiki sistem yang kurang baik.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Penerapan Listrik Prabayar dalam Perspektif GCG di PLN Area Malang

Good Corporate Governance diterapkan di PT. PLN Area Malang sejak tahun 2002 melalui Surat Keputusan Menteri Badan Usaha Milik Negara No. **KEP-117/M-MBU/2002** tanggal 1 Agustus 2002 tentang Penerapan Praktek *Good Corporate Governance* pada Badan Usaha Milik Negara (BUMN), dimana BUMN diwajibkan untuk menerapkan dan menjadikan GCG sebagai landasannya. Selanjutnya wujud dari penerapan

GCG adalah dimasukkannya GCG kedalam Misi Kementerian BUMN dan Strategi Utama Pengembangan BUMN dalam Master Plan BUMN tahun 2002 – 2006. Kemudian komitmen penerapan GCG disempurnakan lagi dengan mengeluarkan Peraturan Menteri Negara Badan Usaha Milik Negara Nomor : **Per-01/MBU/2011** tentang Penerapan Tata Kelola Perusahaan Yang Baik (*Good Corporate Governance*) Pada Badan Usaha Milik Negara. PT. PLN (Persero) yang merupakan bagian dari BUMN juga memiliki pedoman khusus penerapan GCG dan sudah menerapkan prinsip-prinsip GCG begitu pula dengan PT. PLN (Persero) Area Malang. PT. PLN (Persero) Area Malang sudah menerapkan kelima prinsip GCG yaitu transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, kewajaran dan independensi. Hasil yang diperoleh oleh PT. PLN (Persero) Area Malang dari penerapan GCG adalah mendapatkan penghargaan dari pihak eksternal, kepercayaan pelanggan terhadap PT. PLN (Persero) Area Malang semakin besar dan juga dapat tetap menjaga implementasi GCG pada kualitas yang baik. Berikut ini adalah penerapan *Good Corporate Governance* di PLN Area Malang:

a. Prinsip Transparansi

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, PLN Area Malang menerapkan prinsip transparansi sebagai berikut:

Dalam Layanan Listrik Prabayar PLN membuat mekanisme yang dirancang untuk memastikan adanya kepatuhan terhadap berbagai peraturan dan ketentuan yang berlaku maupun prinsip transparansi perusahaan. Dengan adanya layanan Prabayar perusahaan tidak perlu

mengontrol penggunaan listrik pada masyarakat. Masyarakat hanya perlu membeli token yang tersedia di mini market atau di atm terdekat dan memiliki kekuasaan penuh atas produk layanan serta tanggung jawab keuangan berada pada tangan pelanggan. Layanan Listrik Prabayar juga menjamin transparansi kepada masyarakat dengan adanya layanan terpusat, pelanggan bisa langsung menelfon pihak PLN dengan menekan tombol 123 di telepon dan mengajukan keluhan atau konfirmasi layanan.

Transparansi di PLN sudah terbuka untuk masyarakat terutama mengenai produk yang dikenalkan sebagai inovasi dan jalan keluar untuk mengatasi keterlambatan pembayaran listrik oleh pengguna. PLN sebagai BUMN penyedia tenaga listrik tidak perlu memutus sambungan listrik kepada pengguna. Listrik Prabayar juga menyadarkan pelanggan bahwa pentingnya melakukan penghematan tenaga listrik yang dipakainya. Dengan melakukan penghematan bisa menghemat biaya pengeluaran perbulan. Untuk transparansi di PLN sendiri sudah jelas bahwa pengguna Listrik Prabayar dapat melihat ketentuan pelanggan di web www.pln.co.id atau bisa langsung datang ke kantor area terdekat untuk melakukan pendaftaran pelanggan secara *on-line* melalui computer yang telah disediakan di PLN.

Penerapan transparansi perusahaan dengan layanan Listrik Prabayar yang selama ini dijalankan sejak 2008 silam. Hal tersebut membuat PLN memaksimalkan produk layanan yang telah berjalan dengan baik melalui biaya yang sesuai sehingga membutuhkan anggaran yang sesuai pula dengan tingkat kualitas layanan prima. Namun pada sisi lain masyarakat masih merasa terbebani dengan biaya yang dirasa mahal karena adanya

tambahan biaya admin bank, biaya ppj, dan perbedaan tariff sesuai dengan daya atau tingkatan pelanggan. Dengan begitu perlu pembagian informasi yang lebih detail kepada masyarakat mengenai produk yang telah berjalan hampir sekitar 8 tahun an tersebut. Seperti tariff dasar listrik per kelas rumah tangga yang jelas.

Menurut (GCG PLN 2002), Prinsip transparansi dan Disklosur mewajibkan PT. PLN (Persero) untuk mengembangkan struktur pemantauan seperti komite audit, SPI, dan Auditor eksternal dan otorisasi dapat memastikan posisi finansial dan operasi perusahaan secara faktual dan dengan sebenar-benarnya. Struktur tersebut tidak membebaskan komisaris dan direksi dari tanggungjawab dalam memastikan bahwa perusahaan telah menyajikan laporan keuangan dan hasil-hasil operasi perusahaan dengan penuh integritas.

Perusahaan harus membuat mekanisme yang dirancang untuk memastikan adanya kepatuhan terhadap berbagai peraturan dan ketentuan yang berlaku maupun prinsip-prinsip umum dan praktek terbaik dunia internasional antara lain:

1. Pemegang saham memiliki hak yang sama yang dilindungi oleh peraturan perundangan yang berlaku untuk mengakses informasi penting mengenai perusahaan, termasuk situasi finansial , kinerja, kepemilikan, dan *corporate governance*.

2. Laporan tahunan atau laporan keuangan perusahaan adalah faktual dan disajikan dengan jelas dan seimbang. Seimbang berarti disklosur atau pengungkapan tersebut menyajikan informasi penting, baik yang bersifat positif maupun negatif.

Keterbukaan dan kejelasan tentang keuangan memang sudah seharusnya diterapkan oleh setiap Badan Usaha Milik Negara termasuk PT. PLN (Persero) yang merupakan perusahaan penyuplai tenaga listrik satu-satunya di Indonesia. Transparansi bersinggungan dengan keterbukaan informasi perusahaan untuk setiap pelanggan yang memerlukan akses untuk mengetahui informasi terbaru perusahaan. Informasi yang diberikan PLN Area Malang adalah sebagai berikut:

- a. visi-misi
- b. produk layanan
- c. lokasi
- d. sejarah
- e. pusat pengaduan (*call center*)
- f. layanan *call back*
- g. foto kegiatan perusahaan. Masyarakat dapat langsung mengakses segala informasi tersebut melalui website www.pln.co.id.

Berikut adalah tabel perbandingan antara Listrik Prabayar dan Pasca Bayar untuk menjelaskan bagaimana perbedaan antara tarif kedua produk layanan yang ada di PLN. Dengan data berikut diharapkan dapat

memberikan wawasan kepada pelanggan atau masyarakat bahwa layanan Prabayar adalah inovasi yang menjadi solusi atas permasalahan yang selama ini terjadi sebelum adanya prabayar. Tabel perbandingan Listrik Prabayar dan Pascabayar adalah sebagai berikut:

Tabel 6

Daftar Perbandingan Listrik Prabayar dan Pascabayar

Listrik Prabayar		Listrik Pasca Bayar	
1	Masyarakat bisa mengontrol penggunaan listrik	1	Tidak ada batas penggunaan Energi Listrik
2	Tidak ada tambahan biaya keterlambatan membayar	2	Tidak perlu melakukan pengisian isi ulang pulsa listrik
3	Tidak ada kontrol dari pihak PLN terhadap penggunaan energi listrik oleh pelanggan.	3	kWH meter lebih tahan lama
4	Meteran pulsa rentan mengalami kerusakan.	4	Ada biaya tambahan jika terlambat sedikit membayar meskipun tidak memakai sama sekali.
5	Harus segera diisi ulang jika pulsa listrik mulai habis	5	Sulit melakukan kontrol penggunaan listrik.

Sumber: PLN Area Malang 2016

b. Prinsip Akuntabilitas

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, PLN Area Malang menerapkan prinsip akuntabilitas sebagai berikut:

Dalam Listrik Prabayar terdapat aplikasi manajemen sistem yang terus berjalan (AP2T) Aplikasi Pelayanan Pelanggan secara Terpusat dan (P2APST) Pengelolaan dan Pengawasan Arus Pendapatan Secara Terpusat sehingga menghindari transaksi yang melibatkan pihak ketiga. Dengan menggunakan prabayar pelanggan membayar menggunakan token listrik langsung masuk ke rekening perusahaan tanpa melalui pihak manapun. Listrik Prabayar mendukung perusahaan dalam mengelola dan mengawasi pendapatan perusahaan yang bertujuan untuk memperlancar cash flow (arus pendapatan) perusahaan.

Penerapan prinsip akuntabilitas dilakukan PLN Area Malang dengan mempertanggungjawabkan setiap fungsi dan organ perusahaan sesuai dengan pekerjaan dan peraturan yang ada. Pegawai PLN melaksanakan tugas dan kewajibannya sesuai dengan COC (*Code Of Conduct*) yang telah diterbitkan dimana hal tersebut adalah etika bisnis perusahaan yang melekat pada setiap anggota organisasi. Kode etika bisnis tersebut menuntut pegawai dan manajer untuk melakukan pekerjaan yang terbaik yang pernah dilakukan dan sudah menjadi tanggung jawab masing-masing bagian, dengan demikian akan mudah prinsip akuntabilitas dalam GCG tercapai dalam perusahaan ini.

Akuntabilitas dalam organisasi menuntut para aktor perusahaan untuk mematuhi sistem *reward and punishment* dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya. Pemberian penghargaan berupa promosi jabatan akan diberikan apabila suatu individu berhasil mencapai target yang diperlukan untuk melampaui batas pekerjaan yang maksimal oleh perusahaan berupa prestasi kinerja dan pengabdian dalam kurun waktu tertentu selama bekerja. Pemberian kategori *reward* di PLN Area Malang berupa :

1. Kategori Emas (Sangat Baik) Nilai rata-rata 91-100
2. Kategori Hijau (Baik) Nilai rata-rata 76-90
3. Kategori Biru (Cukup) Nilai rata-rata 56-75
4. Kategori Merah (Kurang) Nilai rata-rata 31-55
5. Kategori Hitam (Sangat Kurang) Nilai rata-rata 1-30

Pemberian *reward* berupa barang, uang tunai sesuai dengan kebijakan manajemen perusahaan kepada area kerja atau satuan untuk mencapai nilai Minimum 56. Reward diberikan kepada kepada perorangan atau kelompok kerja dan satuan kerja yang areanya telah mencapai nilai minimum 56. Pemberian *reward* kepada satuan unit kerja (unit pembangkitan, bisnis, dan unit kerja lainnya) dapat diberikan kepada 6 (enam) area kerja dengan pencapaian nilai tertinggi dengan rincian 3 area masing-masing Juara 1, Juara 2 dan Juara 3 dan 3 area juara harapan, masing-masing juara harapan 1, juara harapan 2, dan juara harapan 3. Di masing-masing unit di lingkungan PT.PLN Persero Distribusi Jawa Timur

Kota Malang sesuai kebijakan manajemen PT.PLN Persero Distribusi Jawa Timur. Nilai *reward* materi ditetapkan oleh manajemen PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Malang. *Reward* dapat diberikan berupa fasilitas seperti penambahan cuti kerja mengikuti kegiatan-kegiatan di luar perusahaan baik di dalam maupun diluar negeri, pariwisata dan lain-lain sesuai dengan kebijakan dan ketentuan manajemen PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Malang.

Sementara penerapan *punishment* pada pegawai PLN Area Malang Kota sebagai berikut:

a. Hukuman Preventif

Hukuman yang dilakukan dengan maksud dan tujuan untuk mencegah agar tidak terjadi pelanggaran, atau penyalahgunaan wewenang sehingga hal ini dilakukan sebelum terjadi pelanggaran atau temuan. Contoh : survey lapangan, pengawasan, perjanjian dengan pihak ketiga, dan lain-lain.

b. Hukuman Represif

Hukuman Represif yaitu hukuman yang diberikan karena terjadinya pelanggaran atau kesalahan oleh pegawai atau intern perusahaan karena suatu hal yang diperbuat dianggap merugikan atau menghambat proses operasi kinerja perusahaan.

Prinsip Akuntabilitas yang diterapkan di PLN Area Malang membuat seluruh kegiatan yang menyangkut laporan keuangan dan

kebijakan yang diambil dapat dipertanggungjawabkan. Listrik Prabayar memiliki bukti atau struk setiap pelanggan melakukan transaksi pembelian token listrik. Dalam struk pembelian token listrik terdapat nama, Identitas Pelanggan, tarif atau daya, biaya admin bank dan uang yang masuk ke pln dengan jelas. Rincian tagihan yang tertera dalam struk pembayaran token tersebut dapat diakses di www.pln.co.id atau PLN terdekat. Dengan adanya bukti transaksi tersebut pelanggan dapat mengetahui arus transaksi keuangan yang dilakukan dengan pln.

Penerapan prinsip akuntabilitas yang dilakukan PLN Area Malang sesuai dengan Pedoman Pokok pelaksanaan yang ada di Pedoman Umum GCG Indonesia 2006, yaitu :

1. Perusahaan harus menetapkan rincian dan tanggung jawab masing-masing organ perusahaan dan semua pegawai secara jelas dan sesuai dengan visi dan misi serta nilai-nilai yang ada di perusahaan.
2. Perusahaan harus meyakini bahwa semua organ perusahaan dan semua pegawai memiliki kemampuan sesuai dengan tugas, tanggung jawab dan peran dalam pelaksanaan GCG.
3. Perusahaan harus memastikan adanya sistem pengendali internal yang efektif dalam pengoperasian perusahaan.
4. Perusahaan harus memiliki standar ukuran kinerja untuk semua jajaran perusahaan yang konsisten dengan sasaran usaha perusahaan, dan memiliki sistem *reward and punishment*.

5. Pelaksanaan tugas dan tanggung jawab setiap organ perusahaan dan semua pegawai yang bersangkutan harus tetap memegang aturan etika bisnis dan pedoman perilaku dalam bekerja.

Perusahaan Listrik yang baik akan selalu menerapkan prinsip akuntabilitas dalam operasinya, karena tanggung jawab perusahaan dan pegawai perusahaan kepada masyarakat sangat erat kaitannya dengan hubungan antara masyarakat dan BUMN dimana PLN berperan sebagai perusahaan monopoli. Sistem yang berjalan akan mempermudah jalannya operasi perusahaan di masa depan dan menjadi perusahaan listrik Negara yang bisa beradaptasi dengan lingkungan masyarakat. Penerapan Listrik Prabayar sendiri jika dilihat dari pandangan prinsip akuntabilitas organisasi menjadi mampu untuk menjelaskan kondisi internal perusahaan dengan kegiatan rutin perusahaan.

c. Prinsip Responsibilitas

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, PLN Area Malang menerapkan prinsip responsibilitas sebagai berikut:

Penerapan Prinsip Responsibilitas dalam layanan Prabayar di PLN Area Malang berjalan dengan baik. Pelanggan memiliki hak penuh atas informasi penggunaan tenaga listrik pribadinya, hal itu dapat dibuktikan ketika pelanggan Listrik Prabayar dapat mengontrol langsung akun meteran yang terpasang di rumah pribadinya dan menyesuaikan

penggunaan tenaga listrik sesuai dengan kemampuan finansialnys. Dengan menggunakan layanan Prabayar pelanggan bertanggung jawab dalam menggunakan Listrik bulanan dan berhemat, sehingga menyesuaikan dengan kemampuan finansial setiap pelanggan.

Perusahaan harus menyadari bahwa keberhasilan bisnisnya tidak dapat dilepaskan dari tanggung jawab sosial perusahaan sebagai warga masyarakat (*corporate citizens*). Bagian dari praktek perusahaan kelas dunia adalah mengembangkan tanggung jawab yang tinggi terhadap komunitas dimana perusahaan beroperasi yakni masyarakat.

Hal yang perlu diungkapkan dalam laporan tahunan dan publikasi perusahaan termasuk situs web adalah termasuk tanggung jawab perusahaan terhadap sosial yang mencakup 3 hal berikut:

1. Komitmen terhadap implementasi GCG

Perusahaan harus berkomitmen untuk melakukan penerapan prinsip *Good Corporate Governance* ke semua lingkup organisasi termasuk inovasi Listrik Prabayar yang nantinya menjadi solusi dari pemecahan masalah selama ini dengan menyesuaikan dengan tugas dan fungsi BUMN sebagai perusahaan yang berdaya saing untuk melayani masyarakat.

2. Komitmen terhadap kesejahteraan komunitas dimana perusahaan beroperasi

Perusahaan harus bertanggung jawab kepada lingkungan dimana perusahaan itu berpijak, mensejahterakan masyarakat di lingkungan

perusahaan itu berdiri, dan meningkatkan kualitas kehidupan di lingkungan perusahaan beroperasi. Dengan penerapan Listrik Prabayar perusahaan bisa mengurangi jumlah pemutusan yang dilakukan setiap ada pelanggan yang menunggak atau tidak membayar listrik tepat waktu, Pendapatan perusahaan semakin konsisten dan menimbulkan situasi perusahaan yang sehat dan dapat memberikan layanan dan inovasi yang lebih baik lagi kedepannya.

3. **Kepedulian terhadap lingkungan, kesehatan, dan keselamatan kerja termasuk keselamatan publik.**

Perusahaan harus menciptakan keseimbangan dan keselarasan hayati disekitarnya seperti : *Corporate Social Responsibility* tanggung jawab sosial perusahaan kepada masyarakat, seperti membangun bank sampah, membuat ruang terbuka hijau, dan menciptakan lahan yang berguna bagi masyarakat luas pada umumnya.

Prinsip responsibilitas diterapkan di PLN Area Malang dengan membiasakan kepatuhan organ perusahaan terhadap peraturan perundangan yang tertulis serta melaksanakan tanggung jawab terhadap masyarakat dan lingkungan sehingga dapat meningkatkan kesinambungan usaha jangka panjang.

Kepatuhan Pegawai PLN terhadap peraturan dapat diwujudkan dengan tercapainya program kerja atau target sasaran yang telah diterbitkan oleh setiap ASMAN melalui Listrik Prabayar (Asisten Manajer) pada masing-masing bidang atau unit layanan. Prinsip

responsibilitas di PLN Area Malang juga menerapkan tanggung jawab sosial perusahaan terhadap masyarakat. PLN Area Malang telah melaksanakan program CSR kepada masyarakat yaitu:

1. Pembangunan Bank Sampah dibelakang Pom Bensin Sukun.
2. PKBL (Program Kemitraan & Bina Lingkungan)

Penerapan prinsip responsibilitas yang diterapkan PLN Area Malang sesuai dengan Pedoman Pokok Pelaksanaan yang ada pada Pedoman Umum GCG Indonesia 2006, diantaranya:

- a. Organ perusahaan harus berpegang pada prinsip kehati-hatian dan memastikan ketaatan terhadap peraturan perundang-undangan, anggaran dasar dan persyaratan peraturan perusahaan.
- b. Perusahaan harus melakukan tanggung jawab sosial dengan cara peduli lingkungan dan masyarakat untuk tetap membina lingkungan yang berada disekitar perusahaan diman perusahaan itu beroperasi.

Perusahaan juga menerapkan program 5 S untuk meningkatkan kesadaran diri untuk meningkatkan rasa tanggung jawab pada setiap anggota organ perusahaan dan menjadi pedoman resmi perusahaan dalam operasional 5s. Perusahaan juga menyediakan layanan *call centre 123* untuk menyediakan layanan secara langsung kepada pelanggan tanpa perlu mendatangi kantor PLN, sehingga memudahkan pelanggan untuk menyampaikan keluhannya.

d. Prinsip Independen

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, PLN Area Malang menerapkan prinsip independen sebagai berikut:

Penerapan prinsip independen yaitu: PLN Area Malang harus dikelola secara independen artinya berdiri sendiri tanpa ada campur tangan pihak luar sehingga setiap organ perusahaan tidak saling mendominasi dan tidak dapat diintervensi oleh pihak lain. PLN Area Malang harus menghindari terjadinya dominasi yang tidak wajar oleh pemangku kepentingan sehingga mampu menghasilkan kebijakan dan keputusan yang baik bagi perusahaan.

Dalam rangka penerapan prinsip independen ini, seluruh jajaran pegawai diharapkan tidak ada yang mendominasi dan tidak ada intervensi oleh pihak pihak luar. Sebagai contoh intervensi yang berasal dari luar adalah :

- a. Menerima bingkisan atau hadiah dari pelanggan untuk maksud tertentu yang menyakut perusahaan, beberapa dari bentuknya sebagai berikut:
- b. Kegiatan organisasi lain yang menyebabkan terjadinya benturan kepentingan dengan PLN Area Malang.
- c. Penggunaan alat dan fasilitas PLN Area Malang dengan maksud kegiatan individu, keluarga atau kerabat dan keentingan pihak luar.

Penerapan prinsip independen yang dilakukan PLN Area Malang sesuai dengan pedoman pokok pelaksanaan yang ada pada pedoman umum GCG Indonesia Tahun 2006, yaitu:

1. Masing-masing organ perusahaan harus menghindari terjadinya dominasi oleh pihak manapun tanpa terkecuali pihak internal dan eksternal perusahaan serta tidak terpengaruh dengan kepentingan yang hanya melibatkan kelompok kecil yang memiliki tujuan diluar visi dan misi perusahaan. Bebas dari kepentingan, tekanan dan segala pengaruh, sehingga pengambilan keputusan dapat dilakukan secara obyektif.
2. Masing-masing organ perusahaan harus melaksanakan fungsi dan tugasnya sesuai dengan anggaran dasar dan peraturan di dalam perusahaan, tidak saling melempar tanggung jawab antara anggota organisasi di dalam perusahaan.

Dari hasil penelitian diatas dapat dilihat dan dirasakan bahwa prinsip Independen di PLN masih bergantung kepada peraturan yang tertulis di Pasal 29 Undang-Undang No : 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan, masyarakat masih menjadi faktor utama untuk kepentingan perusahaan. Namun dengan menggunakan layanan Prabayar pelanggan mampu untuk berdiri sendiri atas keuangan tenaga listrik yang telah dibeli tanpa bergantung pada perusahaan secara rutin. Hal tersebut sangat fundamental bagi perusahaan. Inovasi Listrik Prabayar ini diharapkan menjadi penguat dasar layanan perusahaan terhadap pelanggan, karena satu-satunya jalan untuk menghindari kesalahan perhitungan penggunaan energi listrik setiap periode.

Dengan menggunakan Listrik Prabayar masyarakat menjadi lebih sadar akan pentingnya menghemat listrik untuk keperluan sehari-hari.

e. *Fairness* (Kesetaraan)

Secara sederhana kewajaran (*fairness*) bisa didefinisikan sebagai perlakuan yang adil dan setara di dalam memenuhi hak-hak *stakeholder* dan *shareholder* yang timbul berdasarkan perjanjian serta peraturan perundangan yang berlaku. Dalam penerapan *Good Corporate Governance* yang dijalankan, prinsip Kewajaran merupakan hal penting yang seharusnya diterapkan oleh PLN. Dalam kehidupan sering sekali kita lihat bahwa, masyarakat yang terlihat lemah dari segi ekonomi dan strata sosial cenderung dianak-tirikan kepentingannya dibandingkan dengan golongan yang lebih berkemampuan dalam segi finansial dan kekuasaan. Begitu juga dengan pembangunan infrastruktur, daerah yang dianggap terisolasi dan tidak memberi keuntungan besar, lebih susah mendapat fasilitas dibanding daerah yang berada dekat dengan kota, padahal daerah yang berada di pelosok memiliki sumber daya alam yang cukup besar dan perlu adanya energi listrik untuk memenuhi pengelolaan SDA tersebut. Karena dalam penerapannya hal tersebut hanya mengacu kepada perusahaan dan tidak terkait dengan kehidupan masyarakat, sehingga prinsip *Fairness* ini dibutuhkan agar mendorong dan memacu pembangunan kelistrikan Indonesia yang lebih baik. Dengan diberlakukannya *Fairness* perusahaan akan menjadikan Indonesia lebih baik lagi dalam kualitas Pelayanan energi Listrik.

4.3.2 Manfaat Penerapan Listrik Prabayar pada PT. PLN (Persero) Area Malang yang diperoleh Masyarakat atau Pelanggan

Sehubungan dengan penelitian yang dilakukan di PLN Area Malang, peneliti menemukan sejumlah data yang menunjukkan beberapa manfaat dan respon masyarakat tentang Listrik Pintar ini. Listrik Pintar atau Listrik Prabayar adalah sebuah inovasi yang dikeluarkan oleh PLN sejak Januari 2008 lalu. Harapannya, sistem ini bisa menghemat penggunaan listrik. Uji coba listrik bayar pertama kali dilakukan di Kota Bandung, yaitu pada 1.000 pelanggan rumah tangga.

Tujuan utama dari produk listrik prabayar ini adalah untuk memberi kemudahan kepada pelanggan agar melakukan penghematan listrik, disesuaikan dengan penggunaannya. Sasarannya adalah pelanggan yang madani, yaitu pelanggan yang bertanggung jawab. Dan secara bertahap (bertahap) bisa memilih penggunaan listrik yang lebih hemat, sehingga muncul inovasi Listrik Prabayar. Berikut adalah beberapa manfaat yang bisa didapat oleh masyarakat pengguna listrik prabayar:

1. Pelanggan lebih mudah mengendalikan pemakaian listrik.

Melalui meter elektronik prabayar pelanggan dapat memantau pemakaian listrik sehari-hari dan setiap saat. Di meter tersebut tertera angka sisa pemakaian kWh terakhir. Bila dirasa boros, pelanggan dapat mengerem pemakaiannya.

Dari pandangan tersebut peneliti berupaya untuk sebaik mungkin menggali informasi yang ada di masyarakat, khususnya tentang

kebenaran dari manfaat yang diutarakan oleh pihak PLN. Apakah benar masyarakat menjadi mudah mengontrol pemakaian listrik sehari-hari. Berikut adalah penjelasan dari Ibu Sri Sugiarno pelanggan prabayar dengan daya 2200 VA pada tanggal 4 Januari Pkl, 14.00 WIB:

“ Listrik Prabayar lebih mudah pemakaiannya, kita tinggal beli token listrik sama ke atm kalau mau beli pulsa listrik, manfaatnya memang kita bisa mengendalikan pemakaiannya jadi misal biasanya pemakaian lampu dilakukan pada siang hari kita berhenti memakai lampu di siang hari kecuali kalau memang benar benar butuh untuk keperluan masak atau keperluan yang lain pada saat di dapur. Malang akhir akhir ini juga sering hujan jadi kalau siang hari lampunya mati kadang terlalu gelap untuk beraktifitas sehari-hari. Menyesuaikan lah dengan yang dikerjakan Pak Sofyan Basyir, beliau kan juga pemimpin yang baik pada saat menjabat direktur utama di BRI.”

Pada wawancara tersebut terlihat bahwa ada masyarakat yang menerima kebijakan dari PLN dan mempercayai keputusan dari mantan Direktur Utama Bank Rakyat Indonesia sehingga untuk mendukung berjalannya program serta mengikuti kebijakan baru yang sekiranya dapat dijadikan solusi membangun kelistrikan Indonesia lebih baik. Berikut adalah hasil wawancara dengan bapak Searsolino Nugraha dengan daya 2200 VA pada tanggal 4 Januari Pkl, 19.00 WIB:

“ Menurut saya untuk pemakaian listrik yang dapat di kontrol itu dirasa kurang tepat, namanya manusia karena kadang kita lupa maunya berhemat tapi terlalu asik nonton tv bareng keluarga atau main computer keasikan jadi sering lalai. Kita tidak bisa setiap waktu melihat meteran dan menghitung besarnya penggunaan lampu, tv, komputer, ac,

dan lain sebagainya ya gitu pendapat saya sebagai pelanggan.”.

Pada wawancara tersebut terlihat bahwa masyarakat tidak setuju kalau dengan menggunakan Listrik Prabayar menjadi lebih mudah untuk mengendalikan pemakaian listrik. Masyarakat yang menerima adanya prabayar ini tidak menjadi masalah untuk kehidupan sehari-harinya karena pada masyarakat kota mereka lebih sibuk untuk meluangkan waktunya untuk bekerja dan pulang pada malam hari sehingga hanya memiliki hari libur pada sabtu dan minggu saja. Dengan demikian ada beberapa pihak yang setuju dan ada pula yang tidak setuju dengan *statement* tersebut.

2. Pemakaian listrik dapat disesuaikan dengan anggaran bulanan setiap pelanggan.

Dengan nilai Pulsa Listrik (voucher) bervariasi mulai Rp 20.000,0 s.d. Rp 1.000.000,- memberikan keleluasaan bagi pelanggan dalam membeli listrik sesuai dengan kemampuan dan kebutuhan (lebih terkontrol dalam mengatur anggaran belanja keluarga). Berikut adalah hasil wawancara dengan Berikut adalah penjelasan dari Ibu Sri Sugiatno pelanggan prabayar dengan daya 2200 VA pada tanggal 4 Januari Pkl, 14.00 WIB:

“ Dengan pemakaian listrik prabayar pelanggan lebih mudah untuk pemakaian bulanan, seperti sebelumnya kebutuhan kita kan banyak, dari alat-alat elektronik sampai dengan peralatan memasak terutama alat yang

menggunakan listrik, jadi agak susah menyesuaikan. Tapi bisa dipastikan kalau daya 2200 VA biasanya dalam pembelian 200 ribu dalam waktu 2 sampai 3 minggu habis. Jadi sebulan bisa mencapai 300 sampai 400 ribu tergantung dengan ada acara apa di rumah.”

Pada wawancara tersebut terlihat bahwa Ibu Sri tidak setuju kalau dengan menggunakan Listrik Prabayar menjadi lebih mudah untuk menyesuaikan anggaran bulanan. Karena anggaran yang dikeluarkan tidak pasti hanya kisaran pengeluarannya saja yang dapat dipastikan. Berikut adalah hasil wawancara dengan bapak Searsolino Nugraha dengan daya 2200 VA pada tanggal 4 Januari Pkl, 19.00 WIB:

“ Menurut saya untuk pemakaian listrik prabayar ini bisa dianggarkan perbulannya, khusus masyarakat dengan tariff R2/2200 VA biasanya mengeluarkan biaya 200 sampai 400 ribu perbulan, dengan begitu kan pasti, ya minimal kita sisihkan uang sekian untuk listrik. Dengan begitu anggaran rumah tangga masih ada kemungkinan untuk direncanakan.”.

Wawancara tersebut memperjelas ketika pelanggan menggunakan listrik dengan daya sekian dan memperhitungkan dengan sedemikian rupa masih ada kemungkinan untuk menyesuaikan anggaran perbulan. Tergantung dari tingkat kebutuhan masyarakat dan individu masing-masing untuk bisa menyesuaikan anggaran dan finansial pelanggan.

3. Tidak akan terkena biaya keterlambatan

Tidak ada lagi biaya tambahan bayar listrik dikarenakan dibebani biaya keterlambatan akibat lupa atau lalai bayar tagihan listrik. Berikut

adalah penjelasan dari Ibu Sri Sugiarno pelanggan prabayar dengan daya 2200 VA pada tanggal 4 Januari Pkl, 14.00 WIB:

“ Saya setuju dengan tidak ada biaya keterlambatan, tapi kalau meterannya sudah nyala dan berbunyi beep beberapa kali harus segera mengisi kembali.”.

Berikut adalah hasil wawancara dengan bapak Searsolino Nugraha dengan daya 2200 VA pada tanggal 4 Januari Pkl, 19.00 WIB:

“ Saya setuju, dan pada saat membeli token listrik ada kode token kelebihan bayar. Jadi kita bisa pakai kode itu untuk ditambahkan ke rekening listrik prabayar kita.”.

Wawancara tersebut memperjelas situasi disaat pelanggan tidak harus membayar biaya keterlambatan namun harus membayar dan mengisi ulang pulsa listrik sebelum listrik di rumah padam.

4. Privasi pelanggan lebih terjaga.

Untuk pelanggan yang menginginkan kenyamanan lebih, dengan menggunakan Listrik Pintar tidak perlu menunggu dan membukakan pintu untuk petugas pencatatan meter karena meter prabayar secara otomatis mencatat pemakaian listrik anda (akurat dan tidak ada kesalahan pencatatan meter). Berikut adalah penjelasan dari Ibu Sri Sugiarno pelanggan prabayar dengan daya 2200 VA pada tanggal 4 Januari Pkl, 14.00 WIB:

“ Saya setuju dengan terjaganya privasi pelanggan, daripada pascabayar yang setiap bulan ada petugas pencatat kwh meter yang datang ke rumah.”.

Wawancara tersebut menggambarkan situasi dimana pelanggan butuh ketenangan untuk aktivitas pribadi di rumah. Jadi dengan demikian membuat pelanggan merasa nyaman dengan kondisi yang terjaga privasinya. Dan Berikut adalah hasil wawancara dengan bapak Searsolino Nugraha dengan daya 2200 VA pada tanggal 4 Januari Pkl, 19.00 WIB:

“ sebenarnya Listrik Prabayar itu juga memudahkan pegawainya juga, jadi pegawai dan teknisi hanya datang saat keadaan krusial aja seperti lelehnya kabel CT yang menghitung meteran listrik dan terbakarnya ICU pada kwh meter yang memerlukan perbaikan lebih cepat.”

Pada wawancara tersebut terlihat bahwa Ibu Sri dengan Bapak Lino sependapat jika privasi pelanggan terjaga, penggunaan listrik menjadi gampang tanpa harus datang ke kantor begitu pula dengan petugas pencatat meter yang tidak perlu datang ke rumah pelanggan.

5. Jaringan luas pembelian listrik isi ulang melalui token atau voucher listrik.

Saat ini pembelian Pulsa Listrik (voucher) Pintar sudah bisa didapatkan di lebih dari 30.000 ATM di seluruh Indonesia. Selain itu bisa juga didapatkan di loket pembayaran listrik online. Berikut adalah penjelasan dari Ibu Sri Sugiatno pelanggan prabayar dengan daya 2200 VA pada tanggal 4 Januari Pkl, 14.00 WIB:

“ Untuk pembelian token listrik saya rasa di semua tempat ada atm dan loket karena jumlah pengguna prabayar juga masih sedikit jadi kalau mau sampai ke pelosok belum terealisasi mungkin.”

Pada wawancara tersebut menjelaskan bahwa pengguna layanan Prabayar di tahun 2017 ini masih mencapai sekitar 78 juta kurang lebih. Sedangkan wawancara dengan bapak Searsolino Nugraha dengan daya 2200 VA pada tanggal 4 Januari Pkl, 19.00 WIB:

“ kalau menurut saya jaringan listrik di Indonesia ini sudah ke seluruh pelosok negeri karena pada setiap daerah dan wilayah provinsi terdapat gardu listrik yang bisa mensuplai pelanggan dan masyarakat di negeri ini namun ada beberapa tempat yang mungkin belum terdapat atm dan loket pembelian token listrik, sehingga masyarakat perlu untuk pergi ke kota atau kabupaten terdekat untuk membelinya.”.

Tanggapan dari Bapak Lino tersebut benar adanya, ada beberapa tempat yang belum tersedia loket penjual token atau atm, seperti di Kabupaten Trenggalek ada beberapa kecamatan dan desa-desa yang belum menggunakan Prabayar sehingga pelanggan harus ke wilayah padat penduduk untuk membayar listrik.

6. Tepat digunakan oleh pelanggan yang memiliki usaha rumah kos atau kontrakan.

Sebagai pemilik rumah atau kamar sewa, Anda tidak perlu khawatir lagi dengan tagihan listrik yang tidak dibayar oleh penghuni rumah kontrakan karena pemakaian listrik sudah menjadi tanggung jawab penyewa. Hal ini membuat pelanggan dapat melakukan perhitungan bulanan penggunaan listrik sehari-hari, dan tentu meningkatkan transparansi PLN kepada masyarakat untuk menerapkan salah satu prinsip *Good Corporate Governance* yaitu prinsip Transparansi. Berikut adalah penjelasan dari Ibu Sri Sugiarno

pelanggan Prabayar dengan daya 2200 VA pada tanggal 4 Januari Pkl, 14.00 WIB:

“ saya sendiri kan juga punya kos-kosan, kalau masalah biaya saya rasa sama saja, kadang malah lebih sedikit dari yang biasanya. Jadi kalau dirasa ya sama saja dengan pascabayar, Cuma lebih dimudahkan untuk membayar.”.

Wawancara tersebut membuka celah dimana pelanggan diberikan kemudahan untuk membayar, dalam prinsip *Good Corporate Governance* terdapat satu prinsip tanggung jawab yaitu kepatuhan pelanggan untuk membayar tepat waktu dan mengurangi keterlambatan pembayaran.

Dari keterangan diatas banyak sekali hal-hal yang positif ditawarkan oleh PLN kepada masyarakat pengguna layanan listrik pintar. Pada inovasi yang diterapkan mengandung unsur-unsur dan nilai *Good Corporate Governance* karena tanpa memandang dari perspektif tersebut inovasi tidak akan berjalan dengan baik dan akan mendapat masalah dimasa mendatang. Listrik Prabayar ini juga tidak menutup kemungkinan tanpa kekurangan. Direktur Utama PT PLN (Persero) Sofyan Basir mengatakan bahwa manajemen tidak memiliki rencana untuk menghapus layanan listrik Prabayar dan mengembalikannya ke sistem pascabayar atau meteran biasa kendati sistem ini mendapat sorotan Menteri Koordinator Bidang Kemaritiman Rizal Ramli. Selain itu beliau memaparkan banyak sumber daya yang diperlukan dan juga waktu yang dihabiskan untuk menghapus listrik

prabayar. Hal tersebut memperkuat alasan Direktur Utama PLN tidak mau mengganti sistem token ke meteran biasa (CNN Indonesia, 2016).

Dalam dialognya “Untuk kembali ke sistem meteran biasa, kami punya risiko harus merekrut ribuan orang lagi. Selain itu 56 juta penduduk pun harus satu per satu didatangi lagi. Mengajari lagi bagaimana mencatat meter, ulang lagi, baru dimasukkan datanya ke PLN, itu butuh waktu yang lama,” jelas Sofyan di Jakarta, Rabu (9/9). Hal tersebut menguatkan bahwa tidak akan ada lagi pasca, karena hal tersebut akan merugikan dan membutuhkan banyak kebutuhan baik berupa material dan sumber daya manusia. Dan bisa saja oknum yang melakukan pendataan ulang menyalahgunakan data secara tidak bertanggung jawab. Hal tersebut menutup kemungkinan untuk kembali menggunakan meteran biasa atau seringkali kita dengar pasca bayar.

Dan pembelian listrik menggunakan token bisa mendeteksi kecurangan yang dilakukan pihak provider atau perusahaan pihak ketiga yang mengurus jual-beli pulsa listrik. Jika ditemukan penyalahgunaan pada perusahaan pihak ketiga, PLN tak segan-segan memutus kontrak dengan pihak-pihak tersebut. Dengan demikian PLN menindak tegas bagi siapa saja oknum yang berbuat curang untuk masyarakat. Dalam pemaparannya Sofyan Basir juga menambahkan sistem prabayar bukan berarti tanpa kelemahan namun juga ada beberapa. Beliau juga menuturkan untuk tidak selalu mengganti pola dan sistemnya karena perbaikan tidak akan ada tanpa ada masalah.

Dengan adanya kabar tersebut layanan Prabayar akan mengalami banyak perkembangan dan perubahan kedepannya sehingga masyarakat atau pelanggan dapat langsung mengontrol bila ada kejanggalan pada layanan Prabayar. Berita tersebut juga menginfokan kepada masyarakat bahwa pada layanan Prabayar direncanakan untuk mengalami perubahan sesuai dengan tuntutan masyarakat. Dengan bergitu maka diharapkan PLN mencapai motto dalam perusahaannya “*Electricity for a Better Life*”.

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

1. Sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan, peneliti dapat memastikan bahwa *Good Corporate Governance* dalam Layanan Prabayar memang mempengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pada Perusahaan Listrik Negara Area Malang Distribusi Jawa Timur Kota Malang ini sendiri *Good Corporate Governance* sudah terlaksana dengan maksimal akan tetapi dalam layanan Prabayar ada beberapa prinsip *Good Corporate Governance* yang belum dilaksanakan dengan baik yaitu prinsip Independensi dan Keadilan. Terutama untuk layanan Prabayar di PLN sehingga berdampak tidak sebagaimana mestinya menjadi salah satu inovasi yang kurang sempurna terhadap tingkat pelayanan masyarakat. Hal itu dapat dibuktikan melalui beberapa wawancara dengan narasumber dan pihak internal perusahaan yang belum menjawab semua pertanyaan selama wawancara berlangsung. PLN Area Kota Malang menggunakan layanan Prabayar. Namun dalam melaksanakan prinsip aturan hukum yang tertulis dalam Pasal 29 Undang-Undang No : 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan PLN Area Kota Malang sudah cukup baik sehingga tidak berdampak negatif terhadap kepercayaan masyarakat kepada PLN Area Kota Malang. Oleh

karena itu peningkatan kelima prinsip *Good Corporate Governance* perlu diperkental lagi dan harus lebih ditingkatkan untuk penerapan konsep *Good Corporate Governance* yang lebih maksimal sehingga terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik, karena pelayanan yang baik sangatlah vital untuk mewujudkan pelayanan kelas Dunia di PLN Area Malang menjadi lebih maju dalam mewujudkan organisasi BUMN yang bekerja lebih efektif dan efisien.

2. Manfaat dari layanan Prabayar yang dirasakan masyarakat bervariasi, mulai dari terjaganya privasi pelanggan, tidak ada keterlambatan dalam pembayaran listrik, adanya kesesuaian antara rencana anggaran rumah tangga dan dapat diprediksi pengeluaran setiap bulan, namun ada beberapa poin yang tidak sesuai dengan manfaat yang dijanjikan oleh PLN. Namun peneliti lebih menekankan lagi pada komentar Direktur Utama PLN yang menekankan bahwa PLN tidak akan berencana untuk menghapus sistem Prabayar, walaupun ada permasalahan dalam sistemnya maka akan diperbaiki, sehingga masyarakat sebagai agen kontrol terhadap perusahaan pemerintah juga ikut mendorong supaya pelayanan penyedia energi listrik kedepannya akan lebih baik dengan tanpa ada masalah yang memberatkan kedua pihak yaitu pelanggan dan PLN.

5.2 Saran

Saran yang bisa diberikan dari peneliti kepada PLN Area Malang adalah sebagai berikut :

- 1) Sebaiknya PLN lebih transparan lagi dalam menyebutkan keuntungan dan kekurangan dari menjadi pelanggan Prabayar, dimana saat sosialisasi tidak hanya menjanjikan hal yang berisi propaganda atau diskusi yang bertema persuasive jadi masyarakat memiliki hak untuk memilih menggunakan produk layanan yang mana.
- 2) Sebaiknya ada pertimbangan dari setiap rayon yang ada di Kabupaten Malang untuk melakukan transparansi pasang baru atau ubah daya dari seluruh rayon di Kabupaten Malang agar masyarakat dapat melihat perkembangan transparansi PLN Area Malang dari seluruh rayon sehingga transparansi tidak hanya berada di kantor Area saja tetapi ke setiap daerah yang ada di Kab. Malang.
- 3) Sebagai Perusahaan Listrik Negara PLN memiliki tanggung jawab untuk menyajikan produk dan layanan yang benar-benar tanpa politik dalam mengeluarkan inovasi, sehingga inovasi yang dikeluarkan tidak mengandung unsur politik dan paksaan dari pihak luar perusahaan.

4) Perusahaan BUMN seharusnya membuat inovasi yang berdasarkan pada prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* untuk menciptakan perusahaan BUMN yang sehat, bebas dari tekanan politik, memiliki transparansi yang sampai kepada pelanggan, dan responsibel terhadap tuntutan yang bersifat membangun untuk kehidupan yang lebih baik dengan tenaga listrik yang cukup seperti pada motto nya yaitu *Electricity for a Better Life*.

Daftar Pustaka

- Barata, Atep. 2004. *Dasar- dasar Pelayanan Prima. Jakarta : Elex Media. Komputindo.*
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.*
- Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass.*
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan. Jakarta: Pustaka Pelajar.*
- Daniri, M.A. 2005. *Good Corporate Governance : Konsep dan Penerapannya di Indonesia.* Jakarta : Ray Indonesia
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Sutedi, Adrian. 2012. *Good Corporate Governance. Jakarta: Sinar Grafika.*
- Keban, Yeremias. T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik. Yogyakarta : Gava Media*
- Daniri, M.A. 2005. *Good Corporate Governance : Konsep dan Penerapannya di Indonesia.* Jakarta : Ray Indonesia
- Keban, Y.T. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu.* Yogyakarta : Gava Media
- Keban, Y.T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu.* Edisi ke-2.Jakarta: Gava Media
- Pasolong. 2007. *Teori Administrasi Publik. Bandung: Penerbit Alfabeta*
- Siagian, Sondang. P.2005. *Administrasi Pembangunan. Jakarta: PT. Bumi Aksara*
- Pasolong. 2007. *Teori Administrasi Publik.* Bandung: Penerbit Alfabeta
- Y.T Miles, A dan A Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif. Diterjemahkan oleh Tjetjep Rahmat Rohidi. Jakarta:UI Press*
- Kartika, Citrawati Fitri. 2012. *Good Environmental Governance. Malang: Tim UB Press.*

www.pln.co.id diakses pada tanggal 7 Juli 2016 pukul 11.16 WIB

Galih Gumelar & Safyra Primadhyta (2015) Bos PLN Tak Punya Rencana Hapuskan Listrik Prabayar. CNN[Internet], 10 September. Available from: <http://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20150909160227-85-77670/bos->

pln-tak-punya-rencana-hapuskan-listrik prabayar [Accessed 6 Desember 2016]

Keputusan Menteri Badan Usaha Milik Negara Nomor: KEP/M-MBU/2002 Tentang Penerapan *Good Corporate Governance* Pada Badan Usaha Milik Negara.

Islamy, M. Irfan, Prof. Dr M.P.A. 2007. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakanaksanaan Negara*. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Galih Gumelar. (2015). *Bos PLN Janji Turunkan Biaya Pembelian Listrik*. CNN[Internet], 8 September. Available from: <http://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20150908150557-85-77368/bos-pln-janji-turunkan-biaya-pembelian-token-listrik/> [Accessed 4 Januari 2016]

PT. PLN Persero. 2015. *Statistik PLN*. Jakarta: Sekretariat Perusahaan PT. PLN (Persero)

LAMPIRAN

CURICULUM VITAE

A. Biodata Pribadi

1. Nama : Cornedo Raka Natama
2. Jenis Kelamin : Laki-laki
3. Tempat/Tanggal lahir : Sidoarjo/20 Juli 1994
4. Agama : Islam
5. Alamat : Jalan Martadinata 24 Trenggalek
6. Email : zatsumaclan@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

1. SDN 2 Surodakan Trenggalek : 2000 - 2006
2. SMPN 1 Trenggalek : 2006 - 2009
3. SMAN 1 Trenggalek : 2009 - 2012
4. Universitas Brawijaya Malang : 2012 - 2017

DAFTAR INTERVIEW

Interview untuk PT PLN Area Malang

1. Bagaimana Penerapan prinsip *Good Corporate Governance* di PT PLN Area Malang yang meliputi; Transparansi, Responsibilitas, Independensi, dan Akuntabilitas?
2. Apakah ada kesamaan tujuan antara penerapan Listrik Prabayar dengan *Good Corporate Governance* di PLN Area Malang untuk meningkatkan kualitas layanan publik.
3. Bagaimana refleksi dari responsibilitas perusahaan terhadap masyarakat kota Malang.
4. Bagaimana kemudahan Listrik Prabayar untuk menjalankan fungsi Tugas PLN sebagai penyedia Listrik Negara kepada masyarakat.
5. Mengapa Listrik Prabayar belum diterapkan pada perusahaan dengan daya diatas 41,5 kVA ?

Interview untuk Masyarakat Kota Malang

1. Bagaimanakah kualitas layanan Listrik Prabayar yang saat ini, apakah meningkatkan kualitas layanan PLN kepada masyarakat atau tidak.
2. Apakah layanan Prabayar membuat informasi yang dibutuhkan pelanggan menjadi Transparan?

3. Bagaimanakah akuntabilitas publik yang anda rasakan dalam menggunakan layanan listrik Prabayar?
4. Apakah informasi tentang Listrik Prabayar diterima oleh masyarakat dengan akurat dan spesifik?
5. Bagaimana menurut anda tentang Penerapan Listrik Prabayar dalam perspektif *Good Corporate Governance*?
6. Apakah anda setuju dengan argumen bahwa pelayanan yang berkualitas membutuhkan dana yang sesuai, sehingga mampu untuk mendukung perbaikan mutu kualitas layanan.
7. Apakah anda setuju bahwa Listrik Prabayar Lebih mahal dibandingkan dengan Pascabayar?
8. Bagaimana pendapat anda tentang *Good Corporate Governance* sama dengan *Corrupting Governance*?
9. Bagaimana tanggungjawab PLN dalam pandangan anda melalui program Listrik Prabayar ini?
10. Apakah benar dengan adanya program Prabayar memudahkan pelanggan dapat mengontrol kebutuhan listrik sehari-hari?

Tarif Dasar Listrik Pasca Bayar

NO	BATAS DAYA	BIAYA (Rp/Bulan)	KETERLAMBATAN
1	450 VA	3.000	
2	900 VA	3.000	
3	1.300 VA	5.000	
4	2.200 VA	10.000	
5	3.500 VA s.d 5.500 VA	50.000	
6	6.600 VA s.d 14.000 VA  Rumah.com	3% dari tagihan rekening listrik (minimum Rp. 75.000)	
7	Diatas 14.000 VA	3% dari tagihan rekening listrik (minimum Rp. 100.000)	

Tarif Dasar Listrik PraBayar

1/16/2017

Tarif+Listrik+Januari+2017.jpg (570x635)



PT PLN (PERSERO)

Jalan Trunojoyo Blok M 1/135 Kebayoran Baru - Jakarta 12160

Telp. : (021) 7261875, 7261122, 7262234

(021) 7251234, 7250550

Faksimile : (021) 7221330

Alamat Kawat : PLNPSI

Kotak Pos : 4322/KBB

PENETAPAN PENYESUAIAN TARIF TENAGA LISTRIK (TARIFF ADJUSTMENT)

BULAN JANUARI 2017

NO	GOL. TARIF	BATAS DAYA	REGULER		PRA BAYAR (Rp/kWh)
			BIAYA BEBAN (Rp/kVA/bulan)	BIAYA PEMAKAIAN (Rp/kWh) DAN BIAYA kVAh (Rp/kVAh)	
1	R-1/TR	1.500 VA	*	1.467,28	1.467,28
2	R-1/TR	2.200 VA	*	1.467,28	1.467,28
3	R-2/TR	3.500 VA s.d. 5.500 VA	*	1.467,28	1.467,28
4	R-3/TR	5.500 VA ke atas	*	1.467,28	1.467,28
5	B-2/TR	5.500 VA s.d. 200 kVA	*	1.467,28	1.467,28
6	B-3/TM	di atas 200 kVA	**	Blok WBP = K x 1.035,78 Blok LWBP = 1.035,78 kVAh = 1.114,74 ****	-
7	B-3/TM	di atas 200 kVA	**	Blok WBP = K x 1.035,78 Blok LWBP = 1.035,78 kVAh = 1.114,74 ****	-
8	I-4/TT	30.000 kVA ke atas	***	Blok WBP dan Blok LWBP = 996,74 kVAh = 996,74 ****	-
9	P-1/TR	5.500 VA s.d. 200 kVA	*	1.467,28	1.467,28
10	P-2/TM	di atas 200 kVA	**	Blok WBP = K x 1.035,78 Blok LWBP = 1.035,78 kVAh = 1.114,74 ****	-
11	P-3/TR		*	1.467,28	1.467,28
12	L/TR, TM, TT			1.644,52	-

Catatan:

* Diterapkan Rekening Minimum (RM)
RM1 = 40 (Jam Nyala) x Daya Terhubung (kVA) x Biaya Pemakaian
RM2 = 40 (Jam Nyala) x Daya Terhubung (kVA) x Biaya Pemakaian LWBP
Jam Nyala = kWh per bulan dibagi dengan kVA Terhubung

** Diterapkan Rekening Minimum (RM)
RM3 = 40 (Jam Nyala) x Daya Terhubung (kVA) x Biaya Pemakaian WBP dan LWBP
Jam Nyala = kWh per bulan dibagi dengan kVA Terhubung

*** Biaya kelebihan pemakaian daya reaktif (kVAh) dikenakan dalam hal faktor daya rata-rata setiap bulan kurang dari 0,85 (delapan puluh lima per seratus).

K Faktor perbandingan antara harga WBP dan LWBP sesuai dengan karakteristik beban sistem kelistrikan setempat (1,4 x K x 2). ditetapkan oleh Direksi Perusahaan Perseroan (Persero) PT Perusahaan Listrik Negara.

WBP Waktu Beban Puncak
LWBP Luar Waktu Beban Puncak

Data Tahunan PLN Pusat 2015

Data Tahunan 2015

Tabel 1 : Neraca Daya (MW)

2015

Satuan PLN/Provinsi	Kapasitas Terpasang *)	Daya Mampu	Beban Puncak
Wilayah Aceh	125,90	62,47	119,64
Wilayah Sumatera Utara	14,65	5,60	40,26
Wilayah Sumatera Barat	34,23	18,10	33,33
Wilayah Riau	191,34	119,10	320,59
- Riau	82,53	40,11	-
- Kepulauan Riau	108,81	79,00	-
Wilayah Sumsel, Jambi, dan Bengkulu	54,57	27,36	149,36
- Sumatera Selatan	7,38	4,25	-
- Jambi	21,31	11,35	-
- Bengkulu	25,89	11,77	-
Wilayah Bangka Belitung	165,36	75,77	183,58
Distribusi Lampung	1,12	0,92	48,00
Wilayah Kalimantan Barat	227,97	143,90	412,36
Wilayah Kalsel dan Kalteng	522,58	403,40	786,82
- Kalimantan Selatan	450,93	359,08	-
- Kalimantan Tengah	71,65	44,32	-
Wilayah Kalimantan Timur dan Utara	489,09	335,75	664,72
Wilayah Sulut, Sulteng, dan Gorontalo	461,68	330,08	544,62
- Sulawesi Utara	294,53	233,59	-
- Gorontalo	29,66	16,95	-
- Sulawesi Tengah	137,50	79,54	-
Wilayah Sulsel, Sultra, dan Sulbar	581,03	434,05	1.286,58
- Sulawesi Selatan	450,35	334,33	-
- Sulawesi Tenggara	127,47	97,83	-
- Sulawesi Barat	3,22	1,89	-
Wilayah Maluku dan Maluku Utara	200,56	117,36	175,68
- Maluku	141,75	82,68	-
- Maluku Utara	58,81	34,69	-
Wilayah Papua	170,16	122,69	229,75
- Papua	114,19	85,65	-
- Papua Barat	55,98	37,05	-
Distribusi Bali	3,26	2,11	4,52
Wilayah Nusa Tenggara Barat	139,20	96,66	301,57
Wilayah Nusa Tenggara Timur	202,21	94,75	158,23
PT PLN Batam	126,76	101,02	384,90
PT PLN Tarakan	31,22	14,05	36,70
Kit Sumbagut	2.758,40	1.718,49	-
Kit Sumbagsel	2.332,09	1.825,59	-
P3B Sumatera	-	-	3.230,43
Luar Jawa	8.835,38	6.049,22	9.111,54
Dist. Jawa Timur	9,43	6,90	11,38
Dist. Jawa Tengah dan Yogyakarta	0,66	0,57	-
- Jawa Tengah	0,48	0,39	-
- D.I. Yogyakarta	0,18	0,18	-
Dist. Jawa Barat dan Banten	0,20	0,16	0,16
- Jawa Barat	-	-	-
- Banten	0,20	0,16	-
Dist. Jakarta Raya dan Tangerang	-	-	-
PT Indonesia Power	9.042,11	8.242,27	-
PT PJB	7.022,34	6.303,78	-
P3B Jawa Bali	-	-	24.258,00
Pembangkitan Tanjung Jati B	2.840,00	2.840,00	-
Unit Pembangkitan Jawa Bali	8.953,14	8.161,00	-
Jawa	27.867,88	25.554,68	24.269,54
Unit Pembangunan I	184,00	-	-
Unit Pembangunan VIII	3.040,00	1.852,00	-
Unit Pembangunan IX	174,00	174,00	-
Unit Pembangunan X	100,00	100,00	-
Unit Pembangunan XI	64,00	64,00	-
I n d o n e s i a	40.265,26	33.793,90	33.381,08

*) Kapasitas Terpasang milik PLN



PT. PLN (Persero)
DISTRIBUSI JAWA TIMUR
AREA MALANG

JL. BASUKI RACHMAD No. 100 MALANG 651111

Telepon : (0341) 326034 - 035
Kotak Pos : 18

Facsimile : (0341) 362046
E-mail : plnmlg@pln-jatim.co.id

Website : www.pln-jatim.co.id

Nomor : 139/SDM.07.02/AREA-MLG/2016
Surat Sdr.No. : -
Lampiran : -
Perihal : Persetujuan Ijin KKN-P

September 2016

Kepada :
Universitas Brawijaya Malang
Fakultas Ilmu Administrasi
Jl. MT Haryono 165, Malang

Up. Yth. Dekan,

Menindak lanjuti surat No. 11681/UN.10.3/PG/2016 tanggal 31 Agustus 2016 perihal Permohonan Ijin KKN-P dan Riset, diberitahukan bahwa kami mengizinkan Mahasiswa atas nama :

Cornedo Raka Natama

NIM : 125030100111039

Untuk melaksanakan KKN-P dan riset di Bagian Pelayanan dan Administrasi Seksi Pelayanan Pelanggan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Malang Jl. Basuki Rahmat No. 100 Malang dengan Pembimbing Supervisor Pelayanan Pelanggan.

Pelaksanaan KKN-P dan riset mulai tanggal 7 September 2016 sampai dengan tanggal 7 November 2016 dengan persyaratan :

1. Mahasiswa tersebut mengisi surat pernyataan (terlampir) dilengkapi dengan pas foto ukuran 3x4 cm (1 lembar) dan di serahkan ke Seksi Administrasi Umum PT PLN (Persero) Area Malang.
2. PLN hanya memberikan data yang **TIDAK BERSIFAT RAHASIA**.
3. Menyerahkan buku laporan hasil KKN-P dan softcopynya ke PT. PLN (Persero) Dist. Jatim Area Malang 1 (satu) buah, ke Bagian Pelayanan dan Administrasi Cq. Seksi Administrasi Umum.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

