

Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan
(Studi Pada PT.PLN (PERSERO) MALANG KOTA)

SKRIPSI

Diajukan untuk menempuh ujian sarjana
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

RISDA AMALIA
0810313138



UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK

MALANG

2012

LEMBAR PENGESAHAN

UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN

(Studi pada PT.PLN (PERSERO) Malang Kota)

Disusun oleh

RISDA AMALIA

NIM. 0810313138

Skripsi ini telah disahkan pada tanggal:

Ketua Komisi Pembimbing

Anggota Komisi Pembimbing

Dr. Suryadi, MS
NIP. 19601103 198703 1 003

Drs.Mintohadi, Msi
NIP. 19540127 198103 1 003

Penguji 1,

Ketua Jurusan
Administrasi Publik

Dr. Imam Hardjanto, MAP
NIP. 19460619 197412 1 001

Dr. M.R. Khairul Muluk, M.Si
NIP.19710510 199803 1 004

Mengetahui
Dekan,

Dr. Sihabudin, SH.MH.
NIP. 19591216 198503 1 001

LEMBAR PERSETUJUAN

UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN

(Studi pada PT.PLN (PERSERO) Malang Kota)

Disusun oleh

RISDA AMALIA

NIM. 0810313138

Disetujui pada tanggal:

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Dr. Suryadi, MS
NIP. 19601103 198703 1 003

Drs.Mintohadi, Msi
NIP. 19540127 198103 1 003

Mengetahui

Ketua Jurusan

Administrasi Publik

Dr. M.R. Khairul Muluk, M.Si
NIP.19710510 199803 1 004

RINGKASAN

RISDA AMALIA 2012, **Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi Pada PT. PLN (PERSERO) Malang Kota)**, Dr. Surayadi, MS; Drs. Mintohadi, Msi,.

Peningkatan kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting pada saat sekarang ini. Sesuai tuntutan masyarakat yang menginginkan pelayanan terbaik. Begitu pula halnya dengan PT. PLN (PERSERO), sebagai satu-satunya perusahaan penyedia jasa listrik bagi seluruh masyarakat Indonesia yang merupakan salah satu dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Dengan adanya peningkatan mutu kualitas pelayanan pelanggan maka dapat diketahui upaya-upaya apa saja yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan pada PT. PLN (PERSERO) Malang Kota, mengetahui faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pada PT. PLN (PERSERO) Malang Kota serta sejauh mana hasil pencapaian dari upaya peningkatan pelayanan yang telah dilakukan oleh PT. PLN (PERSERO) Malang Kota.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus dari penelitian ini untuk mengetahui upaya-upaya yang dilakukan perusahaan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan baik secara internal maupun eksternal, mengetahui faktor penghambat dan pendukung serta hasil pencapaian dari peningkatan mutu kualitas pelayanan pelanggan.

Hasil dari peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh PT. PLN (PERSERO) Malang Kota dirasakan cukup berhasil menurut pelanggan walaupun tidak sepenuhnya terbukti dengan beberapa pendapat yang merasa puas, upaya-upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas yaitu dengan melakukan pelatihan, pengujian dan pengawasan terhadap karyawan secara internal, sedangkan secara eksternal terkait dengan transparansi, sosialisasi dan call back pada pelanggan. Faktor-faktor pendukungnya adalah program sejuta pelanggan, sistem online dan fasilitas sarana dan prasarana yang memadai, sedangkan faktor penghambatnya adalah pemahaman, kejelasan, serta biaya yang masih dikeluhkan pelanggan. Hasil pencapaian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh PT. PLN (PERSERO) Malang Kota bisa disimpulkan berhasil sesuai dengan hasil pencapaian target kerja, pendapat pelanggan dan hasil pengamatan dari peneliti.

SUMMARY

RISDA AMALIA 2012, The Efforts Improvement Quality of Service (In the study of PT. PLN (Persero) Malang City) Dr. Surayadi, MS; Drs. Mintohadi, Msi.,

Improvement quality of service is a very important thing at this present moment. As demanded by the people who want the best service. Similarly, PT.PLN (Persero), as the sole provider of electricity services for the whole people in Indonesia, which is one of the State Owned Enterprises (BUMN). With increasing quality of customer service it is known what is being required to improve the quality of customer service at PT.PLN (Persero) Malang City, know what factors that support and hold up in order to improve the quality of service in PT PLN (Pesero) Malang City as well as the extent to which the achievement of service improvement efforts that have been carried out by PT.PLN (Persero) Malang City.

The method that is used in this research is descriptive method with qualitative approach. The focus of this study to find out the efforts of the company in order increasing quality of customer service both internally and externally, the factors obstructing and supporting as well as the achievement of improving the quality of customer service.

The results of the improvement quality of service carried out by PT.PLN (Persero) Malang City felt quite successful according to the customer, although not fully proven with some opinions that are satisfied, the efforts for improving the quality of service is by training, testing and supervision of employees internally, while externally related to transparency, socialization and call back the customer. The factors supporting the program a million subscribers, online systems and adequate facilities and infrastructure, while inhibiting factor is the understanding, clarity, and still complain about the cost of the customer. Achievement of the results of efforts to improve the quality of service performed by PT.PLN (Pesero) Malang City could be concluded successfully in accordance with the achievement of employment targets, customer opinions and observations of the researchers.

TANDA PENGESAHAN

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

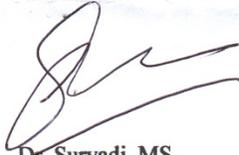
Hari : Senin
 Tanggal : 5 Maret 2011
 Jam : 09.00 Wib
 Skripsi atas nama : Risda Amalia
 Judul : Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi pada
 PT.PLN (PERSERO) Malang Kota)

dan dinyatakan lulus

MAJELIS PENGUJI

Ketua

Anggota



Dr. Suryadi, MS

NIP. 19601103 198703 1 003

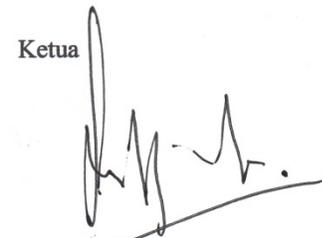


Drs. Minto Hadi, MSi

NIP. 19540127 198103 1 003

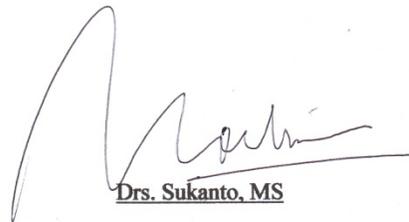
Ketua

Anggota



Dr. Imam Hardjanto, MAP

NIP. 19460619 197412 1 001



Drs. Sukanto, MS

NIP 19540127 198103 1 003

DAFTAR ISI

	Halaman
MOTTO	
TANDA PENGESAHAN	
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	
RINGKASAN	i
SUMMARY	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Pembahasan.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Administrasi Publik.....	10
2.2 Pengertian Pelayanan Publik.....	12
2.3 Karakteristik Pelayanan Publik.....	15
2.4 Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	16
2.5 Kualitas Pelayanan.....	17
2.6 Prinsip Pelayanan.....	20
2.7 Hubungan Kualitas dan Kepuasan Pelanggan.....	22
2.8 Paradigma Pelayanan Publik.....	23
2.8.1 <i>Old Public Administration(OPA)</i>	23
2.8.2 <i>New Public Management(NPM)</i>	24
2.8.3 <i>New Public Service(NPS)</i>	25
2.9 Hubungan Birokrasi dan Peningkatan Kualitas Pelayanan.....	26
2.10 Perusahaan Listrik Negara (PLN).....	27
2.11 Bentuk Hukum Perusahaan.....	29

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Jenis Penelitian.....	30
3.2	Fokus Penelitian.....	31
3.3	Lokasi Penelitian.....	32
3.4	Sumber dan Jenis Data.....	33
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.6	Instrument Penelitian.....	36
3.7	Analisis Data.....	37

BAB IV HASIL PENELITIAN dan PEMBAHASAN

4.1	Sejarah Perkembangan Listrik di Indonesia.....	39
4.1.1	Perusahaan Listrik di Zaman Hindia-Belanda.....	40
4.1.2	Perusahaan Listrik di Zaman Jepang.....	45
4.1.3	Perusahaan Listrik Setelah Masa Proklamasi.....	45
4.1.4	Nasional Perusahaan Listrik Indonesia.....	48
4.1.5	Perkembangan Organisasi Hingga Sekarang.....	49
4.2	Motto, Visi dan Misi.....	50
4.3	Tujuan Perusahaan.....	51
4.4	Jenis dan Proses Pelayanan pada PT.PLN (PERSERO).....	51
4.5	Struktur Organisasi.....	56
4.6	Jam Kerja Karyawan.....	63
4.7	Penyajian Data dan Fokus Penelitian Pelayanan.....	64
4.7.1	Upaya Peningkatan Kualitas.....	64
4.7.2	Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat.....	78
4.7.3	Hasil Pencapaian.....	85
4.8	Analisis Data.....	88
4.8.1	Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan.....	88
4.8.2	Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat.....	96
4.8.3	Hasil Pencapaian.....	99

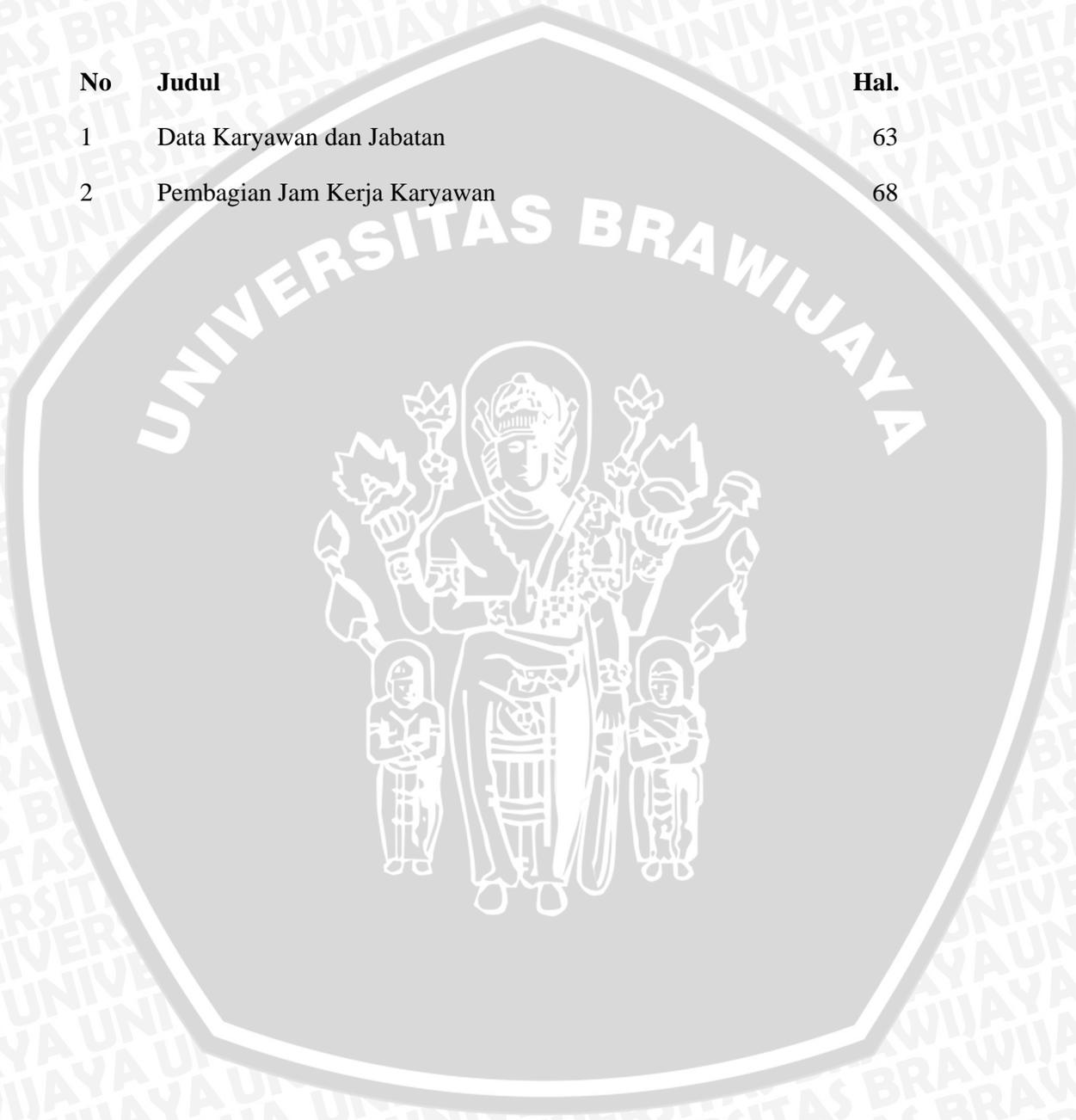
BAB V PENUTUP

5.1	Kesimpulan.....	101
5.2	Saran.....	102

DAFTAR PUSTAKA**DAFTAR LAMPIRAN**

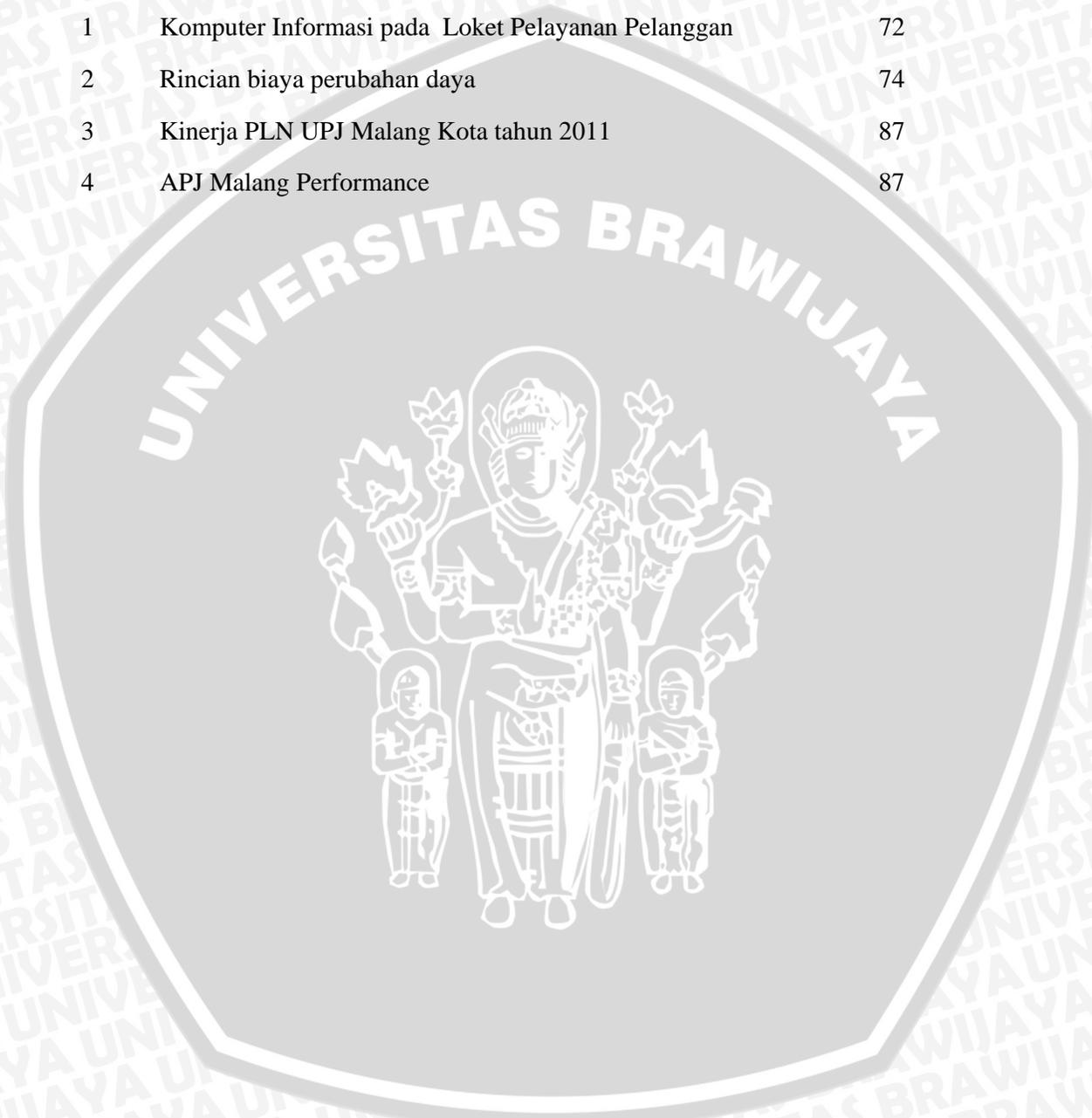
DAFTAR TABEL

No	Judul	Hal.
1	Data Karyawan dan Jabatan	63
2	Pembagian Jam Kerja Karyawan	68



DAFTAR GAMBAR/BAGAN

No	Judul	Hal.
1	Komputer Informasi pada Locket Pelayanan Pelanggan	72
2	Rincian biaya perubahan daya	74
3	Kinerja PLN UPJ Malang Kota tahun 2011	87
4	APJ Malang Performance	87



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada zaman sekarang ini setiap kegiatan yang dilakukan oleh individu maupun kelompok kebanyakan bergantung dengan pelayanan. Baik pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah maupun pihak swasta. Dari situlah dibutuhkan sebuah pelayanan yang menyeluruh. Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh inividu atau sekelompok orang yang berdasar pada kenyataan melalui sebuah sistem, tata cara dan metode tertentu untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan hak masing-masing. Mengacu pada pemenuhan kepentingan dari hak masing-masing individu pelayanan adalah salah satu kebutuhan primer yang dibutuhkan untuk bertahan hidup.

Menurut UU No 25 tahun 2009 mengenai pelayanan publik pasal 1 yang berbunyi “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”. Dari pasal tersebut dapat menggambarkan dengan jelas artian pelayanan publik yang sebenarnya.

Dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat Indonesia pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dimana memiliki tugas utama yaitu menyelenggarakan pelayanan publik baik itu pelayanan berupa barang maupun berupa jasa. Dikarenakan suatu pelayanan pemerintah sangatlah berpengaruh terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakatnya. Maka dari itu untuk memenuhi tugas utama ini pemerintah Indonesia membangun suatu Badan Usaha Milik Negara yang dimana perusahaan ini bertujuan untuk menyediakan pelayanan baik berupa barang dan jasa. Perusahaan BUMN di Indonesia saat ini sudah berdiri diantaranya adalah PT.PERTAMINA, PT.PLN (PERSERO), PT. Telkom, dll.

Di era teknologi yang saat ini sudah berkembang dengan pesat di Indonesia, saat ini kebutuhan listrik sudah menjadi kebutuhan yang mendasar yang menyangkut hajat hidup orang banyak. Maka dari itu dikarenakan begitu pentingnya kebutuhan ini maka pemerintah Indonesia sebagai penyelenggara Negara, membangun suatu instansi yang dimana instansi tersebut diharapkan akan mampu memberikan pelayanan khususnya pelayanan penyaluran tenaga listrik untuk kebutuhan pelanggan atau dengan kata lain pelanggan disini adalah masyarakat. Instansi yang dibangun pemerintah tersebut saat ini dikenal dengan nama Perusahaan Listrik Negara (PLN).

Perusahaan Listrik Negara (PLN) ini adalah perusahaan yang dimiliki oleh pemerintah yang dijadikan oleh pemerintah sebagai Badan Usaha Milik

Negara (BUMN), sehingga perusahaan ini dijadikan salah satu perusahaan monopoli di Indonesia. PT. PLN (PERSERO) ini sebelumnya adalah Perusahaan Umum, namun saat ini PT. PLN (PERSERO) ini sudah berubah menjadi Perseroan Terbatas dimana aktifitas PT. PLN (PERSERO) ini diatur oleh Negara hal ini berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.23 tahun 1994 dimana PT. PLN (PERSERO) yang semula berbentuk Perusahaan Umum berubah menjadi Perusahaan Perseroan Terbatas. Dikarenakan perusahaan ini adalah perusahaan monopoli di Indonesia sehingga perusahaan ini dituntut untuk memiliki pelayanan yang sebaik-baiknya dimana pelayanan tersebut mampu memberikan kepuasan terhadap masyarakat.

Dalam hal ini Perusahaan Listrik Negara (PLN) menyediakan berbagai pelayanan dimana pelayanan itu mencakup pemasangan baru instalasi listrik, perubahan daya listrik, pembayaran rekening listrik, dan sebagainya. Seiring berjalannya waktu Perusahaan Listrik Negara (PLN) terus mengadakan pengembangan terhadap sistem pelayanan dimana hal ini bertujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dari waktu ke waktu kepada masyarakat agar masyarakat dapat merasa terpuaskan atas layanan yang telah diberikan oleh perusahaan.

Kualitas sebenarnya merupakan suatu kata yang memiliki arti relatif karena memiliki sifat yang abstrak, kualitas dapat diartikan sebagai suatu nilai untuk menilai adanya kesesuaian terhadap persyaratan yang telah ada sebelumnya. Untuk menentukan suatu kualitas diperlukan suatu indikator yang

merupakan besaran yang terukur demi untuk menentukan kualitas baik produk maupun jasa. Menurut Lupiyoadi (2001:148) kualitas pelayanan adalah “seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan atas layanan yang telah diterima atau peroleh oleh pelanggan”.

Kualitas merupakan sebuah takaran sesuatu itu diterima dan tidak diterima oleh orang, terutama jika menyangkut pelayanan. Sebagai suatau instansi pelayanan masyarakat PT.PLN (PERSERO) menjadi ujung tombak layanan negara. Bagaimana tidak, perusahaan milik negara ini menguasai dan mengatur bidang kelistrikan yang mencakup hajat hidup orang banyak. Oleh karena itu diperlukan suatu upaya yang terus-menerus dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dalam menghadapi berbagai tuntutan yang datang dari masyarakat.

Dalam situs resmi PT.PLN (www.pln.co.id/disjatim/) terdapat forum khusus keluhan pelanggan, disalah satu komentarnya (Agus,17 oktober 2011) menyebutkan bahwa, “ dimana dia merupakan seorang kolektor di kampung dengan 80 pelanggan, dia sering mendapatkan *complain* besarnya tagihan tidak akurat(ada pelanggan yang empat bulan tagihannya sama besarnya, ada juga di bulan agustus banyak yang kena sedikit namun setelah dua bulan berikutnya mendapatkan tagihan tiga atau empat kali lipat lebih banyak)”

Di komentar lainnya menyebutkan (13 oktober 2011) dia mengeluhkan mengenai layanan Call center PLN 123 yang sulit dihubungi

serta menunggu sampai kurang lebih 20 menit untuk dapat melakukan pengaduan.

Dari beberapa contoh keluhan diatas yang telah dijelaskan dapat ditarik kesimpulan bahwa masih adanya masalah yang dikeluhkan pelanggan PT.PLN (PERSERO) terutama wilayah Malang seperti yang terlihat. Oleh karena itu PT.PLN (PERSERO) diperlukan berbagai macam upaya dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan yang ada di PT. PLN (PERSERO) Malang Kota.

Berdasarkan uraian diatas, maka topik ini menjadi menarik untuk dibahas terutama dari segi kualitas pelayanan pelanggan perusahaan beserta kinerja dari pelayanannya diperlukan suatu upaya peningkatan kualitas pelayanan, maka penulis memutuskan untuk mengambil judul **“Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada PT.PLN (PERSERO) MALANG Kota ”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, bahwa kualitas pelayanan merupakan hal yang penting dalam meningkatkan kualitas perusahaan ke depan agar dapat selalu memenuhi kebutuhan dari pelanggannya.

Bertitik tolak dari pokok-pokok pemikiran diatas, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan, yaitu :

- 1) Bagaimanakah upaya-upaya yang dilakukan oleh PT.PLN (PERSERO) Malang Kota dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan?
- 2) Apa sajakah faktor-faktor yang mendukung dan menghambat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan PT.PLN (PERSERO) Malang Kota?
- 3) Bagaimanakah hasil yang telah dicapai terkait dengan upaya-upaya yang telah dilakukan oleh PT.PLN (PERSERO) Malang Kota dalam meningkatkan kualitas pelayanan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti mempunyai beberapa tujuan , yaitu :

- 1) Mengetahui dan mendefinisikan upaya-upaya yang dilakukan oleh PT.PLN (PERSERO) Malang Kota dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan.
- 2) Mengetahui faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan PT.PLN (PERSERO) Malang Kota.
- 3) Mengetahui sejauh mana hasil yang telah dicapai terkait dengan upaya-upaya yang telah dilakukan oleh PT.PLN (PERSERO) Malang Kota dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat, baik secara teoritis maupun secara praktis. Adapun Manfaat penelitian ini adalah :

1) Manfaat Teoritis

Menjadi bahan referensi tambahan dalam memperkaya ilmu pengetahuan dan sumbangan pemikiran bagi pengembangan Ilmu Administrasi Publik, terutama yang berkenaan dengan pelayanan pelanggan.

2) Manfaat Praktis

a. Bagi PT.PLN (PERSRO) Malang Kota

- 1) Hasil penelitian diharapkan ini dapat dipergunakan untuk menyusun strategi dan cara dalam rangka meningkatkan mutu kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan.
- 2) Hasil penelitian diharapkan ini dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan perumusan kebijakan dalam rangka pengembangan mutu pelayanan pelanggan pada masa mendatang.

b. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian diharapkan ini dapat dijadikan bahan acuan penelitian selanjutnya tentang peningkatan kualitas pelayanan pelanggan di Perusahaan Listrik Negara (PLN).

c. Bagi Peneliti

- 1) Menambah ilmu pengetahuan tentang upaya peningkatan kualitas pelayanan pelanggan di PT. PLN (PERSERO).
- 2) Mengetahui landasan dan pengolahan data dalam penelitian.

1.5 Sistematika Pembahasan

Sistematika skripsi disusun dengan tujuan agar pokok-pokok masalah dapat dibahas secara menyeluruh dan terarah. Adapun sistematika skripsi ini adalah:

Bab I : Pendahuluan

Pada bab ini berisi tentang latar belakang dari penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian serta sistematika pembahasan .

Bab II : Kajian Pustaka

Pada bab ini mengemukakan teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan dan pernyataan peneliti yang meliputi konsep dan pengertian dari judul dan permasalahan yang diangkat.

Bab III : Metode Penelitian

Pada bab ini berisikan tentang jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi penelitian , sumber dan jenis data , teknik pengumpulan data, instrumen penelitian serta analisis data.

Bab IV : Hasil dan Pembahasan

Pada bab ini terdiri dari 2 (dua) sub bab, yaitu penyajian data dan interpretasi data. Dalam penyajian data dikemukakan gambaran umum tentang perusahaan, lokasi tempat penelitian, upaya-upaya yang dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan di PT. PLN (PERSERO), faktor-faktor yang menjadi pendorong dan penghambat dalam pelayanan pelanggan, serta

upaya-upaya yang dilakukan oleh PT.PLN (PERSERO) untuk mengatasi kendala-kendala yang dihadapi. Kemudian dari penyajian data yang ada ini akan dianalisa dan diimplementasikan.

Bab V : Penutup

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan disertai dengan saran yang diharapkan nantinya akan bermanfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan pelanggan pada PT. PLN (PERSERO).



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Administrasi Publik

Administrasi didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Ada beberapa hal yang terkandung dalam definisi diatas. Pertama, administrasi sebagai seni adalah suatu proses yang diketahui hanya permulaan sedang akhirnya tidak. Kedua, administrasi mempunyai unsur-unsur tertentu, yaitu adanya dua manusia atau lebih, adanya tujuan yang hendak dicapai, adanya tugas yang harus dilaksanakan dan perlengkapan untuk melaksanakan tugas itu. Ketiga, bahwa administrasi sebagai proses kerja sama bukan merupakan hal yang baru karena ia telah timbul bersama-sama dengan timbulnya peradaban manusia.

Menurut Sondang P. Siagian (2003) Ditinjau dari segi perkembangannya, administrasi dapat dibagi atas dua bagian besar, yaitu sebagai berikut :

1. Administrasi Negara (*Public Administration*)
2. Administrasi Niaga (*Private Administration*)

Administrasi Negara secara singkat dan sederhana dapat didefinisikan sebagai keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintahan dari suatu negara dalam usaha mencapai tujuan negara.

Peran administrasi publik memiliki peranan penting dalam suatu negara. Hal ini dapat dilihat dari pendapat Karl Polangi dalam Keban (2004:15) yang mengatakan bahwa kondisi ekonomi suatu Negara sangat tergantung kepada dinamika administrasi publik. Selanjutnya Frederick A. Cleveland dalam Keban menjelaskan bahwa peran administrasi publik sangat vital dalam membantu memberdayakan masyarakat dan menciptakan demokrasi.

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

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

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

Dari beberapa hal dijelaskan di atas sesuai dengan perkembangan paradigma administrasi tergambar secara jelas bahwasanya sekarang ini pemerintah berfungsi untuk melayani warganya sesuai dengan kebutuhannya. Dimana dari yang tadinya pemerintah hanya sekedar sebagai penyelenggara dari suatu peraturan, kemudian berkembang pemerintah hanya menjadi pengontrol dan pada akhirnya fungsi dari pemerintah adalah melayani seluruh warganya sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan yang ada di masyarakat.

2.2 Pengertian Pelayanan Publik

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dinyatakan pengertian pelayanan bahwa “Pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain”.

Sementara istilah publik, yang berasal dari bahasa Inggris (*public*), terdapat beberapa pengertian, yang memiliki variasi arti dalam bahasa Indonesia, yaitu umum, masyarakat, dan negara. Publik dalam pengertian umum atau masyarakat dapat kita temukan dalam istilah *public offering* (penawaran umum), *public ownership* (milik umum), dan *public utility* (perusahaan umum), *public relations* (hubungan masyarakat), *public service* (pelayanan masyarakat), *public interest* (kepentingan umum) dan lain-lain.

Sedangkan dalam pengertian negara salah satunya adalah *public authorities* (otoritas negara), *public building* (bangunan negara), *public revenue* (penerimaan negara) dan *public sector* (sektor negara). Dalam hal ini, pelayanan publik merujuk pada istilah publik lebih dekat pada pengertian masyarakat atau umum.

Menurut pendapat David dalam Waluyo (2007) menyebutkan bahwa pelayanan adalah hal-hal yang jika diterapkan terhadap sesuatu produk akan meningkatkan daya atau nilai terhadap pelanggan (*service is those thing which when added to a product, increase its utility of value to the customer*). Lebih lanjut Lovelock menyebutkan bahwa pelayanan yang baik membutuhkan instruktur pelayanan yang baik pula. Hal yang paling penting adalah membuat setiap orang dalam organisasi berorientasi pada kualitas.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Yang berisikan sebagai berikut :

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

3. **Kepastian Waktu**
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. **Akurasi**
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. **Keamanan**
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. **Tanggung jawab**
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan public.
7. **Kelengkapan Sarana dan Prasarana**
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. **Kemudahan Akses**
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. **Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan**
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. **Kenyamanan**
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain- lain.

a. **Bentuk Layanan Publik**

Bentuk pelayanan publik dalam Moenir (2002) disebutkan antara lain :

1. **Layanan dengan lisan**
Layanan ini dilakukan oleh petugas di bidang Hubungan Masyarakat (Humas) atau informasi dengan memberikan keterangan penjelasan kepada masyarakat yang membutuhkan informasi secara langsung.
2. **Layanan dengan tulisan**
Layanan ini diberikan dalam bentuk tulisan yang terdiri dari layanan yang berupa petunjuk dan reaksi tertulis. Layanan petunjuk bisa berupa petunjuk ruang-ruang kantor, keselamatan kerja, dan lain-lain. Layanan reaksi tertulis bisa berupa

permohonan, keluhan, pemberitahuan, surat keputusan, dan lain-lain.

3. layanan dengan perbuatan

Layanan ini diberikan dalam bentuk perbuatan oleh pemerintah. Dalam layanan ini, petugas diharapkan mempunyai kecekatan, keahlian, dan keterampilan. Pada layanan inilah, masyarakat menginginkan kecepatan pelayanan sehingga petugas benar-benar mengetahui prosedur dan metode yang telah ditentukan.

2.3 Karakteristik Pelayanan Publik

Pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia, karenanya pelayanan sangat dibutuhkan dalam segala dimensi kehidupan. Oleh karenanya, berbagai aktivitas pelayanan pada dasarnya memiliki karakteristik tertentu dan terbagi ke dalam beberapa jenis pelayanan. Karakteristik pelayanan publik yang membedakannya dengan swasta menurut Lembaga Administrasi Negara dalam Barata (2003) adalah sebagai berikut:

1. Sebagian besar layanan pemerintah berupa jasa dan barang tak nyata. Misalnya perijinan, sertifikat, peraturan, informasi keamanan, ketertiban, kebersihan, transportasi dan sebagainya;
2. Selalu terkait dengan jenis pelayanan-pelayanan yang lain dan membentuk sebuah jalinan system pelayanan yang berskala regional atau bahkan nasional;
3. Pelanggan internal cukup menonjol sebagai akibat dari tatanan organisasi pemerintah yang cenderung birokratis. Dalam dunia pelayanan berlaku prinsip utamakan pelanggan eksternal lebih dari pelanggan internal;
4. Efisiensi dan efektifitas pelayanan akan meningkat seiring dengan peningkatan mutu pelayanan. Semakin tinggi mutu pelayanan bagi masyarakat, maka semakin tinggi pula kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Dengan demikian semakin tinggi pula peran serta masyarakat dalam kegiatan pelayanan;
5. Masyarakat secara keseluruhan diperlukan sebagai pelanggan tak langsung, yang sangat berpengaruh kepada upaya-upaya pengembangan pelayanan;
6. Tujuan akhir dari pelayanan publik adalah terciptanya tatanan kehidupan masyarakat yang berdaya untuk mengurus persoalannya

masing-masing.

2.4 Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Begitu pentingnya peningkatan pelayanan publik ini, pemerintah propinsi Jawa Timur telah mengeluarkan suatu Perda No. 11 Tahun 2005 tentang pelayanan publik yang memuat asas penyelenggaraan pelayanan publik. Asas penyelenggaraan publik tersebut harus menjadi pedoman bagi setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Asas penyelenggaraan pelayanan publik yang dimaksud adalah sebagai berikut :

- a. Asas kepastian hukum, adanya peraturan perundang undangan yang menjamin terselenggarakannya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.
- b. Asas keterbukaan, bahwa setiap menerima pelayanan dapat mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- c. Asas partisipatif, adanya mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- d. Asas akuntabilitas, proses penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan yang berlaku.
- e. Asas kepentingan umum, dalam pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
- f. Asas profesionalisme, aparat penyelenggara pelayanan harus meneliti kompetensi sesuai bidang tugasnya.
- g. Asas kesamaan Hak, dalam pemberian layanan publik tidak terjadi diskriminatif.
- h. Asas keseimbangan hak dan kewajiban, pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- i. Asas efisiensi, penyelenggaraan pelayanan publik memperhatikan kebutuhan pelayanan yang sederhana, cepat dan murah, tidak memberikan pembebanan kepada masyarakat secara tidak wajar.
- j. Asas efektifitas, adalah orientasi penyelenggara pelayanan publik yang tepat sasaran dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

- k. Asas imparial, bahwa yang menjadi pedoman dan arahan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk bersifat netral, non diskriminatif dan tidak berpihak.

2.5 Kualitas Pelayanan

Pelayanan berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Menurut Lukman Pasolong(2008:134) , menyebut salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas (prima) sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Pendapat tersebut artinya menuju pelayanan eksternal, dari perspektif pelanggan, lebih utama atau lebih didahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas.

Sementara itu Gerson dalam Pasolong (2008:134), menyatakan pengukuran kualitas internal memang penting. Tetapi semua itu tidak ada artinya jika pelanggan tidak puas dengan yang diberikan. Untuk membuat pengukuran kualitas lebih berarti dan sesuai, “tanyakan” kepada pelanggan apa yang mereka inginkan, yang bisa memuaskan mereka.

Pendapat tersebut dapat diartikan bahwa kedua sudut pandang tentang pelayanan itu penting, karena bagaimanapun pelayanan internal adalah langkah awal dilakukannya suatu pelayanan. Akan tetapi pelayanan tersebut harus sesuai dengan keinginan pelanggan yang dilayani. Artinya bagaimana upaya untuk memperbaiki kinerja internal harus mengarah/merujuk pada apa yang diinginkan pelanggan (eksternal).

Kalau tidak demikian bagaimanapun performa suatu organisasi tetapi kalau tidak sesuai dengan keinginan pelanggan atau tidak memuaskan, citra

kinerja organisasi tersebut akan dinilai tetap tidak bagus. Oleh karena itu, pertama-pertama penting untuk mengetahui kualitas pelayanan dari perspektif pelanggan, selain agar organisasi tersebut “*survive*” juga agar kinerjanya dapat lebih ditingkatkan lagi.

Pada saat lingkungan bisnis bergerak ke suatu arah persaingan yang semakin ketat dan kompleks, dimana titik tolak strategi bersaing selalu diarahkan kepada asumsi, bahwa kondisi pasar sudah bergeser dari “*seller market*” ke “*buyers market*”, maka sebagai kata kuncinya menurut Husaini dalam Waluyo (2007) adalah memenangkan persaingan pasar melalui orientasi strategi pada manajemen pelayanan prima (*excellent service management*). Lebih lanjut Husaini dalam Waluyo (2007) mengemukakan bahwa berkaitan dengan hal ini, telah muncul slogan “*reinventing*” dan “*reengineering government*” dimana melalui konsep *reinventing government* yang diprakarsai oleh David Osborne dan Ted Gaebler, pada intinya diorientasikan pada penciptaan suatu nilai (*improved quality*) sehingga para pengguna jasa publik, dapat terpuaskan misalnya dari segi kualitas, harga yang kompetitif maupun penyediannya yang cepat.

Untuk mewujudkan kondisi sebagaimana disebutkan di atas, diperlukan pemahaman terhadap faktor kunci eksternal dengan cara:

1. Memulai mengenali dinamika *customer need dan wants*.
2. Mengembangkan suatu kerangka pendekatan ke arah pencapaian kepuasan pelanggan

3. Pertemukan tujuan badan usaha dalam rangka pencapaian kepuasan pelanggan. Husaini dalam Waluyo (2007)

Faktor-faktor eksternal tersebut, perlu direspons setiap pucuk pimpinan baik dalam pimpinan dalam organisasi birokrasi maupun perusahaan, dengan mengintegrasikan berbagai unsur atau elemen guna menghasilkan produk layanan yang dapat memuaskan pengguna jasa, dimana pada intinya adalah perlunya memperbaiki kinerja organisasi yang diorientasikan kepada keseluruhan proses untuk menciptakan “*Value to customer*” yang terkait dengan aspek mutu produk dan jasa waktu pembuatan dan penyerahan (*cycle time*), biaya yang rendah serta produktivitas yang sangat tinggi. Husaini dalam Waluyo (2007).

Dari hal-hal yang telah disebutkan diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan ukuran penilaian menyeluruh antara layanan yang diharapkan pelanggan dengan kinerja aktual yang diterima pelanggan. Dalam mengorientasikan kualitas pelayanan diperlukan suatu wadah yang dapat disebut dengan perusahaan atau organisasi.

Jadi menurut Tjiptono (2006) dapat disimpulkan bahwa citra kualitas pelayan yang baik bukanlah hanya berdasarkan sudut pandang /persepsi penyedia jasa, melainkan juga berdasarkan sudut pandang /persepsi konsumen. Hal ini disebabkan karena konsumenlah yang mengkonsumsi serta yang menikmati jasa layanan , sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa. Persepsi konsumen terhadap kualitas jasa merupakan penilaian yang menyeluruh terhadap keunggulan suatu jasa

layanan. Bagi pelanggan kualitas pelayanan adalah menyesuaikan diri dengan spesifikasi yang dituntut pelanggan. Pelanggan memutuskan bagaimana kualitas yang dimaksud dan apa yang dianggap penting. Pelanggan mempertimbangkan suatu kualitas pelayanan.

2.6 Prinsip Pelayanan Publik

Upaya penyediaan pelayanan yang berkualitas antara lain dapat dilakukan dengan memperhatikan ukuran-ukuran apa saja yang menjadi kriteria kinerja pelayanan. Menurut LAN (2003), kriteria-kriteria pelayanan tersebut antara lain:

- a. *Kesederhanaan*, yaitu bahwa tata cara pelayanan dapat diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh pelanggan.
- b. *Reliabilitas*, meliputi konsistensi dari kinerja yang tetap dipertahankan dan menjaga saling ketergantungan antara pelanggan dengan pihak penyedia pelayanan, seperti menjaga keakuratan perhitungan keuangan, teliti dalam pencatatan data dan tepat waktu.
- c. *Tanggungjawab dari para petugas pelayanan*, yang meliputi pelayanan sesuai dengan urutan waktunya, menghubungi pelanggan secepatnya apabila terjadi sesuatu yang perlu segera diberitahukan.
- d. *Kecakapan para petugas pelayanan*, yaitu bahwa para petugas pelayanan menguasai keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan.
- e. *Pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak pelanggan dengan petugas*. Petugas pelayanan harus mudah dihubungi oleh pelanggan, tidak hanya dengan pertemuan secara langsung, tetapi juga melalui telepon atau internet. Oleh karena itu, lokasi dari fasilitas dan operasi pelayanan juga harus diperhatikan.
- f. *Keramahan*, meliputi kesabaran, perhatian dan persahabatan dalam kontak antara petugas pelayanan dan pelanggan. Keramahan hanya diperlukan jika pelanggan termasuk dalam konsumen konkret. Sebaliknya, pihak penyedia layanan tidak perlu menerapkan keramahan yang berlebihan jika layanan yang diberikan tidak dikonsumsi para pelanggan melalui kontak langsung.
- g. *Keterbukaan*, yaitu bahwa pelanggan bisa mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan gampang,

meliputi informasi mengenai tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya dan lain-lain.

- h. *Komunikasi antara petugas dan pelanggan.* Komunikasi yang baik dengan pelanggan adalah bahwa pelanggan tetap memperoleh informasi yang berhak diperolehnya dari penyedia pelayanan dalam bahasa yang mereka mengerti.
- i. *Kredibilitas,* meliputi adanya saling percaya antara pelanggan dan penyedia pelayanan, adanya usaha yang membuat penyedia pelayanan tetap layak dipercayai, adanya kejujuran kepada pelanggan dan kemampuan penyedia pelayanan untuk menjaga pelanggan tetap setia.
- j. *Kejelasan dan kepastian,* yaitu mengenai tata cara, rincian biaya layanan dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian layanan tersebut. Hal ini sangat penting karena pelanggan tidak boleh ragu-ragu terhadap pelayanan yang diberikan.
- k. *Keamanan,* yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan dari adanya bahaya, resiko dan keragu-raguan. Jaminan keamanan yang perlu kita berikan berupa keamanan fisik, finansial dan kepercayaan pada diri sendiri.
- l. *Mengerti apa yang diharapkan pelanggan.* Hal ini dapat dilakukan dengan berusaha mengerti apa saja yang dibutuhkan pelanggan. Mengerti apa yang diinginkan pelanggan sebenarnya tidaklah sukar. Dapat dimulai dengan mempelajari kebutuhan-kebutuhan khusus yang diinginkan pelanggan dan memberikan perhatian secara personal.
- m. *Kenyataan,* meliputi bukti-bukti atau wujud nyata dari pelayanan, berupa fasilitas fisik, adanya petugas yang melayani pelanggan, peralatan yang digunakan dalam memberikan pelayanan, kartu pengenalan dan fasilitas penunjang lainnya.
- n. *Efisien,* yaitu bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan.
- o. *Ekonomis,* yaitu agar pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang/jasa dan kemampuan pelanggan untuk membayar.

2.7 Hubungan Kualitas dan Kepuasan Pelanggan

Kualitas pelayanan (*service quality*) telah hampir menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya

mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (*customer satisfaction*). Kemudian menurut Tjiptono (1996) menambahkan bahwa kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan dan loyalitas pelanggan kepada perusahaan.

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat masyarakat (*high trust*).

Berarti hubungan kualitas dan kepuasan apabila kualitas pelayanan baik akan menyebabkan kepuasan pada konsumen dengan tercapainya kepuasan konsumen akan mempertahankan konsumen yang berarti meningkatkan *profit* (laba) dengan meningkatkan laba maka pada akhirnya menimbulkan loyalitas karyawan.

2.8 Paradigma Pelayanan Publik

Paradigma merupakan sekumpulan asumsi atau anggapan yang memungkinkan seseorang menciptakan realitasnya sendiri. Pelayanan publik tidak lepas dari administrasi publik yang diterapkan banyak negara. Pelayanan publik merupakan salah satu isu atau tujuan penting dari administrasi publik yang meliputi penyelenggaraan pemberian jasa-jasa publik, urusan-urusan publik (kepentingan dan kebutuhan publik) serta pemberian pelayanan yang adil dan tidak diskriminatif. Dalam perjalanannya tentang konsep pelayanan publik yang banyak berkembang selama ini setidaknya ada tiga perspektif administrasi publik yang bisa kita

gunakan untuk mengkaji pelayanan publik (Kurniawan dan M. Najih, 2008).

Ketiga perspektif tersebut adalah :

2.8.1 *Old Public Administration (OPA)*

Fenomena praktek pelayanan publik dalam paradigma *Old Public Administration* menggambarkan bahwa hubungan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dengan publiknya semata-mata sebagai klien, konstituen dan sebagai pelanggan yang harus dipuaskan. Kurniawan dan M. Najih, (2008)

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

2.8.2 *New Public Management (NPM)*

Gelombang manajemen sektor publik dimulai dari dua dekade yang lalu yang dikembangkan dinegara maju seperti di Inggris, Australia dan New Zealand melalui teori administrasi publik baru atau lebih dikenal dengan "*New Public Management*" (NPM) yang mendorong negara menuju managerialialisme. Kurniawan dan M. Najih (2008:24)

Dalam *New Public Management*, praktek pelayanan publik berdasarkan pertimbangan ekonomi yang rasional atau kepentingan pengambil keputusan. Kebutuhan dan kepentingan publik dirumuskan sebagai agregasi dari kepentingan-kepentingan publik. Publik diposisikan sebagai pelanggan atau *customer* sedangkan pemerintah berperan mengarahkan pasar. Oleh karena itu, untuk mencapai tujuan kebijakan perlu diciptakan mekanisme dan struktur sosial yang mendukung yakni melalui organisasi privat maupun non privat.

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

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

2.8.3 *New Public Service (NPS)*

Di tahun 2003, atau kurang lebih sepuluh tahun kemudian munculah suatu paradigma baru yaitu “The New Public Service” (NPS) oleh J.V Denhart dan R.B. Denshart dalam Pasalong

(2008:41), keduanya menyarankan untuk meninggalkan prinsip administrasi klasik dan *renveinting goverment* dan beralih ke prinsip *New Public Service*.

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

2.9 Hubungan Birokrasi dan Peningkatan Pelayanan Kualitas

Negara berfungsi menciptakan lingkungan politik dan hukum yang kondusif, swasta (nonnegara) mendorong terciptanya lapangan pekerjaan dan pendapatan masyarakat, dan masyarakat (nonnegara) berfungsi memwadahi interaksi sosial politik, memobilisasi kelompok sosial (*civil society*) untuk berpartisipasi dalam aktivitas ekonomi, sosial, dan politik. Sedangkan *goverment* hanya mengacu pada mekanisme suatu pengelolaan berdasarkan kewenangan tertinggi.

Birokrasi yang berorientasi prestasi mampu menciptakan pelayanan yang prima, mengutamakan kemanfaatan dari hasil, dan berorientasi pada tujuan bersama yang telah ditetapkan bersama. Sistem penyediaan pelayanan publik yang biasanya ditangani melalui mekanisme administratif, menjadi suatu penyediaan pelayanan publik yang berdasarkan intensif pasar. Untuk itu, budaya birokrasi harus dapat membangun tumbuhnya budaya demokrasi.

Pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Dengan demikian, yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat luas bukan hanya instansi pemerintah, melainkan juga pihak swasta. Pelayanan publik yang dijalankan oleh instansi pemerintah bermotif sosial-politik, yakni menjalankan tugas pokok serta mencari dukungan suara. Sedangkan pelayanan publik oleh pihak swasta bermotif ekonomi, yakni mencari keuntungan.

2.10 Perusahaan Listrik Negara (PLN)

2.10.1 Gambaran Umum Perusahaan

PLN memiliki sejarah panjang dalam industri ketenagalistrikan di Indonesia. Sebagai satu-satunya perusahaan penyedia listrik di tanah air, PLN berusaha untuk terus meningkatkan kualitas layanan bagi seluruh komponen masyarakat Indonesia.

Industri energi ketenagalistrikan memegang peranan penting dalam struktur perekonomian di Indonesia. Perkembangan ketenagalistrikan di Indonesia berawal pada abad 19, saat beberapa perusahaan asal Belanda yang bergerak di bidang pabrik gula dan pabrik teh mendirikan pembangkit listrik untuk keperluan sendiri. Antara tahun 1942-1945 terjadi peralihan pengelolaan perusahaan-perusahaan Belanda tersebut oleh Jepang, setelah Belanda menyerah kepada pasukan tentara Jepang di awal Perang Dunia II.

Proses peralihan kekuasaan kembali terjadi di akhir Perang Dunia II pada Agustus 1945, selanjutnya sejak pengalihan tersebut, pada 1 Januari 1961, Jawatan Listrik dan Gas diubah menjadi BPU-PLN (Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara) yang bergerak di bidang listrik, gas dan kokas yang dibubarkan pada tanggal 1 Januari 1965. Pada saat yang sama, 2 (dua) perusahaan negara yaitu Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagai pengelola tenaga listrik milik negara dan Perusahaan Gas Negara (PGN) sebagai pengelola gas diresmikan.

Pada tahun 1972, sesuai dengan Peraturan Pemerintah No.17, status Perusahaan Listrik Negara (PLN) ditetapkan sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara dan sebagai Pemegang Kuasa

Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) dengan tugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum.

Seiring dengan kebijakan Pemerintah yang memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk bergerak dalam bisnis penyediaan listrik, maka sejak tahun 1994 status PLN beralih dari Perusahaan Umum menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dan juga sebagai PKUK dalam menyediakan listrik bagi kepentingan umum hingga sekarang, sejak ditetapkannya UU No. 30/ 2009 tentang UU Ketenagalistrikan, pemerintah memberikan keluasaan kesempatan bagi pemerintah daerah, selain perusahaan swasta untuk ikut berperan dalam memberikan supply listrik bagi masyarakat Indonesia.

2.10.2 Bentuk Hukum Perusahaan

Berdasarkan perauran pemerintah Republik Indonesia No.23 tahun 1994, PLN yang semula berbentuk perusahaan umum berubah menjadi PT. (Perseroan Terbatas). Akan tetapi dalam kenyataannya PLN masih mendapat bantuan atau subsidi dari pemerintah karena PLN masih merupakan salah satu BUMN (Badan Usaha Milik Negara) sedangkan dalam pengelolaan manajemennya PLN sudah mandiri, tanpa adanya campur tangan dari pihak pemerintah.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif yang menurut Nawawi (1998), metode deskripsi dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subyek maupun obyek penelitian, seperti individu, lembaga, masyarakat dan lain-lain, pada saat sekarang.

Berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Penelitian ini biasanya dilaksanakan tanpa hipotesis yang telah dirumuskan secara ketat, sebagaimana hal yang sama dikemukakan oleh Singarimbun dan Effendi (1995),

Bahwa suatu penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk pengukuran yang cermat terhadap fenomena sosial tertentu, melalui pengembangan konsep dan menghimpun fakta, tetapi tidak melakukan pengujian terhadap suatu hipotesis. Sedangkan Moleong (1998:5) menyatakan bahwa penelitian deskriptif kualitatif digunakan berdasarkan pertimbangan :

1. Menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan

2. Metode ini menyajikan secara langsung hakekat hubungan antara peneliti dengan responden
3. Metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama dan terhadap pola-pola nilai yang dihadapi.

Dengan beberapa pendapat tersebut maka peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Dari uraian tersebut diatas, maka alasan penggunaan Metode Penelitian Kualitatif dengan pendekatan deskriptif dianggap paling tepat untuk mempelajari fakta-fakta yang ada dan relevan dengan masalah penelitian serta menggambarkan dan menghubungkannya dengan teori-teori yang ada dan peraturan yang berlaku.

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah hal-hal yang menjadi pusat perhatian dalam penelitian dan untuk memudahkan dalam menentukan data yang akan diperlukan untuk suatu penelitian.

Berdasarkan rumusan masalah di Bab I, maka kegiatan penelitian ini difokuskan pada permasalahan, yaitu :

1. Upaya-Upaya Yang dilakukan PT.PLN (PERSERO) dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan.
 - Peningkatan kualitas pelayanan secara internal
 - Program-program pelatihan yang dilakukan perusahaan untuk karyawan .

- Program pengawasan yang dilakukan perusahaan untuk karyawan.
- Peningkatan kualitas pelayanan secara eksternal
 - Program layanan transparansi yang dilakukan oleh perusahaan untuk pelanggan
 - Program Sosialisasi layanan oleh perusahaan
- 2. Faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada PT. PLN (PERSERO) Malang Kota
 - Faktor pendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan
 - Faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan
- 3. Hasil Pencapaian peningkatan kualitas pelayanan pada PT.PLN (PERSERO) Malang Kota
 - Hasil pencapaian peningkatan kualitas pelayanan

3.3 Lokasi Penelitian

Adapun yang dimaksud dengan lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti melakukan penelitiannya. Dalam hal ini yang menjadi lokasi penelitian adalah PT. PLN (PERSERO) Malang Kota.

Pemilihan lokasi ini dikarenakan PT.PLN (PERSERO) merupakan salah satu Instansi Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bertugas untuk melayani publik dalam bidang rangka penyediaan listrik bagi seluruh masyarakat Indonesia dimana pemilihan lokasi ini berdasarkan dari informasi terdahulu yang menyebutkan bahwa tempat tersebut memiliki

kualitas pelayanan yang baik yang sesuai berita yang didapat dari media cetak maupun elektronik.

Sedangkan yang dimaksud dengan situs penelitian adalah tempat atau lokasi yang akan dijadikan sebagai tempat untuk memperoleh data atau informasi yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi yang digunakan untuk menjawab permasalahan sesuai dengan fokus yang akan diteliti. Dalam penelitian ini yang menjadi situs dalam penelitian ini yaitu PT.PLN (PERSERO) Malang Kota, yaitu Manager Pelayanan , pegawai pelayanan serta pelanggan yang dilayani.

3.4 Sumber dan Jenis Data

Data yang diperoleh melalui sumber data merupakan informasi yang sangat penting sebagai usaha mencapai penyelesaian masalah dalam penelitian ini. Sumber data adalah orang atau dokumen yang terkait langsung dengan permasalahan penelitian yang dipilih peneliti sebagai sumber informasi. Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan dua sumber data, yaitu :

1. Informan

Dalam hal ini peneliti memperoleh secara langsung dari sumber asli sehubungan dengan obyek yang akan diteliti. Data ini didapat dari hasil wawancara peneliti dengan karyawan pada PT.PLN (PERSERO) Malang Kota dan pihak lain yang dapat memberi informasi terkait dengan pelayanan pelanggan di PT. PLN (PERSERO) Malang Kota.

2. Dokumen

Data yang dahulu dikumpulkan dan dilaporkan orang luar peneliti sendiri, walaupun yang dikumpulkan itu sepenuhnya data asli. Data ini merupakan informasi dalam bentuk catatan-catatan resmi semisal skema dan bagan keorganisasian, peraturan-peraturan yang tertulis dan peraturan-peraturan lain yang bersangkutan ataupun arsip-arsip yang relevan dengan penelitian ini.

Terdapat dua jenis sumber data dalam penelitian ini yaitu data primer dan sekunder. Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, sedangkan sumber data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau melalui dokumen (Sugiyono, 2006:156) dimana kedua data tersebut sangat penting atau diperlukan untuk ketepatan sejumlah informasi yang relevan dengan data tentang variabel-variabel penelitian dan untuk menyederhanakan data yang akan dikumpulkan. Adapun penjelasan mengenai jenis data tersebut sebagai berikut :

1) Data Primer

Data primer adalah sumber data yang dikumpulkan peneliti secara langsung dari sumbernya. Sumber tersebut diperoleh melalui informan yang berhubungan dengan obyek penelitian yang meliputi observasi (pengamatan) dan wawancara. Adapun sumber data primer ini antara lain :

- a) Karyawan PT.PLN (PERSERO) Malang Kota sejumlah 5 orang yaitu karyawan yang terdiri dari Manajer, Supervisor dan Staff-staff langsung yang menangani bagian pelayanan pelanggan.
- b) Masyarakat (pelanggan) PT. PLN (PERSERO) Malang Kota sejumlah 10 orang yang dipilih secara acak yang datang ke kantor PT.PLN (PERSERO) Malang Kota.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang terlebih dahulu ditelusuri dan dilaporkan oleh orang lain di luar peneliti. Dengan demikian data ini tidak hanya secara langsung didapat dari responden (pelanggan).

Adapun data sekunder itu meliputi :

- a) Dokumen-dokumen.
- b) Hasil Kinerja PT.PLN (PERSERO) Malang Kota
- c) Jurnal-jurnal peneliti lain.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan data yang penting dalam penelitian. Teknik pengumpulan data yang tepat yang tepat sangat diperlukan agar memperoleh data yang akurat. Dalam penelitian ini, peneliti memakai beberapa teknik pengumpulan data, yaitu :

1) Metode Observasi

Metode observasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan langsung di lapangan untuk mengamati aspek-aspek yang ingin diteliti Arikunto (2002). Dalam

penelitian ini metode observasi digunakan untuk mengamati secara langsung bagaimana upaya-upaya yang dilakukan dalam peningkatan kualitas pelayanan di PT. PLN (PERSERO) Malang Kota.

2) Wawancara

Percakapan dengan maksud tertentu dan dilakukan oleh pihak pewawancara yang mengajukan pertanyaan kepada yang diwawancarai. Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara dengan sumber data primer.

3) Dokumentasi

Dokumentasi artinya mengumpulkan data dengan cara mencatat ulang atau mendokumentasikan data yang sebelumnya telah dikumpulkan oleh orang lain atau suatu badan, misalnya : dinas-dinas pemerintah, badan pusat statistic, dsb. Keuntungan menggunakan metode dokumentasi adalah peneliti tidak perlu mengumpulkan sendiri data untuk menggambarkan kondisi populasinya (Abdul Hakim, 2004). Peneliti dengan mempelajari dokumen-dokumen tersebut dapat mengenal budaya dan nilai-nilai yang dianut oleh obyek yang diteliti. Dalam penelitian ini yang menjadi sarana dokumentasi adalah tentang layanan yang tersedia dan hasil kinerja dari di PT. PLN (PERSERO) Malang Kota di tahun 2011.

3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk menggali data yang diperlukan dalam penelitian. Dalam penelitian ini, instrumen penelitian yang digunakan, yaitu :

- 1) instrument untuk wawancara adalah peneliti sendiri, sebagai instrumen utama yang terjun langsung untuk memperoleh data langsung dari nara sumber dan dibantu dengan pengarah wawancara, yaitu serangkaian pertanyaan yang hendak disampaikan atau ditanyakan pada aktor-aktor sumber data dalam penelitian. Tujuannya agar wawancara yang dilakukan sesuai dengan topik yang telah ditetapkan.
- 2) Didalam melakukan observasi, instrumen yang digunakan adalah peneliti sendiri yang dibantu dengan catatan lapangan, merupakan catatan sistematis yang disusun berdasarkan temuan dilapangan pada saat penelitian dilaksanakan. Penggunaan ini diperlukan agar peneliti terhibdar dari kesalahan akan hal yang diamati.
- 3) Sedangkan instrumen yang dipakai dalam teknik pengumpulan data melalui dokumentasi adalah penulis sendiri dengan mempergunakan alat tulis, fotocopi dan peralatan lain yang dapat dipakai untuk hal tersebut.

3.7 Analisis Data

Menurut Nazir (1999), analisis data merupakan bagian yang amat penting dalam metode ilmiah, karena dengan analisis lah data tersebut dapat diberi arti dan makna yang berguna dalam memecahkan masalah penelitian adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah di

baca dan di interpretasikan. Penelitian kualitatif, proses analisis dan interpretasi data tak hanya dilakukan pada akhir pengumpulan data atau berdiri sendiri, namun secara simultan juga sudah mulai dilakukan pada saat proses pengumpulan data berlangsung dilapangan. Teknis pengumpulan data yang di gunakan dalam penelitian terdapat tiga komponen analisis, yaitu reduksi, penyajian data dan penarikan kesimpulan, berikut merupakan penjelasan akan tiga komponen tersebut yaitu:

1. Reduksi Data

Merupakan proses pemilihan, pemusatan, perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data yang muncul dari catatan tertulis dilapangan. Kegiatan ini dimulai sejak awal pengumpulan data sampai pada laporan akhir, merupakan bentuk analisis yang menajamkan, menggandakan, mengarahkan, dan membuang yang tidak perlu serta mengorganisasikan data sehingga kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diefisiensikan.

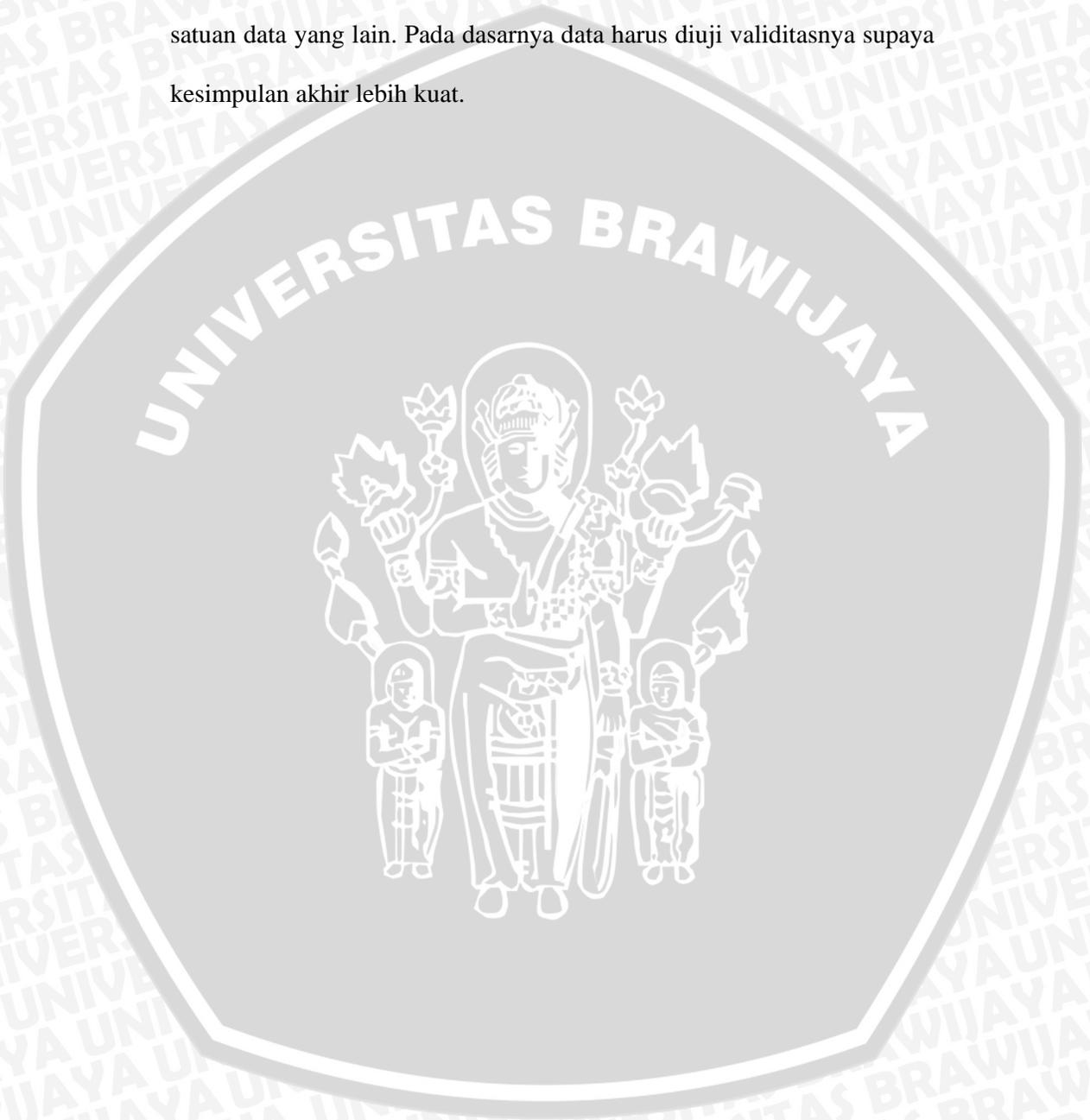
2. Penyajian Data

Adalah informasi yang disusun dan memberikan kemungkinan tentang adanya penarikan kesimpulan dan mengambil tindakan. Bentuknya dapat diikuti gambaran atau skema dan beberapa tabel yang dirancang dalam menyusun agar dapat dimengerti.

3. Penarikan Kesimpulan

Setelah data dikumpulkan dan dianalisis maka dapat ditarik kesimpulan, namun kesimpulan akhir itu tidak muncul sampai pengumpulan data

berakhir. Oleh karena itu kesimpulan tersebut diverifikasi yaitu berupa pengumpulan data atau dapat juga dengan melakukan salinan dalam satuan data yang lain. Pada dasarnya data harus diuji validitasnya supaya kesimpulan akhir lebih kuat.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Sejarah Perkembangan Listrik 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 gambar 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 kelistrikan antara lain dibangun di Palembang, dalam kaitannya dengan usaha pertambangan minyak di Makasar dan Ambon untuk kepentingan militer.

4.1.1 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 koseksi 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, Electrian, 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 februari 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).

4.1.2 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.

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

4.1.3 Perusahaan Listrik Setelah Masa Proklamasi Kemerdekaan

Perang Dunia Kedua diakhiri dengan pernyataan menyerahnya Jepang kepada Sekutu pada tanggal 14 Agustus 1945. Dengan menyerahnya Jepang kepad Sekutu berarti pula bahwa Tentara Sekutu akan memasuki dan menduduki wilaayah 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, Pemimpin-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 Proklamasi 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.

4.1.4 Nasionalisasi Perusahaan Listrik Indonesia

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.

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 Pembangunan 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.

Untuk pengelolaan selanjutnya Pemerintah membentuk Dewan Direksi yang anggotanya terdiri dari Direktur Penuditel, Direktur

Penuputel, Direktur eks NV. GEBEO, Direksi eks. NV. ANIEM dan Sekjan PUT yang bertindak sebagai ketua Dewan Direktur.

4.1.5 Perkembangan Organsisasi Hingga Sekarang

Sebagai tindak lanjut setelah pembentukan Dewan Direktur, maka untuk mempersatukan kelistrikan di seluruh wilayah Indonesia yang semula terdiri dari Penuditel., Penuputel 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.

Pada perkembangan selanjutnya lahirlah UU NO.15 tahun 1985 tentang ketenaga listrikan, pada masa pelaksanaan Undang-Undang tersebut kemudian dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Nomer 17 tahun 1990 tentang Perusahaan Umum Listrik Negara (Lembaran Negara No.21 tahun 1990). Berdasarkan PP no.23 tahun 1994 Perusahaan Umum diubah statusnya dan Perusahaan Umum menjadi PT (PERSERO) dengan akta Notaris tanggal 30 Juli 1994 di Jakarta.

4.2 Motto, Visi dan Misi

Motto dari PT.PLN (PERSERO):

“ Listrik untuk kehidupan yang lebih baik “.

Visi dari PT.PLN (PERSERO):

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

Misi dari PT.PLN (PERSERO):

- 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.

4.3 Tujuan Perusahaan

Adapun tujuan dari PT.PLN (PERSERO) Malang Kota terbagi menjadi dua yaitu tujuan jangka pendek dan jangka panjang. Tujuan jangka pendeknya meliputi:

1. Meningkatkan pelayanan kepada pelanggan atau konsumen.
2. Menjadi yang terbaik dalam bisnis kelistrikan.

Sedangkan tujuan jangka panjangnya meliputi:

1. Mengemban misi sosial yang menguasai hajat hidup orang banyak
2. Menjaga kelangsungan ketersediaan listrik, untuk tetapi mampu memberikan pelayanan jasa kelistrikan di masa mendatang

4.4 Jenis dan Proses Pelayanan pada PT.PLN (PERSERO) Malang Kota

Jenis pelayanan yang ada di PT.PLN (PERSERO) Unit Pelayanan Jaringan (UPJ)

Malang Kota, terbagi atas tiga bagian atau loket , yaitu :

1. Loket pembayaran Rekening Listrik

Loket pembayaran disini bertugas untuk melayani pelanggan yang ingin membayar tagihan listriknya serta jika ingin membeli pulsa bagi pengguna listrik pra-bayar.

Loket ini hanya menangani pelanggan untuk area Malang Kota.

2. Loket Pasang Baru dan Penambahan Daya

a. Pasang Baru (PB)

Penyambungan Baru (PB) merupakan layanan yang diberikan PT.PLN (Persero) kepada calon pelanggan yang ingin mendapatkan tenaga listrik. Pelanggan untuk penyambungan baru sekarang ini harus menggunakan listrik prabayar. Selain lebih diuntungkan dengan tidak adanya biaya beban, pelanggan juga tidak perlu repot untuk melakukan perubahan migrasi ke prabayar, karena kedepannya PT.PLN (Persero) berencana untuk mengalihkan seluruh pelanggannya yang menggunakan pasca bayar ke listrik prabayar.

Berikut merupakan prosedur yang harus dilakukan pelanggan apabila ingin melakukan penyambungan baru (PB) tenaga listrik :

- Untuk memudahkan sebaiknya calon pelanggan telepon terlebih dahulu ke Unit PLN terdekat / CC 123
- Dokumen yang diperlukan:
 - Fotocopy KTP (Kartu Tanda Penduduk)
 - Rekening listrik tetangga terdekat min. 2
- Biaya yang dipersiapkan :
 - Biaya Penyambungan (BP)
 - Materai 3 Lembar

- Membawa syarat dan melakukan pembayaran pada loket pembayaran Unit PT.PLN(Persero), Bank atau Loket Pembayaran Listrik terdekat.
- b. Penambahan Daya (PD)

Perubahan Daya (PD) adalah suatu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan yang sudah menggunakan layanan listrik kemudian menginginkan untuk menaikkan atau menurunkan daya yang sudah ada. Akhir-akhir ini dalam hal perubahan daya pelanggan oleh PT.PLN (Persero) UPJ Malang Kota diarahkan untuk melakukan migrasi ke listrik Prabayar seperti yang telah dijelaskan diatas. Perubahan daya meliputi beberapa pilihan, diantaranya :

- Perubahan Daya

Perubahan daya disini dimaksudkan untuk perubahan yang jika pelanggan hanya menginginkan kenaikan maupun penurunan daya saja.

- Perubahan Daya dan Migrasi Listrik Prabayar

Migrasi Listrik Prabayar adalah perpindahan atau perubahan tarif/daya serta alat meter meter dari listrik pasca bayar ke listrik prabayar. Tidak ada biaya yang dibebankan kepada pelanggan untuk migrasi ini. Dengan melakukan migrasi ke listrik prabayar bayar pelanggan lebih diuntungkan karena tidak adanya biaya abodemen serta tidak ada hanya resiko pemutusan tenaga listrik jika pelanggan tidak membayar listriknya.

Ini merupakan bentuk layanan terbaru PLN : Listrik Prabayar (LPB). Kelebihannya begitu banyak. LPB disini merupakan perubahan kWh meter pascabayar yang semula masih menggunakan stand meter sebagai acuan banyaknya penggunaan listrik dalam waktu satu bulan oleh pelanggan. Sekarang dengan perubahan kWh meter pascabayar ke LPB fungsi stand meter berganti menjadi token. Token di sini merupakan setrum guna ingin menggunakan listrik, seperti halnya pulsa fisik dalam handphone di mana token di sini di ibaratkan sebagai pulsa fisik sedangkan kWh prabayarnya sebagai handphone.

Berikut merupakan prosedur yang harus dilakukan pelanggan apabila ingin melakukan Perubahan Daya (PD) tenaga listrik :

- Untuk memudahkan sebaiknya calon pelanggan telpon terlebih dahulu ke Unit PLN terdekat / CC 123
- Dokumen yang diperlukan:
 - Fotocopy KTP (Kartu Tanda Penduduk)
 - Fotocopy Rekening listrik pemakaian terakhir
- Biaya yang dipersiapkan :
 - Biaya Penyambungan (BP), sebesar selisih kenaikan daya kali tarif yang berlaku. (untuk perubahan daya dari 450 V / 900 V ke 1300 V / 2200 V tidak dikenakan biaya atau GRATIS)

- o Materai 3 lembar untuk menaikkan daya dan 2 lembar untuk menurunkan daya
- o Membawa syarat dan melakukan pembayaran pada loket pembayaran Unit PT.PLN(Persero), Bank atau Loket Pembayaran Listrik terdekat.

Namun pada saat sekarang ini pelanggan tidak harus mendatangi kantor kantot unit pelayanan terdekat pelanggan dapat melakukannya dengan hanya melakukan panggilan ke call center PLN 123 atau mendaftarkannya melalui web resmi PLN kemudian pelanggan akan mendapatkan nomer registrasi yang jika pelayanan itu memerlukan biaya maka pelanggan kemudian melakukan pembayaran ke Bank yang telah di tentukan.

Setelah melakukan pembayaran, 1 sampai dua hari kemudian data telah masuk ke Unit pelayanan PLN yang di tuju, kemudian petugas akan melakukan cetak Perintah Kerja dengan beberapa prosedur yang di serah kan ke bagian teknik, lalu petugas lapangan lah yang selanjutnya akan melakukan pelayanan. Jadi pelanggan cukup menunggu saja di rumah untuk mendapatkan pelayanan dari PLN tanpa harus mendatangi kantor PLN.

3. Loket Keluhan Pelanggan

Loket keluhan pelanggan sendiri merupakan suatu loket yang melayani keluhan atau permasalahan yang ada dipelanggan terkait dengan masalah atau gangguan listrik. Berikut merupakan prosedur yang dilakukan oleh pelanggan apabila ingin melakukan pengaduan pada loket keluhan pelanggan :

- Pelanggan dapat datang ke kantor PT. PLN (PERSERO) Malang Kota kemudian ke loket keluhan pelanggan
- Melakukan keluhan dengan mengisi lembar pengaduan
- Data akan disampaikan ke bagian teknisi secara langsung agar dapat menangani langsung keluhan tersebut.

4.5 Struktur Organisasi

- Area Pelayanan Dan Jaringan (APJ)

Merencanakan, melaksanakan dan melakukan evaluasi serta membuat Laporan atas pencapaian pendapatan, penjualan, tenaga listrik, pelayanan pelanggan, pengoperasian, pemeliharaan jaringan distribusi didaerah kerjanya secara efisien dengan mutu dan keandalan yang baik untuk mencapai kinerja unit.

- Bagian Pemasaran

Bertanggungjawab 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 mealaksanakan tanggungjawab sebagaimana disebutkan diatas, bagian pemasaran mempunyai fungsi:

- Menyusun data potensi pasar, rencana penjualan serta perkiraan pendapatan di daerah kerja APJ maupun di masing-masing unit asuhannya.
- Mempersiapkan dan melaksanakan pengembangan usaha baru sesuai dengan program yang telah ditetapkan.
- Memonitor dan melakukan analisa atas pemakaian energi pada pelanggan-pelanggan potensial (TM/TT)
- **Bagian Niaga**
 - Bertanggungjawab dalam kegiatan pelayanan pelanggan, administrasi pelanggan pembuatan tagihan listrik dan pengendalian pendapatan untuk menjamin peningkatan pelayanan dan peningkatan pendapat.
 - Untuk melaksanakan tanggung jawab sebagaimana disebutkan diatas, bagian niaga mempunyai fungsi:
 - melaksanakan pengawasan terhadap kegiatan pelayanan pelanggan / calon pelanggan.
 - 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 pembuatan tagihan listrik sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang ada.

- **Bagian Distribusi**

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

Untuk melaksanakan tanggung jawab sebagaimana disebutkan diatas, bagian distribusi mempunyai fungsi:

- menyusun rencana dan melaksanakan pembangunan jaringan untuk melayani pelanggan dan pengembangan sistem
- menyusun SOP dan mengatur pengoperasian jaringan distribusi
- menyusun rencana pemeliharaan dan melaksanakan pemeliharaan jaringan distribusi
- mengolah aset jaringan distribusi dan menyusun Data Induk Jaringan

- Bagian Keuangan

Bertanggung jawab dalam pencatatan dan pembukuan aset, perencanaan dan pengendalian anggaran dan pendapatan dengan prosedur administrasi dan akuntansinya, untuk menjamin pengelolaan pendapatan dan anggaran yang efektif dan efisien guna peningkatan kinerja keuangan.

Untuk melaksanakan tanggung jawab sebagaimana disebutkan diatas, bagian keuangan mempunyai fungsi:

- melaksanakan pencatatan dan pembukaan aset
- melaksanakan pengawasan dan pengendalian pendapatan serta mengadakan rekonsiliasi dengan fungsi terkait
- menyusun RAO / UAI sesuai dengan jadwal dan pedoman yang ada
- mengatur dan melaksanakan pengawasan atas penggunaan anggaran investasi maupun operasi
- mengatur dan mengendalikan likuiditas keuangan secara optimal
- melaksanakan supervisi tentang keuangan dan akuntansi terhadap unit usahanya
- menyusun laporan keuangan serta melaksanakan analisa dan evaluasi untuk merumuskan upaya perbaikannya
- menyusun laporan sesuai bidang tugas bagian keuangan

- Bagian SDM dan Administrasi

Bertanggung jawab dalam pengembangan dan administrasi Sumber Daya Manusia, pengolahan kegiatan kesekretariatan dan umum untuk menjamin kelancaran operasional, serta melaksanakan kegiatan kehumasan dan pemberdayaan lingkungan.

Untuk melaksanakan tanggung jawab sebagaimana disebutkan diatas, bagian SDM dan administrasi mempunyai fungsi:

- mencatat dan melaksanakan inventarisasi fasilitas kantor serta menyusun rencana dan melaksanakan pemeliharaan
- melaksanakan administrasi kepegawaian, membuat perhitungan dan melaksanakan pembayaran hak-hak pegawai sesuai dengan ketentuan yang ada
- menyusun dan memelihara Data Induk Kepegawaian serta melaksanakan monitoring dan evaluasi SDM
- melaksanakan pembinaan SDM serta menyusun rencana pengembangan SDM
- merencanakan dan mengelola kegiatan kesekretarian, umum dan khusus
- mengatur menyelesaikan masalah hukum yang terkait dengan masalah kedinasan, baik dilingkungan internal maupun eksternal

- mengatur dan melaksanakan program kehumasan dan pemberdayaan lingkungan
- menyusun laporan sesuai bidang tugas bagian SDM dan Administrasi
- Bagian Perencanaan dan Konstruksi

Bertanggung jawab dalam perencanaan dan pembangunan jaringan distribusi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan pengembangan sistem, untuk menjamin tercapainya keandalan pasokan energi listrik.

Menyusun rencana dan melaksanakan pembangunan jaringan untuk melayani pelanggan dan pengembangan sistem.

Mengolah aset jaringan distribusi dan menyusun Data Induk Jaringan. Membuat data peta jaringan (mapping) dan memelihara akurasi data sesuai dengan perkembangan.

Melaksanakan evaluasi kelayakan investasi dan melakukan penilaian finansialnya. Melaksanakan konstruksi jaringan distribusi dan administrasi pekerjaan. Menyusun laporan sesuai bidang tugas bagian perencanaan dan konstruksi.

- Bagian Sambungan Pelanggan

Bertanggung jawab dalam pengembangan pelayanan pelanggan melalui pelaksanaan pemutusan dan penyambungan, pemeliharaan dan keakuratan APP untuk menjamin tercapainya akurasi pemakaian energi listrik.

- **Bagian Carter dan Tagihan Listrik**

Bertanggung jawab dalam kegiatan pembacaan meter dan pembuatan tagihan listrik untuk menjamin keakuratan hasil baca meter dan tagihan listrik.

Untuk melaksanakan tanggung jawab sebagaimana disebutkan diatas, bagian ceter dan tagihan listrik mempunyai fungsi:

- mengawasi kegiatan pencatatan meter dan melaksanakan pembinaan dalam rangka meningkatkan kualitas pembacaan meter
- melaksanakan dan memonitor proses pengolahan data dalam rangka pembuatan tagihan listrik sesuai s\dengan ketentuan yang ada
- mengelola pembuatan tagihan listrik

- **Bagian Pengendalian Pendapatan**

Bertanggung jawab dalam kegiatan pengendalian pendapatan untuk menjamin peningkatan pelayanan dan peningkatan pendapatan.

Untuk melaksanakan tanggung jawab sebagaimana disebutkan diatas, bagian pengendalian pendapatan mempunyai fungsi:

- mengamankan dan mengendalikan pendapatan dengan melaksanakan administrasi pelanngan secara tertib
- melakukan pengawasan dan mengkoordinir kegiatan penagihan dalam rangka pengelolaan piutang

- menyusun laporan sesuai bidang tugas bagian pengendalian pendapatan
- **Bagian Keuangan**

Bertanggung jawab dalam perencanaan dan pengendalian anggaran dan pendapatan sesuai dengan prosedur administrasi dan akuntansinya. Untuk menjamin pelestarian anggaran dan pendapatan yang efektif dan efisien dengan peningkatan kinerja keuangan.

Untuk melaksanakan tanggung jawab sebagaimana disebutkan diatas, bagian keuangan mempunyai fungsi:

- mengatur dan mengendalikan likuiditas keuangan secara optimal
- menyusun laporan keuangan serta melaksanakan analisa dan evaluasi untuk merumuskan perbaikannya
- menyusun laporan sesuai bidang tugas bagian kepegawaian.

4.6 Jumlah Karyawan dan Jam Kerja Karyawan

Berikut merupakan data karyawan PT.PLN (PERSERO) Malang Kota berdasarkan jabatannya .

Tabel 4.1

Data Karyawan dan Jabatan

Pada PT.PLN (PERSERO) Malang Kota

No	NAMA	SEBUTAN JABATAN
	APJ MALANG	
1	Ir. ISBIYANTO, MM	MANAJER AREA PELAYANAN DAN JARINGAN MALANG

2	MUHAMMAD ALI HANAFI	AMA KINERJA
3	HARJANTO	AMP KINERJA
4	ENDRO WICAKSONO	ATM P2TL
5	WILIS HARGONO	ATMP LINGKUNGAN KESELAMATAN KETENAGALISTRIKAN
6	TOTOK HARMANTONO	AMP PENGENDALIAN LOSSES & PJU
7	R.CAHYO GUNADI	ATM ACCOUNT EXECUTIVE
8	BAMBANG SUPRIYADI	AMP ACCOUNT EXECUTIVE
	PEMASARAN	
9	SANTJOKO	ASISTEN MANAJER PEMASARAN
10	DJAHURI	ATM RISET PASAR
11	SRI HARYATI	ATMP RISET PASAR
12	TRIKORO BUDI PRANYOTO	SUPERVISOR STRATEGI PEMASARAN
13	BAMBANG WIDIYANTO	TERAMPIL UTAMA TRANSAKSI ENERGI
14	LILIK ISTIAWAN	TERAMPIL UTAMA WIRANIAGA & PROMOSI
15	ASRI HERMAWATI	TERAMPIL WIRANIAGA & PROMOSI
16	ALLATIF AGUSTINO	TERAMPIL UTAMA ADMINISTRASI PEMASARAN
17	AGUNG DWI PRIYATNO	SUPERVISOR PENINGKATAN PELAYANAN
18	WAHYU WIJATMIKO	TERAMPIL UTAMA ANALISA PELAYANAN
	NIAGA	
19	DJOKO WALUYO, ST	ASISTEN MANAJER NIAGA
20	HERDYS SUPANGKAT	SUPERVISOR TATA USAHA LANGGANAN
21	ASNAH TAHAR	TERAMPIL UTAMA ADMINISTRASI PELANGGAN
22	RAID HERMAWAN	TERAMPIL PENGENDALIAN TUL
23	TRI NOOR ERMINA	TERAMPIL PENGENDALIAN TUL
24	KRISTINI KWATININGSIH	SUPERVISOR PENGELOLAAN DATA & REKENING (YMT)
25	SUGENG WIDIGDO	TERAMPIL UTAMA PENGOLAHAN DATA & PEMBUATAN REKENING
26	PRIYANTO	SUPERVISOR SISTEM PEMBACAAN METER (YMT)
27	TANI HARIADI	TERAMPIL UTAMA PENGENDALIAN PEMBACAAN METER
28	ARIF EFFENDI	TERAMPIL PENGENDALIAN PEMBACAAN METER

29	MUHAMMAD AMRI	SUPERVISOR PENAGIHAN
30	ADELINA ANNELIES LAISINA	TERAMPIL UTAMA PENAGIHAN
31	R HERUMAN PUDIONO	TERAMPIL UTAMA PENAGIHAN
32	SUTRIS HARIYONO	TERAMPIL UTAMA PENGAWASAN PIUTANG
33	FERI ASMORO HERMANTO	TERAMPIL UTAMA SISTEM INFORMASI
	DISTRIBUSI	
34	IR.SUHARSONO	ASISTEN MANAJER DISTRIBUSI
35	SUDIONO	ATMP PROTEKSI
36	SAPINGI	ATM PERENCANAAN PENGEMBANGAN JARINGAN DISTRIBUSI
37	BONA SOLIHANA	ATMP PERENCANAAN PENGEMBANGAN JARINGAN DISTRIBUSI
38	ABDULLAH BESARI	ATMP PREPARATOR PDKB
39	LAKSANA JAYA	ATMP PREPARATOR PDKB
40	ACHMAD SUSANTO	TERAMPIL UTAMA KEPALA REGU PDKB
41	PRIADI ANTORO	TERAMPIL UTAMA KEPALA REGU PDKB
42	TATOK HARJANTO	TERAMPIL UTAMA LINESMAN PDKB
43	SETYO WAHONO	TERAMPIL UTAMA LINESMAN PDKB
44	WH TOTOK SUMANTRI	TERAMPIL LINESMAN PDKB
45	NUR CHOLIK	TERAMPIL LINESMAN PDKB
46	NANANG YUDIANTO	TERAMPIL LINESMAN PDKB
47	MUHAMAD TONI	TERAMPIL LINESMAN PDKB
48	MUCHAMAD YULIANTO	TERAMPIL LINESMAN PDKB
49	DWI AHMAD NURKHOLIS	TERAMPIL LINESMAN PDKB
50	BUDI HERMANSYAH	TERAMPIL LINESMAN PDKB
51	ANDRI HIDAYAT	TERAMPIL LINESMAN PDKB
52	DWI TJAHJO	SUPERVISOR OPERASI DISTRIBUSI
53	MOCHAMAD CHOIRI	TERAMPIL PERENCANAAN OPERASI DISTRIBUSI
54	SUJOKO	TERAMPIL UTAMA OPERASI DISTRIBUSI
55	RESTIONO HADI	TERAMPIL UTAMA PERENCANAAN OPERASI DISTRIBUSI
56	SUPIADI	TERAMPIL UTAMA PENGENDALIAN OPERASI DISTRIBUSI
57	PARIS WINTON PANJAITAN	SUPERVISOR PEMELIHARAAN & KONSTRUKSI DISTRIBUSI

58	RADAR RISMAN	TERAMPIL UTAMA PENGELOLAAN DATA ASSET (MAPPING)
59	ALAMSYAH	TERAMPIL UTAMA PERENCANAAN PEMELIHARAAN DISTRIBUSI
60	SUWONDO	TERAMPIL UTAMA PENGENDALIAN KONSTRUKSI
61	SUPRIYADI	TERAMPIL PENGENDALIAN KONSTRUKSI
62	BAMBANG SISWANTO	TERAMPIL UTAMA PEMELIHARAAN DISTRIBUSI
63	MOCHAMAD NURHIDAYAT	TERAMPIL UTAMA PEMELIHARAAN DISTRIBUSI
64	GUGUS TRI WALUYO	TERAMPIL PEMELIHARAAN DISTRIBUSI
65	HERY SAMBODO	SUPERVISOR PENGENDALIAN SISTEM METER
66	RAMDANI AGUSTIYANSAH	TERAMPIL UTAMA P2TL METER ELECTRONIC
67	NANANG ADITYAWARMAN	TERAMPIL UTAMA PENGUKURAN
68	R FAUZANIAR SAM S	TERAMPIL UTAMA OPERASI & PEMELIHARAAN AMR
69	MOCH. ARMANSAH ACHIJAT	TERAMPIL OPERASI & PEMELIHARAAN AMR
70	DIDIK SUPRAMONO	TERAMPIL UTAMA LOGISTIK
71	SUDARMILLAH	TERAMPIL UTAMA LOGISTIK
72	TEGUH SUPRIYANTO	TERAMPIL UTAMA LOGISTIK
	KEUANGAN	
73	PUDJI WITONO, SE	ASISTEN MANAJER KEUANGAN
74	ANIK MASRUROH	SUPERVISOR PENGENDALIAN ANGGARAN & KEUANGAN
76	SITI CHALIMAH	TERAMPIL UTAMA KEUANGAN
77	SUPRIYADI	TERAMPIL KEUANGAN
78	IRAWAN	SUPERVISOR PENGAWASAN PENDAPATAN
79	YOSSI EKA PUTRI	TERAMPIL PENERIMAAN PENDAPATAN
	MEO JOENTORO	TERAMPIL UTAMA ANGGARAN
80	RETNO ARDHANINGRUM	SUPERVISOR AKUNTANSI
81	WAHYU HERLAMBANG	TERAMPIL UTAMA AKUNTANSI UMUM
82	DANININGTYAS RAHADJENG	TERAMPIL UTAMA AKUNTANSI AT & PDP
	SDM & ADMINISTRASI	

83	Ir. ABDUL SYUKUR RIDWAN	ASISTEN MANAJER SDM & ADMINISTRASI
84	MISTRI	SUPERVISOR SDM
85	MUKHRODOH	TERAMPIL UTAMA KESEJAHTERAAN SDM
86	INDAH CAHYAWATI	TERAMPIL UTAMA TATA USAHA KEPEGAWAIAN
87	I MADE MANAH	TERAMPIL K3
88	RUDY HARTONO	TERAMPIL UTAMA KESEJAHTERAAN SDM
89	SUNARI	TERAMPIL KESEJAHTERAAN SDM
90	IMA WAHYUNI	YMT. SUPERVISOR SEKRETARIAT
91	EMILIA INDIRA MAYASARI	TERAMPIL UTAMA RUMAH TANGGA
92	AGUS WAHYONO	TERAMPIL UTAMA RUMAH TANGGA
93	WILLEM MATALU	TERAMPIL RUMAH TANGGA
94	HENDRO SUMADI	TERAMPIL UTAMA ADMINISTRASI UMUM
	UJ MALANG	
1	MUHAMAD FAISAL	MANAJER UNIT JARINGAN MALANG
2	SUGENG PURNOMO	SUPERVISOR PENGENDALIAN LOSSES
3	SUHODO	TERAMPIL UTAMA PENGENDALIAN LOSSES
4	SUKHIFUDIN	TERAMPIL UTAMA PENGENDALIAN PJU
5	JOKO SURYANTO	TERAMPIL UTAMA PENERTIBAN TEKNIK INSTALASI
6	SUGIYANTO	TERAMPIL PENERTIBAN TEKNIK INSTALASI
7	WAHYUDIONO	SUPERVISOR OPERASI DISTRIBUSI
9	MOCH AFANDI	TERAMPIL UTAMA PELAYANAN TEKNIK
10	SAMPURNO	TERAMPIL UTAMA LINGKUNGAN & KESELAMATAN KETENAGALISTRIKAN
11	SUGENG SUGIHARTONO	TERAMPIL LINGKUNGAN & KESELAMATAN KETENAGALISTRIKAN
12	SUSENO BASUKI	SUPERVISOR PEMELIHARAAN & KONSTRUKSI DISTRIBUSI
13	SJAIIN	TERAMPIL PERENCANAAN PEMELIHARAAN DISTRIBUSI
14	SUPRIYATMOKO	TERAMPIL UTAMA PEMELIHARAAN DISTRIBUSI
15	KUSNAN	TERAMPIL PEMELIHARAAN SALURAN MASUK PELANGGAN
16	KUSMADI	TERAMPIL UTAMA SURVEI DATA TEKNIK
17	SLAMET MULJONO NS	TERAMPIL SURVEI DATA TEKNIK

18	NEKIJONO	TERAMPIL PENYAMBUNGAN & PEMUTUSAN
19	PURNOMO	SUPERVISOR KEUANGAN & ADMINISTRASI
UP MALANG KOTA		
1	GATOT HARDJONO	MANAJER UNIT PELAYANAN MALANG KOTA
2	UMI TRI LESTARININGSIH	SUPERVISOR PELAYANAN PELANGGAN
3	EDY SOEBAGIO	TERAMPIL UTAMA PELAYANAN
4	SOEMARTINI	TERAMPIL UTAMA ADMINISTRASI PELANGGAN
5	ARIKA DIAH ETAWATI	SUPERVISOR PENGENDALIAN KEUANGAN & ADMINISTRASI
6	SUTESTI	TERAMPIL UTAMA KEUANGAN
7	KUSMAN HARIYADI	SUPERVISOR PENGENDALIAN PENAGIHAN
8	WASPODO	TERAMPIL UTAMA PENAGIHAN
9	SRI HARWATI	TERAMPIL UTAMA PENGAWASAN PIUTANG

Sumber Data : PT.PLN (PERSERO) Malang Kota

Pembagian jam kerja karyawan pada PT.PLN (PERSERO) Malang Kota
yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.2

Pembagian Jam Kerja Karyawan

Pada PT.PLN (PERSERO) Malang Kota

No	Hari	Jam Kerja
1.	Senin-Kamis	07.30 - 16.00
	Istirahat	11.30 - 12.30
2.	Jum'at	07.00 - 16.00
	Istirahat	11.30- 13.00

Sumber: PT.PLN (PERSERO) Malang Kota

4.7 Penyajian Data Fokus Penelitian

4.7.1 Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan

Upaya- upaya yang dilakukan PT.PLN (PERSERO) Malang Kota di lakukan dengan berbagai cara baik secara internal maupun eksternal, secara internal dilakukan dengan adanya program sebagai berikut :

- SI UJO

SI UJO adalah Sistem Informasi Uji Kompetensi Online, sistem ini baru dilakukan pertama kali oleh PT.PLN (PERSERO) yaitu melakukan ujian secara bersamaan kepada seluruh karyawan PT.PLN (PERSERO) seluruh Indonesia melalui sistem online dalam waktu yang bersamaan sesuai dengan bidang dan keahliannya.

Sesuai dengan data yang di dapat langsung melalui web resmi SI UJO PLN pada <http://smuk.pln-jawa-bali.co.id/~smukpln/siujo/?nav=home> yaitu sebagai berikut :

“PT PLN (Persero) Unit Sertifikasi, yang selanjutnya disebut USER PLN merupakan salah satu Unit Pelaksana di PT PLN (Persero) Pusat Pendidikan dan Pelatihan yang secara resmi dibentuk pada tahun 2010 sesuai dengan Keputusan Direksi Nomor: 295.K/DIR/2010 dan 486.K/DIR/2010. Sejak Januari 2011 USER PLN mulai beroperasi untuk melaksanakan sertifikasi kompetensi personel. Saat ini USER PLN sedang dalam proses untuk membentuk Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) yang mendapatkan

akreditasi dari institusi yang berwenang, sehingga sertifikat kompetensi personel yang diterbitkan oleh USER PLN nantinya dapat diakui secara nasional dan/atau internasional.

Ruang lingkup sertifikasi kompetensi personel yang akan menjadi domain dari USER PLN adalah bidang pembangkit, transmisi, distribusi, niaga, dan bidang penunjang lainnya. Salah satu tugas PT PLN (Persero) Pusat Pendidikan dan Pelatihan adalah melakukan pemetaan kompetensi Pegawai di seluruh Indonesia melalui portofolio kompetensi secara online melalui Sistem Ujian Online (SI-UJO).”

Berikut merupakan hasil wawancara kepada salah seorang karyawan pada PT.PLN (PERSERO) Malang Kota,Ibu Arika yaitu sebagai berikut :

“salah satu program peningkatan mutu kualitas pelanggan adalah SIUJO (Sistem Informasi Uji Online) yaitu dilakukan pada bulan Semptember 2011 yang baru dilakukan pertama kali, dimana seluruh karyawan tetap PT.PLN (PERSERO) seluruh Indonesia melakukan ujian dalam waktu yang bersamaan lewat internet sesuai dengan keahlian dari setiap karyawan” (wawancara tanggal 17 desember 2011) .

- DIKLAT (Pendidikan dan Pelatihan)

Diklat atau pendidikan dan pelatihan adalah program yang dilakukan dalam jangka waktu tertentu waktu tertentu yang difungsikan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan

sikap agar dapat melaksanakan tugas pekerjaan, baik yang bersifat umum, pembangunan yang berorientasi pada pelayanan, pengayoman dan pengembangan partisipasi masyarakat, dalam hal ini diklat dilakukan untuk memberikan pelatihan kepada karyawan agar dapat meningkatkan kualitas yang diberikan kepada pelanggannya. Diklat dilakukan kepada karyawan setiap satu tahun sekali, yang bertujuan agar pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dapat terus ditingkatkan. Diklat sendiri biasanya dilakukan secara bergantian kepada karyawan sesuai dengan bidangnya masing-masing karena tempat yang biasanya dilakukan diklat adalah pusat diklat yang dimana pada daerah Jawa Timur berada di daerah Pandaan, sehingga tidak mungkin dilakukannya secara bersamaan karena tentunya akan menghambat pelayanan yang akan diberikan pada masyarakat.

Narasumber sendiri berasal dari karyawan balai diklat yang sudah berpengalaman dalam hal pelayanan serta senantiasa memiliki tugas untuk memberikan pelatihan kepada karyawan PT.PLN (PERSERO). Materi yang terdapat dalam udiklat sendiri adalah terkait dengan cara-cara yang dilakukan dalam menghadapi pelanggan misalnya dengan adanya senyum, sapa, ramah dan lain-lain. Kemudian bagaimana penampilan yang harus dilakukan

karyawan serta hal-hal lain yang dapat dilakukan agar pelanggan senantiasa merasa puas dengan layanan yang diberikan.

Namun diklat dapat juga dilakukan secara bersamaan, jika hal ini terjadi maka nara sumber di datangkan langsung dari balai diklat untuk memberikan pelatihan pada karyawan pada PT.PLN (PERSERO) Malang Kota namun materi materi yang disampaikan tentunya dibuat jauh lebih singkat serta membutuhkan waktu yang singkat pula.

Sesuai dengan hasil wawancara kepada salah seorang karyawan Ibu Arika sebagai berikut:

“diklat merupakan suatu program pelatihan yang dilakukan rutin oleh PT.PLN (PERSERO) kepada setiap karyawan nya setiap satu tahun sekali minimal, yang bisa dilakukan di tempat pelatihan atau udiklat yaitu karyawan PT.PLN (PERSERO) Malang Kota mendatangi udiklat PLN di Pandaan untuk mengikuti pelatihan yang diberikan oleh narasumber namun bisa juga dengan mendatangkan nara sumber ke kantor PLN malang kota” (wawancara tanggal 17 Desember 2012).

- **SIDAK (Inspeksi Mendadak)**

Sidak atau Inspeksi mendadak adalah pemeriksaan dengan teliti atau kunjungan resmi secara tiba-tiba (tanpa diketahui oleh pihak yang akan di sidak) untuk meninjau dan mengetahui sejauh mana kinerja yang dilakukan , dalam hal ini perusahaan pusat atau

distribusi melakukan sidak untuk dapat mengetahui langsung keadaan yang sebenarnya terjadi dilapangan. Sidak dilakukan oleh bagian distribusi Jawa Timur dari Surabaya atau dilakukan langsung oleh pusat dari Jakarta. Tentunya waktu dari sidak ini tidak dapat di tentukan karena memang sifatnya dadakan untuk mengetahui secara langsung sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh karyawan PT.PLN (PERSERO) Malang Kota kepada pelanggan, terkait dengan sistem maupun prosedur layanan yang diberikan karyawan terhadap pelanggannya.

Sesuai dengan hasil wawancara sebagai berikut “sidak dilakukan oleh tim dari PT.PLN (PERSERO) distribusi Jawa Timur maupun langsung dari pusat Jakarta, biasanya dilakukan dalam waktu yang tidak dapat dipastikan, mereka akan datang dan melihat langsung seluruh kinerja baik yang ada didalam kantor maupun pelayanan langsung ke pelanggan”.

Upaya-upaya diatas terkait dengan hal-hal peningkatan kualitas yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang berhubungan secara internal yaitu karyawan dari PT. PLN (PERSERO) ini memang benar adanya serta dilakukan secara rutin dilakukan kepada seluruh karyawan “(sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan kepada karyawan PT.PLN (PERSERO) pada tanggal 7 Desember 2011)”.

Sedangkan secara *eksternal* atau *output* yang dilakukan PT.PLN (PERSERO) malang kota dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan adalah sebagai berikut :

- **Transparansi**

Transparansi disini dapat diartikan sebagai suatu hal yang terbuka dimana dengan adanya sistem transparansi di sini pelayanan dapat dilakukan semuanya dilakukan secara terbuka tanpa harus ada yang ditutup-tutupi dan disembunyikan agar pelanggan merasa lebih nyaman dan puas, misalnya dalam hal pelayanan perubahan daya listrik, pelanggan tidak harus datang ke kantor unit pelayanan jaringan atau kantor PLN wilayahnya.

Berikut merupakan program-program yang dijalankan PT.PLN (PERSERO) untuk mendukung berjalannya transparansi yaitu :

- a. **Call center 123 PLN**

pelanggan dapat melakukannya hanya dengan melakukan panggilan ke nomer call center PLN 123, kemudian melakukan pembayaran di Bank yang telah di tentukan dan menunggu beberapa hari biasanya waktu yang diperlukan adalah dua sampai tiga hari setelah pelanggan melakukan pembayaran maka petugas akan melakukan penggantian alat

secara fisik kemudian perubahan daya yang diinginkan oleh pelanggan sudah dapat dinikmati.

Sesuai dengan data yang di dapat pada web resmi PT.PLN

(PERSERO) <http://www.pln.co.id/disjaya/?p=896> yaitu :

“Melalui Call Center 123, pelanggan dapat melakukan/mengajukan :

1. Pasang Baru
2. Perubahan Daya
3. Penyambungan Sementara sampai dengan 197 kVa

Selain itu, pelanggan bisa mendapatkan informasi yang meliputi:

1. Informasi tentang tata cara penyambungan tenaga listrik antara lain:

- Penyambungan baru
- Perubahan daya
- Penyambungan sementara
- perubahan/balik nama
- perubahan alamat dan lain-lain.

2. Informasi tentang cara perhitungan dan besarnya biaya yang harus dibayar antara lain:

- Harga jual listrik
- biaya penyambungan
- uang jaminan pelanggan
- perhitungan rekening listrik
- dan biaya lain-lain.

3. Informasi tentang ketentuan persyaratan penyambungan tenaga listrik dan peraturan instalasi pelanggan.

4. Informasi lainnya yang berhubungan dengan penyambungan tenaga listrik”

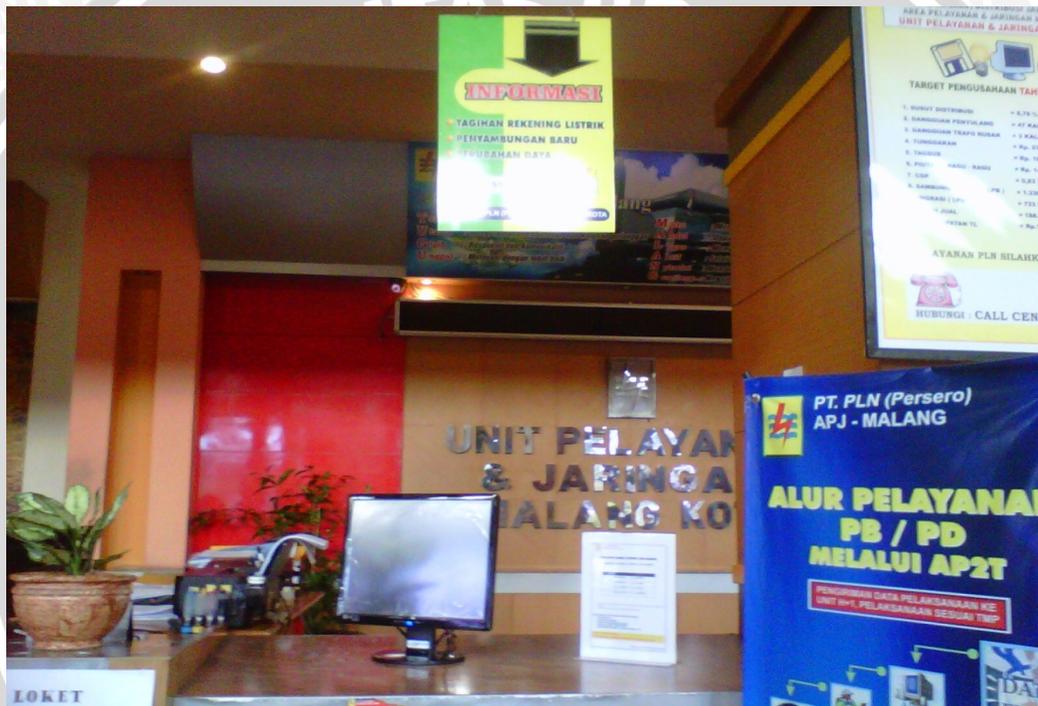
Upaya yang dilakukan PT.PLN (PERSERO) terhadap dua upaya diatas sekarang ini juga didukung dengan menyediakan komputer dan telpon di samping loket pelayanan perubahan daya, ini merupakan salah satu bentuk sosialisasi serta cara yang dilakukan PT.PLN (PERSERO) sebagai bentuk dari transparansi. Jadi pelanggan yang datang ke kantor PT.PLN (PERSERO) Malang Kota juga dapat menikmati transparansi yang menjadi komitmen PT. PLN (PERSERO).

Terkait dengan transparansi dalam hal gangguan juga pelanggan dapat melaporkan keluhan maupun masalah nya melalui media online maupun call center 123. Dari sini pula sudah terlihat jelas bahwa adanya keterbukaan dari PLN sendiri dimana keluhan atau masalah yang disampaikan oleh pelanggan menjadi suatu hal yang di ketahui oleh semua orang, jadi semakin banyaknya keluhan sudah barang tentu akan mempengaruhi tingkat keberhasilan dari unit jaringan tersebut dan ada konsekuensi yang nanti nya akan diberikan PLN pusat jika hal tersebut terjadi.

- b. Upaya transparansi lainnya yaitu dengan disediakannya satu komputer pada loket pelayanan pelanggan yang dapat digunakan oleh pelayanan jika ingin mengetahui data atau rincian seluruh

pelanggan pelanggan melalui web resmi PLN. Serta adanya rincian biaya serta syarat yang diperlukan untuk melakukan perubahan daya dan pemasangan baru listrik. Berikut merupakan gambar komputer informasi yang ada di loket pelayanan pelanggan :

Gambar 4.1 Komputer Informasi pada Loket Pelayanan Pelanggan



Terkait dengan hal transparansi atau keterbukaan pelayanan, sesuai juga dengan pernyataan salah seorang pelanggan, bapak Bukit sebagai berikut :

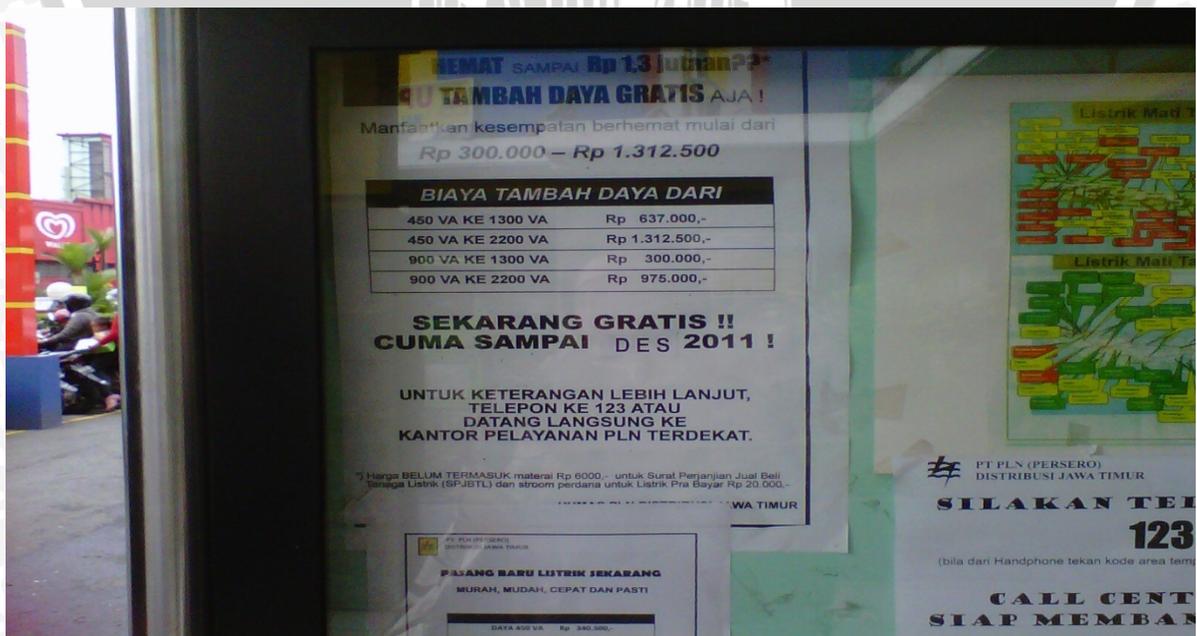
“ selama saya melakukan pelayanan perubahan daya semua hal yang terkait dengan hal syarat, prosedur, biaya dan waktu sudah sesuai dengan pemberitahuan atau syarat yang telah terlihat dipapan pengumuman depan, serta berita yang saya dapatkan dari koran”.
(Wawancara tanggal 10 Januari 2012)

- Bekerja tanpa Korupsi

Bekerja tanpa korupsi merupakan salah satu komitmen dari PT.PLN (PERSERO) disini berarti pelayanan yang diberikan kepada pelanggan selalu senantiasa bekerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku tanpa ada nya kecurangan dalam segi keuangan atau biaya, waktu dan lain-lain.

Dalam segi keuangan atau biaya sendiri dapat terlihat dengan adanya rincian biaya secara jelas terhadap rincian biaya jika ingin melakukan pelayanan di PT. PLN (PERSERO) Malang kota, bahkan di mulai dari depan pintu masuk, pada papan pengumuman sudah tersedia rincian biayanya, sehingga menutup kemungkinan bagi para karyawan untuk korupsi biaya, seperti yang terlihat pada gambar di bawah ini :

Gambar 4.2 Rincian biaya perubahan daya



Sesuai pula dengan pernyataan salah seorang pelanggan Bapak Budi yaitu sebagai berikut :

“saya melakukan layanan perubahan daya dari daya 900 ke daya 13000 sesuai dengan informasi di papan pengumuman yang saya lihat di depan tadi sebelum pintu masuk layanan itu ternyata sekarang gratis dan setelah saya ke loket perubahan daya ternyata memang benar saya tidak mengeluarkan biaya sedikitpun”(wawancara tanggal 10 Januari 2012)

- Program Sosialisasi

Program sosialisasi sudah dilakukan oleh PT. PLN (PERSERO) melalui berbagai media diantaranya koran, radio dan online melalui situs resmi PLN. Melalui media-media tersebut PT. PLN (PERSERO) telah mensosialisasikan tentang berbagai hal yang terkait dengan program yang sedang dijalankan PLN misal dengan adanya program sejuta sambungan yang menggratiskan penambahan daya tertentu sesuai dengan syarat berlaku , serta penjelasan, syarat dan biaya tentang pemasangan baru listrik, program call center PLN 123 yang bisa melayani seluruh pelayanan PT.PLN (PERSERO) mulai dari pemasangan baru, penambahan daya sampai dengan keluhan pelanggan.

Adanya interaktif secara langsung melalui radio yang dimana pelanggan secara langsung dapat menyampaikan permasalahannya

kepada PT.PLN (PERSERO) Malang kota yang dilakukan setiap satu minggu sekali. Sesuai dengan pernyataan salah seorang petugas pelayanan PT.PLN (PERSERO) Malang Kota yaitu Ibu Leni :

“Program sosialisasi dilakukan PT.PLN (PERSERO) Malang Kota secara rutin baik melalui media elektronik,cetak maupun langsung ke pelanggan seperti dengan melakukan sosialisasi tentang penambahan daya gratis, listrik pra bayar, himbauan lain yang terkait dengan listrik dan pelanggannya melalui koran, radio maupun sosialisasi langsung ke rumah pelanggan serta tempat keramaian seperti pasar atau mall”

Program sosialisasi dilakukan terhadap masyarakat agar selalu memperhatikan menjaga peralatan yang terkait dengan listrik misalnya dengan cara membantu menebangi pohon yang dapat mengganggu atau mengakibatkan putusnya kabel listrik serta mengurangi bermain layangan yang juga dapat mengakibatkan putusnya kabel listrik maka akan menimbulkan kerugian tersendiri pada pelanggan yaitu adanya pemadaman listrik.

Kemudian adanya sosialisasi agar tidak terjadi pencurian listrik misal'nya dengan menyambungkan listrik serta ilegal kepada tetangga atau orang terdekat tidak sesuai dengan peraturan yang diberlakukan yang nanti nya akan menyebabkan konsleting bahkan kebakaran akibat arus pendek aliran listrik. Sosialisai lainnya terkait pula dengan penghematan akan listrik dan lain-lain.

Dalam kenyataannya sesuai dengan hasil wawancara kepada beberapa orang pelanggan program sosialisasi yang dilakukan PT.PLN (PERSERO) Malang Kota memang benar ada nya walaupun biasanya sosialisasi didapat bukan dari sosialisasi yang mendatangi langsung ke rumah pelanggan namun sosialisasi didapatkan dari tempat-tempat umum , sesuai dengan pernyataan Ibu Alea sebagai berikut :

“saya pernah mendengarkan serta melihat sosialisasi yang dilakukan oleh PT.PLN (PERSERO) saat mengunjungi pasar minggu yang berada diwilayah jalan ijen, dimana dalam sosialisasi tersebut menjelaskan tentang beberapa program andalan PLN yaitu adanya penambahan daya gratis untuk daya tertentu serta LPB (Listrik Pra Bayar)” (wawancara tanggal 10 Januari 2012)

- Call Back

Call back atau panggilan balik yang dilakukan oleh PT.PLN (PERSERO) dilakukan kepada pelanggan yang telah melakukan pelayanan. Disini PT.PLN (PERSERO) Malang kota melakukan panggilan kepada pelanggan yang telah melakukan pelayanan perubahan daya, pasang baru maupun beberapa kepada keluhan pelanggan. Disitu petugas akan menanyakan kepada pelanggan sejauh mana kinerja dari petugas lapangan dalam melakukan

pelayanan terkait dengan keramahan, kesopanan dan lain-lain. Kesesuaian waktu dari lamanya waktu yang dilakukan petugas saat perjanjian waktu akan menemui pelanggan dengan waktu sebenarnya. Serta hal yang terkait dengan biaya atau lebih dikenal dengan pungutan liar yang mungkin terjadi oleh petugas lapangan.

Call back mungkin tidak dilakukan kepada semua pelanggan PT.PLN (PERSERO) Malang Kota hal ini sesuai dengan pernyataan salah seorang pelanggan yaitu bapak Budi :

“walaupun tidak ada permasalahan maupun kesulitan dalam melakukan pelayanan kepada PT.PLN (PERSERO) Malang Kota namun untuk call back atau panggilan balik saya belum pernah mendapatkannya” (Wawancara pada tanggal 10 Januari 2012)

Terkait dengan hal-hal yang telah dijelaskan di atas tentang upaya-upaya yang dilakukan oleh PT.PLN (PERSERO) Malang Kota secara eksternal kepada pelanggan sudah dilakukan secara semaksimal mungkin sesuai dengan penjelasan dari beberapa pegawai dan pengamatan langsung oleh peneliti dalam melakukan penelitian.

4.7.2 Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat

Faktor-faktor yang mendukung dan menghambat PT.PLN (PERSERO) Malang Kota dalam upaya meningkatkan kualitas

pelayanan kepada pelanggan, hal yang terkait dengan faktor pendukung yaitu sebagai berikut :

- Gerakan sejuta sambungan

Gerakan sejuta sambungan merupakan suatu program yang dilakukan oleh PLN pusat yang guna penyambungan listrik kepada pelanggan, gerakan ini dilakukan akibat krisis daya yang berkepanjangan di masa lalu. Akibatnya PLN tidak mampu melayani secara maksimal permintaan sambungan baru oleh masyarakat. Padahal salah satu tugas PLN adalah menyediakan sambungan listrik bagi masyarakat luas.

Kini setelah terpenuhinya pasokan daya dan tidak ada lagi krisis daya, maka PLN mampu memenuhi permintaan sambungan listrik masyarakat , yang selama ini belum dapat dilayani secara maksimal.

Diharapkan dengan adanya gerakan sehari sejuta sambungan ini, PLN mampu memperbaiki kepercayaan dan persepsi masyarakat atas pelayanan penyambungan sehingga pelayanan sambungan baru, lebih mudah, cepat dan bebas pungutan liar.

- Sistem online

Sistem online yang dilakukan PLN pusat sekarang ini menjadi salah satu faktor pendukung dalam upaya meningkatkan kualitas.

Melalui sistem online lewat media internet semua pelanggan sudah dapat mendapatkan penjelasan secara detail, serta dapat melakukan pelayanan melalui web resmi dari PLN.

- Fasilitas Sarana dan Prasarana

Fasilitas sarana dan prasarana yang disediakan oleh perusahaan sudah bisa dikatakan lengkap baik sesuai dengan pengamatan yang dilakukan peneliti. Dalam hal sarana seperti di lihat dengan adanya komputer yang dimiliki oleh setiap karyawan untuk mendukung proses kerja PT.PLN (PERSERO) Malang Kota yang tentunya setiap pekerjaan seringkali menggunakan komputer sebagai alat bantu, sarana lainnya seperti kertas, pulpen, tinta dan lainnya yang membantu dalam proses kerja dalam melayani pelanggannya tersedia pada ruangan supervisor keuangan dan administrasi.

Sedangkan prasarana yang mendukung dalam hal ini adalah gedung yang memadai sebagai wadah atau kantor yang digunakan untuk melakukan aktivitas pelayanan. Di dalam gedung sendiri dirasakan sudah cukup nyaman yaitu ruangan yang lumayan luas dan pendingin ruangan serta adanya tempat duduk bagi pelanggan untuk menunggu giliran jika terjadi antrian untuk melakukan pelayanan.

Sedangkan faktor penghambat dalam upaya peningkatan kualitas yang dilakukan oleh PT.PLN (PERSERO) Malang kota yaitu sebagai berikut :

- Paradigma Masyarakat

Paradigma masyarakat disini dimaksudkan tentang pemikiran dari masyarakat atau pelanggan yang masih menganggap bahwa proses pelayanan yang dilakukan oleh PLN itu susah, mahal dan lain-lain. Padahal untuk PT. PLN (PERSERO) sendiri sesuai dengan peraturan pemerintah dan undang-undang hanya melakukan pelayanan sebatas pemasangan Kwh Meter di rumah pelanggan saja selanjutnya di serahkan kepada pelanggan tentang instalasi di dalamnya jadi dalam masalah pemasangan baru listrik yang dianggap susah dan mahal itu sebenarnya PLN sudah berusaha semaksimal mungkin agar tidak mengecewakan pelanggan.

Pemikiran atau paradigma dari masyarakat lainnya yang menjadi salah satu faktor penghambat dalam melaksanakan peningkatan pelayanan adalah pemikiran masyarakat yang menganggap bahwa untuk melakukan suatu pelayanan pada suatu instansi seperti juga halnya pelayanan di perlukan penjelasan secara langsung oleh petugas atau instansi setempat

agar yakin, padahal sebenarnya yang ingin dilakukan PT.PLN (PERSERO) Malang Kota pada saat ini adalah dukungan masyarakat untuk dapat melakukan pelayanan melalui Call Center 123 atau melalui web resmi PT.PLN (PERSERO) di www.pln.co.id agar terciptanya transparansi yang diharapkan oleh perusahaan.

Hal ini juga sesuai dengan pernyataan salah seorang pelanggan yaitu bapak Bukit :

“hal yang membuat saya ingin melakukan pelayanan langsung ke PT.PLN (PERSERO) Malang Kota adalah agar dapat bertemu langsung kepada petugas resmi dari PT.PLN(PERSERO) lalu kemudian merasa yakin setelah mendapatkan penjelasan langsung serta saya merasa hal ini merupakan salah satu cara yang dilakukan untuk menambah persaudaraan karena bertemu dengan orang-orang baru ” (hasil wawancara pada tanggal 10 Januari 2012).

- **Pemahaman**

Pemahaman yang dimaksudkan di sini adalah pengertian masyarakat akan hal-hal yang terkait dengan pengembangan teknologi saat ini agar transparansi atau keterbukaan yang diharapkan PT.PLN (PERSERO) dapat dijalankan. Permasalahan yang timbul sekarang ini adalah dimana tidak semua pelanggan paham dan mengerti akan fasilitas web dan call center PLN 123

yang sebenarnya dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh pelanggan agar semua pelayanan yang dilakukan benar-benar dirasakan terbuka serta tidak ada yang ditutupi didalamnya sesuai dengan peraturan dan menutup jalan untuk dilakukannya korupsi pula.

Terkait dengan pemahan ini telah dijelaskan secara singkat oleh Manager PT.PLN (PERSERO) Malang Kota Bapak Faris sebagai berikut :

“salah satu kendala PT.PLN (PERSERO) Malang Kota dalam meningkatkan kualitas pelayanan jika sesuai peraturan adalah kurangnya pemahaman dari masyarakat akan program-program baru PT.PLN (PERSERO) dimana seluruh kegiatan pelayanannya diharapkan dapat disampaikan pelanggan melalui media internet maupun call center 123, namun banyak masyarakat yang kurang memahami betul akan hal ini padahal perusahaan sudah sering menginformasikan hal ini melalui media cetak, elektronik dan langsung kepada pelanggan”.(wawancara tanggal 28 Desember 2011)

Hal senada juga disampaikan oleh salah seorang pelanggan bapak Catur yang menyatakan sebagai berikut :

“alasan yang menyebabkan saya datang ke kantor PT.PLN (PERSERO) Malang Kota adalah karena ia kurang memahami program dari PT.PLN (PERSERO) yang mengharap agar seluruh pelayanan dilakukan melalui call center 123 atau melalui situs resmi perusahaan dan merasa lebih

mudah jika melakukan transaksi secara langsung ke kantor”(wawancara 10 Januari 2012).

- Kejelasan

Kejelasan yang dimaksudkan di sini adalah kejelasan alamat yang biasanya menimbulkan kendala bagi petugas lapangan PT.PLN (PERSERO) Malang Kota dalam memberikan pelayanan. Dimana alamat yang diberikan pelanggan itu biasanya kurang jelas dan detail serta nomer telpon yang harusnya dihubungi sebelum petugas mendatangi pelanggan itu susah untuk dihubungi. Ini merupakan salah satu kendala yang sering dialami petugas saat melakukan pelayanan baik perubahan daya, pasang baru maupun upaya dalam menangani keluhan pelanggan.

- Biaya

Biaya yang dimaksudkan disini adalah terkait dengan besarnya biaya atau pulsa yang diperlukan oleh pelanggan jika melakukan pelayanan melalui call center PLN 123. Ada sebagian pelanggan yang menganggap pelayanan melalui telpon memerlukan biaya yang lebih besar jadi mereka lebih memilih untuk mendatangi kantor PLN terdekat dari pada melakukan panggilan call center yang malah ini sebenarnya menjadi suatu penghambat bagi PT.PLN (PERSERO) dalam peningkatan

kualitasnya agar PLN bebas dari korupsi dan transparansi kepada pelanggannya.

Hal ini senada dengan pernyataan salah seorang pelanggan PT.PLN (PERSERO) Malang Kota, Bapak Rahman yaitu:

“untuk menghubungi call center 123 saat ingin melakukan penambahan daya menunggu telpon untuk berbicara langsung ke operator menunggu kurang lebih 5 menit dengan pulsa yang terus berjalan sehingga untuk dapat menyelesaikan layanan penambahan daya diperlukan waktu telpon kurang lebih 20 menit yang memerlukan pulsa lumayan besar” (wawancara tanggal 10 Januari 2012).

Dari penjelasan diatas dapat diketahui secara jelas tentang hal-hal yang terkait dengan faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat pada PT.PLN (PERSERO) dalam meningkatkan kualitas pelayanannya sesuai dengan penjelasan dari beberapa karyawan.

4.7.3 Hasil Pencapaian

Terkait dengan sejauh mana hasil yang telah dicapai oleh PT. PLN (PERSERO) Malang Kota dalam terkait dengan upaya-upaya yang telah dilakukan dalam rangka meningkatkan mutu kualitas pelayanan kepada pelanggan yaitu sebagai berikut :

Dari penjelasan dan pengamatan karyawan yang terkait langsung dalam hal pelayanan pelanggan terutama pasang baru dan perubahan

daya dirasakan sudah cukup berhasil terbukti dengan berkurang drastisnya pelanggan yang mendatangi kantor PT.PLN (PERSERO) Malang Kota untuk melakukan perubahan daya dan pasang baru listrik. Kebanyakan dari mereka memilih untuk melakukannya melalui call center 123. Karena setiap harinya petugas selalu mengawasi dan memonitor sejauh mana pelanggan yang melakukan pelayanan melalui call center dan media online untuk selanjutnya diteruskan sesuai dengan prosedur sesuai dengan yang telah di jelaskan secara detail dalam jenis dan proses pelayanan yang ada pada PT.PLN (PERSERO) Malang Kota.

Sesuai dengan pernyataan petugas langsung yang melayani di loket pelanggan Ibu Leni sebagai berikut :

“dari hasil pengamatan yang masuk pada database tiap harinya pelanggan yang melakukan pelayanan penambahan daya terus meningkat tiap harinya, namun untuk jumlah pasti belum dapat diketahui secara pasti karena program yang digunakan terkadang masih sering dirubah oleh pusat” (Wawancara tanggal 15 Desember 2011).

Serta hasil wawancara dengan bapak budi salah seorang pelanggan pln yang menyatakan sebagai berikut :

“saya merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh PT.PLN (PERSERO) Malang Kota dari mulai saya melakukan pasang baru dan tambah daya selalu di layani dengan baik oleh petugas serta biaya yang sesuai dengan peraturan karena telah di umumkan dengan

kelas melalui media-media serta pengerjaan waktu yang sesuai dari situ lah saya anggap bahwa dalam melayani pelanggannya PT.PLN (PERSERO) Malang Kota telah berhasil”(wawancara tanggal 10 januari)

Hal lain yang telah membuktikan keberhasilan dari upaya peningkatan adalah dari beberapa target kerja yang telah berhasil dilakukan, yaitu terlihat pada gambar yang ada pada sekitar kantor PT.PLN (PERSERO) Malang Kota, sesuai dengan gambar yang ditunjukkan di bawah ini tentang:

Gambar 4.2 Kinerja PLN UPJ Malang Kota tahun 2011

NO	URAIAN	TARGET	REALISASI												STATUS
			JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGUST	SEP	OKT	NOP	DES	
1	Gangguan Penyulang	36x	5x	2x	0	2x	3x	1x	4x	4x	3x	2x	5x	●	
2	Gangguan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	●		
3	●		
4	●		
5	8	68	80	98	105	83	32	65	100	83	●		
6	Pelanggan LPB	2.072	367	378	485	628	737	899	1057	1129	1242	1376	1451	●	
7	Tunggakan (%)	23,79%	31,59%	45,73%	46,73%	43,05%	44,40%	29,38%	9,26%	7,55%	4,91%	3,30%	2,61%	●	
8	Susut Distribusi	8,78%	6,4%	-1,93%	11,69%	4,19%	3,29%	4%	7,93%	11,33%	2,94%	9,82%	●		

KETERANGAN :
 ● → TERCAPAI
 ● → BELUM TERCAPAI

PELAYANAN PLN SILAHKAN HUBUNGI : CALL CENTER 123

Gambar 4.3 APJ Malang Performance



4.8 Analisis Data

4.8.1 Upaya Peningkatan Mutu Kualitas Pelayanan

Menurut pendapat David dalam Lovelock menyebutkan bahwa pelayanan adalah hal-hal yang jika diterapkan terhadap sesuatu produk akan meningkat daya atau nilai terhadap pelanggan (service is those thing which when added to a product, increase its utility of value to the customer). Sementara itu Gerson dalam Pasolong (2008:134), menyatakan pengukuran kualitas internal memang penting. Tetapi semua itu tidak ada artinya jika pelanggantidak puas dengan yang diberikan. Untuk membuat

pengukuran kualitas lebih berarti dan sesuai, “tanyakan” kepada pelanggan apa yang mereka inginkan, yang bisa memuaskan mereka.

Dari teori yang dijelaskan oleh para ahli di atas dan sesuai dengan hasil penelitian yang telah di jelaskan dalam penyajian dan fokus data maka dapat dipahami memang benar bahwasanya pelayanan itu berhubungan erat pula atau merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan suatu kualitas barang maupun jasa yang dilakukan secara internal ,berikut merupakan upaya-upaya yang dilakukan PT. PLN (PERSERO) Malang Kota dalam rangka meningkatkan mutu kualitas pelayanan pelanggan :

1. SI UJO adalah Sistem Informasi Uji Kompetensi Online, sistem ini baru dilakukan pertama kali oleh PT.PLN (PERSERO) yaitu melakukan ujian secara bersamaan kepada seluruh karyawan PT.PLN (PERSERO) seluruh Indonesia melalui sistem online dalam waktu yang bersamaan sesuai dengan bidang dan keahliannya.
2. Diklat dilakukan kepada karyawan setiap satu tahun sekali, yang bertujuan agar pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dapat terus ditingkatkan. Diklat sendiri biasanya dilakukan secara bergantian kepada karyawan sesuai dengan bidangnya masing-masing karena tempat yang biasanya dilakukan diklat adalah pusat diklat yang dimana pada daerah

Jawa Timur berada di daerah Pandaan, sehingga tidak mungkin dilakukannya secara bersamaan karena tentunya akan menghambat pelayanan yang akan di berikan pada masyarakat.

3. Sidak dilakukan oleh bagian distribusi Jawa Timur dari Surabaya atau dilakukan langsung oleh pusat dari Jakarta. Tentunya waktu dari sidak ini tidak dapat di tentukan karena memang sifatnya dadakan untuk mengetahui secara langsung sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh karyawan PT.PLN (PERSERO) Malang Kota kepada pelanggan, terkait dengan sistem maupun prosedur layanan yang diberikan karyawan terhadap pelanggannya.

Dari beberapa hal yang telah dijelaskan diatas serta teori yang telah dijelaskan pula dapat ditarik kesimpulan bahwa PT. PLN (PERSERO) Malang Kota telah berupa senantiasa mungkin melakukan peningkatan mutu kualitas secara internal yaitu dengan adanya pelatihan, uji kompetensi pada karyawan serta pengawasan terhadap karyawannya, semaksimal mungkin melakukan usaha-usaha yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga tercapailah suatu peningkatan mutu kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Pada saat lingkungan bisnis bergerak ke suatu arah persaingan yang semakin ketat dan kompleks, dimana titik tolak strategi bersaing

selalu diarahkan kepada asumsi, bahwa kondisi pasar sudah bergeser dari “*seller market*” ke “*buyers market*” , maka sebagai kata kuncinya menurut Husaini (1994:3) adalah memenangkan persaingan pasar melalui orientasi strategi pada manajemen pelayanan prima (*excellent service management*). Lebih lanjut Husaini (1994:3) mengemukakan bahwa berkaitan dengan hal ini, telah muncul slogan “*re inventing*” dan “*re engineering goverment*” dimana melalui konsep *re inventing goverment* yang diprakarsai oleh David Osborne dan Ted Gaebler, pada intinya diorientasikan pada penciptaan suatu nilai (*improved quality*) sehingga para pengguna jasa publik, dapat terpuaskan misalnya dari segi kualitas, harga yang kompetitif maupun penyediannya yang cepat.

Untuk mewujudkan kondisi sebagaimana disebutkan di atas, diperlukan pemahaman terhadap faktor kunci eksternal dengan cara:

- a. Memulai mengenali dinamika *customer need dan wants*.
- b. Mengembangkan suatu kerangka pendekatan ke arah pencapaian kepuasan pelanggan
- c. Pertemukan tujuan badan usaha dalam rangka pencapaian kepuasan pelanggan (Husaini dalam Waluyo, 2007)

Faktor-faktor eksternal tersebut, perlu direspons setiap pucuk pimpinan baik dalam pimpinan dalam organisasi birokrasi maupun perusahaan, dengan mengintegrasikan berbagai unsur atau elemen

guna menghasilkan produk layanan yang dapat memuaskan pengguna jasa, dimana pada intinya adalah perlunya perbaikan kinerja organisasi yang diorientasikan kepada keseluruhan proses untuk menciptakan “*Value to customer*” yang terkait dengan aspek mutu produk dan jasa waktu pembuatan dan penyerahan(*cycle time*), biaya yang rendah serta produktivitas yang sangat tinggi (Husaini dalam Waluyo, 2007).

Upaya penyediaan pelayanan yang berkualitas antara lain dapat dilakukan dengan memperhatikan ukuran-ukuran apa saja yang menjadi kriteria kinerja pelayanan. Menurut LAN (2003), kriteria-kriteria pelayanan tersebut antara lain:

- a. *Kesederhanaan*, yaitu bahwa tata cara pelayanan dapat diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh pelanggan.
- b. *Reliabilitas*, meliputi konsistensi dari kinerja yang tetap dipertahankan dan menjaga saling ketergantungan antara pelanggan dengan pihak penyedia pelayanan, seperti menjaga keakuratan perhitungan keuangan, teliti dalam pencatatan data dan tepat waktu.
- c. *Tanggungjawab dari para petugas pelayanan*, yang meliputi pelayanan sesuai dengan urutan waktunya, menghubungi pelanggan secepatnya apabila terjadi sesuatu yang perlu segera diberitahukan.
- d. *Kecakapan para petugas pelayanan*, yaitu bahwa para petugas pelayanan menguasai keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan.
- e. *Pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak pelanggan dengan petugas*. Petugas pelayanan harus mudah dihubungi oleh pelanggan, tidak hanya dengan pertemuan secara langsung, tetapi juga melalui telepon atau internet. Oleh karena itu, lokasi dari fasilitas dan operasi pelayanan juga harus diperhatikan.

- f. *Keramahan*, meliputi kesabaran, perhatian dan persahabatan dalam kontak antara petugas pelayanan dan pelanggan. Keramahan hanya diperlukan jika pelanggan termasuk dalam konsumen konkret. Sebaliknya, pihak penyedia layanan tidak perlu menerapkan keramahan yang berlebihan jika layanan yang diberikan tidak dikonsumsi para pelanggan melalui kontak langsung.
- g. *Keterbukaan*, yaitu bahwa pelanggan bisa mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan gampang, meliputi informasi mengenai tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya dan lain-lain.
- h. *Komunikasi antara petugas dan pelanggan*. Komunikasi yang baik dengan pelanggan adalah bahwa pelanggan tetap memperoleh informasi yang berhak diperolehnya dari penyedia pelayanan dalam bahasa yang mereka mengerti.
- i. *Kredibilitas*, meliputi adanya saling percaya antara pelanggan dan penyedia pelayanan, adanya usaha yang membuat penyedia pelayanan tetap layak dipercayai, adanya kejujuran kepada pelanggan dan kemampuan penyedia pelayanan untuk menjaga pelanggan tetap setia.
- j. *Kejelasan dan kepastian*, yaitu mengenai tata cara, rincian biaya layanan dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian layanan tersebut. Hal ini sangat penting karena pelanggan tidak boleh ragu-ragu terhadap pelayanan yang diberikan.
- k. *Keamanan*, yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan dari adanya bahaya, resiko dan keragu-raguan. Jaminan keamanan yang perlu kita berikan berupa keamanan fisik, finansial dan kepercayaan pada diri sendiri.
- l. *Mengerti apa yang diharapkan pelanggan*. Hal ini dapat dilakukan dengan berusaha mengerti apa saja yang dibutuhkan pelanggan. Mengerti apa yang diinginkan pelanggan sebenarnya tidaklah sukar. Dapat dimulai dengan mempelajari kebutuhan-kebutuhan khusus yang diinginkan pelanggan dan memberikan perhatian secara personal.
- m. *Kenyataan*, meliputi bukti-bukti atau wujud nyata dari pelayanan, berupa fasilitas fisik, adanya petugas yang melayani pelanggan, peralatan yang digunakan dalam memberikan pelayanan, kartu pengenalan dan fasilitas penunjang lainnya.
- n. *Efisien*, yaitu bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan.

- o. *Ekonomis*, yaitu agar pengenaaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang/jasa dan kemampuan pelanggan untuk membayar.

Kemudian dari hal yang dijelaskan diatas maka dipahami pula memang benar bahwasanya pelayanan itu berhubungan erat pula atau salah satu upaya untuk meningkatkan suatu kualitas barang maupun jasa yang dilakukan secara eksternal pula ,yaitu :

1. Transparansi atau keterbukaan disini dapat diartikan sebagai suatu hal yang terbuka dimana dengan adanya sistem transparansi di sini pelayanan dapat dilakukan semuanya dilakukan secara terbuka tanpa harus ada yang ditutup-tutupi dan disembunyikan agar pelanggan merasa lebih nyaman dan puas, misalnya dalam hal pelayanan perubahan daya listrik, pelanggan tidak harus datang ke kantor unit pelayanan jaringan atau kantor PLN wilayahnya.
2. Bekerja tanpa korupsi merupakan salah satu komitmen dari PT.PLN (PERSERO) disini berarti pelayanan yang diberikan kepada pelanggan selalu senantiasa bekerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku tanpa ada nya kecurangan dalam segi keuangan atau biaya, waktu dan lain-lain.
3. Program sosialisasi sudah dilakukan oleh PT. PLN (PERSERO) melalui berbagai media diantara nya koran, radio dan online melalui situs resmi PLN. Melalui media-media tersebut PT. PLN

(PERSERO) telah mensosialisasikan tentang berbagai hal yang terkait dengan program yang sedang dijalankan PLN misal dengan adanya program sejuta sambungan yang menggratiskan penambahan daya tertentu sesuai dengan syarat berlaku, serta penjelasan, syarat dan biaya tentang pemasangan baru listrik, program call center PLN 123 yang bisa melayani seluruh pelayanan PT.PLN (PERSERO) mulai dari pemasangan baru, penambahan daya sampai dengan keluhan pelanggan.

4. Call back atau panggilan balik yang dilakukan oleh PT.PLN (PERSERO) dilakukan kepada pelanggan yang telah melakukan pelayanan. Disini PT.PLN (PERSERO) Malang kota melakukan panggilan kepada pelanggan yang telah melakukan pelayanan perubahan daya, pasang baru maupun beberapa kepada keluhan pelanggan. Disitu petugas akan menanyakan kepada pelanggan sejauh mana kinerja dari petugas lapangan dalam melakukan pelayanan terkait dengan keramahan, kesopanan dan lain-lain. Kesesuaian waktu dari lamanya waktu yang dilakukan petugas saat perjanjian waktu akan menemui pelanggan dengan waktu sebenarnya. Serta hal yang terkait dengan biaya atau lebih dikenal dengan pungutan liar yang mungkin terjadi oleh petugas lapangan.

Seperti yang telah dijelaskan mengenai kriteria-kriteria pelayanan publik menurut Menurut LAN (2003) upaya eksternal yang

telah dijalankan oleh PT.PLN (PERSERO) Malang Kota seperti adanya tranparansi atau keterbukaan yang direalisasikan dengan dalam bentuk program call center 123, program online, call back, sosialisasi dan lainnya seperti yang telah dijalankan di atas masih dirasakan harus perlu lebih ditingkatkan lagi. Sesuai dengan kriteria keterbukaan berarti PT.PLN (PERSERO) Malang kota harus lebih sering melakukan sosialisasi dalam hal kejelasan akan tata cara,persyaratan dan waktu penyelesaian, namun dalam hal biaya perusahaan telah terbuka dengan demikian harapan perusahaan untuk bekerja tanpa suappun bisa dikatakan telah berhasil.

Dari beberapa hal yang telah dijelaskan bahwasanya untuk mecapai kualitas pelayanan yang baik maka diperlukan suatu cara atau faktor-faktor pendukung eksternal yang harus dijalankan. PT.PLN (PERSERO) Malang Kota telah melakukan berbagai cara walaupun dalam menjalankan cara tentunya mengalami kendala sesuai dengan hasil wawancara kepada pelanggan yang masih menyebutkan bahwa program call center 123 masih sulit untuk dihubungi dan masih ada nya pelanggan yang belum mendapatkan call back dari perusahaan setelah melakukan pelayanan sesuai dengan apa yang sudah di jelaskan pada penyajian data fokus penelitian, jadi mungkin hal ini lah yang seharusnya masih perlu diperhatikan oleh perusahaan agar kedepan

dapat menjadi salah satu perbaikan yang berguna untuk terus kearah pelayanan yang berkualitas.

7.8.2 Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat

Standar pelayanan (LAN, 2003) adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Sedangkan yang dimaksud dengan pelayanan berkualitas adalah pelayanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, serta mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Jadi pelayanan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan ataupun dipenuhi kebutuhannya.

Manfaat yang dapat diperoleh dengan adanya standar pelayanan (LAN, 2003) antara lain adalah: Memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa mereka mendapat pelayanan dalam kualitas yang dapat dipertanggungjawabkan, memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan/masyarakat, menjadi alat komunikasi antara pelanggan dengan penyedia pelayanan dalam upaya meningkatkan pelayanan, menjadi alat untuk mengukur kinerja pelayanan serta menjadi alat monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan, Melakukan perbaikan kinerja pelayanan publik.

Sejalan pula dengan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003,

memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dengan adanya Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 maka diketahui pula standar pelayanan yaitu : mengenai kesederhaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, sarana prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, keramahan dan kesopanan, serta kenyamanan.

Dalam hal ini PT.PLN (PERSERO) Malang Kota dianggap telah memberikan pelayanan sesuai dengan data, hasil wawancara dan hasil pengamatan yang dilakukan.

Namun terdapat faktor penghambat seperti masalah pemikiran masyarakat sendiri yang meanggap pelayanan di PLN itu sulit, kemudian masalah call center 123 yang dianggap sebagai salah satu upaya dari perusahaan dalam rangka upaya meningkatkan kualitas pelayanan, namun pada kenyataanya banyak pelanggan yang mengeluhkan hal itu karena sulitnya melakukan panggilan serta biaya pulsa yang harus dikeluarkan.

Masalah lainnya yaitu terkait dengan kurangnya pemahan masyarakat akan program-program baru dari perusahaan yang sebenarnya

program tersebut diharapkan oleh perusahaan akan memepermudah pelanggan dalam menerima pelayanan, misalnya layanan online. Namun pada kenyataannya masih banyak pelanggan yang belum mengerti akan hal itu juga cara penggunaannya.

Jadi sesuai dengan teori (LAN, 2003) yang sejalan pula dengan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, terakait dengan standar pelayanan, PT.PLN (PERSERO) Malang Kota sendiri sudah berupa untuk melakukan hal tersebut sebaik mungkin dengan program-program serta sistem dari perusahaan.

Namun dalam menjalankan program-program tersebut terdapat kendala-kendala yang telah dijelaskan di atas sehingga diperlukannya perbaikan ke depan agar kualitas dari perusahaan dapat terjaga dengan baik.

7.8.3 Hasil Pencapaian

Pelayanan berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Menurut Lukman Pasolong (2008:134), menyebut salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas (prima) sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Pendapat tersebut artinya menuju pelayanan eksternal, dari perspektif pelanggan, lebih utama atau lebih didahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas.

Kualitas pelayanan (service quality) telah hampir menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (*customer satisfaction*). Kemudian menurut Tjiptono (1996) menambahkan bahwa kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan dan loyalitas pelanggan kepada perusahaan.

Sesuai dengan data-data yang telah dijelaskan dalam penyajian data fokus penelitian dimana di sana terdapat gambar tentang target kinerja yang telah berhasil, hasil wawancara kepada karyawan dan pelanggan yang mengatakan telah puas dengan layanan yang diberikan oleh PT.PLN (PERSERO) Malang Kota maka jika dikaitkan dengan teori diatas dimana kualitas pelayanan dikatakan berhasil jika pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan.

BAB IV

Struktur dan Tugas Pokok Organisasi

3.1 Area Pelayanan Dan Jaringan (APJ)

Merencanakan, melaksanakan dan melakukan evaluasi serta membuat Laporan atas pencapaian pendapatan, penjualan, tenaga listrik, pelayanan pelanggan, pengoperasian, pemeliharaan jaringan distribusi didaerah kerjanya secara efisiendengan mutu dan keandalan yang baik untuk mencapai kinerja unit.

3.1.1 Bagian Pemasaran

Bertanggungjawab 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 mealaksanakan tanggungjawab sebagaimana disebutkan diatas, bagian pemasaran mempunyai fungsi:

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

3.1.2 Bagian Niaga

Bertanggungjawab dalam kegiatan pelayanan pelanggan, administrasi pelanggan pembuatan tagihan listrik dan pengendalian pendapatan untuk menjamin peningkatan pelayanan dan peningkatan pendapatan.

Untuk melaksanakan tanggung jawab sebagaimana disebutkan diatas, bagian niaga mempunyai fungsi:

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

3.1.3 Bagian Distribusi

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

Untuk melaksanakan tanggung jawab sebagaimana disebutkan diatas, bagian distribusi mempunyai fungsi:

- a. menyusun rencana dan melaksanakan pembangunan jaringan untuk melayani pelanggan dan pengembangan sistem
- b. menyusun SOP dan mengatur pengoperasian jaringan distribusi
- c. menyusun rencana pemeliharaan dan melaksanakan pemeliharaan jaringan distribusi
- d. mengolah aset jaringan distribusi dan menyusun Data Induk Jaringan

3.1.4 Bagian Keuangan

Bertanggung jawab dalam pencatatan dan pembukuan aset, perencanaan dan pengendalian anggaran dan pendapatan dengan prosedur administrasi dan akuntansinya, untuk menjamin pengelolaan pendapatan dan anggaran yang efektif dan efisien guna peningkatan kinerja keuangan.

Untuk melaksanakan tanggung jawab sebagaimana disebutkan diatas, bagian keuangan mempunyai fungsi:

- a. melaksanakan pencatatan dan pembukaan aset
- b. melaksanakan pengawasan dan pengendalian pendapatan serta mengadakan rekonsiliasi dengan fungsi terkait
- c. menyusun RAO / UAI sesuai dengan jadwal dan pedoman yang ada
- d. mengatur dan melaksanakan pengawasan atas penggunaan anggaran investasi maupun operasi
- e. mengatur dan mengendalikan likuiditas keuangan secara optimal

- f. melaksanakan supervisi tentang keuangan dan akuntansi terhadap unit usahanya
- g. menyusun laporan keuangan serta melaksanakan analisa dan evaluasi untuk merumuskan upaya perbaikannya
- h. menyusun laporan sesuai bidang tugas bagian keuangan

3.1.5 Bagian SDM dan Administrasi

Bertanggung jawab dalam pengembangan dan administrasi Sumber Daya Manusia, pengolahan kegiatan kesekretariatan dan umum untuk menjamin kalancaran operasiaonal, serta melaksanakan kegiatan kehumasan dan pemberdayaan lingkungan.

Untuk melaksanakan tanggung jawab sebagaimana disebutkan diatas, bagian SDM dan administrasi mempunyai fungsi:

- a. mencatat dan melaksanakan inventarisasi fasilitas kantor serta menyusun rencana dan melaksanakan pemeliharaan
- b. melaksanakan administrasi kepegawaian, membuat perhitungan dan melaksanakan pembayaran hak-hak pegawai sesuai dengan ketentuan yang ada
- c. menyusun dan memelihara Data Induk Kepegawaian serta melaksanakan monitoring dan evaluasi SDM
- d. melaksanakan pembinaan SDM serta menyusun rencana pengembangan SDM
- e. merencanakan dan mengelola kegiatan kesekretarian, umum dan khusus

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

3.1.6 Bagian Perencanaan dan Konstruksi

Bertanggung jawab dalam perencanaan dan pembangunan jaringan distribusi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan pengembangan sistem, untuk menjamin tercapainya keandalan pasokan energi listrik.

Menyusun rencana dan melaksanakan pembangunan jaringan untuk melayani pelanggan dan pengembangan sistem.

Mengolah aset jaringan distribusi dan menyusun Data Induk Jaringan.

Membuat data peta jaringan (mapping) dan memelihara akurasi data sesuai dengan perkembangan.

Melaksanakan evaluasi kelayakan investasi dan melakukan penilaian finansialnya.

Melaksanakan konstruksi jaringan distribusi dan administrasi pekerjaan.

Menyusun laporan sesuai bidang tugas bagian perencanaan dan konstruksi.

3.1.7 Bagian Sambungan Pelanggan

Bertanggung jawab dalam pengembangan pelayanan pelanggan melalui pelaksanaan pemutusan dan penyambungan, pemeliharaan dan keakuratan APP untuk menjamin tercapainya akurasi pemakaian energi listrik.

3.1.8 Bagian Carter dan Tagihan Listrik

Bertanggung jawab dalam kegiatan pembacaan meter dan pembuatan tagihan listrik untuk menjamin keakuratan hasil baca meter dan tagihan listrik.

Untuk melaksanakan tanggung jawab sebagaimana disebutkan diatas, bagian cater dan tagihan listrik mempunyai fungsi:

- a. mengawasi kegiatan pencatatan meter dan melaksanakan pembinaan dalam rangka meningkatkan kualitas pembacaan meter
- b. melaksanakan dan memonitor proses pengolahan data dalam rangka pembuatan tagihan listrik sesuai s\dengan ketentuan yang ada
- c. mengelola pembuatan tagihan listrik
- d. menyusun laporan sesuai bidang tugas bagian cater dan tagihan listrik

3.1.9 Bagian Pengendalian Pendapatan

Bertanggung jawab dalam kegiatan pengendalian pendapatan untuk menjamin peningkatan pelayanan dan peningkatan pendapatan.

Untuk melaksanakan tanggung jawab sebagaimana disebutkan diatas, bagian pengendalian pendapatan mempunyai fungsi:

- a. mengamankan dan mengendalikan pendapatan dengan melaksanakan administrasi pelanngan secara tertib

- b. melakukan pengawasan dan mengkoordinir kegiatan penagihan dalam rangka pengelolaan piutang
- c. menyusun laporan sesuai bidang tugas bagian pengendalian pendapatan

3.1.10 Bagian Keuangan

Bertanggung jawab dalam perencanaan dan pengendalian anggaran dan pendapatan sesuai dengan prosedur administrasi dan akuntansinya. Untuk menjamin pelepasan anggaran dan pendapatan yang efektif dan efisien dengan peningkatan kinerja keuangan.

Untuk melaksanakan tanggung jawab sebagaimana disebutkan diatas, bagian keuangan mempunyai fungsi:

- a. mengatur dan mengendalikan likuiditas keuangan secara optimal
- b. menyusun laporan keuangan serta melaksanakan analisa dan evaluasi untuk merumuskan perbaikannya
- c. menyusun laporan sesuai bidang tugas bagian kepegawaian

PT PLN (PERSERO) AREA PELAYANAN DAN JARINGAN MALANG

**MANAJER
APJ MALANG**
Ir. ISBIYANTO, MM

FUNGSIONAL AHLI

**ASMAN
PEMASARAN**
SANTJOKO

Svr. Strategi Pemas
Trikoro B.

Svr. Pngktn Pelyn
Agung Dwi P.

ASMAN NIAGA
DJOKO WALUYO

Svr. TU. Langgan
Herdys Supangkat

Svr. Stm Pembaca. Mtr
Prijanto

Svr. Pengel Data Rek
Kristini Kwatiningsih

Svr. Penagihan
M. Amri

ASMAN DISTRIBUSI
DIDIK SUPRIYANTO, ST

Svr. Op. Distribusi
Dwi Tjahjo

Svr. Pemel. & Konst. Dist.
Paris Winton P.

Svr. Pengdl Sistem Mtr
Ir. Hery Sambodo

Svr. Logistik
Sudarmilah

P D K B

ASMAN KEUANGAN
PUDJI WITONO, SE

Svr. Pengend. Angg. & Keu
Anik Masruroh

Svr. Akuntansi
Retno Ardaningrum, SE

Svr. Pengawasan Pendpt
Drs. Irawan

ASMAN SDM & ADM.
Ir. ABD. SYUKUR RIDWAN

Svr. SDM
Mistri

Svr. Sekretariat
Ima Wahyuni

PH. UJ MALANG
DWI TJAHJO

UP MALANG KOTA

Svr. Pengndl Losses
Sugeng Purnomo

Svr. P P

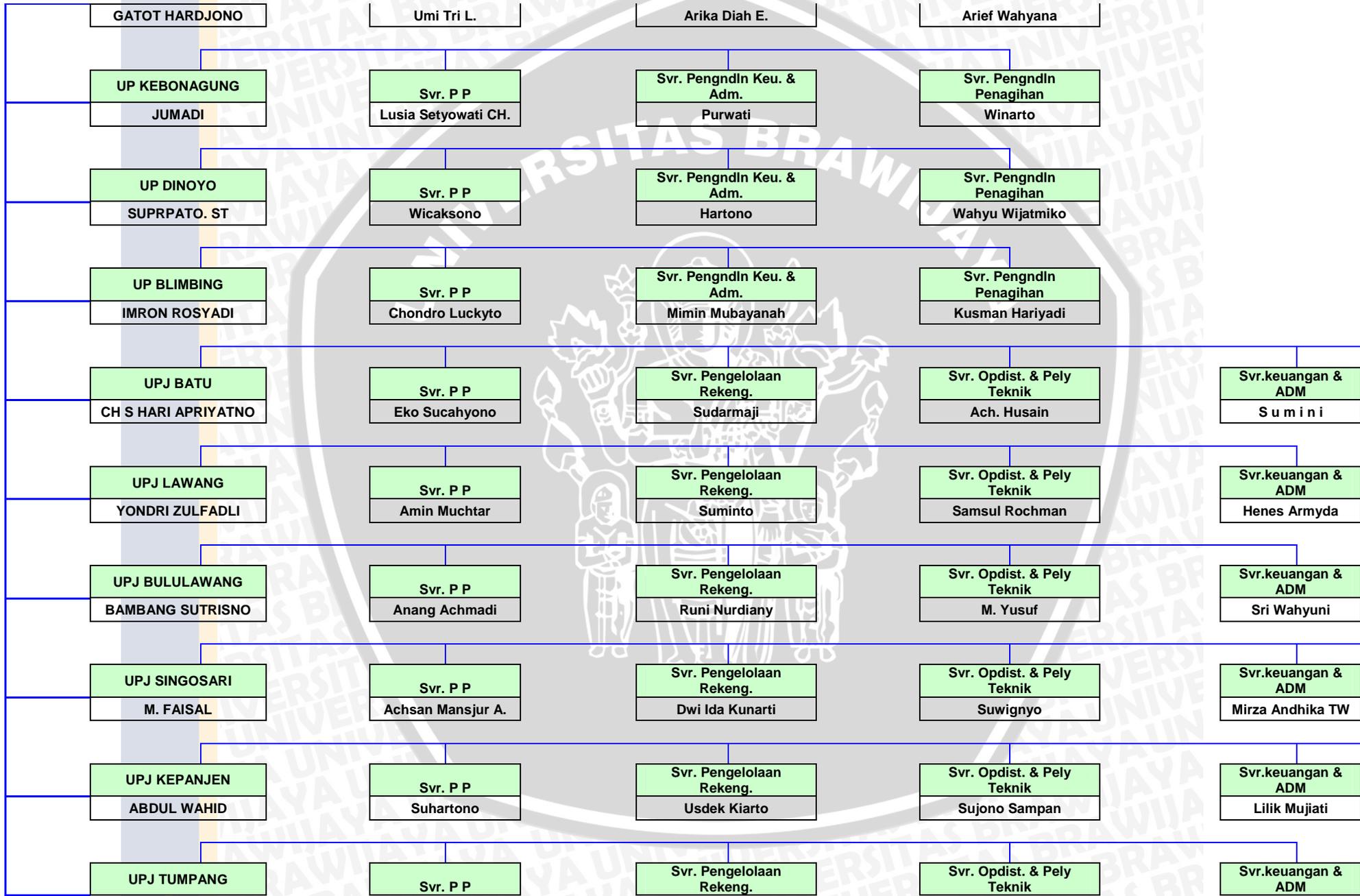
Svr. Pemel. & Konstr. Dist.
Suseno basuki

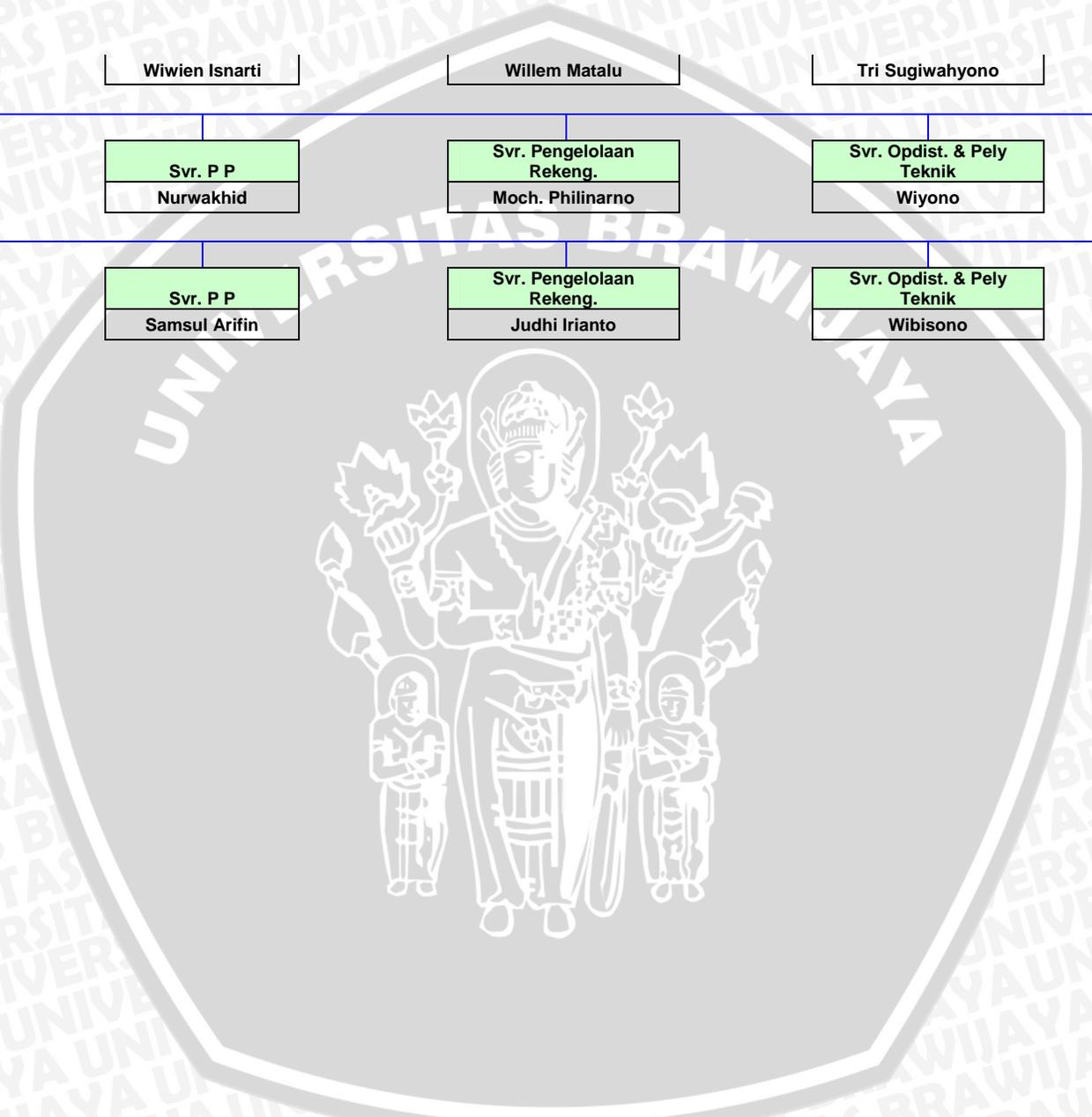
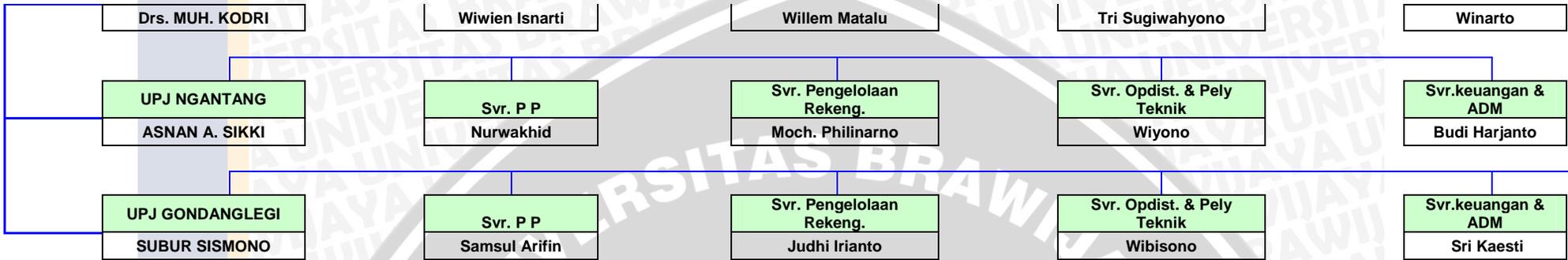
Svr. Pengndl In Keu. & Adm.

Svr. Operasi Dist.
Wahyudiono

Svr. Pengndl Penagihan

Svr. Keu. & Adm.
Purnomo





BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut, upaya-upaya yang dilakukan oleh PT.PLN (PERSERO) Malang Kota dalam rangka peningkatan mutu kualitas pelayanan pelanggan dibagi menjadi dua yaitu:

1. Peningkatan mutu kualitas secara internal yang dilakukan didalam perusahaan sendiri yaitu dengan cara adanya pelatihan-pelatihan kepada karyawan, uji kompetensi kepada setiap karyawan untuk mengetahui sejauh mana kemampuan dari karyawan tersebut serta pengawasan yang dilakukan oleh pusat.
2. Peningkatan mutu kualitas secara eksternal yang dilakukan dengan cara adanya berbagai macam program pelayanan yang terbuka dan lebih mudah misalnya dengan Call Center 123 dan layanan melalui web resmi perusahaan www.pln.co.id , adanya call back dari perusahaan kepada beberapa pelanggan yang telah melakukan pelayanan, serta sosialisasi yang dilakukan tentang produk-produk terbaru perusahaan kepada pelanggan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan mutu kualitas pelayanan pelanggan PT.PLN (PERSERO) Malang Kota, antara lain :

1. Beberapa faktor yang mendukung peningkatan mutu kualitas pelayanan pelanggan adalah adanya program sejuta pelanggan yang dilaksanakan di seluruh PT.PLN (PERSERO) di seluruh Indonesia, sistem online melalui web resmi perusahaan terkait dengan pelayanan serta sarana dan prasana dari perusahaan yang telah tercukupi
2. Sedangkan faktor penghambat dari peningkatan mutu kualitas pelayanan pelanggan adalah pemikiran masyarakat terkait dengan susahny mendapatkan pelayanan pada PT. PLN (PERSERO), pemahaman masyarakat akan progrma-program terbaru perusahaan dan biaya yang dibutuhkan jika hendak menggunakan program baru tersebut.

Dalam hal pencapaian upaya-upaya peningkatan kualitas yang telah dilakukan oleh PT.PLN (PERSERO) Malang Kota sesuai dengan pengamatan yag dilakukan bisa dikatakan telah berhasil sesuai dengan data yang telah dijelaskan pada pembahasan terkait dengan hasil pencapaian kinerja dan hasil wawancara dengan beberapa pelanggan namun bisa dikatakan masih banyak permasalahan didalamnya seperti keluhan pelanggan akan program andalan Call Center 123 PLN yang dirasakan oleh pelanggan masih belum dapat memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai yang diharapkan oleh perusahaan..

5.2 Saran-saran

Berdasarkan dengan hasil penelitian dan kesimpulan yang ada, maka dapat diberikan saran-saran yang bermanfaat bagi perusahaan yaitu :

1. Perusahaan hendaknya selalu senantiasa melakukan perbaikan mutu kualitas pelayanan pelanggan dengan memberikan pelatihan kepada karyawan dan pengawasan terhadap karyawan yang bertugas melayani langsung pelanggan.
2. Perusahaan hendaknya melakukan perbaikan dalam hal pelayanan andalan yaitu layanan call center 123 yang diharapkan menjadi salah satu program layanan, sebaiknya call center 123 diadakan untuk setiap wilayah area pelayanan saja tidak seperti sekarang ini call center berada di bagian distribusi yang tentunya menangani terlalu banyak pelanggan sehingga untuk melakukan panggilan saja susah.
3. Perusahaan hendaknya lebih memperhatikan kebutuhan dan keluhan pelanggan yang ingin melakukan layanan pada perusahaan dengan cara lebih sering melakukan survei-survei pada pelanggan yang terkait dengan kebutuhan yang ada di masyarakat.
4. Perusahaan hendaknya melakukan sosialisasi rutin kepada pelanggan terkait dengan produk, sistem maupun prosedur pelayanan agar masyarakat dapat mengetahui secara jelas terkait dengan produk, sistem maupun prosedur pelayanan yang ada di PT.PLN (PERSERO) Malang Kota.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2002. *Prosedur Suatu Penelitian: Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi Kelima. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Gramedia:Jakarta
- Hakim, Abdul .2004.*Analisis Data Kuantitatif* . Surya Pena Gemilang.
- Harbani, Pasolong . 2008 . “*Teori Administrasi Publik*” . Bandung: Alfabeta
- Kurniawan dan M. Najih. 2008. *Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik*. Malang: In-TRANS Publishing
- Mahmudi. 2005. “*Manajemen Kinerja Sektor Publik. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN*”. Yogyakarta
- Nazir, Mohammad. 2005. “*Metode Penelitian*”. Ghalia Indonesia. Bogor
- Nurcholish, Hanif.2005. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta : PT. Grasindo
- PT. PLN (Persero). 2011. “*Keluhan Pelanggan*”, diakses pada Tanggal 7 Oktober 2011 dari <http://www.pln.co.id/disjatim/>
- Siagian. P. Sondang 2003. “*Filsafat Administrasi*”. PT Bumi Aksara. Jakarta
- Siagian, Sondang P. 1998. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
-
- Thoha, Miftah 2005. “ *Ilmu Aministrasi Publik Konteporer*”. Kencana Prenanda Media Group. Jakarta

Keban, Jeremias T. 2004. *Enam Dimensi Administrasi Strategis Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gaya Media



UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Nazir, Moh. 1998. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia

Nawawi, Hadari. 1998. "Metode Penelitian Bidang Sosial". Yogyakarta : Gadjah

Mada Universitas Press

Moenir, H.A.S. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : ANDI.

Tjiptono, Fandy. 2006. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : ANDI

Kepmen PAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Singarimbun, Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : LP3ES

Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Bisnis*, cetakan kesembilan, CV

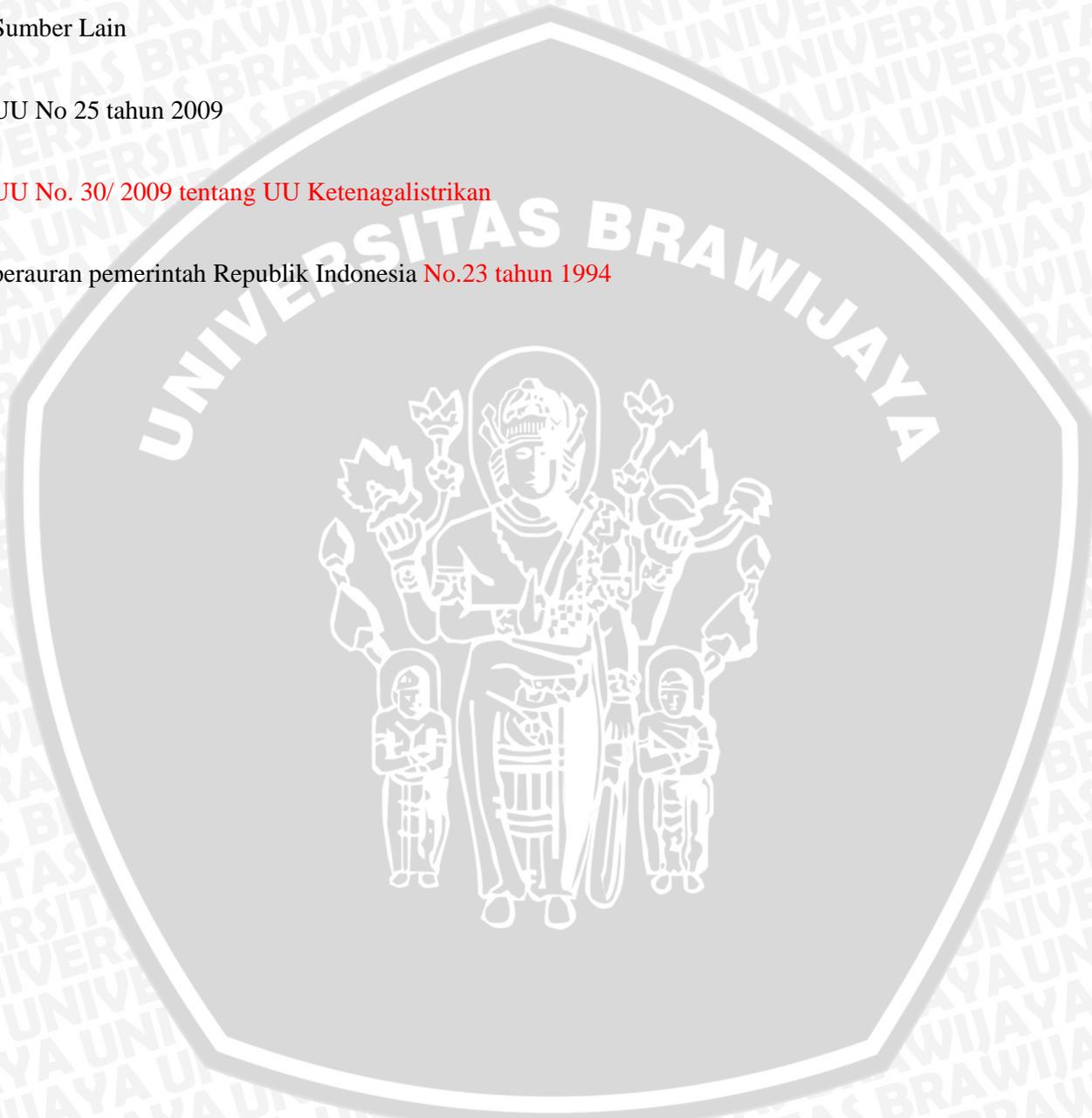
Alvabeta: Bandung.

Sumber Lain

UU No 25 tahun 2009

UU No. 30/ 2009 tentang UU Ketenagalistrikan

perauran pemerintah Republik Indonesia No.23 tahun 1994



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2002. *Prosedur Suatu Penelitian: Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi Kelima. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Gramedia:Jakarta
- Hakim, Abdul .2004.*Analisis Data Kuantitatif* . Surya Pena Gemilang.
- Harbani, Pasolong . 2008 . “*Teori Administrasi Publik*” . Bandung: Alfabeta
- Keban, Jeremias T. 2004. “Enam Dimensi Administrasi Strategi Publik, Konsep, Teori dan Isu”. Yogyakarta : Gaya Media
- Kotler, Philip, 1995. *Pelanggan Kunci Keberhasilan*, Jakarta Mitra Utama
- Kurniawan dan M. Najih. 2008. *Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik*. Malang: In-TRANS Publishing
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat
- Lembaga Administrasi Negara (LAN).2003. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. LAN. Jakarta
- Mahmudi. 2005. “*Manajemen Kinerja Sektor Publik. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN*”. Yogyakarta
- Moleong, Lexy J. 2007. “*Meodologi Penelitian Kualitatif*”. Bandung : PT. REMAJA Rosdakarya
- Moenir, H.A.S. 1998.” *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*”, Jakarta : Bumi Aksara
- Nawawi, Hadari.1998. “*Metode Penelitian Bidang Sosial*”. Yogyakarta : Gadjah
- Nazir, Mohammad. 2005. “*Metode Penelitian*”. Ghalia Indonesia. Bogor
- Nurcholish, Hanif.2005. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta : PT. Grasindo
- Thoha, Miftah 2005. “ *Ilmu Aministrasi Publik Konteporer*”. Kencana Prenanda Media Group. Jakarta

Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : ANDI.

Tjiptono, Fandy .2006 . “*Prinsip-Prinsip Total Quality Service*”.Yogyakarta : ANDI

Siagian, Sondang P. 1998. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara

Singarimbun, Effendi.1995. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : LP3ES

Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Bisnis*, cetakan kesembila, CV Alvabeta : Bandung

Waluyo.2007. *Manajemen Publik*. Bandung : Mandar Maju

Sumber Lain

UU No 25 tahun 2009 mengenai pelayanan publik

Perda No. 11 Tahun 2005 tentang pelayanan publik

UU No. 30/ 2009 tentang UU Ketenagalistrikan,

No.23 tahun 1994 tentang perubahan status PLN

Nomor63/KEP/M.PAN/7/2003, Penyelenggaraan Pelayanan Publik

www.pln.co.id/disjatim/, keluhan pelanggan

Peraturan Pemerintah No.17 tahun 1972, status Perusahaan Listrik Negara (PLN)

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul
1	Curriculum Vitae
2	Struktur Organisasi PT.PLN (PERSERO) Malang Kota

