

**PELAKSANAAN LAYANAN LISTRIK PINTAR
SEBAGAI UPAYA OPTIMALISASI
PELAYANAN PUBLIK
(STUDI PADA PT. PLN (PERSERO) RAYON MALANG KOTA)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Mendapat Gelar Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

**DEBITA ROSIANA
NIM. 115030101111040**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG
2015**

MOTTO

**“BAGI SAYA IBU ADALAH SEGALA-GALANYA,
JALAN REZEKI DIBUKA DENGAN BAKTI KITA KEPADA ORANG TUA”**

“Susi Pudjiastuti”

**“TIGA HAL PENTING DALAM PERJUANGAN:
TEKAD YANG KUAT, STRATEGI YANG TERARAH**

DAN

KEDEKATAN KEPADA TUHAN”

“Merry Riana”

**“ORANG YANG MENGINGINKAN IMPIANNYA MENJADI KENYATAAN,
HARUS MENJAGA AGAR TIDAK TERTIDUR”**

“Richard Wheeler”

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Pelaksanaan Layanan Listrik Pintar Sebagai Upaya
Optimalisasi Pelayanan Publik (Studi pada PT. PLN
(Persero) Rayon Malang Kota)

Disusun Oleh : Debita Rosiana

NIM : 115030101111040

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

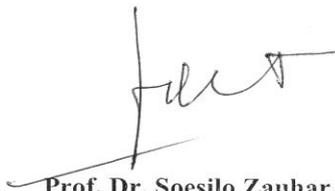
Konsentrasi : -

Malang, 13 April 2015

Komisi Pembimbing

Ketua

Anggota



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



Dr. Tjahjanulin Domai, MS
NIP. 19531222 198010 1 001

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

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

Malang, Maret 2015

Mahasiswa



Nama: Debita Rosiana

NIM. 115030101111040

TANDA PENGESAHAN

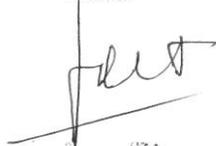
Telah dipertahankan di depan Majelis Penguji Skripsi Fakultas Ilmu
Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 07 April 2015
Jam : 10.00 WIB
Skripsi Atas Nama : Debita Rosiana
Judul : Pelaksanaan Layanan Listrik Pintar Sebagai Upaya
Optimalisasi Pelayanan Publik (Studi pada PT.
PLN (Persero) Rayon Malang Kota)

Dan dinyatakan LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua



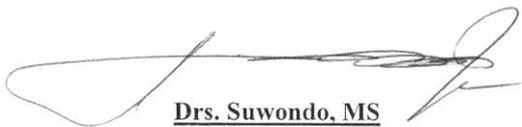
Prof. Dr. Soesilo Zauhar, MS
NIP. 19540306 197903 1 005

Anggota



Dr. Tjahjanulin Domai, MS
NIP. 19531222 198010 1 001

Penguji I



Drs. Suwondo, MS
NIP. 19530201 198010 1 001

Penguji II



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

Saya Mempersembahkan Karya ini untuk:

“Ayah & Mama yang tak pernah berhenti mengucap nama ku disetiap do’anya, yang memberi semangat terbaik ketika jatuh, yang tak bosan memberi petunjuk demi kebaikan masa depan ku”. “Kepada Adik tersayang, yang senantiasa mendo’a kan ku, yang senantiasa menyemangati ku dalam keadaan buruk”.

“Kepada Keluarga Besar, yang selalu mendo’a kan serta mendukung ku menggapai cita-cita”.

“Kepada Sahabat dan teman-teman yang selalu memberikan motivasi untuk segera menyelesaikan skripsi ini”.

Semoga Karya ini bermanfaat bagi pembaca serta memberi kontribusi bagi berkembangnya pengetahuan selanjutnya.

RINGKASAN

Debita Rosiana, 2015, **Pelaksanaan Layanan Listrik Pintar Sebagai Upaya Optimalisasi Pelayanan Publik** (Studi pada PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota), Komisi Pembimbing, Ketua: Prof. Dr. Soesilo Zauhar, MS, Anggota: Dr. Tjahjanulin Domai, MS, 136 halaman + xix

Latar belakang penelitian ini berangkat dari perkembangan teknologi yang telah banyak berkontribusi menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien. Hal tersebut yang mendorong organisasi publik berkompetisi untuk memberikan pelayanan publik yang lebih optimal. Salah satunya yakni PT. PLN (Persero) yang mengeluarkan produk layanan yakni Listrik Pintar. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan serta menganalisis pelaksanaan layanan Listrik Pintar beserta faktor pendukung dan penghambatnya di PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Lokasi penelitiannya adalah Kota Malang dengan situs penelitian PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota. Jenis data penelitian ini yakni data primer dan sekunder. Sedangkan sumber data berasal dari *people* (informan), *paper* (dokumen) dan *place* (tempat). Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Instrumen penelitian yakni peneliti sendiri, *interview guide* dan alat dokumentasi. Analisis data pada penelitian ini menggunakan model interaktif yang dikemukakan oleh Miles *et al* (2014).

Hasil penelitian secara keseluruhan menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan Listrik Pintar di PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota sudah terlaksana dengan baik namun masih belum dapat mengoptimalkan pelayanan publik. Pelaksanaan layanan Listrik Pintar dianalisis menggunakan teori *Service Quality* (Servqual) meliputi *Tangible*, *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Faktor pendukung internal dalam pelaksanaan layanan tersebut yakni sosialisasi sedangkan faktor eksternalnya yakni meningkatnya Bank, loket PPOB dan minimarket penjual token. Faktor penghambat pelaksanaan layanan secara internal yakni kekurangan material sedangkan secara eksternal yakni pola pikir masyarakat dan masalah oknum listrik. Adapun saran yang peneliti rekomendasikan yakni mengelola persediaan kWh meter lebih baik lagi sehingga tidak membuat pelanggan menunggu, meningkatkan kuantitas dan kualitas sosialisasi, serta menindak kasus terkait oknum listrik agar pelayanan Listrik Pintar dapat lebih optimal.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Listrik Pintar, *Tangible*, *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empahty*.

SUMMARY

Debita Rosiana, 2015. **Implementation of Smart Electric Service as Effort for Public Service Optimization** (Study at PT. PLN (Persero) of Malang City Region). Supervisor: Prof. Dr. Soesilo Zauhar, MS. Co-Supervisor: Dr. Tjahjanulin Domai, MS. 136 Pages + xix

The background of research departs from the development of technology that contributes organize public service to more effective and efficient. That things encourage public organization competition to provide public service more optimum. One such is PT. PLN (Persero) that releases a service product is Smart Electric service. This research aimed to describe and analyze the implementation service of Smart Electric Service with the factors supporting and constraining in PT. PLN (Persero) of Malang City Region.

Research uses descriptive method with qualitative approach. Location of research in Malang City, while site in PT. PLN (Persero) Malang City Region. Type of data include primary and secondary data. Data sources involve people (informants), paper (documents) and place (spots). Data collection techniques are interview, observation and documentation. The instrument of researchers themselves, interview guide and tool documentation. Data analysis employs interactive model suggested by Miles et al (2014).

Results of research overall indicates that the implementation of the Smart Electric Service at PT PLN (Persero) Rayon Malang already well implemented but still not able to optimum public service. Implementation of Smart Electric Service is analyzed using theory of the Service Quality (Servqual) that involve Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance and Empathy are already well implemented. Internal supporting factor for service implementation is socialization while external supporting factors is increased of Bank, PPOB counters and token seller mini markets. Internal constraining factor is lack of material, while external constraining factor is community mindset and electric brokerage. It is suggested researchers recommend that manage supply of kWh meter better and does not make customers wait, increasing quantity and quality of socialization, and punishing electric brokerage to produce more optimum Smart Electric Service.

Keywords: Public Service, Smart Electric, Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance, Empahty.

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pelaksanaan Layanan Listrik Pintar sebagai Upaya Optimalisasi Pelayanan Publik (Studi pada PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota”.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah memberikan izin penulis untuk melakukan penelitian serta memberi ilmu yang bermanfaat.
2. Bapak Dr. Chariul Saleh, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah memberikan izin penulis untuk melakukan penelitian serta memberi ilmu yang bermanfaat.
3. Ibu Dr. Lely Indah Mindarti, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah memberikan izin penulis untuk melakukan penelitian serta memberi ilmu yang bermanfaat.
4. Bapak Prof. Dr. Soesilo Zauhar, MS selaku Dosen Pembimbing Ketua yang senantiasa meluangkan waktu untuk memberikan arahan, bimbingan serta ilmu yang bermanfaat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Tjahjanulin Domai, MS selaku Dosen Pembimbing Anggota yang senantiasa meluangkan waktu untuk memberikan arahan, bimbingan dan ilmu yang bermanfaat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Drs. Suwondo, MS selaku Dosen Penguji yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat serta saran yang membangun untuk perbaikan skripsi ini.

7. Bapak Drs. Muhammad Shobaruddin, MA selaku Dosen Penguji yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat serta saran yang membangun untuk perbaikan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen pada Fakultas Ilmu Administrasi, khususnya Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Publik yang selama ini telah banyak memberikan ilmu yang bermanfaat selama proses perkuliahan.
9. Para Informan yang telah banyak memberikan informasi, data, masukan serta petunjuk dalam penyusunan skripsi ini, yakni:
 - a) Bapak Suhartono, Bapak Philinarno, Ibu Rita, Ibu.Purwati dan seluruh staff PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota yang meluangkan waktu untuk memberikan informasi yang dibutuhkan penulis dalam menyusun skripsi ini.
 - b) Bapak. Priyo, Bapak.Safuan, Bapak.Nur, Bapak.Sofyan, Ibu.Ragil serta Ibu.Solikha selaku pelanggan pengguna Listrik Pintar dan Pascabayar PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota yang telah meluangkan waktu dan bersedia memberikan informasi terkait penelitian ini.
10. Seluruh sahabat dan teman-teman yang senantiasa memberikan motivasi pada proses penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir.
11. Seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang banyak membantu dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

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

Malang, 13 April 2015

Penulis

Debita Rosiana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
MOTTO	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
TANDA PENGESAHAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR/BAGAN	xvii
DAFTAR GRAFIK	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian	14
D. Kontribusi Penelitian	14
E. Sistematika Pembahasan	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	17
A. Adminstrasi Publik	17
1. Pengertian Istilah Administrasi	17
2. Pengertian Istilah Publik	17
3. Unsur Administrasi	18
4. Pengertian Administrasi Publik	20
5. Paradigma Administrasi Publik	22
B. Pelayanan Publik	31
1. Konsep Pelayanan Publik	31
2. Asas Pelayanan Publik	34
3. Standar Pelayanan Publik	36
4. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik	37
C. Organisasi Publik	41
D. Badan Usaha Milik Negara	45
1. Pengertian dan Pembagian BUMN	45
2. Peranan BUMN	47
E. Barang Publik dan Listrik	48
1. Konsep Barang Publik	48

2. Konsekuensi Barang Publik	49
3. . Listrik	50
F. Listrik Pintar (Prabayar)	51
1. Pengertian Listrik Pintar	51
2. Manfaat Listrik Pintar	52
3. Tujuan Listrik Pintar	52
4. Pengertian Token	53

BAB III METODE PENELITIAN54

A. Jenis Penelitian	54
B. Fokus Penelitian	55
C. Lokasi dan Situs Penelitian	57
D. Jenis dan Sumber Data	57
E. Teknik Pengumpulan Data	60
1. Teknik Wawancara	60
2. Teknik Observasi	61
3. Teknik Dokumentasi	62
F. Instrumen Penelitian	63
1. Peneliti Sendiri	63
2. <i>Interview Guide</i>	63
3. Alat Dokumentasi	64
G. Analisis Data	64

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN70

A. Gambaran Umum Lokasi dan Situs Penelitian70

1. Gambaran Umum Kota Malang	70
a. Letak Geografis	70
b. Wilayah Administrasi	70
c. Penduduk	71
d. Visi Misi Kota Malang	73
2. Gambaran Umum PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota	74
a. Profil PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota	74
b. Visi dan Misi Perusahaan	76
c. Tujuan Perusahaan	77
d. Makna Lambang Perusahaan	77
e. Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota	80

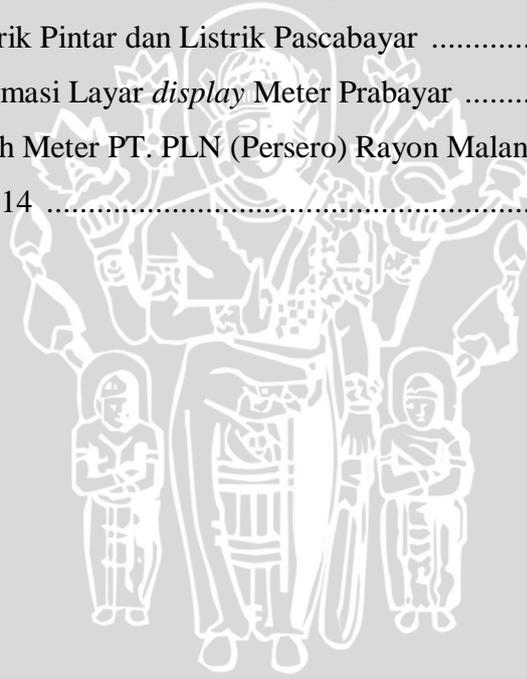
B. Penyajian Data Fokus Penelitian84

1. Pelaksanaan Layanan Listrik Pintar di PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota	84
a. <i>Tangible</i>	89
b. <i>Reability</i>	95
c. <i>Responsiveness</i>	103
d. <i>Assurance</i>	106
e. <i>Emphaty</i>	108
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan layanan Listrik Pintar di PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota	108
a. Faktor Pendukung Internal	109
1) Sosialisasi	109

b. Faktor Pendukung Eksternal	110
1) Dukungan Bank, loket PPOB dan Minimarket	110
a. Faktor Penghambat Internal	111
1) Kekurangan Material	111
b. Faktor Penghambat Eksternal	114
1) Pola Pikir Masyarakat	114
2) Masalah Oknum Listrik	117
C. Analisis Data dan Pembahasan	119
1. Pelaksanaan Layanan Listrik Pintar di PT. PLN (Persero)	
Rayon Malang Kota	119
a. <i>Tangible</i>	119
b. <i>Reability</i>	121
c. <i>Responsiveness</i>	125
d. <i>Assurance</i>	127
e. <i>Emphaty</i>	128
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan layanan Listrik Pintar di PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota	129
a. Faktor Pendukung Internal	129
1) Sosialisasi	129
b. Faktor Pendukung Eksternal	130
1) Dukungan Bank, loket PPOB dan Minimarket	130
a. Faktor Penghambat Internal	131
1) Kekurangan Material	131
b. Faktor Penghambat Eksternal	132
1) Pola Pikir Masyarakat	132
2) Masalah Oknum Listrik	133
BAB V PENUTUP	135
A. Kesimpulan	135
B. Saran	136
DAFTAR PUSTAKA	137
LAMPIRAN	142

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Pengguna Listrik Prabayar dan Listrik Pascabayar di PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota	09
Tabel 2. Perkembangan Jumlah Pelanggan Listrik Pintar di PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota	10
Tabel 3. Keluhan Pelanggan Listrik Pintar di Rayon Malang Kota.....	12
Tabel 4. Perbedaan <i>Stakeholder</i> Sektor Publik dan Sektor Swasta	44
Tabel 5. Jumlah BUMN Tahun 2014	46
Tabel 6. Kenaikan Jumlah Penduduk Kota Malang Tahun 2014	72
Tabel 7. Perbedaan Listrik Pintar dan Listrik Pascabayar	85
Tabel 8. Tampilan Informasi Layar <i>display</i> Meter Prabayar	94
Tabel 9. Persediaan kWh Meter PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota Tahun 2014	113



DAFTAR GAMBAR/BAGAN

Gambar 1. Komponen Analisis data Model Interaktif	69
Gambar 2. Lambang PT. PLN (Persero)	78
Gambar 3. Lambang Bidang Panjang Vertikal PT. PLN (Persero)	78
Gambar 4. Lambang Petir atau Kilat PT. PLN (Persero)	79
Gambar 5. Lambang Tiga Gelombang PT. PLN (Persero)	79
Gambar 6. Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota	80
Gambar 7. Ruang Pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota	90
Gambar 8. Bentuk Fisik MBP Listrik Pintar	92
Gambar 9. Keypad Meter Prabayar Listrik Pintar	93
Gambar 10. Brosur Layanan Listrik Pintar	95
Gambar 11. Sertifikat Penghargaan Kelas Pelayanan PT. PLN Persero Rayon Malang Kota Tahun 2013	106



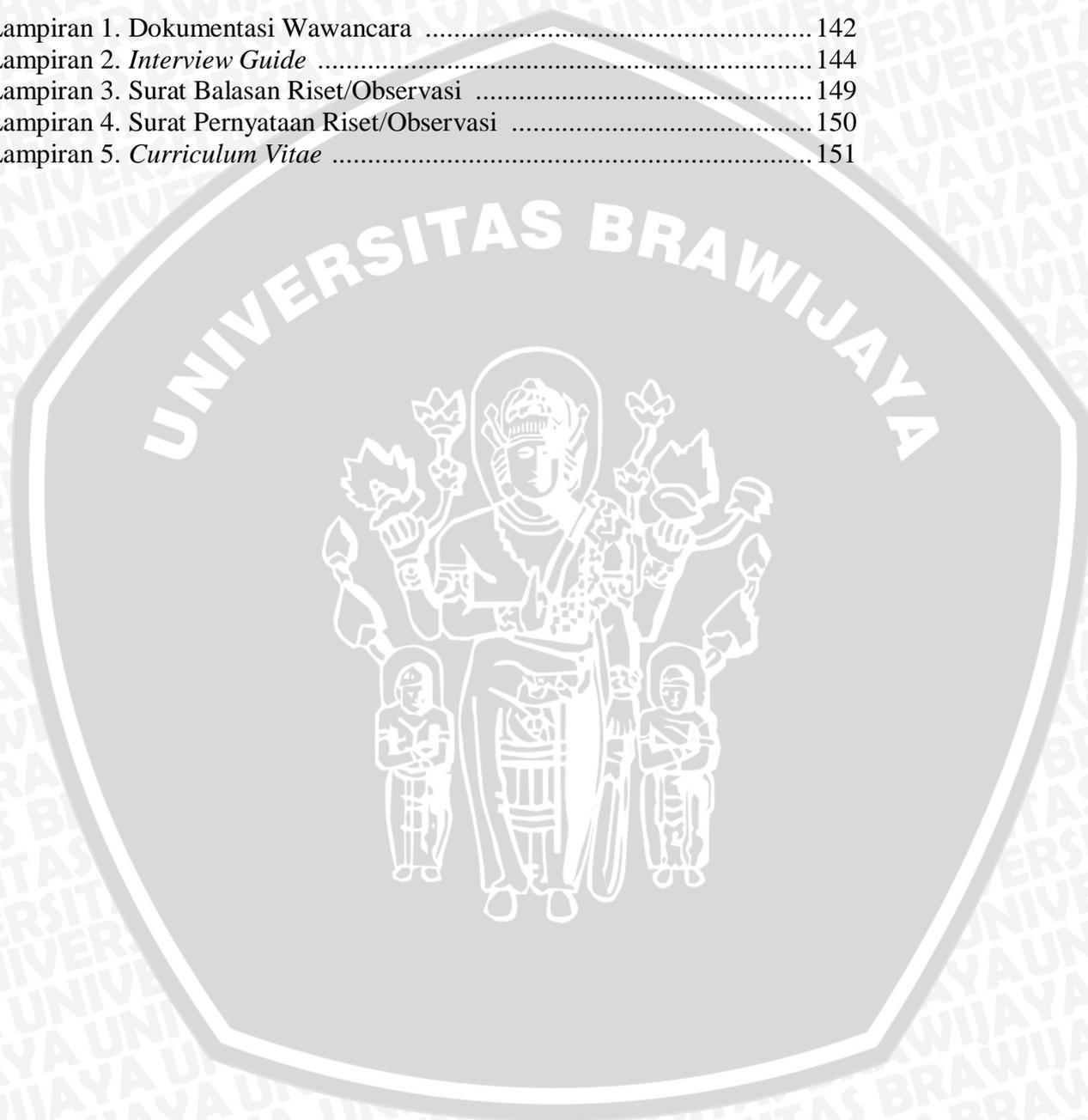
DAFTAR GFARIK

Grafik 1. Jumlah Penduduk Kota Malang Tahun 2014..... 72



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi Wawancara	142
Lampiran 2. <i>Interview Guide</i>	144
Lampiran 3. Surat Balasan Riset/Observasi	149
Lampiran 4. Surat Pernyataan Riset/Observasi	150
Lampiran 5. <i>Curriculum Vitae</i>	151



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan zaman modern telah banyak menuntut berbagai aspek dalam kehidupan sosial. Salah satunya perkembangan akan teknologi dan sumberdaya manusia yang semakin meningkat yang kemudian menjadikan masyarakat membutuhkan kemudahan dalam mengakses berbagai pelayanan. Menurut Sinambela *et al* (2006: 3) menyatakan bahwa pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Hal tersebut yang kemudian menjadi salah satu faktor pendorong bagi organisasi yang memberikan jasa pelayanan untuk bersaing memberikan pelayanan yang inovatif untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya. Salah satunya adalah organisasi sektor publik yang dihadapkan pada tuntutan reformasi dan bersaing dalam memberikan pelayanan yang lebih baik, cepat, mudah, dan praktis kepada pelanggannya.

Menurut Simonson sebagaimana dikutip Widowati (2011: 1) kunci sukses memenangkan persaingan adalah dengan memenuhi keinginan pelanggan dan calon pelanggan. Upaya memenangkan persaingan tersebut dilakukan melalui pendekatan pada konsumen atau pelanggan agar mampu mengenali secara cepat yang pelanggan inginkan dari pelayanan yang telah disediakan, sehingga dapat memunculkan ide-ide inovatif terbaru dibidang pelayanan yang mampu memberikan kemudahan bagi pelanggannya. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Siagian sebagaimana dikutip oleh Dwiyanto (2011: 124) yang menyatakan bahwa didalam menghadapi dan mengantisipasi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru dan pengetahuan baru maka birokrasi dituntut untuk

lebih responsif agar birokrasi lebih cepat merespon dan tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Birokrasi dituntut untuk selalu memberikan terobosan dalam pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Sinambela *et al* (2006: 5) menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan. Hal tersebut senada dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 1 menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian 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. Didalam peraturan tersebut pada Pasal 2 telah dijelaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Lebih jelasnya mengenai organisasi penyelenggara pelayanan publik dijelaskan pada Keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, yang menjelaskan bahwa:

“Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang meliputi satuan kerja organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah Lainnya baik Pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Hukum Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah”.

Seluruh instansi yang disebutkan dalam peraturan tersebut dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Menurut pendapat Abidin menyatakan bahwa:

“Pelayanan publik yang berkualitas bukan hanya mengacu pada pelayanan itu semata, namun juga menekan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian pelayanan itu sendiri hingga ke tangan masyarakat sebagai konsumen” (Tjahyaningrum, 2013:16).

Hal tersebut meliputi aspek-aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan dalam memberikan pelayanan. Didalam praktek pelayanan publik para penyelenggara layanan diwajibkan untuk memberi pelayanan berupa penyediaan barang publik. Karena didalam mencapai pelayanan publik yang berkualitas maka penyediaan barang publik sendiri juga patut untuk diperhatikan.

Barang publik merupakan barang yang telah disediakan pemerintah dan dibiayai oleh anggaran belanja Negara dan ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Barang publik tidak dapat dibatasi penggunaannya dan diusahakan masyarakat atau penggunaanya mendapatkan dengan harga yang terjangkau. Salah satu contoh barang publik adalah energi listrik. Seluruh masyarakat membutuhkan listrik untuk mendukung aktivitas sehari-hari. Energi listrik sebagai barang publik memiliki sifat *non-rivaly* dan *non-excludable* yang mana setiap orang tanpa terkecuali dapat mengkonsumsi dan memperoleh manfaatnya.

Sebagai barang publik maka penyediaan dan pelayanan listrik merupakan tanggung jawab Negara. Pelayanan energi listrik merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang dapat dibebankan tarif pelayanannya. Pembebanan tarif pelayanan publik pada dasarnya digunakan sebagai salah satu sumber penerimaan negara. Meskipun demikian, pemerintah tidak diperkenankan untuk memaksimalkan keuntungan bahkan lebih baik didapatkan dengan harga yang terjangkau dengan memberikan subsidi karena listrik termasuk barang yang menguasai hajat hidup orang banyak.

Sebelum energi listrik ini sampai kepada masyarakat maka energi listrik dikelola dahulu oleh organisasi publik khususnya Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Hal

tersebut telah diatur dalam pasal 33 ayat 2 Undang-Undang Dasar 1945 yang menyatakan bahwa cabang-cabang produksi yang penting bagi Negara dan yang menguasai hajat hidup orang banyak dikuasai oleh Negara. Penguasaan negara atas cabang-cabang produksi tersebut diwujudkan dalam bentuk perusahaan milik negara atau daerah atau yang lebih dikenal sebagai BUMN/BUMD. Badan Usaha Milik Negara berperan terhadap kelangsungan hajat hidup masyarakat, hal tersebut seperti yang dikemukakan oleh Akadun (2007: 3) yang menyatakan bahwa sektor-sektor yang menguasai hajat hidup orang banyak dan contoh BUMN yakni, antara lain pangan (Perum BULOG), perumahan (Perum Perumnas), energi (PT PLN), transportasi (Perum PPD. Perum Damri, PT KAI), dan jasa pos (PT POS Indonesia).

Bedasarkan penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa salah satu badan usaha milik negara yang terkait dengan hajat hidup orang banyak adalah Perusahaan Listrik Negara atau yang disebut PT. PLN (Persero) yang merupakan perusahaan BUMN yang ditunjuk sebagai penyedia energi listrik untuk memenuhi kebutuhan listrik masyarakat. PT.PLN (Persero) memberikan banyak kontribusi besar dalam memasok kebutuhan listrik untuk masyarakat luas karena listrik merupakan kebutuhan dasar bagi masyarakat. Listrik menjadi kebutuhan mendasar sebagai penunjang aktivitas manusia. Hal ini kemudian yang menjadikan manusia ketergantungan terhadap kebutuhan listrik. Oleh karenanya hal ini menjadi peran dan tanggung jawab pemerintah lewat PT. PLN (Persero) untuk menyediakan serta melayani jasa energi listrik dengan sebaik mungkin. Sebagai satu-satunya perusahaan Negara yang menangani pasokan listrik untuk masyarakat, PT. PLN (Persero) menyadari bahwa dengan meningkatnya kebutuhan listrik maka semakin meningkat pula kebutuhan akan pelayanan yang lebih baik.

Hal tersebut yang kemudian memotivasi PT. PLN (Persero) untuk selalu berusaha melakukan kajian inovatif demi mempertahankan eksistensi organisasi dalam memberikan pelayanan publik yang memuaskan masyarakat sebagai pelanggannya. Model pelayanan yang berorientasi pada pelanggan pada ilmu administrasi publik disebut dengan konsep *New Public Management*, dimana penyelenggara layanan harus berusaha menciptakan pelayanan seperti yang dipraktekkan pada organisasi bisnis sehingga masyarakat sebagai pengguna jasa publik dianggap sama dengan pelanggan atau disebut sebagai *customer*. Menurut Vigoda sebagaimana dikutip Keban (2008: 26) menyatakan bahwa:

“*New Public Management* dipandang sebagai pendekatan dalam administrasi publik yang menerapkan pengetahuan dan pengalaman yang diperoleh dalam dunia manajemen bisnis dan disiplin yang lain untuk memperbaiki efisiensi, efektivitas, dan kinerja pelayanan publik pada birokrasi modern”.

Konsep *New Public Management* tersebut juga berpendapat bahwa pemerintah yang digerakkan oleh *customer*, akan menekankan pada akuntabilitas, inovasi, pilihan pada pelayanan dan pengurangan pemborosan. Konsep tersebut juga menggeser paradigma administrasi publik dari model pelayanan publik yang kaku menjadi model pelayanan publik yang lebih efektif, efisien serta lebih mengikuti keinginan atau permintaan pelanggan. Konsep *New Public Management* tersebut menuntut para pelayan publik untuk memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik sehingga memuaskan pelanggan seperti yang dipraktekkan pada dunia bisnis.

Sebagai salah satu organisasi publik yang dituntut untuk melakukan memberikan pelayanan publik terbaik, PT. PLN (Persero) menambah beberapa fungsi layanan agar lebih memberikan kemudahan bagi pelanggan. Contohnya adalah *Call Center* 123 yang sebelumnya hanya memberikan informasi kepada pelanggan, ditingkatkan perannya menjadi loket layanan dimana masyarakat bisa mendaftar pasang baru, tambah daya dan

layanan lainnya hanya melalui telfon. Selain itu, PT. PLN (Persero) juga meluncurkan layanan pasang baru, perubahan daya dan penyambungan sementara (Penyambungan Baru atau PB, Penambahan Daya/ Perubahan Daya atau PD dan, Pemutusan Sementara atau PS) secara *online*. Kemudian pada tahun 2009 PT. PLN (Persero) meluncurkan produk layanan yakni Listrik Pintar (prabayar).

Layanan Listrik Pintar merupakan penjabaran dari salah satu misi PT. PLN (Persero) yakni melakukan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, serta berorientasi pada kepuasan pelanggan dan pemegang saham. Layanan Listrik Pintar ini disosialisasikan sejak tahun 2008 dan resmi diluncurkan pada tahun 2009. Produk layanan Listrik Pintar diimplementasikan sesuai dengan Keputusan Direksi PT. PLN (Persero) No.01809/532/DITJB/2009, tanggal 13 Februari 2009 tentang implementasi Listrik Pintar. Karena masih termasuk produk baru maka standar prosedur pelayanan Listrik Pintar tersebut disusun oleh sebuah tim prabayar yang dibentuk melalui Keputusan Direksi PT. PLN (Persero) No.186.K/DIR/2010 pada tanggal 06 April tahun 2010 dengan maksud agar layanan prabayar tersebut dilaksanakan secara seragam dan terstandarisasi diseluruh unit layanan PT. PLN (Persero). Prinsip dasar dari layanan Listrik Pintar ini yakni membebaskan konsumen dalam mengelola kebutuhan listriknya melalui meteran elektronik prabayar. Selama ini pelanggan yang menggunakan layanan listrik pascabayar, mereka akan menggunakan listrik terlebih dahulu dan kemudian membayar setelahnya.

Dari cara pascabayar tersebut, setiap bulan pegawai PLN masih harus mencatat meter, menghitung dan menerbitkan rekening yang harus dibayar pelanggan, melakukan penagihan kepada pelanggan yang terlambat atau tidak membayar, dan memutus aliran listrik jika konsumen terlambat atau tidak membayar rekening listrik setelah waktu tertentu. Mekanisme tersebut tidak lagi berlaku pada layanan Listrik Pintar. Pada layanan

Listrik Pintar, pelanggan mengeluarkan biaya terlebih dahulu untuk membeli energi listrik yang akan digunakan sesuai keinginan. Besar energi listrik yang telah dibeli oleh pelanggan berupa token (pulsa) atau *stroom* dimasukkan ke dalam Meter Prabayar (MPB) yang terpasang dilokasi pelanggan kemudian listrik bisa digunakan setelah pengisian (PT. PLN, 2011).

Tercatat hingga 24 Januari 2014 jumlah pelanggan layanan Listrik Pintar di Indonesia sebanyak 13,1 juta pelanggan. Jumlah tersebut menjadikan Indonesia sebagai negara dengan jumlah pelanggan Listrik Pintar terbesar di dunia. Jumlah tersebut mengalahkan posisi Negara Afrika Selatan yang memimpin penggunaan meter listrik prabayar sejak 1993 yang hanya memiliki 4,5 juta pelanggan prabayar ([Wahyuni](#), 2014). Kemudian data yang tercatat hingga bulan Mei 2012, sebagian besar pelanggan Listrik Pintar berada di Pulau Jawa dan Bali, yakni terpatnya pada daerah Jawa Barat dan Banten yang menjadi pelanggan tertinggi dengan jumlah pelanggan kurang lebih 1.663.528 pelanggan. Kemudian disusul oleh Jawa Timur sekitar 853.685 pelanggan, Jawa Tengah dan DIY 581.443 pelanggan, Jakarta dan Tangerang 486.599 pelanggan, dan Bali 216.259 pelanggan (PT. PLN, 2012).

Listrik Pintar tersebut terpilih sebagai inovasi produk jasa BUMN terbaik pada acara Anugerah BUMN tahun 2011 yang diselenggarakan oleh Majalah BUMN *Track* yang bekerjasama dengan Forum Humas BUMN. Dengan adanya Listrik Pintar ini diharapkan mampu memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi penyelenggaraan pelayanan publik. Hal tersebut juga didukung oleh sumberdaya manusia PT.PLN yang memadai sehingga perusahaan listrik Negara ini juga meraih pemenang sebagai BUMN paling inovatif dalam pelayanan publik dengan mereformasi layanan menjadi yang lebih baik dari sebelumnya.

Layanan Listrik Pintar ini dipraktekkan diseluruh daerah di Indonesia salah satunya dilaksanakan di Distribusi Jawa Timur tepatnya pada Unit Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Malang. Unit APJ Malang ini membawahi 14 Rayon, salah satunya yakni Rayon Malang Kota yang terletak di Jl. Basuki Rahmad No.100 Malang. Menurut data PT.PLN (Persero) Rayon Malang Kota jumlah pelanggan sampai bulan Oktober 2014 sebanyak 54.473 yang terdiri dari pelanggan prabayar dan pascabayar. Dari total jumlah pelanggan tersebut memiliki komposisi sebagai berikut:

Tabel 1. Pengguna Listrik Prabayar dan Listrik Pascabayar di PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota

No	Jenis Pelanggan	Jumlah Pelanggan
1	Prabayar (Pintar)	8.343
2	Pascabayar	46.130

Sumber: Laporan Penjualan Tenaga Listrik PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota Oktober 2014 (diolah penulis)

Dari tabel 1 diatas, dapat diketahui bahwa jumlah pengguna listrik pascabayar masih lebih tinggi daripada pengguna listrik Pintar (prabayar), hal tersebut salah satunya karena pengguna masih belum banyak memahami produk Listrik Pintar sehingga mayoritas masih tetap menggunakan pascabayar. Seiring dengan perkembangannya pengguna Listrik Pintar ini kemudian meningkat, hal tersebut dapat dilihat pada tabel perkembangan jumlah pelanggan berikut:

Tabel 2. Perkembangan Jumlah Pelanggan Listrik Pintar di PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota

Bulan	Jumlah Pelanggan
November 2014	8.687
Desember 2014	8.940
Januari 2015	9.179

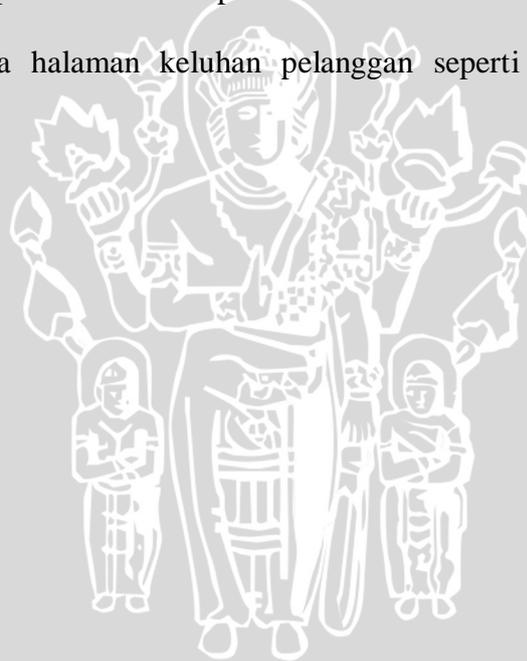
Sumber: Laporan Jumlah Pelanggan Listrik Pintar PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota periode November 2014 – Januari 2015 (diolah penulis)

Dari tabel 2, diatas dapat diketahui bahwa perkembangan jumlah pelanggan layanan Listrik Pintar mengalami kenaikan setiap bulannya, misalnya dari bulan November 2014 hingga Desember 2014 naik 253 pelanggan serta Desember 2014 hingga Januari 2015 naik sekitar 239 pelanggan.

Kenaikan tersebut yang kemudian menunjukkan bahwa masyarakat mulai minat untuk menggunakan Listrik Pintar, karena produk layanan Listrik Pintar tersebut dinilai lebih praktis. Namun, meskipun mengalami kenaikan seiring perkembangannya jumlah pengguna listrik pascabayar masih lebih tinggi daripada Listrik Pintar. Hal tersebut berarti jumlah pelanggan masih didominasi oleh pengguna pascabayar. Padahal layanan Listrik Pintar tersebut mampu meminimalisir munculnya tunggakan yang sering terjadi pada pelanggan listrik pascabayar yang belum melunasi biaya tunggakan listrik di akhir bulan. Misalnya contoh kasus pada bulan Desember 2013 total tunggakan pascabayar PLN Area Pelayanan Jaringan (APJ) Malang sebesar Rp 3,8 miliar, dari jumlah tersebut pelanggan pada Rayon Malang Kota tercatat menunggak hampir separuhnya yakni sebesar Rp 1,9 miliar dan tunggakan tersebut didominasi oleh pelanggan rumah tangga ([Malang Post](#), 2013). Hal tersebut yang kemudian yang menjadi pendorong PT. PLN (Persero) Rayon

Malang Kota secara terus menerus mensosialisasikan agar masyarakat beralih ke layanan Listrik Pintar.

Selain itu, didalam praktek pelaksanaan Layanan Listrik Pintar di PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota sendiri juga masih terdapat kekurangan salah satunya beberapa keluhan pelanggan terkait pelayanan Listrik Pintar tersebut. Beberapa keluhan yang muncul salah satunya adalah masalah pelanggan kurang memahami cara mengoperasikan Meter Prabayar (MPB) sehingga pada layar *display* MPB sering mengalami *error* dan muncul tanda periksa sehingga berakibat pada listrik tidak mau menyala. Keluhan tersebut seperti yang telah penulis temukan pada *website* PT. PLN distribusi Jawa Timur (www.pln-jatim.co.id) pada halaman keluhan pelanggan seperti pada tabel keluhan pelanggan dibawah ini:



Tabel 3. Keluhan Pelanggan Listrik Pintar di Rayon Malang Kota

Data Pelapor:	Pertanyaan: 29 Oktober 2014 (20 : 3 WIB)
Nama: Siswono	Setiap mengisi token memasukan digit angka dari pembelian selalu <i>error</i> dan itu tiap isi kok selalu telpon pln dan jawaban dari pln kurang memuaskan kalau memang perangkat meter rusak kenapa gak diganti dengan yg lebih baik. Tolong pln masak tiap mengisi harus tlp terus gak seperti pelanggan lain gak pakai susah payah tlp segala dan mohon ditanggapin?
Area: Malang	Jawaban: 3 November 2014 (11 : 1 WIB) Terima Kasih Bapak Siswono keluhan dan permasalahan anda akan kami kroscek dan kami tindak lanjuti.
Data Pelapor:	Pertanyaan: 3 November 2014 (7 : 31 WIB)
Nama: Sudirman	Pada meteran pln menunjukkan “periksa” dan tidak dapat memasukkan token pulsa listrik. selalu gagal
Area: Malang	Jawaban: 3 November 2014 (7 : 37 WIB) Terimakasih telah mengunjungi web PLN. Keluhan dari Bpk.Sudirman segera ditindaklanjuti oleh teman-teman Yantek.

Sumber: <http://www.pln-jatim.co.id>, 2014 (diolah penulis)

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa dalam pelaksanaannya layanan Listrik Pintar tersebut masih memiliki beberapa permasalahan salah satunya terkait keluhan pelanggan yang terkait dengan masalah *error* pada saat memasukkan token ke dalam MPB. Dari uraian diatas dapat diketahui bahwa PT. PLN (Persero) berusaha memberikan kemudahan dalam bidang pelayanan publik dengan mengeluarkan produk layanan Listrik Pintar. Produk tersebut ditujukan untuk lebih memudahkan pelayanan karena pelanggan dapat mengendalikan sendiri penggunaan listriknya. Namun dalam pelaksanaannya masih mengalami beberapa permasalahan diantaranya masih tingginya pengguna pascabayar

daripada Listrik Pintar dan juga terdapat keluhan-keluhan pelanggan terkait pelayanan Listrik Pintar yang diberikan.

Oleh karenanya penulis menganggap perlu mengkaji lebih lanjut penelitian tentang bidang pelayanan publik khususnya pelayanan listrik karena listrik merupakan salah satu kebutuhan yang mendasar dan menyangkut hajat hidup masyarakat. Sehingga dari latar belakang diatas penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut tentang pelaksanaan dari layanan Listrik Pintar, beserta faktor pendukung dan penghambat dari pelaksanaan layanan Listrik Pintar di PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota. Maka dari itu penulis mengangkat judul **“Pelaksanaan Layanan Listrik Pintar Sebagai Upaya Optimalisasi Pelayanan Publik (Studi pada PT.PLN (Persero) Rayon Malang Kota”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah pelaksanaan layanan Listrik Pintar di PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota?
2. Apa sajakah yang menjadi faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan layanan Listrik Pintar di PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui, mendeskripsikan serta menganalisis pelaksanaan layanan Listrik Pintar di PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mendukung serta menghambat pelaksanaan layanan Listrik Pintar di PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota.

D. Kontribusi Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan nilai baik secara akademis maupun praktis terhadap proses dari pelaksanaan layanan Listrik Pintar pada PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota sehingga dapat dijadikan kajian bagi peneliti, akademisi dan organisasi publik untuk menambah khasanah pengetahuan dalam administrasi publik. Adapun kontribusi penelitian yang ingin dicapai antara lain:

1. Kontribusi Akademis

- a. Bagi mahasiswa dapat mengembangkan ilmu pengetahuan yang telah diterima selama studi berlangsung guna mengembangkan berbagai teori yang berkaitan dengan tema sehingga diharapkan mampu menganalisis masalah yang terjadi di lapangan.
- b. Bagi perguruan tinggi yakni untuk mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya pada keilmuan administrasi publik dengan memberikan kontribusi pemikiran bagi calon peneliti selanjutnya.

2. Kontribusi Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberi kontribusi pemikiran bagi pemerintah dan juga instansi terkait pelaksanaan layanan Listrik Pintar.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi sarana bagi masyarakat pengguna layanan Listrik Pintar untuk menyampaikan keluhan dan harapan untuk kedepannya terkait pelaksanaan layanan Listrik Pintar.

E. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah dan memperjelas pembahasan agar lebih sistematis maka penulisan skripsi ini disajikan dalam lima bab. Adapun sistematika secara spesifik, yakni:

BAB I : Pendahuluan

Dalam bab pertama ini peneliti memaparkan latar belakang penelitian serta alasan judul tersebut diambil, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : Tinjauan Pustaka

Dalam bab kedua ini peneliti memaparkan teori yang digunakan sebagai landasan dalam rangka menyusun penelitian.

BAB III : Metode Penelitian

Dalam bab tiga ini meliputi jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian dan analisis data.

BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam bab empat ini peneliti menguraikan data-data yang didapat selama penelitian berlangsung, dan data tersebut sesuai dengan fokus penelitian yang telah ditetapkan serta dianalisis dengan teori kemudian menghasilkan temuan penelitian.

BAB V : Penutup

Dalam bab lima ini penulis mengambil kesimpulan dari yang telah dipaparkan dari keseluruhan isi skripsi. Selanjutnya penulis juga memberikan saran sebagai alternatif solusi atas permasalahan sehingga mampu memberikan kontribusi positif terhadap perbaikan kedepannya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Administrasi Publik

1. Pengertian istilah Administrasi

Menurut Sjamsyuddin (2006: 1) administrasi berasal dari kata *administrare* yang mana dalam bahasa latin *ad* berarti pada dan *ministrare* berarti melayani sehingga jika ditinjau dari asal kata administrasi berarti “memberikan pelayanan kepada”. Lebih lanjut menurut Simon yang dikutip oleh Sjamsyuddin (2006: 9) administrasi merupakan aktivitas sekelompok (orang) yang bekerjasama untuk mencapai suatu tujuan bersama. Senada dengan pendapat tersebut Siagian dalam Akadun (2007: 37) menyatakan bahwa administrasi merupakan keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang ditentukan sebelumnya. Dari kedua pendapat mengenai pengertian administrasi tersebut dapat disimpulkan bahwa administrasi merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan sekelompok orang dalam suatu kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu.

2. Pengertian istilah Publik

Istilah publik menurut Sinambela *et al* (2006: 5) berasal dari Bahasa Inggris yakni *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Hal tersebut lebih mengarah pada kegiatan pemerintah atau negara dalam melayani kepentingan seluruh masyarakat. Selaras dengan pendapat tersebut, menurut Rando sebagaimana dikutip oleh Sjamsyuddin (2006: 110) mengartikan bahwa istilah *public* adalah:

“Pertaining to or affecting a population or a community as a whole; open to all person; owned by community; performed on behalf of a community; serving a

community an official” (kata publik berkaitan dengan mempengaruhi populasi atau masyarakat secara keseluruhan, terbuka kepada semua orang, dimiliki oleh masyarakat, dilakukan atas nama masyarakat dan melayani masyarakat secara resmi).

Dari kedua pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa istilah publik merupakan istilah yang banyak terkait dengan masyarakat umum yang mana hal tersebut lebih banyak diperankan oleh negara untuk melayani masyarakat.

3. Unsur Administrasi

Menurut Gie dalam Sutarto (1987: 13-19) mengatakan bahwa secara statis didalam administrasi terdapat delapan macam subkonsep dari administrasi yakni:

a. Organisasi

Unsur pertama dari administrasi yakni organisasi sebagai suatu proses, yaitu rangkaian kegiatan penataan atau penyusunan suatu kerangka yang menjadi wadah untuk kegiatan bersama dengan mengelompokkan dan membagi tugas masing-masing yang akan dikerjakan para pejabat serta menetapkan wewenang dan tanggungjawab serta menyusun jaringan kerja diantara para pejabatnya.

b. Manajemen

Unsur kedua yakni manajemen yang dipandang sebagai suatu subkonsep atau tatapimpinan sebagai suatu proses yakni rangkaian kegiatan penataan yang berupa penggerakan orang-orang dan pengerahan fasilitas kerja agar tujuan kerjasama benar-benar tercapai.

c. Komunikasi

Unsur ketiga dari administrasi yakni komunikasi sebagai suatu proses yang serangkaian penataan yang berupa penataan penyampaian warta atau informasi kepada seseorang atau kepada pihak lain dalam kerjasama mencapai tujuan.

d. Informasi

Unsur keempat dari administrasi adalah informasi sebagai suatu proses atau rangkaian kegiatan penataan yang berupa pengumpulan, pencatatan, pengolahan, penggandaan, pengiriman, penyimpanan, pemeliharaan, penyusutan informasi.

e. Personalia

Yakni suatu kegiatan penataan yang berupa pencairan, pelamaran, pengujian, penerimaan, pengangkatan, penempatan, kepangkatan, pengembangan, kesejateraan, pemutasian dan pemberhentian tenaga kerja.

f. Finansia

Yakni sebagai suatu rangkaian kegiatan penataan yang berupa penyusunan anggaran belanja, penentuan sumber biaya, cara pemakaian, pembukuan dan pertanggungjawaban atas pembiayaan dalam kerjasama untuk mencapai tujuan.

g. Matera

Yakni suatu proses kegiatan penataan berupa pengadaan, pencatatan, pengaturan pemakaian, pemeliharaan dalam suatu kerjasama.

h. Relasi Publik

Yakni serangkaian penataan berupa usaha pengenalan kegiatan organisasi kepada lingkungan dalam kerjasama untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Fungsi ini menjadi tanggung jawab seorang pejabat untuk mewakili kerjasama dan hubungan dengan lingkungan sekelilingnya.

4. Pengertian Administrasi Publik

Menurut Chandler dan Plano yang dikutip oleh Keban (2008: 3) administrasi publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir serta dikoordinasikan

untuk menformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Sedangkan menurut Henry administrasi publik adalah:

“Suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik berusaha melembagakan praktek-praktek manajemen agar sesuai dengan nilai efektivitas, efisiensi dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih baik” (Sjamsuddin, 2006: 116).

Administrasi publik juga sebagai seni dan ilmu (*art and science*) yang ditujukan untuk mengatur *public affairs* dan melaksanakan berbagai tugas yang ditentukan. Menurut Keban (2008: 4) mengatakan bahwa salah satu variasi terjemahan dari administrasi publik adalah istilah *administration for public* yang berarti pemerintahan lebih berperan dalam mengemban misi pemberian pelayanan publik (*service provider*). Dalam konteks ini diasumsikan bahwa pemerintah lebih responsif atau lebih tanggap terhadap apa yang dibutuhkan masyarakat dan lebih mengetahui cara terbaik untuk memberi pelayanan publik kepada masyarakat.

Menurut pendapat Fredickson yang dikutip oleh Rochma (2013: 25) konsep publik dalam administrasi publik selain berkaitan dengan efisiensi dan ekonomis juga meliputi nilai-nilai seperti kewarganegaraan (*citizenship*), keadilan (*fairness*), kesetaraan (*equity*), keadilan (*justice*), etika (*ethics*), daya tanggap (*responsiveness*) dan patriotisme (*patriotism*). Oleh karenanya administrasi publik juga dapat didefinisikan koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijakan pemerintah. Dalam perkembangannya administrasi sendiri mempunyai dua pengertian yakni dalam arti sempit dan arti luas, yaitu: administrasi dalam arti sempit diartikan sebatas sebagai kegiatan tata usaha yang berkenaan dengan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis tentang segala sesuatu yang terjadi dalam organisasi. Administrasi dalam arti luas berhubungan dengan kegiatan kerjasama dan upaya (organsasi dan manajemen) yang

bersifat sistematis, rasional, dan manusiawi yang dilakukan oleh sekelompok orang untuk mencapai tujuan bersama.

5. Paradigma Administrasi Publik

Didalam suatu ilmu yang berkembang maka terdapat perubahan paradigma didalamnya. Menurut Khun dalam Keban (2008: 31) paradigma merupakan suatu cara pandang, nilai-nilai, metode-metode, prinsip dasar atau cara memecahkan sesuatu masalah, yang dianut oleh suatu masyarakat ilmiah pada suatu masa tertentu. Hal tersebut jika diakitkan dengan perkembangan ilmu administrasi publik maka terdapat tiga paradigma besar administrasi publik yakni:

a. *Old Public Administration* (OPA)

Paradigma *Old Public Administration* ini dipelopori oleh Wilson. Pada paradigma ini menyarankan agar administrasi publik dipisahkan dengan politik. Menurut Keban (2008: 244) menyatakan bahwa berdasarkan dari pengalaman Wilson, Negara terlalu memberi peluang bagi administrator untuk mempraktekan sistem nepotisme dan *spoil*. Oleh karena itu muncul tindakan untuk melakukan pemisahan antara dunia administrasi dan dunia politik, dimana pada politik hanya merumuskan kebijakan sedangkan para administrator yang menjalankan kebijakan. Pada paradigma Taylor juga menyebutkan bahwa tenaga kerja harus diseleksi, dikembangkan, dilatih dan dikembangkan secara ilmiah dan didorong untuk bekerjasama dalam menyelesaikan berbagai tugas.

Selain itu sependapat dengan Taylor, maka Weber juga menyebutkan bahwa ketika masyarakat berkembang semakin kompleks maka diperlukan suatu institusional yakni birokrasi yang mana dalam birokrasi ini juga harus diterapkan perilaku yang impersonal dan saklek. Oleh karena itu para anggota organisasi harus ditempatkan berdasarkan kemampuan yang dimiliki, serta dituntun oleh aturan yang jelas ketika menjalankan tugas.

Namun seiring perkembangannya doktrin OPA diatas telah mengalami berbagai masalah, seperti misalnya keyakinan Weber akan sosok organisasi yang sangat ideal padahal dalam perkembangannya bisa berubah dan memunculkan model birokrasi yang kaku dan bertele-tele. Meski demikian paradigma ini mengajarkan bahwa dalam membangun birokrasi diperlukan profesionalitas, penggunaan prinsip keilmuan, penerapan standar dan aturan yang tegas sehingga mendorong birokrat untuk bersikap lebih netral agar menjadi professional.

b. *New Public Management* (NPM)

Pada paradigma *Old Public Administration* dirasa mengalami beberapa kekurangan yang menyebabkan birokrasi terkesan kaku, maka selanjutnya muncul paradigma *New Public Management*. *The New Public Management* atau disebut gerakan administrasi publik yang baru yang terjadi antara tahun 1960 sampai tahun 1970 banyak dipelopori oleh sarjana muda administrasi publik di Amerika Serikat setelah mereka melihat adanya krisis intelektual terhadap perkembangan administrasi publik. Mereka memandang bahwa konsep administrasi publik yang lama sudah tidak layak untuk diterapkan pada era modern ini karena akan kurang mampu menyikapi perubahan-perubahan di lingkungan saat ini. Hal tersebut juga sebagai sebab bahwa Negara-negara maju sudah mulai bermunculan menerapkan sistem *New Public Management* ini yang mana mereka menerapkan aktivitas atau pola pelayanan yang diterapkan pada sektor atau organisasi bisnis dan kemudian berpikir bahwa ide-ide atau gagasan layanan pada sektor bisnis tersebut mampu untuk diadopsikan pada organisasi publik yang telah lama mengalami banyak kemunduran dalam pelayanan administrasi.

Secara konseptual administrasi publik yang lama (OPA) sangat berbeda dengan *New Public Management* yang lebih mengacu pada sekelompok ide dan praktek kontemporer

untuk menggunakan pendekatan-pendekatan yang ada didalam sektor bisnis atau privat kemudian disuntikkan kepada organisasi sektor publik. NPM banyak mengubah bentuk pemerintahan yang kaku, sentralistik, dan prosedur berbelit-belit seperti yang ada pada administrasi yang lama. Seluruh ciri-ciri tersebut dirubah menjadi lebih terdesentralisasi dan memiliki semangat kewirausahaan dan lebih mengutamakan efesiensi seperti yang ada pada sektor privat.

Inti dari *New Public Management* adalah bagaimana menjalankan pemerintahan, layaknya menjalankan sebuah perusahaan atau organisasi *private* (bisnis). Dalam *New Public Management*, manajer organisasi publik dituntut untuk mencapai hasil yang diinginkan dengan cara memprivatisasi yang sebelumnya dilakukan pemerintah. Konsep NPM pada awalnya diterapkan di Negara-negara maju seperti Amerika Serikat, Inggris dan Selandia Baru. Ketika konsep ini diterapkan di Negara-negara maju maka pelayanan menjadi lebih cepat, efisien dan *responsive* terhadap pengguna layanan.

Misalnya ketika konsep ini diterapkan di Amerika Serikat, maka praktek NPM populer dengan praktek kewirausahaan (*entrepreneurial government*) yang dirancang oleh Osborne dan Gaebler sebagaimana dikutip Keban (2002: 36) menawarkan 10 prinsip pemerintahan yang bersifat wirausaha atau menyuntikkan semangat wirausaha pada sektor privat kedalam sektor publik, antara lain:

1. Pemerintahan Katalis: pemerintahan yang lebih fokus pada pemberian pengarahan bukan produksi pelayanan publik. Pemerintah harus menyediakan berbagai pelayanan publik namun tidak harus terlibat langsung dalam proses produksinya. Sebaiknya pemerintah lebih memfokuskan pada pemberian arahan, sedangkan produksi pelayanan publik diserahkan pada organisasi publik atau lembaga non-profit lainnya.

2. Pemerintahan milik masyarakat: pemerintahan yang memberdayakan daripada sekedar melayani: pemerintah sebaiknya memberikan wewenang kepada masyarakat sehingga mereka mampu menjadi masyarakat yang dapat menolong dirinya sendiri. Contohnya untuk lebih dapat mengembangkan usaha kecil pemerintah memberi wewenang lebih kepada asosiasi pengusaha kecil untuk memecahkan masalah yang dihadapinya.
3. Pemerintahan kompetitif: pemerintahan yang menyuntikkan semangat kompetisi dalam pelayanan publik: kompetisi merupakan salah satu cara untuk menghemat anggaran dan memperbaiki kualitas pelayanan. Dengan adanya kompetisi pelayanan publik dapat ditingkatkan kualitasnya tanpa harus memperbesar biaya.
4. Pemerintahan yang digerakkan oleh misi: pemerintahan yang mampu merubah orientasi dari pemerintahan yang digerakkan oleh aturan menjadi pemerintahan yang digerakkan oleh misi.
5. Pemerintahan yang berorientasi hasil: pemerintahan yang membiayai hasil bukan input. Pada pemerintah wirausaha lebih berusaha mengubah bentuk penghargaan dan intensif dengan membiayai hasil dan bukan masukan. Sehingga ketika semakin baik kinerjanya maka semakin banyak pula dana yang akan dialokasikan untuk mengganti semua dana yang telah dikeluarkan oleh unit kerja tertentu.
6. Pemerintahan yang berorientasi pelanggan: pemerintahan yang memenuhi kebutuhan pelanggan bukan birokrasi; pemerintah yang berorientasi pelanggan akan mengidentifikasi pelanggan yang sesungguhnya menciptakan sistem pertanggungjawaban ganda (*dual accountability*) kepada legislatif dan masyarakat. Dengan cara seperti ini pemerintah tidak akan arogan tetapi secara terus menerus akan berupaya untuk lebih memuaskan masyarakat.

7. Pemerintahan wirausaha: pemerintahan yang lebih menghasilkan profit atau keuntungan bukan hanya menghabiskan dana: pemerintah dapat mengembangkan beberapa pusat pendapatan, misalnya BPS dan Bappeda, yang dapat menjual informasi tentang daerahnya kepada pusat-pusat penelitian; BUMN/BUMD; pemberian hak guna usaha yang menarik kepada para pengusaha dan masyarakat; penyertaan modal; dan lain-lain.
8. Pemerintahan antisipatif: pemerintahan yang berorientasi pencegahan daripada penyembuhan atau daripada mengobati: pemerintah wirausaha tidak reaktif tetapi proaktif. Pemerintah tidak hanya mencoba untuk mencegah masalah tetapi juga berupaya keras untuk mengantisipasi masa depan. Untuk menggunakan perencanaan strategis untuk menciptakan visi.
9. Pemerintahan desentralisasi: yakni pemerintahan yang digerakkan oleh hierarki menjadi pemerintahan yang partisipatif dan mengutamakan kerjasama tim: ketika pemerintahan yang terdahulu segala keputusan lebih banyak mengikuti komando dari atas atau segala keputusan lebih bersifat hierarki. Namun hal tersebut dirasa kaku dan tidak relevan jika dipraktekkan pada zaman sekarang ini yang semua orang sudah berpendidikan tinggi. Oleh karenanya pemerintah sekarang segala pengambilan keputusan digeser ke tangan masyarakat, asosiasi-asosiasi, pelanggan, dan lembaga swadaya masyarakat.
10. Pemerintahan yang berorientasi pasar: yakni pemerintahan yang mendorong perubahan melalui konsep-konsep *market* (pasar). Yakni mengadakan perubahan dengan mekanisme pasar (sistem insentif) dan bukan dengan mekanisme administrasi (sistem prosedur dan pemaksaan). Dalam mekanisme pasar pemerintah wirausaha tidak memerintahkan dan mengawasi tetapi mengembangkan dan menggunakan

sistem intensif agar orang tidak melakukan kegiatan-kegiatan yang merugikan masyarakat.

Dalam konsep NPM ini pelayanan publik terdahulu lebih banyak menuntut peran pemerintah untuk melayani warga Negeranya namun dalam konsep ini hal tersebut bergeser menjadi bukan hanya pada persoalan pelayanan yang diberikan namun juga dengan menjual beberapa komoditas kepada warga negaranya. Manajer pelayanan publik dapat melayani warganya dan sekaligus mencari sumber penerimaan bagi pemerintah. Karena keefektifannya dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi pemerintah, maka Negara berkembang layaknya Indonesia sebagai Negara dunia ketiga mengikuti konsep ini untuk diterapkan. Adapun komponen doktrin dalam *New Public Management* yakni:

Menurut Hood dan Vigoda dalam Keban (2008: 36) mengungkapkan bahwa terdapat tujuh komponen doktrin dalam *New Public Management*, yaitu:

- a. Pemanfaatan manajemen profesional dalam sektor publik
- b. Penggunaan indikator kinerja
- c. Penekanan yang lebih besar pada *control output*
- d. Pergeseran perhatian ke unit-unit yang lebih kecil
- e. Pergeseran ke kompetisi yang lebih tinggi
- f. Penekanan gaya sektor swasta pada praktek manajemen, dan
- g. Penekanan pada disiplin dan penghematan yang lebih tinggi dalam penggunaan sumberdaya.

Menurut Ferlie *et al*, sebagaimana dikutip Keban (2008: 36) konsep *New Public Management* mengalami berbagai perubahan orientasi. Yang pertama orientasi yang dikenal dengan *the efficiency drive* yakni mengutamakan nilai efisiensi dalam pengukuran kinerja. Orientasi kedua, disebut dengan *downsizing and decentralization* yang mengutamakan penyederhanaan stuktur, memperkaya fungsi dan mendelegasikan orientasi pada unit-unit yang lebih kecil agar dapat berfungsi secara cepat dan tepat. Orientasi ketiga, yakni *in search of excellence* yang mengutamakan kinerja optimal dengan memanfaatkan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Orientasi yang terakhir yakni *public service orientation* yang lebih menekankan pada kualitas, misi dan nilai-nilai yang hendak dicapai organisasi publik, memberikan perhatian yang lebih besar kepada aspirasi, kebutuhan, dan partisipasi 'user' dan warga masyarakat, termasuk wakil-wakil mereka, menekankan *societal learning* dalam pemberian pelayanan publik, dan penekanan pada evaluasi kinerja secara berkesinambungan. Serta partisipasi masyarakat dan akuntabilitas.

c. *New Public Service* (NPS)

Paradigma *New Public Service* muncul karena kritik terhadap paradigma sebelumnya yakni *New Public Management* yang menuai banyak kritikan seperti yang dikemukakan Kamensky dalam Keban (2008: 246) bahwa dasar dari paradigma ini adalah teori *Public Choice* yang sangat didominasi oleh kepentingan pribadi (*self-interest*) sehingga konsep seperti *public spirit*, *public service* dan lain sebagainya terabaikan. Selain itu Box berpendapat munculnya NPM telah mengancam nilai inti sektor publik yaitu *citizen selfgovernance* dan fungsi administrator sebagai *servant of public interest* (Keban, 2008: 247). Oleh karenanya muncul pemikiran *New Public Service*. Seperti yang dikemukakan King dan Stivers sebagaimana dikutip oleh Keban (2008: 247) yang mendesak agar para administrator melibatkan warga masyarakat yang harusnya dinilai sebagai warga masyarakat bukan sebagai pelanggan sehingga dapat saling membagi otoritas dan melonggarkan kendali serta percaya terhadap keefektifan kolaborasi.

Pada paradigma ini antara pemerintah dan masyarakat harus saling membangun kepercayaan (*trust*) dan *responsive* terhadap kepentingan atau kebutuhan masyarakat dan bukan semata mencari efisiensi tinggi seperti yang dipraktekkan pada NPM. Menurut

Denhardt & Denhardt dalam Keban (2008: 248) terdapat tujuh prinsip *New Public Service*, yakni:

- a. Peran utama dari pelayanan publik adalah membantu warga masyarakat mengartikulasikan dan memenuhi kepentingan yang telah disepakati bersama daripada mengontrol atau mengendalikan masyarakat ke arah yang baru.
- b. Administrator publik harus menciptakan gagasan kolektif yang disetujui bersama tentang apa yang disebut sebagai kepentingan publik.
- c. Kebijakan dan program yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan publik dapat dicapai secara efektif dan *responsive* melalui upaya-upaya kolektif dan proses kolaboratif.
- d. Kepentingan publik lebih merupakan hasil suatu dialog tentang nilai-nilai yang disetujui bersama daripada agregasi kepentingan pribadi para individu.
- e. Para pelayan publik harus memberi perhatian tidak semata pada pasar tetapi juga pada aspek hukum dan peraturan perundang-undangan, nilai-nilai masyarakat, norma-norma politik, standar profesional dan kepentingan masyarakat.
- f. Organisasi publik dan jaringan-jaringan yang terlibat akan lebih sukses dalam jangka panjang jika mereka beroperasi melalui proses kolaborasi dan proses kepemimpinan yang menghargai semua orang.
- g. Kepentingan publik lebih baik ditujukan kepada pelayan-pelayan publik dan warga masyarakat yang berkomitmen memberikan kontribusi terhadap warga masyarakat daripada manager wirausaha yang bertindak seakan-akan uang adalah milik mereka.

B. Pelayanan Publik

1. Konsep Pelayanan Publik

Pada sejarah administrasi publik, pelayanan publik semula dipahami secara sederhana sebagai sebuah pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Menurut Kotler dan Lukman sebagaimana dikutip Sinambela *et al* (2006: 4) mengatakan bahwa pengertian pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan dan kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara dalam Sinambela *et al* (2006: 5) berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sehingga Sinambela *et al* (2006: 5) menyimpulkan bahwa

pelayanan publik dapat diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Dwiyanto (2011) literatur terdahulu umumnya menjelaskan bahwa “*whatever government does is public service*”, pendapat tersebut dimaklumi karena pada zaman terdahulu memang pelayanan hanya diselenggarakan oleh pemerintah sendiri. Kemudian karena terlalu tumpang tindih akibat seluruh kebutuhan disediakan oleh pemerintah maka muncul keinginan untuk melakukan transformasi praktek manajemen pelayanan publik dengan mengadopsi nilai-nilai yang selama ini berkembang pada sektor bisnis untuk kemudian diinjeksikan pada sektor publik. Menurut Osborne & Gaebler, 1992; Ferlie et al, 1996; Osborne & Plastrik, 1997; Kettl, 2008 sebagaimana dikutip oleh Dwiyanto (2011) menyatakan bahwa nilai-nilai seperti *entrepreneurship*, keperdulian para pengguna, serta orientasi pada *revenue generating* dan penghasilan yang kemudian telah mendorong terjadinya perbaikan yang sangat berarti dalam praktek penyelenggaraan layanan publik.

Pada dasarnya pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai sebuah aktifitas melayani, dimana penyelenggarannya merupakan pegawai didalam lingkup baik instansi pemerintah maupun organisasi publik. Didalam Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan terkait dengan tiga hal yakni cara melayani atau bisa dikatakan bagaimana pelaku pemberi layanan, *service* atau jasa yakni terkait dengan layanan atau jasa apa yang diberikan, dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jumlah beli barang atau jasa pelayanan itu. Menurut Syafii'e (2003: 117) mengungkapkan bahwa pelayanan mempunyai tiga unsur pokok, yaitu:

- a. Biaya harus relatif lebih murah

- b. Waktu untuk mengerjakan relatif cepat
- c. Mutu yang diberikan relatif bagus

Dari beberapa teori diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan instansi publik atau organisasi publik guna memberikan kemudahan kepada masyarakat, dimana pelayanan tersebut harus lebih baik dan lebih memberikan kemudahan serta lebih ekonomis sehingga seluruh lapisan masyarakat mampu mengakses dan mendapatkan pelayanan publik ini.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, didalamnya terdapat kategorisasi kelompok pelayanan publik, yakni:

1. Pelayanan Administratif

Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen tersebut antara lain:

- a. Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- b. Akte Pernikahan
- c. Akte Kelahiran
- d. Akte Kematian
- e. Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB)
- f. Surat Ijin Mengemudi (SIM)
- g. Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK)
- h. Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)
- i. Paspor
- j. Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.

2. Pelayanan Barang

Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya:

- a. Jaringan Telepon
- b. Penyediaan tenaga Listrik
- c. Air Bersih dan sebagainya.

3. Pelayanan Jasa

Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya:

- a. Pendidikan
- b. Pemeliharaan kesehatan
- c. Penyelenggaraan Transportasi dan sebagainya.

Menurut Wasistiono dalam Santosa (2008: 58), terdapat beberapa alasan perhatian pemerintah terhadap pelayanan publik antara lain:

- a. Instansi pemerintah pada umumnya menyelenggarakan kegiatan yang bersifat monopoli, sehingga tidak terdapat iklim kompetisi di dalam padahal tanpa kompetisi tidak akan tercipta efisiensi dan peningkatan kualitas.
- b. Dalam menjalankan kegiatan, aparat pemerintah lebih mengandalkan kewenangan daripada berbuat jasa ataupun kebutuhan konsumen.
- c. Belum atau tidak diadakan akuntabilitas terhadap kegiatan suatu instansi pemerintah baik akuntabilitas vertikal ke bawah, ke samping, maupun keatas. Hal ini disebabkan oleh adanya tolak ukur kinerja setiap instansi pemerintah yang dibakukan secara nasional berdasarkan tanda yang dapat diterima secara umum.
- d. Dalam aktivitasnya, aparat pemerintah seringkali terjebak pada pandangan “*ectic*” yakni mengutamakan pandangan dan keinginan mereka sendiri (birokrasi) daripada konsep “*emic*”, yakni konsep dari mereka menerima jasa layanan pemerintah.
- e. Kesadaran anggota masyarakat pada hak dan kewajiban sebagai warga Negara maupun sebagai konsumen masih relatif rendah sehingga mereka cenderung menerima begitu saja, terlebih layanan yang diberikan bersifat cuma-cuma.

Pelayanan publik kepada masyarakat dapat diberikan secara gratis atau dengan pembayaran. Pemberian pelayanan publik yang diberikan secara gratis sebenarnya merupakan kompensasi dari pembayaran pajak yang dibayar oleh masyarakat. Sedangkan pemberian pelayanan publik yang disertai dengan pembayaran maka tarifnya didasarkan pada harga pasar atau ditetapkan menurut harga yang paling terjangkau. Oleh karenanya, memberikan tarif pelayanan yang sama kepada setiap individu sebenarnya merupakan tindakan yang tidak adil karena setiap individu kemampuannya untuk membayar tidak sama dan tingkat urgensi terhadap jasa tersebut juga berbeda-beda.

2. Asas Pelayanan Publik

Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik terdapat asas-asas pelayanan publik, yakni:

- a. Kepentingan Umum;
- b. Kepastian Hukum;
- c. Kesamaan Hak;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatif;

- g. Persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif;
- h. Keterbukaan;
- i. Akuntabilitas;
- j. Fasilitas dan Perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. Ketepatan waktu; dan
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Sebuah pelayanan yang diberikan haruslah menjunjung tinggi atas kualitas pelayanan tersebut (*service quality*). Pada umumnya kualitas pelayanan ini berkaitan langsung dengan respon yang diberikan kepada pelanggan. Menurut lembaga OECD dalam Rochma (2013: 33) kualitas pelayanan dibagi kedalam tujuh komponen:

1. *Timeliness of service* (ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan), hal ini biasanya berkaitan dengan seberapa lama seorang pelanggan menunggu pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. *Amount of volume of service* (jumlah atau volume pelayanan), hal ini dalam arti seberapa sering pelayanan tersebut diberikan kepada pelanggan.
3. *Accessibility and continuity of service* (kemudahan dan kenyamanan pelayanan), hal ini berkaitan dengan seberapa besar kualitas kemudahan dan kenyamanan yang diberikan saat pelayanan berlangsung.
4. *Availability or continuity of service* (tersedianya atau kontinuitas pelayanan), hal ini berkaitan dengan keberlanjutan dari pelayanan tersebut.
5. *Accuracy* (ketelitian atau kecermatan saat memberikan pelayanan), hal ini berkaitan dengan penyampaian informasi kepada pelanggan tentang apa saja yang menjadi hak dan kewajibannya.
6. *Safety* (keamanan dalam memberikan pelayanan), hal ini berkaitan dengan rasa aman terhadap penggunaan dari jasa pelayanan ini.

7. *Appropriateness or suitability* (kenyamanan dan kesesuaian pelayanan) hal ini berkaitan dengan pelayanan yang diberikan sudah sesuai atau belum terhadap kebutuhan dari pelanggan tersebut.

3. Standar Pelayanan Publik

Didalam memberikan pelayanan publik ada beberapa hal yang dapat dijadikan standar dalam melayani, karena standarisasi pelayanan merupakan hal yang wajib diikuti atau dipatuhi oleh pemberi layanan. Menurut keputusan MENPAN No.63 tahun 2003 tentang pedoman umum pelayanan publik dimana didalamnya diatur juga mengenai standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur Pelayanan

Berkaitan dengan prosedur pelayanan yang dilakukan oleh pemberi dan penerima layanan termasuk pengaduan.

- b. Waktu Penyelesaian

Berkaitan dengan waktu penyelesaian yang ditetapkan mulai pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

- c. Biaya Pelayanan

Berkaitan dengan biaya atau tarif atas pelayanan tersebut, termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

- d. Produk Pelayanan

Berkaitan dengan hasil pelayanan yang akan diterima atau yang akan diberikan akan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

- e. Sarana dan Prasarana

Berkaitan dengan penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik untuk membantu memaksimalkan pelayanan.

f. Kompetensi Petugas dalam Memberikan Layanan

Kompetensi petugas pemberi layanan yang harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Menurut Hughes dalam Rochma (2013: 31) mengatakan bahwa ada beberapa karakteristik dari *public service* atau pelayanan publik antara lain:

1. *Public service* lebih berorientasi pada pasar dengan lebih memperhatikan pada batasan-batasan antara *public sector* dan *private sector* dan juga meningkatkan hubungan di antara keduanya.
2. Administrasi lebih fleksibel dengan menjamin keadilan (*equity*), fleksibilitas terhadap perubahan (*kontingensi*) yang memberi ruang kreativitas.
3. Meningkatkan politisasi (yang bertolak belakang dengan model tradisional karena menolak campur tangan politik).
4. Administrasi yang lebih partisipatif, sehingga pemerintah lebih terbuka dalam berhubungan dengan penduduk.

4. Dimensi Kualitas Jasa Pelayanan Publik

Suatu pemerintahan dikatakan baik apabila pelayanan yang diberikan pemerintah atau *government* tersebut juga baik. Jika dikaitkan dengan administrasi publik, pelayanan merupakan hal yang terkait juga dengan kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat.

Menurut Sinambela *et al* (2006: 6) definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Kemudian Gaspersz dan Lukman dalam Sinambela *et al* (2006: 7) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok:

- Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan secara langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk;
- Kualitas sendiri terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Selanjutnya, didalam mengukur kualitas jasa pelayanan terdapat beberapa model pendekatan. Menurut pendapat Maxwell yang dikutip oleh Zauhar dalam Prasetyo (2012:

6) mengungkapkan beberapa kriteria (tolok ukur) kualitas layanan, yaitu:

- a. Tepat dan relevan, artinya pelayanan harus mampu memenuhi preferensi, harapan dan kebutuhan individu dan masyarakat.
- b. Tersedia dan terjangkau artinya pelayanan harus dijangkau oleh setiap orang atau kelompok yang mendapatkan prioritas.
- c. Dapat menjamin rasa keadilan, artinya terbuka dalam memberikan perlakuan terhadap individu atau sekelompok orang dalam keadaan yang sama.
- d. Dapat diterima, artinya pelayanan memiliki kualitas apabila dilihat dari teknis/cara, kualitas, kemudahan, kenyamanan, menyenangkan, dapat diandalkan, tepat waktu, cepat, responsif dan manusiawi.
- e. Ekonomis dan efisien, artinya dari sudut pandang pengguna pelayanan dapat dijangkau melalui tarif dan pajak oleh semua lapisan masyarakat.
- f. Efektif, artinya menguntungkan bagi pengguna dan semua lapisan masyarakat.

Kemudian terdapat beberapa model untuk mengukur suatu kualitas jasa pelayanan yang diberikan. Salah satunya adalah model pendekatan *Service Quality* (SERVQUAL) yakni merupakan konsep yang dikembangkan oleh Parasuraman *et al* dalam Rochma (2013: 30) yang melihat bahwa untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan itu melalui sepuluh dimensi, yakni:

1. *Tangible*, yakni berkaitan dengan fasilitas fisik, peralatan dan sarana komunikasi dalam memberikan pelayanan.
2. *Realible*, yakni berkaitan dengan kemampuan pihak pemberi layanan dalam memberikan pelayanan tepat sesuai dengan yang dijanjikan.
3. *Responsiveness*, yakni kemampuan untuk membantu pelanggan bertanggungjawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan.
4. *Competence*, yakni kompetensi atau berkaitan dengan keterampilan yang dimiliki aparatur dalam memberikan pelayanannya.
5. *Courtesy*, yakni berkaitan dengan sikap ramah dan bersahabat para pegawai organisasi publik saat memberikan pelayanan.
6. *Credibility*, yakni berkaitan dengan kejujuran yang diberikan pegawai publik dalam melayani sehingga menimbulkan kepercayaan masyarakat.
7. *Security*, yakni berkaitan dengan pelayanan yang diberikan bebas dari bahaya dan resiko sehingga pelanggan bebas dari bahaya dan resiko.
8. *Acces*, yakni terdapat kemudahan dalam mengakses atau pendekatan terhadap pelanggan.
9. *Communication*, yakni berkaitan dengan kemauan pegawai publik untuk mendengarkan keinginan dari pelanggan serta memberikan informasi kepada pelanggan.

10. *Understanding the customer*, yakni berkaitan dengan usaha yang dilakukan pemberi layanan untuk memahami apa saja yang dibutuhkan sehingga dapat terpenuhi segala kebutuhan pelanggan.

Pada awalnya model SERVQUAL yang dikembangkan Parasuraman *et al* memiliki 10 dimensi seperti yang telah disebutkan diatas namun setelah dilakukan penelitian lebih lanjut 10 dimensi tersebut diringkas menjadi 5 dimensi. Dimensi *tangibles*, *reability* dan *responsiveness* dipertahankan dan ketujuh dimensi lainnya disatukan menjadi dimensi *assurance* dan *empathy*. Sehingga menurut Parasuraman *et al* sebagaimana dikutip oleh Ratminto dan Winarsih (2005: 175) menyebutkan bahwa terdapat lima dimensi dalam mengukur pelayanan publik, yakni:

- a. *Tangible* atau ketampakan fisik, artinya penampilan fisik dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas atau perlengkapan lain yang dimiliki oleh pemberi layanan dalam menunjang pelayanan.
- b. *Reability* atau kehandalan adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang tepat seperti pelayanan yang dijanjikan.
- c. *Responsiveness* atau responsivitas adalah menyelenggarakan pelayanan secara cepat dan tepat.
- d. *Assurance* atau kepastian adalah terkait dengan pengetahuan dan kesopanan para pekerja serta kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada konsumen.
- e. *Empahty* atau empati adalah kemauan untuk pemberi layanan melakukan pendekatan, serta berusaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan konsumen.

Pendekatan *Service Quality* ini memperkenalkan konsep kepuasan sebagai fungsi dari ekspektasi pelanggan yakni berkaitan dengan apa yang diinginkan pelanggan dari sebuah

jasa serta persepsi apa yang telah diterima pelanggan. Pendekatan ini juga dikembangkan sebagai upaya untuk menilai pelaksanaan dari sebuah pelayanan yang sedang dijalankan sehingga mampu dijadikan evaluasi dikemudian hari agar pelayanan yang diberikan lebih baik lagi.

C. Organisasi Publik

Organisasi sektor publik merupakan organisasi yang mayoritas memberikan pelayanan jasa. Organisasi sektor publik memiliki hubungan yang kompleks dengan publik. Misalnya dalam beberapa kasus hubungan dengan publik dapat didefinisikan sebagai hubungan dengan pelanggan (*customer*) dan juga dapat didefinisikan sebagai hubungan dengan masyarakat atau rakyat (*citizenship relationship*). Kepuasan pelanggan berbeda dengan kepuasan rakyat. Karena ketika berbicara tentang kepuasan pelanggan maka pertanyaan yang muncul adalah berkenaan dengan pelayanan jasa pada tingkat operasional.

Hal tersebut berbeda ketika berbicara mengenai kepuasan rakyat yang mana pertanyaan yang muncul adalah suatu jasa tertentu harusnya disediakan oleh organisasi sektor publik. Antara organisasi publik dan swasta terdapat perbedaan. Menurut Mardiasmo (2002: 7) terdapat beberapa hal yang bisa membedakan antara organisasi publik dan organisasi swasta, antara lain:

1. Tujuan Organisasi

Dilihat dari tujuannya organisasi publik berbeda dengan organisasi swasta. Perbedaan yang paling spesifik terlihat dari tujuan memperoleh laba atau keuntungan. Pada sektor swasta terlihat bahwa laba merupakan hal yang wajib untuk dimaksimalkan. Namun pada sektor publik tujuan utama bukan hanya memaksimalkan laba namun pemberian

pelayanan publik (*public service*) seperti pendidikan, kesehatan masyarakat, keamanan, penegakan hukum, transportasi publik, serta penyediaan barang kebutuhan publik seperti penyediaan barang kebutuhan pokok masyarakat seperti penyediaan layanan jasa air bersih, listrik, jalan raya dan lain-lain. Meskipun lebih berorientasi pada pelayanan namun bukan berarti organisasi publik sama sekali tidak memiliki tujuan yang bersifat *financial*. Organisasi publik juga memiliki tujuan *financial* namun tetap berbeda baik secara konseptual, filosofi, serta konseptualnya dengan organisasi swasta. Contoh tujuan *financial* organisasi sektor publik adalah pengoptimalan laba pada perusahaan-perusahaan milik Negara (BUMN/BUMD) yang diorientasikan untuk memaksimalkan pelayanan publik.

2. Sumber Pembiayaan

Perbedaan lain antara organisasi publik dan swasta dapat dilihat dari sumber pendanaan organisasi atau manajemen keuangan yang disebut dengan struktur modal atau struktur pembiayaan. Struktur pembiayaan sektor publik berbeda dengan sektor swasta dalam hal bentuk, jenis dan risiko. Pada sektor publik sumber pendanaan berasal dari pajak dan retribusi, *charging for services*, laba perusahaan milik Negara, pinjaman pemerintah dari utang luar negeri. Keputusan pemilihan struktur pembiayaan pada sektor publik tidak hanya dipengaruhi oleh pertimbangan faktor ekonomi semata namun juga faktor politik dan sosial.

3. Pola Pertanggungjawaban

Hal lain yang membedakan organisasi publik dan organisasi swasta adalah pertanggungjawaban manajemen sektor publik. Manajemen sektor swasta bertanggungjawab pada pemilik perusahaan (pemegang saham) dan kreditor atas dana yang diberikan. Hal ini berbeda dengan sektor publik yang pertanggungjawaban manajemennya pada masyarakat karena sumber dana yang digunakan organisasi sektor

publik berasal dari masyarakat (*public funds*). Pada sektor publik pola pertanggungjawaban bersifat horizontal dan vertikal. Pertanggungjawaban vertikal (*vertical accountability*) yakni pertanggungjawaban atas pengelolaan dana kepada otoritas yang lebih tinggi, misalnya pertanggungjawaban perusahaan milik Negara kepada ketua direksi perusahaan milik Negara dan juga kepada pemerintah, atau misalnya pertanggungjawaban pemerintah daerah kepada pemerintah pusat dan pemerintah pusat kepada parlemen. Yang kedua yakni pertanggungjawaban secara horisontal (*horizontal accountability*) yakni pertanggungjawaban organisasi publik kepada masyarakat luas.

4. Struktur Organisasi

Organisasi publik dan organisasi swasta secara kelembagaan juga berbeda. Struktur organisasi sektor publik lebih bersifat birokratis, kaku dan hierarkis sedangkan pada sektor swasta lebih fleksibel. Salah satu faktor yang membedakan organisasi publik dengan swasta adalah pengaruh politik yang kuat terhadap organisasi publik. Tipologi pemimpin termasuk pilihan dan orientasi kebijakan politik akan sangat berpengaruh kepada pilihan struktur organisasi publik.

5. Karakteristik Anggaran

Pada organisasi sektor publik baik mulai rencana anggaran sampai pada evaluasi anggaran semuanya dipublikasikan secara terbuka sehingga seluruh lapisan masyarakat dapat mengetahui, mengkritisi dan mendiskusikannya. Anggaran bukan sebagai rahasia Negara. Sementara pada sektor swasta anggaran bersifat lebih tertutup karena menganggap bahwa anggaran merupakan rahasia perusahaan.

6. *Stakeholder* yang dipengaruhi

Dibandingkan dengan sektor swasta, sektor publik lebih banyak mempunyai cakupan yang luas, sehingga *stakeholder* pada sektor publik lebih beragam dibandingkan sektor swasta.

Tabel 4. Perbedaan *Stakeholder* Sektor Publik dan Sektor Swasta

Perbedaan <i>Stakeholder</i> Sektor Publik dan Sektor Swasta	
<i>Stakeholder</i> Sektor Publik	<i>Stakeholder</i> Sektor Swasta
<p><i>Stakeholder</i> Eksternal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Masyarakat pengguna jasa publik • Masyarakat pembayar pajak • Perusahaan dan organisasi sosial ekonomi yang menggunakan pelayanan publik sebagai input atas aktivitas organisasi • Bank sebagai kreditor pemerintah • Badan-badan international seperti Bank Dunia, IMF, ADB, PBB dan sebagainya • Investor asing dan <i>Country Analyst</i> • Generasi mendatang <p><i>Stakeholder</i> Internal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lembaga Negara (Misalnya Kabinet, MPR, DPR/DPRD, dan sebagainya) • Kelompok politik (partai politik) • Manajer publik (gubernur, bupati, direktur BUMN/BUMD) • Pegawai pemerintah 	<p><i>Stakeholder</i> Eksternal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bank sebagai kreditor • Serikat buruh • Pemerintah • Pemasok • Distributor • Pelanggan • Masyarakat • Serikat dagang (<i>trade union</i>) • Pasar modal <p><i>Stakeholder</i> Internal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manajemen • Karyawan • Pemegang saham

Sumber: Mardiasmo (2002: 12)

7. Sistem Akutansi

Perbedaan lain yang ada pada sektor publik dan sektor swasta adalah sistem akutansi yang digunakan. Sistem akutansi yang biasa digunakan pada sektor swasta adalah akutansi berbasis akrual (*accrual accounting*) yang mana digunakan untuk mengetahui dan membandingkan besarnya biaya terhadap pendapatan sedangkan pada organisasi

publik menggunakan sistem akuntansi berbasis kas (*cash accounting*), dimana pendapatan dicatat pada saat kas diterima dan pengeluaran dicatat ketika kas dikeluarkan.

D. BUMN

1. Pengertian dan Pembagian BUMN

Dasar keberadaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) adalah Pasal 33 ayat 2 Undang-Undang Dasar tahun 1945 yang menyatakan bahwa cabang-cabang produksi yang penting bagi Negara dan menguasai hajat hidup orang banyak dikuasai oleh Negara. Adapun kebijakan untuk pembinaan BUMN dituangkan dalam Undang-Undang No.19 Tahun 2003. Didalam aturan tersebut pasal 1 menyatakan bahwa Badan Usaha Milik Negara atau disingkat BUMN adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Negara melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan yang dipisahkan. Berdasarkan Undang-Undang tersebut BUMN dibagi dua, yaitu:

- Persero, adalah BUMN yang berbentuk perseroan terbatas yang modalnya terbagi dalam saham yang seluruh atau paling sedikit 51% (lima puluh satu persen sahamnya dimiliki oleh Negara.
- Perum, adalah BUMN yang seluruh modalnya dimiliki Negara dan tidak terbagi atas saham yang bertujuan untuk kemanfaatan umum berupa penyediaan barang dan jasa yang bermutu tinggi.

Bentuk Perjan tidak dikenal lagi karena sifat permodalan dan status karyawannya sulit diperlakukan sebagai korporasi yang mandiri. Selain itu pada hakikatnya bentuk Perjan bukanlah BUMN, karena kekayaannya merupakan kekayaan Negara yang tidak

dipisahkan (atau menyatu dengan APBN). Adapun jumlah Badan Usaha Milik Negara pada tahun 2008-2014, yakni:

Tabel 5. Jumlah BUMN Tahun 2014

Kategori BUMN	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Mei 2014
BUMN <i>Listed</i> (terbuka/Tbk)	14	15	17	18	18	20	20
BUMN Non <i>Listed</i>	113	112	11	109	108	105	104
Perum	14	14	14	14	14	14	14
Total BUMN	141	141	142	141	140	139	138
BUMN dengan kepemilikan negara minoritas	21	19	18	18	13	12	13

Sumber : <http://bumn.go.id>, 2014 (diolah penulis)

2. Peranan BUMN

Dalam sistem kerakyatan, BUMN memiliki peranan dengan mengasihkan barang dan jasa yang dibutuhkan untuk mewujudkan kemakmuran bagi masyarakat. Secara umum BUMN mempunyai peranan sebagai berikut:

1. Mengelola cabang-cabang produksi sumberdaya serta kekayaan alam yang menyangkut hajat hidup orang banyak;
2. Alat pemerintah untuk menata kebijakan perekonomian;
3. Penyedia lapangan pekerjaan bagi masyarakat sehingga mengurangi jumlah pengangguran;
4. Memberikan pengarahan serta bantuan untuk para pengusaha yang masuk dalam ekonomi lemah baik untuk koperasi ataupun Usaha Kecil Menengah;

5. Memberikan sumbangan untuk mempercepat pertumbuhan ekonomi secara nasional;
6. Menjadi perintis usaha yang belum dilaksanakan oleh koperasi dan pihak swasta, misalnya menyediakan kebutuhan masyarakat dengan barang dan jasa untuk masyarakat;
7. Pemerintah dapat melayani masyarakat secara maksimal;
8. BUMN merupakan sumber pendapatan Negara dari pendapatan non pajak.

Kemudian adapun maksud dan tujuan pendirian BUMN adalah:

1. Memberikan sumbangan bagi perkembangan perekonomian nasional pada umumnya dan penerimaan Negara pada khususnya;
2. Mengejar keuntungan;
3. Menyelenggarakan kemandirian umum berupa penyediaan barang dan jasa yang bermutu tinggi dan memadai bagi pemenuhan hajat hidup orang banyak;
4. Menjadi perintis kegiatan-kegiatan usaha yang belum dapat dilaksanakan oleh sektor swasta dan koperasi;
5. Turut aktif memberikan bimbingan dan bantuan kepada pengusaha golongan ekonomi lemah, koperasi, dan bantuan kepada pengusaha golongan ekonomi lemah, koperasi, dan masyarakat.

E. Barang Publik & Listrik

1. Konsep Barang Publik

Secara umum barang publik merupakan segala sesuatu yang dibutuhkan atau dapat dinikmati oleh semua masyarakat. Menurut Sinambela *et al* (2006: 14) barang publik adalah barang yang penggunaannya memiliki ciri *non-rivalry* seperti udara, jalan,

jembatan dan sebagainya. Barang publik ini juga tidak dapat dibatasi penggunaannya, bahkan sebisa mungkin seseorang tidak perlu mengeluarkan biaya untuk dapat menikmati barang ini. Menurut Nasrudin (2013: 14) barang publik merupakan barang yang memiliki dua karakter dalam konsumsi *non-exclusive* dan *non-rivaly*:

- *Non-exclusive*: individu tidak dapat dilarang untuk mengkonsumsi barang tersebut karena sulit untuk melarang seorang warga Negara untuk menikmati penggunaan dari barang publik tersebut. Misalnya tidak memungkinkan ketika seorang individu yang merupakan warga Negara melarang untuk individu lain untuk menikmati atau mengkonsumsi barang publik seperti listrik, air, jalan raya dan lain-lain.
- *Non-rivalry*: konsumsi seseorang tidak mengurangi manfaat bagi konsumsi orang lain. Karena meskipun dikonsumsi secara bersamaan maka manfaat dari barang tersebut tidak akan berkurang. Misalnya seseorang yang menggunakan energi listrik tidak akan mengurangi manfaat dari listrik tersebut. Atau ketika ketika seseorang yang melintas di jalan raya tidak mengurangi manfaat dari jalan raya bagi pengguna jalan setelahnya.

2. Konsekuensi Barang Publik

Menurut Nasrudin (2013:15) dua karakter barang publik diatas yang menyebabkan penyediaan barang publik oleh swasta tidak akan efisien (*under supply*):

- Terjadi karena insentif untuk membayar sebuah manfaat yang *non-rival* dan *non-eksklusif* adalah sangat rendah.
- Akibatnya penyediaan oleh swasta tidak fleksibel karena tidak memungkinkan diberlakukan *pricing* (penetapan harga).

- Atau dengan kata lain “*in the case of publik goods, people tend to become pure free rider, hopng to benefit from the expenditures of others. If every person adopt this strategy, no resources will be subscribed to publik goods*”, yang berarti bahwa dalam barang publik orang cenderung menjadi berharap untuk mendapatkan keuntungan dari pengeluaran orang lain. Jika setiap orang mengadopsi strategi ini maka tidak ada sumber daya akan berlangganan ke barang publik.

3. Listrik

Seorang pendiri ekonomi klasik Adam Smith, yang juga pertama kali mengembangkan pernyataan untuk mendukung pasar bebas menyatakan bahwa dalam penyediaan barang publik hanya dilakukan oleh pemerintah bukan pasar. Barang publik juga disebut juga dengan barang kolektif. Listrik merupakan salah satu bentuk barang publik yang harus disediakan oleh pemerintah. Clup dan Nababan menjelaskan bahwa energi listrik merupakan energi yang berkaitan dengan aliran atau akumulasi muatan listrik (Ahsani, 2012: 16). Menurut Yusgiantoro dalam Ahsani (2012: 16) menyatakan bahwa energi listrik termasuk dalam energi sekunder dan komersial yang dapat dipakai dan diperdagangkan dalam skala ekonomis.

Energi listrik merupakan suatu komoditi yang pada dasarnya tidak dapat disimpan tetapi harus dibangkitkan seketika atau diproduksi dan langsung disalurkan kepada pemakai. Menurut pendapat Kadir yang dikutip oleh Ahsani (2012: 17) menyatakan bahwa secara umum usaha penyediaan tenaga listrik, sebagai suatu teknologi dari produksi, transmisi dan distribusi tenaga listrik merupakan suatu monopoli alamiah dalam arti penguasaan atas produksi barang atas penggunaan jasa tertentu oleh satu pelaku usaha.

Kemudian Yusgiantoro sebagaimana dikutip Ahsani (2012: 17) mengemukakan bahwa industri kelistrikan memiliki sifat monopoli alamiah yang memerlukan intervensi pemerintah. Hal tersebut terutama dalam penetapan harga dan jumlah tenaga listrik yang harus diproduksi karena hal ini terkait langsung dengan kesejahteraan masyarakat (*welfare society*). Menurut data PT. PLN (Persero) menyatakan bahwa pelanggan listrik di Indonesia dibedakan atas beberapa sektor, yakni: a) sektor pelayanan sosial; b) sektor rumah tangga; c) sektor bisnis; d) sektor industri; e) sektor kantor pemerintah dan penerangan jalan umum dan sektor curah (layanan khusus).

F. Listrik Pintar

1. Pengertian Listrik Pintar

Listrik Pintar atau yang sering disebut listrik Prabayar merupakan merk listrik isi ulang yang merupakan produk layanan inovatif dari salah satu organisasi Badan Usaha Milik Negara di bidang pelayanan jasa khususnya produk energi listrik yakni PT. PLN (Persero). Produk layanan ini mengguakan standar STS (Standar Transfer Specification) yakni sebuah sistem yang pertama kali dikembangkan oleh ESKOM (penyedia tenaga listrik di Afrika Selatan pada tahun 1993). Produk ini kemudian diadopsi dari Afrika Selatan dan diimplementasikan di Indonesia tahun 2009. Produk ini diharapkan lebih memberi kemudahan kepada pelanggan dengan cara berlangganan listrik dengan sistem isi ulang seperti pada ponsel. Sehingga pelanggan mampu mengendalikan sendiri total biaya untuk kebutuhan listriknya.

2. Manfaat Listrik Pintar

a. Kendali berada di tangan pelanggan

Dengan adanya Listrik Pintar tersebut, pelanggan dapat lebih bisa mengatur biaya listrik sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan masing-masing individu atau pelanggan sendiri. Dan pemakaian listrik dapat dipantau setiap saat melalui meter elektronik. Dan jika dirasakan boros maka pelanggan dapat mengendalikan sendiri pemakaian listriknya.

b. Privasi pelanggan terjaga serta bebas dari kesalahan catat meter

Dengan Listrik Pintar meter prabayar secara otomatis mencatat penambahan dan pemakaian listrik pelanggan, sehingga privasi lebih terjaga dan tidak perlu lagi ada petugas datang ke setiap rumah untuk mencatat listrik.

c. Bebas biaya keterlambatan dan pemutusan listrik

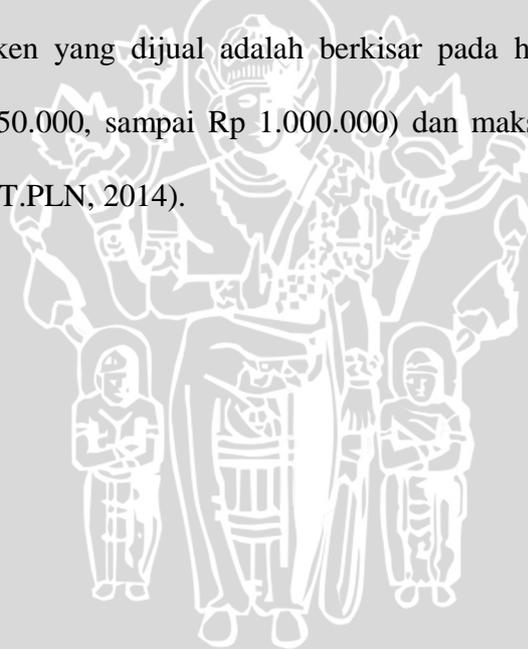
Dengan adanya Listrik Pintar maka tidak akan ada lagi biaya tambahan bayar listrik akibat lupa membayar tagihan listrik serta akan bebas dari pemutusan listrik oleh petugas.

3. Tujuan layanan Listrik Pintar

- a. Meningkatkan pelayanan pelanggan yang lebih transparan dan terpadu (*Improved Customer Relationship*)
- b. Meningkatkan *Cash Flow* demi tercapainya target *financial* yang lebih baik (*Improved Cash Flow*)
- c. Mengumpulkan piutang pelanggan yang tidak tertagih (*Improved Cash Flow*)
- d. Menekan biaya administrasi (*Reduced Operating Cost*)
- e. Menghindari salah pencatatan meter (*Improved Customer Relationship*)
- f. *Improvement* terhadap *Demand Side Management* (DSM) untuk pengaturan konsumsi energi listrik (*Improved Customer Relationship*)

4. Pengertian Token

Token adalah besaran angka yang setara dengan energi listrik tertentu, yang dituangkan dalam 20 angka yang bersifat *unique* (hanya cocok) untuk nomor serial meter Prabayar 11 angka tertentu. Token berfungsi untuk menambah kWh atau melakukan perubahan/setting pada meter Prabayar. Token sendiri terdiri dari kombinasi angka yang sudah dienkripsi sebanyak 20 digit dan *unique*. Token dibuat sesuai *Standard Transfer Specification (STS) technology keypad*, salah satu standar Internasional untuk mentransfer kredit energi listrik. Nilai Token sendiri terdiri dari unsur kWh, PJP dan Materai. Adapun nilai Token yang dijual adalah berkisar pada harga Rp 20.000, Rp 50.000, Rp 100.000, Rp 250.000, sampai Rp 1.000.000) dan maksimal pembelian 720 jam nyala dalam sebulan (PT.PLN, 2014).



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Disebut penelitian deskriptif karena penelitian deskriptif dimaksudkan untuk eksplorasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial, dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti. Menurut Moleong (2012: 11) menyatakan bahwa pada penelitian jenis deskriptif data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka, dengan demikian laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut. Kemudian penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang mana menurut Bogdan dan Taylor yang mendefinisikan bahwa pendekatan kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Basrowi dan Suwandi, 2008:1).

Selaras dengan pendapat tersebut Moleong (2012: 6) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Dari kedua penjelasan mengenai penelitian kualitatif tersebut dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menggambarkan fenomena yang terjadi dalam lingkungan dengan menuliskan dalam bentuk kata-kata melalui pengamatan

terhadap subjek yang diteliti. Penelitian kualitatif ini bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang sifatnya umum terhadap kenyataan sosial dari prespektif partisipan.

Pemahaman tersebut tidak ditentukan terlebih dahulu, tetapi didapat setelah melakukan analisis terhadap kenyataan sosial yang menjadi kenyataan fokus penelitian. Adapun alasan penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif karena data yang dikumpulkan berupa kata-kata atau gambar yang dideskripsikan dari fenomena pelaksanaan layanan Listrik Pintar. Sedangkan alasan penulis menggunakan pendekatan kualitatif karena penelitian ini menghasilkan kata-kata tertulis dari penelitian yang dapat diamati PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota.

B. Fokus Penelitian

Untuk membatasi agar penelitian dapat lebih fokus pada permasalahan yang diangkat maka didalam penelitian haruslah terdapat fokus penelitian. Hal ini selaras dengan yang dikemukakan oleh Moleong (2012: 97) yang mengatakan bahwa peneliti membatasi diri pada faktor-faktor tertentu saja pada lingkungan penelitiannya. Adapun fokus dalam penelitian ini adalah:

1. Pelaksanaan layanan Listrik Pintar di PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota dengan pendekatan *Service Quality* (Servqual) yang mencakup 5 syarat pokok kualitas pelayanan yang meliputi:
 - a. *Tangible* terkait ketampakan fisik seperti bentuk fisik kWh Meter Prabayar, peralatan yang digunakan untuk melayani pemasangan Meter Prabayar serta fasilitas lain yang digunakan untuk menunjang pelayanan.
 - b. *Reability* terkait kehandalan atau kemampuan menyelenggarakan pelayanan seperti yang ada pada tujuan Listrik Pintar.

- c. *Responsiveness* terkait waktu yang digunakan untuk pelayanan Listrik Pintar baik pasang baru, migrasi atau *error* pada sistem Meter Prabayar.
 - d. *Assurance* terkait pengetahuan dan kesopanan para pekerja serta sikap ramah mereka saat melayani pelanggan Listrik Pintar.
 - e. *Empahy* terkait perlakuan atau pemahaman pelaksana layanan terhadap keinginan pelanggan Listrik Pintar.
2. Faktor Pendukung maupun penghambat pada pelaksanaan layanan Listrik Pintar di PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota, dari segi:
 - a. Internal
 - b. Eksternal

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian ini berkaitan dengan tempat yang dipilih sebagai objek penelitian. Lokasi penelitian merupakan tempat dimana sebenarnya peneliti menangkap fenomena dari objek yang diteliti untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan. Dalam penelitian ini, lokasi penelitian adalah Kota Malang. Sedangkan situs penelitian merupakan tempat peneliti menangkap fenomena, sehingga situs penelitian pada penelitian ini yakni Kantor PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota yang ada di jalan Jl. Basuki Rahmad No. 100 Malang. Adapun pertimbangan memilih lokasi tersebut karena pelanggan Listrik Pintar di Rayon Malang Kota masih sedikit dibandingkan dengan pelanggan pascabayarnya sehingga sering memunculkan tunggakan, oleh karenanya penulis tertarik memilih PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota tersebut sebagai situs penelitian.

D. Jenis dan Sumber Data

Menurut Sugiyono (2009: 137) jenis data dapat dibagi menjadi dua yakni data primer dan data sekunder. Adapun penjelasannya, sebagai berikut:

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2009: 137) data primer yakni data dimana pemilik data langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer dikumpulkan penulis secara langsung dari informan atau tempat objek penelitian lakukan.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2009: 137) data sekunder merupakan data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data ini dapat ditemukan contohnya melalui literatur, artikel, jurnal, serta situs di internet yang resmi dan berkenaan dengan tema penelitian ataupun juga melalui dokumen resmi.

Selain jenis data, adapun sumber data dalam penelitian ini. Sumber data menurut Arikunto (2010: 172) adalah benda, hal atau orang tempat meneliti, mengamati, membaca atau bertanya terkait data. Lebih lanjut bahwa secara umum sumber data diklasifikasikan kedalam tiga kelompok yang kemudian disebut 3P, yaitu:

1. *Person* (Informan)

Merupakan orang yang menjadi tempat peneliti untuk bertanya terkait dengan yang sedang diteliti atau sering disebut dengan informan. Adapun yang bertindak sebagai informan dalam penelitian ini antara lain:

- a. Bapak Suhartono selaku Supervisor bidang Administrasi PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota
- b. Bapak Philinaro selaku *Asisstant Officer* bidang Pencatat Meter Pemutusan dan Peyambungan PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota

- c. Ibu. Rika selaku *Assistant Analyst* Akuntansi dan Keuangan PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota
- d. Ibu. Purwati selaku *Assistant Analyst* Pelayanan Pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota
- e. Bapak Priyo selaku pengguna Listrik Pintar di Jl. Sanan Gang.5 Malang
- f. Bapak Nur selaku pengguna Listrik Pintar di Jl. Kelud Malang
- g. Bapak Safuan selaku pengguna Listrik Pintar di Jl. Sarangan No.01 Malang
- h. Bapak Sofyan selaku pengguna Listrik Pintar di Jl. Sanan Gang.3 Malang
- i. Ibu Ragil selaku pengguna Listrik Pintar di Jl. Simpang Gading No.5 Malang
- j. Ibu Solikha selaku pengguna Listrik Pascabayar di Jl. Suprpto No.2 Malang

2. *Paper* (Dokumen)

Merupakan dokumen, keterangan, arsip, pedoman dan sebagainya yang terkait dengan tema penelitian. Adapun yang menjadi dokumen dalam penelitian ini, antara lain:

- a. Laporan Penjualan Tenaga Listrik PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota Oktober 2014
- b. Laporan Jumlah Pelanggan Listrik Pintar PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota periode November 2014 – Januari 2015
- c. Visi Misi dan Makna Logo PT. PLN (Persero)
- d. Dokumen Materi Pengenalan Listrik Pintar
- e. Laporan Persediaan kWh Meter PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota Tahun 2014

3. *Place* (Tempat)

Merupakan sumber data keadaan tempat atau peristiwa berlangsungnya kegiatan yang terkait dengan penelitian. Adapun dalam penelitian ini yang dimaksud *place* yakni di Kantor PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota dan juga tempat pelanggan pengguna Listrik Pintar yang termasuk dalam pelanggan Rayon Malang Kota.

E. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2009: 224) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang strategis didalam penelitian karena tujuan utama dalam penelitian adalah untuk mendapatkan data. Karena dengan mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti akan lebih mudah untuk mendapatkan data yang memenuhi standar. Didalam penelitian ini menggunakan 3 (tiga) teknik pengumpulan data, antara lain:

1. Teknik Wawancara

Wawancara merupakan pengambilan data melalui wawancara secara lisan baik langsung bertemu dengan sumberdata atau informan, melalui tatap muka atau lewat telepon. Kemudian seluruh jawaban informan ini direkam dan juga dirangkum sendiri oleh peneliti. Wawancara merupakan percakapan dengan maksud tertentu, yang mana percakapan tersebut dilakukan oleh dua pihak yakni pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan pihak yang diwawancarai (*interviewed*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut (Moleong, 2012: 186). Penelitian ini menggunakan model wawancara secara terstruktur. Menurut Sugiyono (2009: 138) wawancara terstruktur adalah wawancara yang dilakukan dengan menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis.

Pada penelitian ini yang penulis lakukan dalam wawancara terstruktur adalah dengan membawa pedoman wawancara (*interview guide*) dan juga alat bantu untuk mendukung pengumpulan data saat wawancara. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan dengan mewawancarai beberapa informan terkait dengan pelaksanaan layanan Listrik Pintar yakni informan penyedia layanan Listrik Pintar dari pihak pegawai atau penyelenggara layanan PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota dan informan pengguna layanan Listrik Pintar yang termasuk dalam pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota serta satu informan pengguna layanan listrik pascabayar.

2. Teknik Observasi

Menurut Hadi sebagaimana dikutip oleh Sugiyono (2009: 145) observasi merupakan suatu proses yang kompleks, yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis dan dua di antara yang terpenting yakni proses pengamatan dan ingatan. Observasi juga merupakan pengamatan yang melibatkan semua indera (penglihatan, pendengaran, penciuman, pembau, perasa). Dan setelah itu seluruh pengamatan yang melibatkan anggota tubuh tersebut dicatat atau dapat direkam dengan bantuan alat perekam.

Dalam penelitian ini observasi yang peneliti lakukan adalah jenis observasi terstruktur dimana menurut Sugiyono (2009: 228) dalam observasi terstruktur peneliti melakukan pengumpulan data dengan menyatakan terstruktur kepada sumber data bahwa peneliti sedang melakukan penelitian. Pada teknik ini observasi peneliti lakukan dengan melakukan pengamatan pada kWh meter rumah pelanggan untuk membedakan pelanggan menggunakan listrik pintar atau listrik pascabayar sehingga peneliti dapat mengambil tindakan untuk melakukan wawancara atau tidak.

3. Teknik Dokumentasi

Metode teknik dokumentasi ini merupakan cara mengumpulkan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, sehingga dapat diperoleh data yang lengkap sah dan bukan hanya berdasar pada perkiraan. Menurut Sugiyono (2009: 240) dokumen bisa berbentuk tulisan (catatan harian, peraturan atau kebijakan, gambar (foto), atau karya-karya monumental (gambar, patung dan lain-lain) dari seseorang. Tehnik pengumpulan data melalui dokumentasi yakni melalui dokumen tertulis maupun elektronik dari lembaga atau institusi. Dokumentasi ini digunakan untuk mendukung kelengkapan data yang ada. Pada tahap dokumentasi ini peneliti melakukan catatan lapangan dan mengolah data dokumen listrik pintar yang tertulis serta mendokumentasikan gambar terkait penelitian pelaksanaan layanan Listrik Pintar.

F. Instrumen Penelitian

Secara sederhana instrumen merupakan alat yang digunakan untuk melakukan sesuatu. Dalam penelitian kualitatif, yang dijadikan instrumen penelitian adalah peneliti sendiri (Sugiyono, 2009: 222). Posisi peneliti kualitatif adalah sebagai *human instrument* yang mencakup segi responsif, dapat menyesuaikan diri, menekan keutuhan, mendasarkan diri atas pengetahuan, memproses dan mengkhitar dan memanfaatkan kesempatan mencari respon yang tidak lazim.

1. Peneliti Sendiri

Dalam penelitian ini yang menjadi instrumen utama dalam penelitian adalah peneliti sendiri karena peneliti tersebut merupakan peran pusat segalanya dari keseluruhan proses

penelitian (Moleong, 2012: 168). Karena peneliti sendiri yang bertindak sebagai instrumen maka peneliti didukung oleh *interview guide*.

2. Interview Guide

Interview guide merupakan kerangka pertanyaan yang akan diajukan peneliti kepada informan (pedoman wawancara). *Interview guide* ini berguna sebagai pedoman yang dapat mengarahkan peneliti untuk mampu memilah data-data yang telah didapatkan dengan hasil lapangan dari pelanggan listrik pintar melalui *interview*.

3. Alat Dokumentasi

Dalam penelitian ini selain menggunakan *interview guide*, penulis juga didukung dengan menggunakan alat dokumentasi berupa kamera, buku catatan/*file note*, alat tulis dan *recorder* yang digunakan selama wawancara ataupun selama pengambilan data di pelanggan layanan Listrik Pintar maupun pada kantor PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota.

G. Analisis Data

Analisis data merupakan bagian terpenting dalam metode ilmiah, karena analisis data digunakan untuk memecahkan masalah penelitian. Menurut Sugiyono (2009: 245) analisis dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama dilapangan, dan setelah selesai di lapangan. Senada dengan pendapat tersebut Bogdan & Biklen dalam Basrowi & Suwandi (2008: 192) menyatakan bahwa analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah data menjadi satuan yang dapat dikelola, mengadakan sintensis, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan membuat keputusan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Proses analisis data sendiri

dimulai dari menelaah seluruh data dari sumber, dipelajari, dan kemudian direduksi dengan membuat abstraksi atau rangkuman kemudian data disusun sesuai tema-tema, kemudian dilakukan penafsiran sementara sebagai hasil temuan, dan terakhir temuan tersebut ditelaah berulang kali sehingga temuan tersebut menjadi valid.

Model analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif yang dikemukakan oleh Miles *et al* (2014). Menurut Miles *et al* (2014: 4) menyatakan bahwa *“Qualitative data are a source of well grounded rich description and explanations of human processes. With qualitative data one can preserve chronological flow, see which events led to which consequences and drive fruitful explanation”* (data kualitatif memiliki sumber yang didasarkan pada penjelasan deskripsi dari proses manusia. Dengan data kualitatif maka akan dapat menjelaskan aliran kronologis dalam melihat peristiwa sehingga mampu mendorong penjelasan yang bermanfaat).

Lebih lanjut Miles *et.al* (2014: 11) juga menjelaskan bahwa *“Qualitative data which their emphasis on people’s lived experiences area fundamentally well suited for locating the meaning people place in the events, processes and structure of their lives and or connecting meanings to the social world around them”* (data kualitatif menekankan pada pengalaman hidup orang yang pada dasarnya cocok digunakan untuk mencari makna dengan menempatkan orang pada peristiwa, proses, dan struktur kehidupan mereka dan menghubungkan arti tersebut ke dunia sosial disekitar mereka). Pada penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif model interaktif. Menurut Miles *et al* (2014: 14) menyatakan bahwa:

“in this view, the three types of analysis activity and the activity of data collection itself form an interactive, cyclical process. In this view qualitative data analysis is a continous, interactive enterprise. Issues of data condensation, display, and conclusion drawing/verification come into play successively as analysis episodes follow each other” (Dalam pandangan ini terdapat tiga aktivitas analisis termasuk pengumpulan data yang membentuk siklus interaktif. Dalam pandangan ini analisis data kualitatif

merupakan kegiatan yang terus menerus dan berulang dari kondensasi, menampilkan data dan penarikan kesimpulan yang ketiganya berurut sebagai sebuah analisis yang saling mengikuti satu sama lain).

Adapun tahapan analisis data model interaktif seperti yang dikemukakan oleh Miles *et al* (2014: 12) bahwa analisis model interaktif dimulai dari tahap “*we see analysis as three concurrent flows of activity: (1) data condensation, (2) data display and (3) conclusion drawing/verification*” (didalam analisis model interaktif tersebut dikemukakan bahwa analisis mencakup tiga tahapan kegiatan yakni pertama tahap kondensasi data, kemudian menampilkan data dan yang terakhir penarikan kesimpulan atau disebut verifikasi).

Tahap paling dasar untuk menganalisis adalah dengan mengumpulkan data. Pada tahap ini peneliti mengumpulkan data yang berkaitan dengan pelaksanaan dari inovasi layanan Listrik Pintar. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara kepada pegawai PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota serta pada masyarakat pelanggan layanan Listrik Pintar di Malang Kota. Dalam analisis model interaktif yang dikemukakan Miles *et al* (2014: 12) ini meliputi tiga tahap kegiatan yakni:

a. Kondensasi Data

Tahap pertama yang dilakukan setelah mengumpulkan data yakni peneliti melakukan kondensasi data. Menurut Miles *et al* (2014: 12) menyatakan bahwa:

“*Data condensation refers to process of selecting, focusing, simplifying, abstracting, and or transforming the data that appear in the full corpus (body) of written-up field notes, interview transcripts, documents and other empirical materials*” (data kondensasi lebih mengacu pada proses pemilihan, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksikan, atau mengubah data yang muncul dalam korpus yang berasal dari kumpulan catatan lapangan yang tertulis, transkrip wawancara, dokumen dan bahan empiris lainnya).

Menurut (www.kamusbesar.com) korpus sendiri dapat diartikan sebagai data yang dipakai sebagai sumber bahan penelitian. Lebih lanjut Miles *et.al* (2014: 12) menyatakan

“*data condensation is a from of analysis that sharpens, sort, focuses, discards, and organizes data in such a way that final conclusions can be drawn and verified*”

(kondensasi data berbentuk analisis yang mempertajam, menyortir, fokus, membuang dan mengatur data sedemikian rupa sehingga dapat menarik kesimpulan akhir). Adapun yang dilakukan peneliti pada tahap kondensasi data ini adalah peneliti memilah, mengabstraksikan dan meringkas data-data yang diperoleh baik dari pelanggan sebagai informan serta data dari pihak PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota sebagai penyedia layanan.

b. Penyajian Data

Setelah data dikumpulkan kemudian disederhanakan sesuai kebutuhan peneliti, maka tahap selanjutnya yakni tahap penyajian data. Menurut Miles *et al* (2014: 12) menyatakan “*generically, a display is an organized, compressed assembly of information that allows conclusion drawing and action*” (secara umum tahap penampilan data adalah mengorganisasikan, mengkompresi kumpulan informasi yang memungkinkan untuk menggambarkan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan). Dari data yang ditampilkan tersebut membantu memahami yang hal-hal yang sedang terjadi dan memungkinkan langkah untuk mengambil tindakan analisis. Pada analisis data kualitatif penyajian data yang sering digunakan berbentuk teks naratif, hal tersebut selaras dengan pendapat Miles *et al* (2014: 13) yang menyatakan “*the most frequent form of display for qualitative data in the past has been extended text*” (bentuk tampilan data pada penelitian kualitatif adalah bentuk teks yang panjang atau bisa disebut dengan teks naratif).

Selanjutnya dalam menyajikan data Miles *et al* (2014: 13) menyebutkan “*in this book, we advocated more systematic, powerful display and urge a more inventive, self-conscious and interactive stance toward their generation and use*” (dalam buku tersebut, mereka lebih menganjurkan bahwa pada penyajian data tampilan data harus lebih sistematis, kuat dan mendorong untuk lebih inventif, kesadaran diri dan sikap interaktif

untuk digunakan generasi selanjutnya). Adapun yang dilakukan penulis pada tahap *data display* ini adalah menampilkan data yang telah dipilih pada tahap kondensasi yang mana data yang dianggap perlu ditampilkan maka akan ditampilkan secara sistematis agar mudah dipahami.

c. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi

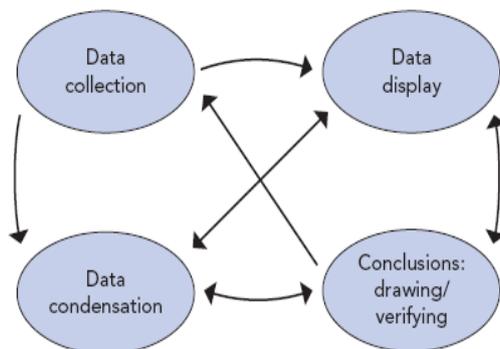
Tahap terakhir dalam analisis data model Miles *et al* (2014) adalah tahap penarikan kesimpulan atau disebut dengan verifikasi. Lebih lanjut kesimpulan juga harus diverifikasi atau diuji seperti pendapat Miles *et al* (2014: 13) yang menyatakan:

“Conclusions are also verified as the analyst’s mind during writing, with a short excursion back to the field notes; or it may be through and elaborate with lengthy argumentation and review among colleagues to develop “intersubjective consensus or with extensive effort to replicated a finding in another data set” (kesimpulan juga akan diverifikasi sebagai bagian dari berfikir dalam analisis selama menulis, hal tersebut dilakukan dengan sedikit kembali melihat catatan lapangan atau mungkin dengan argumentasi ketika proses mengembangkan atau replikasi yang lebih luas untuk menemukan kesatuan dalam data).

Adapun yang dilakukan penulis pada tahap ini adalah menyimpulkan atau mengambil verifikasi dari seluruh data yang telah dipilah dan ditampilkan secara sistematis. Secara singkat ketiga tahap analisis data model interaktif yang dikemukakan oleh Miles *et al* (2014) diatas dapat digambarkan sebagai berikut:

Display 1.1

Components of Data Analysis: Interactive Model



Source: Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Gambar 1. Komponen Analisis data Model Interaktif

Sumber: Miles *et al* (2014: 14)

Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook

<https://books.google.com/books>



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. GAMBARAN UMUM LOKASI DAN SITUS PENELITIAN

1. Gambaran Umum Kota Malang

a. Letak Geografis

Kota Malang merupakan kota terbesar kedua di Jawa Timur setelah kota Surabaya yang memiliki wilayah seluas 110,06 km² terdiri dari 5 kecamatan dan 57 kelurahan. Kota Malang secara astronomis terletak pada koordinat 112,06° - 112,07° Bujur Timur dan 7,06° - 8,02° Lintang Selatan dengan ketinggian antara 440 – 667 meter dari permukaan laut. Letak Kota Malang ini cukup tinggi, sehingga kondisi iklim Kota Malang tercatat pada rata-rata suhu berkisar antara 23,2°C - 24,4°C. Sedangkan suhu maksimum dapat mencapai 29,2°C serta suhu minimum 19,8°C. Kelembapan udara pada kota Malang berkisar 78% - 86% dengan kelembapan maksimum 99% dan pada kondisi minimum mencapai 45% serta memiliki curah hujan tertinggi 562 milimeter. Dengan kondisi iklim yang demikian yang kemudian membuat kota Malang relatif lebih sejuk dibandingkan dengan wilayah lain (LAKIP Kota Malang, 2013).

b. Wilayah Administrasi

Bedasarkan laporan Akuntabilitas Kinerja Pemerintah Kota Malang 2013, secara Administratif Kota Malang berbatasan langsung dengan Kabupaten Malang yakni:

- 1) Sebelah Utara :Kecamatan Singosari dan Kecamatan Karangploso;
- 2) Sebelah Timur :Kecamatan Pakis dan Kecamatan Tumpang;
- 3) Sebelah Selatan :Kecamatan Tajinan dan Kecamatan Pakisaji;

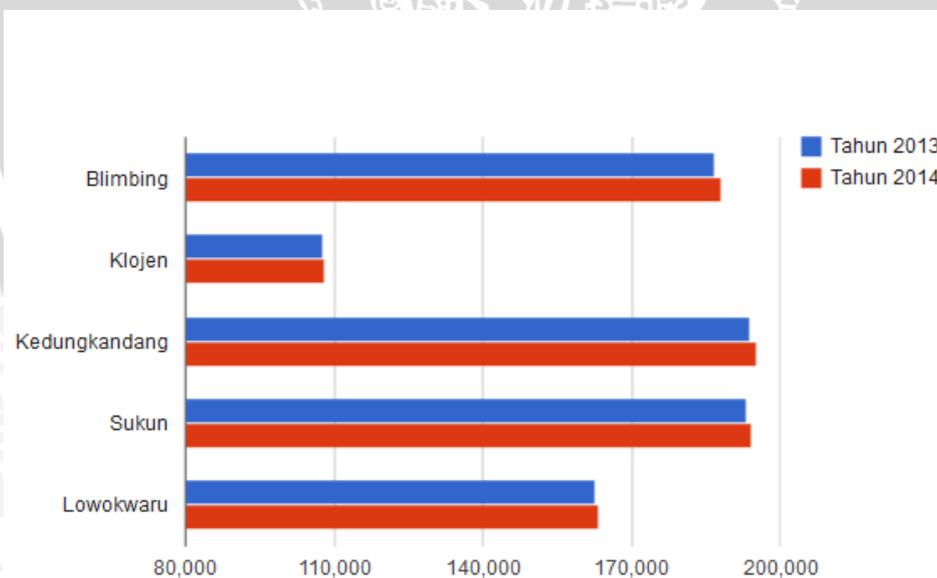
- 4) Sebelah Barat :Kecamatan Wagir dan Kecamatan Dau.

Terkait dengan pembagian wilayah administratif pada Kota Malang adalah sebagai berikut:

- 1) Kecamatan Klojen : 11 Kelurahan, 89 RW, 675 RT;
- 2) Kecamatan Blimbing : 11 Kelurahan, 127 RW, 914 RT;
- 3) Kecamatan Kedungkandang : 12 Kelurahan, 114 RW, 859 RT;
- 4) Kecamatan Sukun : 11 Kelurahan, 94 RW, 862 RT;
- 5) Kecamatan Lowokwaru : 12 Kelurahan, 120 RW, 771 RT.

c. Penduduk

Bedasarkan data penduduk yang terdaftar pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (<http://dispendukcapil.malangkota.go.id>, 2014) jumlah penduduk Kota Malang pada tahun 2014 sebesar 849.667 jiwa, seperti yang terdapat pada gambar dibawah ini:



Tahun 2013: 845.683 Jiwa. Tahun 2014: 849.667 Jiwa

Grafik 1. Jumlah Penduduk Kota Malang tahun 2014
Sumber: <http://dispendukcapil.malangkota.go.id>, 2014

Dari gambar tersebut dapat diketahui bahwa jumlah penduduk Kota Malang rata-rata mengalami kenaikan yang dapat dijelaskan dengan tabel berikut:

Tabel 6. Kenaikan Jumlah Penduduk Kota Malang

Kecamatan	2013	2014
Blimbing	186.831	188.288
Klonjen	107.753	108.222
Kedungkandang	193.868	195.271
Sukun	193.384	194.391
Lowokwaru	162.771	163.495

Sumber: dispendukcapil.malangkota.go.id, 2014 (Diolah penulis)

d. Visi Misi Kota Malang

1) Visi

Bedasarkan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Malang sebagaimana telah tertuang dalam Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 6 tahun 2010 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Malang tahun 2009 – 2013 merupakan dokumen dari Perencanaan Jangka Menengah Daerah Kota Malang tahun 2009–2013 yang memuat salah satunya tentang Visi dan Misi Kota Malang. Dalam RPJMD Kota Malang tersebut tertuang Visi Kota Malang tahun 2009–2013 yakni: *“Terwujudnya Kota Malang Sebagai Kota Pendidikan Yang Berkualitas, Kota Sehat Dan Ramah Lingkungan, Kota Pariwisata Yang Berbudaya, Menuju Masyarakat Yang Maju Dan Mandiri”*.

2) Misi

Bedasarkan RPJMD Kota Malang, Misi Kota Malang tahun 2009-2013 sebagai berikut:

- 1) Mewujudkan dan mengembangkan pendidikan berkualitas;
- 2) Mewujudkan peningkatan kesehatan masyarakat;
- 3) Mewujudkan penyelenggaraan pembangunan yang ramah lingkungan;
- 4) Mewujudkan pemerataan perekonomian dan pusat pertumbuhan wilayah sekitarnya;
- 5) Mewujudkan dan mengembangkan pariwisata yang berbudaya;
- 6) Mewujudkan pelayanan publik yang prima. (LAKIP, 2013)

2. Gambaran Umum PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota

a. Profil PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota

PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang tenaga kelistrikan. Lokasinya berada di Jl. Basuki Rahmad No.100 Malang. PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota ini berada dibawah wilayah kerja Unit Pelayanan dan Jaringan Malang dan termasuk dalam wilayah Distribusi Jawa Timur. Sejarah singkat mengenai Unit Pelayanan dan Jaringan Malang dimulai dari Keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan Tenaga Nomor: Ment. 16/I/20 tanggal 20 Mei 1961, salah satunya disebutkan bahwa akan dibentuk daerah eksploitasi yang terdiri dari 10 daerah eksploitasi listrik umum (Pembangkit dan Distribusi) dimana salah satunya adalah wilayah Jawa Timur Cabang Malang yang kemudian dimasukkan dalam daerah eksploitasi IX, yang melaksanakan fungsi pembangkit serta pendistribusian tenaga listrik.

Namun dalam perkembangannya pada tanggal 23 Oktober 1973, berdasarkan Keputusan Direksi PT. PLN Nomor: 054/DIR/73 nama PT. PLN eksploitasi IX mengalami perubahan nama menjadi PT. PLN Distribusi I/ Pembangkit I. Kemudian pada tahap berikutnya disempurnakan pada tanggal 25 Februari 1976 diubah menjadi PT. PLN Wilayah XII berdasarkan Keputusan Direksi PT. PLN No. 042/DIR/1976. Kemudian melalui Keputusan Direksi PT. PLN No. 042/DIR/1982 tanggal 3 Juli 1982, PT. PLN Wilayah XII mengalami penyempurnaan kembali dengan nama PT. PLN Distribusi Jawa Timur Cabang Malang dengan tugas serta tanggung jawab mengelola pendistribusian tenaga listrik di wilayah Malang dan sekitarnya.

Pada tahun 2001 untuk mengikuti fenomena perubahan yang timbul serta dengan berbagai pertimbangan eksternal maupun internal, maka harus menyesuaikan diri baik secara institusional maupun mekanisme kerja dengan *customer service oriented*. Maka dengan Keputusan General Manager tanggal 30 April 2001 nama PT. PLN (Persero) cabang Malang dirubah nama menjadi PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Malang, serta berdasarkan Surat Keputusan Direksi No. 308.K/DIR.2011 tanggal 26 Mei 2011 nama PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Malang dirubah menjadi PT. PLN (Persero) Area Malang. PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Malang tersebut terletak di Jl. Jendral Basuki Rahmad No.100. APJ Malang ini membawahi 14 Unit Rayon yakni Rayon Malang Kota, Rayon Blimbing, Rayon Ngantang, Rayon Kebon Agung, Rayon Dinoyo, Rayon Singosari, Rayon Lawang, Rayon Batu, Rayon Kepanjen, Rayon Tumpang, Rayon Bululawang, Rayon Gondanglegi, Rayon Dampit dan Rayon Sumberpucung. Dari keempat belas rayon tersebut salah satunya adalah Rayon Malang Kota yang berdiri pada tahun 1996. Dalam menjalankan tugasnya PT. PLN (Persero) memiliki Motto yakni “Listrik Untuk Kehidupan yang Lebih Baik”.

b. Visi dan Misi Perusahaan

Didalam menjalankan tugas sebagai Badan Usaha Milik Negara maka PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Malang memiliki visi dan misi guna menjadi tujuan organisasi. Visi dan Misi tersebut yaitu:

1) VISI

Visi PT. PLN (Persero) adalah diakui sebagai perusahaan kelas dunia yang tumbuh dan berkembang, unggul dan terpercaya dengan bertumpu pada potensi insani.

2) MISI

Adapun misi PT. PLN (Persero) yaitu:

- 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.

c. Tujuan Perusahaan

Sebagai salah satu perusahaan milik negara yang bergerak di bidang pelayanan publik khususnya pelayanan di bidang listrik maka PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota memiliki dua tujuan jangka pendek dan jangka panjang. Adapun tujuan jangka pendek yaitu:

- 1) Meningkatkan pelayanan kepada pelanggan atau yang sering disebut konsumen;
- 2) Menjadi yang terbaik dalam bidang bisnis kelistrikan.

Sedangkan tujuan jangka panjangnya yaitu:

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

d. Makna Lambang Perusahaan

Makna atau lambang dalam perusahaan merupakan salah satu hal yang penting karena dengan lambang tersebut maka akan menunjukkan identitas yang kemudian membentuk *image* bagi perusahaan. Begitupula, lambang yang ada pada PT. PLN (Persero) sebagai BUMN yang bergerak di bidang kelistrikan. Sesuai dengan Lampiran Surat Keputusan Direksi Perusahaan Umum Listrik Negara No.031/DIR/76 pada tanggal 1 Juni 1976 mengenai Pembakuan Lambang Perusahaan Umum Listrik Negara. Berikut dibawah ini merupakan penjelasan mengenai lambang dari PT. PLN (Persero):



Gambar 2. Lambang PT. PLN (Persero)

Sumber: PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota, 2014

- 1) Bidang Persegi Panjang Vertikal

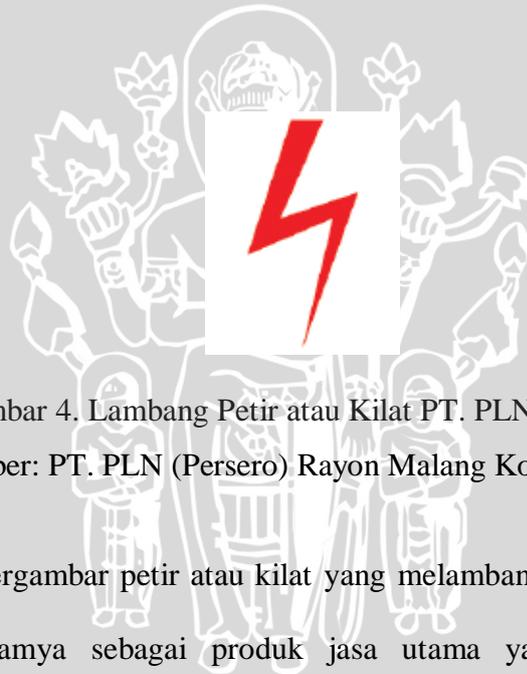


Gambar 3. Lambang Bidang Panjang Vertikal PT. PLN (Persero)

Sumber: PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota, 2014

Elemen yang pertama dalam lambang yakni terdapat bidang persergi panjang yang mempunyai makna bahwa PT. PLN (Persero) merupakan wadah atau organisasi yang terorganisir dengan sempurna. Dengan warna dasar kuning yang menggambarkan pencerahan seperti yang diharapkan perusahaan bahwa dengan adanya listrik mampu menciptakan pencerahan bagi kehidupan masyarakat. Selain itu warna kuning juga mampu melambangkan semangat dari setiap pegawai yang bekerja dalam perusahaan tersebut.

2) Petir atau Kilat



Gambar 4. Lambang Petir atau Kilat PT. PLN (Persero)
Sumber: PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota, 2014

Elemen kedua yakni bergambar petir atau kilat yang melambangkan bahwa terdapat kandungan listrik didalamnya sebagai produk jasa utama yang dihasilkan oleh perusahaan. Selain itu lambang petir ini dapat bermakna kerja cepat dan tepat para pegawai PT. PLN (Persero) dalam memberikan solusi terbaik bagi para pelanggannya. Ditambah dengan warna merah yang melambangkan kedewasaan PT. PLN (Persero) sebagai perusahaan listrik pertama di Indonesia dengan kedinamisan gerak laju perusahaan serta keberanian perusahaan dalam menghadapi tantangan perkembangan zaman.

3) Tiga Gelombang

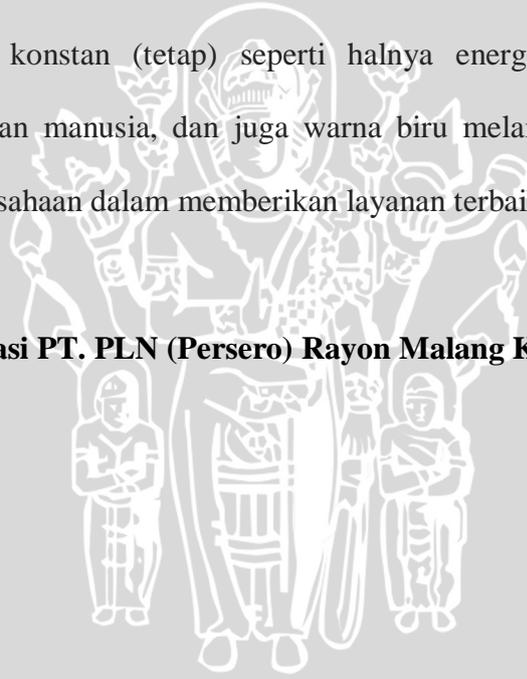


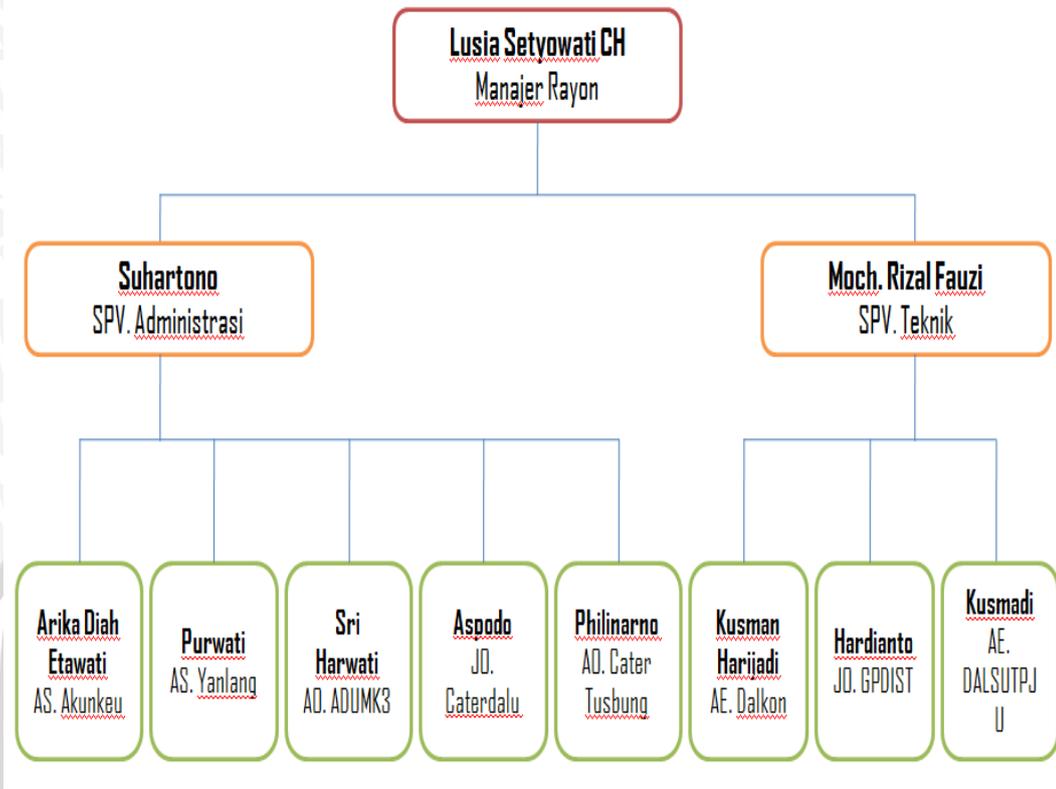
Gambar 5. Lambang Tiga Gelombang PT. PLN (Persero)

Sumber: PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota, 2014

Elemen ketiga yakni tiga gelombang yang melambangkan gaya rambat energi listrik yang dialirkan oleh tiga bidang usaha utama yang digeluti perusahaan yakni pembangkitan, penyaluran serta pendistribusian yang seiring dengan kerja keras pegawai PT. PLN (Persero) guna memberikan layanan terbaik bagi pelanggannya. Selain itu warna biru menampilkan kesan konstan (tetap) seperti halnya energi listrik yang tetap dibutuhkan dalam kehidupan manusia, dan juga warna biru melambangkan keandalan yang dimiliki pegawai perusahaan dalam memberikan layanan terbaik bagi pelanggannya.

e. Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota





Gambar 6. Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota
Sumber: PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota, 2015 (diolah penulis)

Bedasarkan gambar struktur organisasi diatas, maka uraian jabatan dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Manajer Rayon

Tujuan Utama Jabatan:

Mengkoordinasikan pengelolaan pendistribusian dan keandalan tenaga listrik, pelayanan penjualan tenaga listrik dengan menjalankan secara tertib Administrasi Umum dan Administrasi Teknik untuk mencapai target kinerja.

Tanggung Jawab Utama:

1. Mengkoordinasikan tugas untuk mencapai target kinerja perusahaan.

2. Mengkoordinasikan pengelolaan Pelayanan pelanggan, pengelolaan rekening, Operasi dan pemeliharaan tenaga listrik, Pengendalian losses, Pembangkit serta Keuangan dan administrasi.
3. Mengkoordinasikan pengelolaan sumber daya manusia (SDM) sesuai kewenangannya untuk memenuhi target dan citra perusahaan.
4. Memonitoring pelaksanaan sosialisasi K3 untuk keselamatan dan keamanan dalam bekerja.
5. Memonitoring pelaksanaan Action Plan strategi pencapaian target kinerja perusahaan.
6. Memonitoring dan mengendalikan operasi dan pemeliharaan jaringan distribusi untuk mempertahankan keandalan pasokan energi tenaga listrik.
7. Mengevaluasi dan bertanggung jawab atas updating data pelanggan (PDPJ) untuk ketertiban administrasi pelanggan.
8. Memonitoring dan mengevaluasi penerimaan dan pengeluaran dana imprest untuk kelancaran operasional perusahaan.
9. Memonitoring dan mengevaluasi atas piutang lancar menjadi piutang ragu-ragu dan pengusulan penghapusannya ke Area untuk pengendalian manajemen dalam pengambilan keputusan
10. Mengevaluasi penagihan kembali piutang ragu-ragu maupun piutang yang telah dihapuskan untuk meningkatkan pendapatan.

11. Mengkoordinasikan penandatanganan produk hukum sesuai dengan kewenangannya.
12. Mengkoordinasikan dan mempertanggungjawabkan permasalahan hukum yang terjadi di wilayah kerjanya.
13. Mengkoordinasikan kegiatan perusahaan baik di dalam maupun di luar pengadilan.
14. Mengkoordinasikan kewenangan lain sesuai dengan Surat Kuasa dari Manajer Area
15. Mengevaluasi pelaksanaan kontrak kerja sama dengan pihak ketiga untuk menjaga agar pekerjaan dilaksanakan sesuai kontrak
16. Memonitoring dan mengevaluasi Listrik Pra Bayar
17. Memonitoring dan mengevaluasi penyelesaian klaim, tuntutan ganti rugi / santunan atas terjadinya kecelakaan ketenagalistrikan yang dialami masyarakat untuk citra perusahaan yang baik di masyarakat
18. Memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan dan hasil Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) untuk menekan losses
19. Memonitoring dan mengevaluasi atas penyusunan dan pencapaian Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) untuk menentukan target tingkat pelayanan kepada pelanggan.
20. Melaksanakan tugas / kegiatan yang ditetapkan pada cascading KPI atasannya
21. Menyusun Sistem Manajemen Unjuk Kerja setiap semester tahun berjalan
22. Memantau dan membina pencapaian Sasaran Unjuk Kerja Individu bawahannya

23. Membina kompetensi dan karir bawahannya, melalui Diklat Profesi dan diklat penjenjangan.

24. Menyusun laporan rutin sesuai bidang tugasnya.

2) Supervisor Administrasi (SPV. Administrasi)

Tujuan Utama Jabatan:

Melaksanakan kegiatan Fungsi I, II dan IV dengan meningkatkan mutu layanan dan kepuasan calon pelanggan/pelanggan untuk peningkatan dan pengendalian pendapatan serta penurunan ratio piutang.

Tanggung Jawab Utama:

1. Menyiapkan data daftar tunggu.
2. Mengolah penjualan energi dan peningkatan pendapatan.
3. Melaksanakan perhitungan Proyeksi Penjualan Energi Listrik.
4. Melaksanakan sosialisasi dan promosi produk2 PLN.
5. Melaksanakan proses administrasi Penyambungan Baru, Perubahan Daya dan Penyambungan Sementara.
6. Melaksanakan penyelesaian tagihan lain-lain (P2TL, Kurang Tagih).
7. Melaksanakan Penerbitan SIP / SPJBTL.
8. Melaksanakan pemeliharaan PK penyambungan dan hasil mutasi PDL
9. Memonitor DPM dan memelihara RBM.

10. Mengevaluasi data hasil pembacaan meter dan memproses menjadi rekening.
11. Memonitor pengendalian baca meter dan menindak lanjuti LBKB.
12. Melaksanakan pembinaan petugas Pembaca meter.
13. Melaksanakan Administrasi Piutang Pelanggan Lancar
14. Melaksanakan pengendalian saldo piutang
15. Melaksanakan legalisasi rekening TNI / Polri
16. Melaksanakan penagihan rekening PEMDA
17. Memonitor pengelolaan surat – surat masuk dan keluar sesuai TLSK.
18. Melaksanakan administrasi pengadaan & pendistribusian ATK.
19. Mengolah administrasi SDM yang meliputi : absensi pegawai, penilaian kinerja pegawai.
20. Mengolah rumah tangga kantor dan kendaraan, serta membantu pelaksanaan kegiatan kehumasan.
21. Melaksanakan pengendalian Kas Imprest setiap hari.
22. Melaksanakan verifikasi dan validasi bukti-bukti penerimaan dan pengeluaran dana imprest, sesuai kode akun.
23. Melaksanakan Inventarisasi piutang, material dan aktiva tetap bersama-sama dengan Tim Inventarisasi Area
24. Melaksanakan tugas / kegiatan yang ditetapkan pada cascading KPI atasannya.

25. Menyusun Sistem Manajemen Unjuk Kerja setiap semester tahun berjalan.
26. Memantau dan membina pencapaian Sasaran Unjuk Kerja Individu bawahannya
27. Membina kompetensi dan karir bawahannya, melalui Diklat Profesi dan diklat penjenjangan.
28. Menyusun laporan rutin sesuai bidang tugasnya.

Dalam menjalankan tugasnya divisi Administrasi dibantu oleh:

a) *Assistant Analyst Akutansi dan Keuangan (AS. Akunkeu)*

Tujuan Utama Jabatan:

Memastikan kebenaran verifikasi dan validasi bukti penerimaan dan pembayaran biaya operasional (imprest) untuk mendukung Laporan keuangan yang akurat dan tepat waktu.

Tanggung Jawab Utama:

1. Menyiapkan permintaan anggaran tunai ke Area.
2. Mengecek perincian kebutuhan biaya operasional untuk data permintaan anggaran tunai ke Area.
3. Mengagendakan dokumen pembayaran biaya operasional.
4. Melaksanakan tugas / kegiatan yang ditetapkan pada cascading KPI atasannya.
5. Menyusun Sistem Manajemen Unjuk Kerja setiap semester tahun berjalan
6. Menyusun laporan rutin sesuai bidang tugasnya

b) Assistant Analyst Pelayanan Pelanggan (AS. Yanlang)

Tujuan Utama Jabatan:

Melaksanakan kegiatan CS (*Customer Service*) dan penerimaan pendapatan lain untuk pengamanan pendapatan dan meningkatkan kepuasan pelanggan/calon pelanggan. Melaksanakan pengelolaan data (perhitungan) Tagihan Listrik (TUL III-09) dan pengarsipan DIL/AIL untuk menjamin peningkatan pendapatan.

Tanggung Jawab Utama:

1. Melaporkan Data Potensi Pasar dan Segmentasi Pelanggan
2. Melaksanakan pencapaian Tingkat Mutu Pelayanan.
3. Melaksanakan program pengembangan pelayanan pelanggan.
4. Melaksanakan program Promosi, program Customer Value .
5. Menyiapkan Penerbitan SIP / SPJBTL
6. Melaksanakan pengolahan data (perhitungan) Tagihan listrik (TUL III-09)
7. Memastikan Tagihan Listrik & Tagihan Listrik Susulan.
8. Melaksanakan tugas / kegiatan yang ditetapkan pada cascading KPI atasannya.
9. Menyusun Sistem Manajemen Unjuk Kerja setiap semester tahun berjalan
10. Menyusun laporan rutin sesuai bidang tugasnya.

c) **Assistant Officer Administrasi Umum dan K3 (Keamanan, Kesehatan, Keselamatan) (AO. AdumK3)**

Tujuan Utama Jabatan:

Melaksanakan kegiatan administrasi Tata Usaha Kepegawaian, dan kesekretariatan umum dan K3 untuk menjamin terpenuhinya tertib administrasi Rayon.

Tanggung Jawab Utama:

1. Memonitor absensi pegawai
2. Melaksanakan pengelolaan rumah tangga kantor mencakup gedung, kendaraan dan peralatan kantor untuk mendukung kegiatan operasional Rayon
3. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya untuk optimalisasi sumber daya.
4. Menyiapkan konsep surat keluar dan surat perjanjian kerjasama sesuai TLSK
5. Menyiapkan rencana pengadaan ATK, fasilitas / sarana kerja untuk mendukung operasional.
6. Melaksanakan administrasi SDM meliputi Absensi pegawai
7. Memonitor surat-surat sesuai dengan jenisnya sampai dengan pengarsipan
8. Menyiapkan rencana inventarisasi asset pemeliharaan fasilitas/ sarana kerja
9. Memonitor kebersihan, kenyamanan dan keamanan kantor serta kegiatan K3
10. Menyiapkan usulan pelatihan K3.

11. Menyiapkan laporan, biaya kendaraan, keamanan sesuai jadual.
12. Melaksanakan tugas / kegiatan yang ditetapkan pada cascading KPI atasannya.
13. Menyusun Sistem Manajemen Unjuk Kerja setiap semester tahun berjalan
14. Menyusun laporan rutin sesuai bidang tugasnya.

d) *Junior Officer* Pembacaan Meter dan Pengendalian Piutang (JO. Caterdalu)

Tujuan Utama Jabatan:

Melaksanakan pengawasan petugas pembaca meter sesuai kaidah Fungsi II, melaksanakan aplikasi AP2T untuk meningkatkan penjualan dalam mengendalikan piutang, pengamanan pendapatan dan kepuasan pelanggan.

Tanggung Jawab Utama:

1. Melaksanakan Koordinasi dengan petugas Pelaksanaan Pembacaan Meter.
2. Melaksanakan pengecekan klaim pelanggan terhadap baca meter
3. Melaksanakan Administrasi Piutang Pelanggan Ragu-ragu
4. Melaksanakan Pemutusan sementara dan penyambungan
5. Melaksanakan Bongkar Rampung Pelanggan
6. Melaksanakan Administrasi Penagihan Pelanggan tertentu secara terpusat
7. Melaksanakan Administrasi Piutang Pelanggan lancar

8. Melaksanakan tugas / kegiatan yang ditetapkan pada cascading KPI atasannya.

9. Menyusun Sistem Manajemen Unjuk Kerja setiap semester tahun berjalan

10. Menyusun laporan rutin sesuai bidang tugasnya.

e) *Assistant Officer* Pencatat Meter dan Pemutusan Penyambungan (AO. Cater Tusbung)

Tujuan Utama Jabatan:

Melaksanakan pengelolaan pemutusan dan penyambungan aliran tenaga listrik serta menyiapkan jadwal pelaksanaannya untuk meningkatkan pengamanan pendapatan dalam penjualan tenaga listrik sesuai standar.

Tanggung Jawab Utama:

1. Menyiapkan jadwal pelaksanaa pemutusan dan penyambungan aliran tenaga listrik pelanggan potensial

2. Memastikan pemutusan dan penyambungan aliran listrik pelanggan potensial dan pelanggan umum

3. Melaporkan hasil pemutusan / penyambungan dan pengoperasian pelanggan /calon pelanggan potensial

4. Melaksanakan tugas/ kegiatan yang ditetapkan pada cascading KPI atasannya

5. Menyusun Sistem manajemen Unjuk kerja setiap semester tahun berjalan

6. Menyusun laporan rutin sesuai bidang tugasnya

3) Supervisor Teknik (SPV. Teknik)

Tujuan Utama Jabatan:

Memastikan kegiatan operasi sistem dan pemeliharaan jaringan distribusi, pengendalian susut kWh per penyulang di Titik Transaksi untuk meningkatkan mutu dan keandalan dalam rangka optimasi jaringan distribusi serta mendukung peningkatan efisiensi jaringan distribusi.

Tanggung Jawab Utama:

1. Mengevaluasi penekanan gangguan penyulang, trafo, JTR, dan SR, APP
2. Melaksanakan Pengoperasian Penyulang
3. Memonitor Pemeliharaan GTT dan JTR Gardu Distribusi terpadu dan tuntas (Gadis Patas)
4. Memonitor Pelaksanaan Pelayanan Teknik (JTM, GTT, JTR & SR APP)
5. Melaksanakan penormalan gangguan penyulang
6. Memonitor Pelaksanaan Pengukuran Beban Gardu Trafo, Tegangan Ujung
7. Memastikan perhitungan susut kWh di Jaringan Distribusi per Penyulang.
8. Melaksanakan program penekanan susut kWh disisi jaringan sesuai peta susut.
9. Menyiapkan data usulan Pengembangan Jaringan
10. Memonitor pembangunan jaringan
11. Melakukan survey & evaluasi kelayakan teknis

12. Melaksanakan Pembongkaran rampung SR APP
13. Melaksanakan Pemutusan sementara dan penyambungan kembali karena permintaan Pelanggan
14. Melaksanakan program penekanan susut kWh sesuai peta susut dan di Titik Transaksi
15. Melaksanakan program pendataan dan penertiban PJU ilegal secara swakelola, *outsourcing* maupun bekerja sama dengan instansi terkait.
16. Memonitor pelaksanaan kegiatan P2TL
17. Memonitor pelaksanaan up dating validasi data pelanggan dalam penghitungan *losses* per penyulang.
18. Memonitor pelaksanaan penyambungan PB, PD, ex P2TL dan Multiguna
19. Melaksanakan tugas / kegiatan yang ditetapkan pada cascading KPI atasannya
20. Menyusun Sistem Manajemen Unjuk Kerja setiap semester tahun berjalan
21. Memantau dan membina pencapaian Sasaran Unjuk Kerja Individu bawahannya
22. Membina kompetensi dan karir bawahannya, melalui Diklat Profesi dan diklat penjenjangan.
23. Menyusun laporan rutin sesuai bidang tugasnya.

Dalam menjalankan tugasnya divisi teknik dibantu oleh:

a) **Assistant Engineer Pengendalian Konstruksi (AE. Dalkon)**

Tujuan Utama Jabatan:

Memastikan pemasangan konstruksi pengembangan dan rehabilitasi jaringan distribusi sesuai dengan progres pekerjaan untuk pemenuhan target pelaksanaan pekerjaan sesuai jadwal kontrak tetap.

Tanggung Jawab Utama:

1. Melaksanakan koordinasi teknis dengan instansi eksternal rencana pengembangan dan rehabilitasi jaringan distribusi
2. Menyiapkan progres pekerjaan pengembangan dan rehabilitasi jaringan distribusi
3. Memastikan pemasangan konstruksi apabila terjadi kerja tambah dan kerja kurang material distribusi
4. Memastikan Berita Acara (BA) hasil penyelesaian pekerjaan pengembangan dan rehabilitasi jaringan distribusi
5. Melaksanakan tugas / kegiatan yang ditetapkan pada cascading KPI atasannya
6. Menyusun Sistem Manajemen Unjuk Kerja setiap semester tahun berjalan
7. Menyusun laporan rutin sesuai bidang tugasnya

b) **Junior Operator Operasi Distribusi (JO. Opdis)**

Tujuan Utama Jabatan:

Melaksanakan survey pengembangan aset distribusi dan rehabilitasi jaringan, melaksanakan dan meminimalkan gangguan listrik untuk pencapaian penormalan operasi sistem sesuai yang ditetapkan.

Tanggung Jawab Utama:

1. Melaksanakan survey pengembangan aset distribusi dan rehabilitasi jaringan distribusi untuk mendapatkan sistem kelistrikan yang andal.
2. Melaporkan hasil survey pengembangan dan rehabilitasi jaringan distribusi
3. Melaksanakan standar teknis operasi peralatan jaringan dan aturan lainnya
4. Melaksanakan pemeliharaan data induk jaringan sesuai perkembangan dilapangan
5. Melaksanakan pengukuran tegangan pelayanan sesuai SOP dan TMP yang ditetapkan
6. Melaksanakan operasi manuver dan penormalan jaring distribusi dan mengagendakan berkas / data operasi-manuver jaring distribusi
7. Melaporkan hasil gangguan (SAIDI/ SAIFI) sebagai bahan tindak lanjut oleh fungsi terkait untuk evaluasi kinerja pelayanan gangguan
8. Melaksanakan tugas / kegiatan yang ditetapkan pada cascading KPI atasannya.
9. Menyusun Sistem Manajemen Unjuk Kerja setiap semester tahun berjalan
10. Menyusun laporan rutin sesuai bidang tugasnya.

c) **Assistant Engineer Pengendalian Susut dan Penerangan Jalan Umum (PJU) (AE. DALSTPJU)**

Tujuan Utama Jabatan:

Memastikan kegiatan penekanan susut energi melalui data jaringan Distribusi per penyulang per segmen jaringan, Sasaran penertiban melalui Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) dan Pengendalian Penerangan Jalan Umum (PJU) untuk peningkatan tertib administrasi dalam rangka penerimaan pendapatan serta penyelamatan kWh.

Tanggung Jawab Utama:

1. Menyiapkan data PJU yang terpasang di lapangan dengan data administrasi PLN
2. Memastikan sasaran pemeriksaan PJU dengan bekerja sama instansi/ badan terkait serta memastikan perlengkapan administrasi dan peralatan kerja sesuai SOP
3. Menyiapkan aspek legal besaran PPJ beserta usulan standarisasi konstruksi / VA PJU legal dengan pertimbangan geografis tertentu
4. Melaksanakan penghitungan susut kWh di Jaringan Distribusi per Penyulang
5. Memonitor pelaksanaan program penekanan susut kWh dari sisi teknis maupun non teknis, serta melaporkan realisasi susut melalui WEB dan sarana komunikasi lain
6. Menyiapkan data sasaran penertiban berdasar karakteristik data langganan, data lapangan atau sumber data lainnya
7. Melaksanakan koordinasi pengamanan / pelaksanaan lapangan dengan institusi terkait untuk kegiatan P2TL harian-gabungan-khusus

8. Melaporkan bukti temuan pelanggaran dan mempersiapkan administrasi tera ulang dan hasil teranya dengan bidang / fihak independen terkait
9. Melaksanakan negoisasi penyelesaian tagihan susulan/ piutang Pelanggan sebagai hasil temuan penertiban/pelanggaran kegiatan P2TL sesuai aturan/ketentuan PLN yang berlaku.
10. Melaksanakan tugas/ kegiatan yang ditetapkan pada cascading KPI atasannya
11. Menyusun Sistem Manajemen Unjuk kerja setiap semester tahun berjalan
12. Menyusun laporan rutin sesuai bidang tugasnya.

B. PENYAJIAN DATA FOKUS PENELITIAN

1. Pelaksanaan Layanan Listrik Pintar di PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota

Sebelum mengarah pada pembahasan lebih lanjut terkait penyajian data dari fokus penelitian, maka penulis akan mengulas mengenai gambaran umum pelaksanaan layanan Listrik Pintar di PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota. Listrik Pintar merupakan sebuah produk layanan yang inovatif dari PT. PLN (Persero) yang menggunakan prinsip pendekatan kepada pengguna dengan harapan dapat memberikan kemudahan pelayanan kepada pelanggan dengan tujuan pelanggan dapat mengendalikan sendiri pemakaian atau konsumsi listriknya. Sistem ini hampir serupa dengan penggunaan pulsa pada ponsel. Pada layanan ini, listrik digunakan dengan memakai pulsa atau disebut dengan token. Produk layanan tersebut merupakan wujud untuk memperbaiki sistem lama yang ada pada produk sebelumnya yakni listrik pascabayar. Adapun perbedaan mendasar antara Listrik Pintar dan Listrik Pascabayar:

Tabel 7. Perbedaan Listrik Pintar dan Listrik Pascabayar

No	Pascabayar	Pintar (Prabayar)
1.	Pemakaian terlebih dahulu kemudian melakukan pembayaran	Pembayaran terlebih dahulu kemudian baru pemakaian
2.	Terdapat jatuh tempo batas akhir pembayaran	Tidak terdapat batas jatuh tempo pembayaran
3.	Terdapat pemutusan jika terlambat melakukan pembayaran selama 3 bulan	Listrik padam jika telat mengisi pulsa namun tidak ada pemutusan
4.	Terdapat biaya beban/ pemakaian minimum (abonemen)	Tidak terdapat biaya beban (abonemen)/ tidak terdapat pemakaian minimum
5.	Memunculkan tunggakan	Tidak memunculkan tunggakan

Sumber: Hasil wawancara dengan *Assitant Officer* Pencatat Meter dan Penyambungan & Pemutusan PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota, pada 12 Januari 2015
(diolah penulis)

Bedasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa terdapat beragam perbedaan antara listrik pintar dengan listrik pascabayar, yang dapat menggambarkan keuntungan lebih dengan menggunakan listrik pintar. Adapun prosedur pasang baru layanan Listrik Pintar, yaitu:

1. Calon pelanggan melakukan pendaftaran dengan mengajukan permohonan pasang baru melalui *call center* 123, *online* (www.pln.co.id) atau langsung datang ke Rayon yang bersangkutan dengan menyerahkan data alamat (lampiran) dan *fotocopy* rekening listrik yang terakhir.
2. *Survey* lokasi ke rumah pelanggan
3. Tanda tangan Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL)
4. Pembayaran biaya pemasangan dan *stroom* atau token awal minimal Rp 20.000
5. Percetakan surat persetujuan penyambungan

6. Registrasi server dengan *management vending system* yang berlokasi di vending unit masing-masing (Vending Unit)
7. Mutasi data calon pelanggan
8. Cetak *Free Issue* (Token kredit kWh)
9. Pemasangan listrik pintar dengan mengaktifkan kWh meter prabayar di rumah pelanggan
10. Listrik Pintar dapat digunakan

Selain prosedur pemasangan baru, adapun prosedur migrasi dari pelanggan listrik pascabayar ke Listrik Pintar, yakni:

1. Pendaftaran Identitas Pemohon, ID Pelanggan melalui telepon *call center* 123, secara *online* atau langsung ke Rayon yang bersangkutan.
2. Tanpa melakukan survey ke rumah pelanggan
3. Tanda tangan Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL)
4. Pembayaran *Stroom* awal minimal Rp 20.000
5. Percetakan Surat Persetujuan Penyambungan
6. Registrasi server dengan *management vending system* yang berlokasi di vending unit masing-masing (Vending Unit)
7. Mutasi data pelanggan
8. Cetak *Free Issue* (Token kredit kWh)
9. Pemasangan dan penagihan sisa tagihan pemakaian kWh Meter lama
10. Listrik Pintar dapat digunakan

Pelaksanaan layanan Listrik Pintar ini juga berbeda antara Rayon pada satu daerah dengan Rayon didaerah lainnya. Pada penelitian ini menggunakan situs penelitian pada

PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota dimana keluhan-keluhan yang muncul dalam pelaksanaannya juga berbagai macam. Seperti yang tertuang dari hasil wawancara dengan Pak. Philinarno selaku *Assitant Officer* Pencatat Meter dan Penyembungan & Pemutusan PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota yang menyatakan bahwa keluhan-keluhan pelanggan terkait Listrik Pintar di wilayah Rayon Malang Kota yakni:

“Kalau terkait keluhan-keluhan pertama terkait dengan sisi pemadaman. Kedua terkait pembajakan meter jadi kayak ada oknum yang pura-pura jadi pegawai kemudian memfoto dan membajak meter prabayarnya. Ketiga terkait beberapa pelanggan yang ga bisa masukkan token. Terus kemudian juga terkait MPB yang sensitif sehingga kesulitan memasukkan token, katakanlah misalnya pelanggan nyambung dengan kabel yang tidak standart maka token akan sulit dimasukkan” (Wawancara dengan Bapak Philinarno selaku *Assitant Officer* Cater TUSBUNG Rayon Malang Kota pada 12 Januari 2015 Pukul 14.05 WIB).

Bedasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa keluhan-keluhan terkait dengan pelaksanaan Listrik Pintar di Rayon Malang Kota adalah pertama, terkait pemadaman yang dilakukan PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota untuk keperluan pembenahan atau perbaikan. Kedua, terkait dengan pembajakan meter prabayar yang dilakukan oleh oknum tertentu yang mana hal ini dapat merugikan pihak pelanggan dan juga pihak PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota. Ketiga, terkait keluhan masyarakat tentang masih kesulitan memasukkan (*entry*) token ke MPB, sehingga memungkinkan untuk meminta bantuan pihak petugas PLN untuk memperbaiki. Karena MPB lebih sensitif daripada pascabayar, misalnya terkait pelanggan menggunakan kabel yang tidak standar maka MPB akan lebih sering *error* atau hal lain yakni misalnya terkena getaran pintu yang terlalu keras sehingga ketika akan memasukkan token akan muncul tanda periksa dan *error*. Listrik Pintar sendiri mengandung unsur teknologi baru yang identik dengan penemuan baru, karena penggunaannya mengadopsi dari listrik prabayar yang dipraktekkan di Afrika Selatan. Hal tersebut senada dengan yang dikatakan Bapak.

Philinarno selaku *Assitant Officer* Cater TUSBUNG Rayon Malang Kota yang menyatakan:

“LPB itu pertama kali dipraktekkan di Afrika Selatan yang namanya *phonelock*. Pada awal dipraktekkan di Indonesia yang menjadi kelinci percobaan ya kita semua pegawai PLN dicobak kerumah kita masing-masing yang pada saat awal itu meter prabayarnya masih besar-besar”. (Wawancara dengan Bapak Philinarno selaku *Assitant Officer* Cater TUSBUNG Rayon Malang Kota pada 12 Januari 2015 Pukul 14.05 WIB).

Bedasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa Listrik Pintar merupakan penemuan baru yang pertama kali diadopsi dari Afrika Selatan dan kemudian dipraktekkan di Indonesia yang hingga kini dikembangkan lebih baik lagi untuk menunjang pelayanan publik yang lebih praktis dan memudahkan pelanggan untuk mengendalikan sendiri konsumsi listriknya.

Didalam proses pelaksanaan Listrik Pintar di PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota maka diperlukan pengukuran atas kualitas jasa yang telah diberikan agar pelayanan yang diberikan mampu diimplementasikan serta dievaluasi segala kekurangannya sehingga dapat mengoptimalkan pelayanan publik. Berdasarkan hasil observasi di lapangan yang penulis lakukan untuk mengukur pelaksanaan layanan yakni melakukan wawancara kepada pelanggan layanan Listrik Pintar dengan cara mendatangi rumah masing-masing pelanggan Listrik Pintar. Adapun cara yang penulis lakukan untuk observasi untuk menentukan antara pelanggan Listrik Pintar dan Listrik Pascabayar yakni dengan melakukan pengamatan pada kWh meter rumah pelanggan untuk membedakan pelanggan menggunakan listrik pintar atau listrik pascabayar.

Pada penelitian ini untuk mengukur pelaksanaan suatu jasa pelayanan maka menggunakan pendekatan *Service Quality* (SERVQUAL) yang menggunakan konsep untuk mengukur pelaksanaan dari sebuah pelayanan yang dijalankan sehingga mampu untuk dijadikan bahan evaluasi untuk kedepannya. Teori *Service Quality* (SERVQUAL)

tersebut dikemukakan oleh Parasuraman *et al* sebagaimana dikutip oleh Ratminto dan Winarsih (2005: 175) yang menyebutkan bahwa didalam mengukur kualitas jasa sebuah pelayanan maka dilihat melalui 5 syarat pokok kualitas pelayanan yang meliputi:

a. *Tangible*

Dalam dimensi pertama yakni *tangible* ini terkait dengan ketampakan seperti bentuk fisik dari ruang pelayanan pelanggan, bentuk fisik kWh Meter pascabayar maupun prabayar, peralatan yang digunakan untuk melayani pemasangan Meter Prabayar serta fasilitas perlengkapann lainnya yang dimiliki oleh pihak pemberi layanan sehingga dapat berguna untuk menunjang pelayanan. Didalam memberikan pelayanan Listrik Pintar maka fasilitas yang digunakan PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota untuk melayani pelanggan sudah cukup lengkap. Berikut merupakan gambar fisik ruang pelayanan PT.PLN (Persero) Rayon Malang Kota:



Gambar 7. Ruang Pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota
Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2015

Bedasarkan gambar diatas tampak bahwa fasilitas didalam ruang pelayanan meliputi adanya berbagai macam fasilitas pada ruang pelayanan seperti komputer, TV, AC, tempat tunggu nyaman, sambutan ramah dari pihak *security*, ruangan yang bersih, petunjuk prosedur yang jelas, tempat informasi yang terbuka, serta tempat administrasi pelayanan yang dan dibagi menjadi dua bagian yakni loket untuk pelayanan dan loket untuk keluhan pelanggan. Terkait dengan ketampakan fisik ruang pelayanan di PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota berikut hasil wawancara dengan Ibu. Ragil selaku pelanggan Listrik Pintar yang menyatakan bahwa:

“Fasilitasnya sudah bagus kok mbak, cuman pas saya kesana pas ndak ada *security* nya yang ngasih petunjuk mau apa gitu, tp biasanya ada dan ditanya mau ngapain-ngapainnya kok mbak cuman pas terakhir saya kesana aja pas ndak ada *security*nya”(Wawancara dengan Ibu. Ragil di Jl. Simpang Gading No.5 Malang pada tanggal 25 Januari 2015 Pukul 10.29 WIB)

Hal tersebut senada dengan yang diungkapkan Ibu. Solikha pengguna Listrik Pascabayar yang menyatakan bahwa:

“Fasilitasnya lengkap kok mbak ada AC dan sebagainya jadi menurut saya untuk sarana dan prasarananya sudah lengkap” (Wawancara dengan Ibu. Solikha di Jl. Suprpto 2 Malang pada tanggal 24 Januari 2015 Pukul 11.40 WIB).

Dari kedua hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa fasilitas fisik yang diberikan pihak PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota sudah lengkap dan memenuhi kebutuhan pelanggan karena menurut pelanggan fasilitas pelayanan yang ada di ruang pelayanan sudah baik dan dapat mendukung pelayanan seperti adanya AC, TV, komputer, tempat duduk yang nyaman serta fasilitas pendukung lain seperti prosedur yang jelas telah dipasang didepan ruang pelayanan sehingga pelanggan merasa diberikan kejelasan terkait pelayanan yang akan diberikan.

Adapun peralatan yang dibawa petugas Yantek (petugas layananan teknik) saat memberikan layanan terkait MPB yang *error* atau pasang baru maupun migrasi dari

pascabayar ke prabayar tertuang dalam hasil wawancara dengan Bapak Suhartono selaku Supervisor Administrasi yang menyatakan bahwa:

“ya kalau untuk alat-alat fisik yang dibawa petugas yantek kalau untuk pemasangan baru ada dua yakni kabel *twisted* untuk saluran rumah sebagai penghubung dan meter prabayar itu sendiri”. (Wawancara dengan Bapak. Suhartono pada 9 April 2015 pukul 13.42 WIB)

Bedasarkan wawancara diatas dapat diketahui bahwa alat fisik yang dibawa petugas yantek ketika melakukan pasang baru listrik pintar adalah kabel *twisted* yang digunakan untuk saluran rumah tangga dan juga kWh meter prabayar atau (MPB) beserta alat pendukung lain untuk pemasangan meter prabayar di rumah pelanggan. Adapun bentuk fisik dari Meter Prabayar (MPB) Listrik Pintar, terdapat pada gambar dibawah ini:



Gambar 8. Bentuk Fisik MPB Listrik Pintar

Sumber: PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota, 2015

Bedasarkan gambar diatas dapat diketahui bahwa MPB pada listrik pintar memiliki tombol yang digunakan untuk memasukkan token dalam MPB yang disebut dengan *keypad*. Adapun cara memasukkan nomor (*entry*) token ke MPB yakni:

1. Pelanggan membeli token sesuai dengan jumlah yang diinginkan dan melakukan pembelian pada Bank, loket PPOB (*Payment Pint Online Bank*), minimarket atau counter pulsa terdekat.
2. Pelanggan memasukkan nomor token dengan menekan tombol angka (*keypad*) sebanyak 20 digit ke MPB. Berikut contoh gambar *keypad* Meter Prabayar:



Gambar 9. *Keypad* Meter Prabayar Listrik Pintar
Sumber: PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota, 2015

3. Perhatikan layar *display* jika setelah dimasukkan token pada layar *display* tertera “benar” maka pelanggan akan mengetahui informasi pada layar *display* terkait seperti informasi jumlah energi listrik (kWh) yang dimasukkan (diinput), kemudian juga dapat melihat energi listrik (kWh) yang sudah terpakai selama ini dan yang tersisa.
4. Namun jika tertera “gagal” maka pelanggan harus memasukkan ulang nomer token ke dalam MPB sampai muncul tanda “benar”. Jika masih gagal maka pelanggan dapat meminta bantuan petugas PLN untuk memeriksa MPB dengan telepon ke *call center* 123.

Pada LED Stroom tersebut terdapat tiga warna yang mengindikasikan hal berbeda. Jika LED Stroom berwarna hijau maka mengindikasikan jumlah kWh masih banyak, jika berwarna kuning maka mengindikasikan jumlah kWh hampir separuh digunakan dan jika berubah menjadi warna merah maka mengindikasikan jumlah kWh yang digunakan

hampir habis dan beberapa saat akan berbunyi alarm untuk memberikan peringatan agar pelanggan segera membeli token untuk segera melakukan isi ulang *stroom*. Pada Meter Prabayar tersebut juga terdapat layar display, yang mana didalam layar *display* tersebut terdapat symbol-simbol informasi seperti tampak pada tabel dibawah ini:

Tabel 8. Tampilan informasi pada layar *display* Meter Prabayar

No	Simbol	Keterangan
1		Menginformasikan tingkat pemakaian beban
2		Menginformasikan arah energi terbalik
3		Menginformasikan indikasi penyalahgunaan
4		Muncul saat teks menunjukkan sisa kredit dan akumulasi energi
5		Menginformasikan status rele/saklar terbuka

Sumber: PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota, 2015 (diolah penulis)

Selain itu fasilitas fisik lain yang digunakan untuk lebih mudah memperkenalkan Listrik Pintar ke masyarakat adalah dengan brosur listrik pintar yang diberikan kepada masyarakat untuk memberikan informasi terkait Listrik Pintar. Berikut merupakan gambar brosur layanan Listrik Pintar:



Gambar 10. Brosur Layanan Listrik Pintar
Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2015

b. *Reability*

Didalam dimensi kedua yakni *reability*, terkait dengan kehandalan atau kemampuan menyelenggarakan pelayanan seperti yang ada pada tujuan Listrik Pintar. Adapun tujuan listrik pintar yang pertama, terkait dengan meningkatkan pelayanan pelanggan agar lebih transparan. Hal tersebut diungkapkan dari hasil wawancara dengan Ibu.Purwati selaku *Assistant Analyst* Pelayanan Pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota yang menyatakan bahwa:

“Transparan itu dalam arti misalnya, sekarang ini kan lebih banyak pihak-pihak yang penjual token misalnya loket PPOB. Mereka sistemnya kalau ada yang beli pulsa atau token itu uangnya langsung ditransfer ke Bank dan oleh Bank langsung ditransfer ke PLN pusat, jadi kita disini sudah ga nerima uang apapun karena semua sudah lewat Bank. Kemudian untuk masalah biaya penggunaan atau tagihan juga sudah dikendalikan sendiri oleh pelanggan jadi pelanggan ga perlu lagi datang ke PLN untuk mbayar tagihan seperti waktu pake pascabayar. Oleh karenanya listrik Prabayar ini lebih transparan karena sudah bisa beli token sendiri dan dikendalikan sendiri pemakaiannya, jadi pelanggan tau sendiri dalam sehari misalnya sudah terserap berapa kWh dengan demikian pelanggan bisa menghemat sendiri pemakaian listriknya.” (Wawancara dengan Ibu. Purwati pada 09 April 2015 pukul 13.18 WIB)

Pernyataan tersebut senada dengan yang dikemukakan oleh pelanggan Listrik Pintar yakni Bapak.Priyo yang menyatakan bahwa:

“Kalau yang pasca dulu habisnya ndak normal mbak, kalau gini kan enak tinggal isi 100rb kalau ada tanda peringatan tinggal isi ulang dan ndak harus sebulan. Secara keseluruhan enak dan lebih praktis dan hemat yang prabayar ini cuman tinggal tergantung kita nya sendiri pemakaiannya gimana” (Wawancara dengan Bapak. Priyo di Jl. Sanan Gang 5 pada 17 Desember 2014 pukul 10.25 WIB).

Hal tersebut senada dengan yang diungkapkan oleh Ibu.Ragil selaku pelanggan listrik pintar yang menyatakan bahwa:

“iya lebih transparannya karena sistem token ini saya sudah ga banyak-banyak urusan ke kantor PLN, kan kita sendiri yang sudah bisa mengendalikan. Kecuali kalau ada gangguan baru minta bantuan PLN”. (Wawancara dengan Ibu.Ragil di Jl.Simpang Gading No.5 pada 25 Januari 2015 pukul 10.29 WIB).

Bedasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dengan penggunaan layanan Listrik Pintar maka dapat meningkatkan pelayanan kepada pelanggan yang lebih transparan. Hal tersebut terlihat dari hasil wawancara dengan pelanggan listrik pintar diatas, dimana dengan menggunakan Listrik Pintar maka pelanggan tersebut dapat mengendalikan sendiri penggunaan listriknya sehingga jumlah kWh yang dipakai untuk kebutuhan setiap hari lebih transparan karena bisa diketahui sendiri oleh pelanggan. Kemudian juga terkait dengan biaya yang dikeluarkan untuk membeli kWh juga dilakukan oleh pelanggan sendiri sesuai dengan kemampuannya untuk membeli token dan tidak perlu lagi melakukan pembayaran tagihan ke kantor PLN.

Kemudian tujuan listrik pintar yang kedua yakni meningkatkan *cash flow* (arus kas/pendapatan) demi tercapainya target *financial* atau keuangan perusahaan yang lebih baik. Hal tersebut dapat dijelaskan dari hasil wawancara dengan Ibu. Purwati selaku *Assistant Analyst* Pelayanan Pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota, yang menyatakan bahwa:

“iya memang target lebih mudah karena itu transaksi langsung lewat bank dan oleh bank langsung ditransfer ke PLN pusat sehingga arus pendapatan jadi lebih mudah terpenuhi.” (Wawancara dengan Ibu. Purwati pada 09 April 2015 pukul 13.18 WIB)

Kemudian hal senada juga diungkapkan oleh Bapak. Suhartono selaku Supervisor Administrasi PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota, yang menyatakan bahwa:

“iya memang lebih cepet target terpenuhi, dan itu terasa dengan adanya listrik pintar. Karena juga tingkat pencurian listriknya sulit sekali. Jadi misalnya dulu kan di pascabayar sering kejadian pencurian listrik. Nyuri listriknya ya pake disudet atau nusuk jaringan, jadi kabelnya itu disuntik pake peniti atau paku itu listrik langsung bisa digunakan tanpa melalui pengukuran dan itu nanti kerugian PLN disitu karena meter sudah bebas gak jalan. Beda kalau di prabayar, missal pelanggan mau melakukan pencurian semacam itu gak akan bisa meskipun kabelnya ditusuk pake peniti pulsa nya tetap akan habis tersedot. Oleh karenanya dengan adanya listrik pintar ini memang membantu target *financial* kita. Kemudian masalah *financial* sendiri, kan ketemunya hanya pas akhir tahun karena kumulatif. Misalnya, seperti kita tahun 2014 kemarin target dari tunggakan itu terpenuhi. Jadi dari target 1,2 M kita bisa mencapai 3,1 M dan itu semua salah satu faktornya karena adanya listrik pintar itu” (Wawancara dengan Bapak. Suhartono selaku Supervisor Administrasi pada 09 April 2015 pukul 13.42 WIB).

Bedasarkan kedua hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa dengan adanya listrik pintar ini maka target *financial* dari segi perusahaan dapat tercapai dengan lebih baik. Karena dengan adanya listrik pintar ini maka pembayaran penggunaan listrik langsung bisa ditrasnfer dari pihak Bank langsung ke kantor pusat PLN sehingga tidak sampai kurang karena tunggakan pelanggan. Kemudian dengan listrik pintar ini maka dapat meminimalisir tindakan pencurian listrik yang menyebabkan kerugian perusahaan. Dengan menggunakan listrik pintar maka tindakan pencurian sangat kecil untuk dapat dilakukan sehingga pihak perusahaan tidak sampai mengalami kerugian dan dapat meningkatkan arus pendapatan perusahaan.

Tujuan ketiga dengan adanya listrik pintar ini adalah dapat membantu pihak PLN untuk mengumpulkan piutang pelanggan yang selama ini tidak tertagih. Hal tersebut terungkap dari hasil wawancara dengan Ibu.Purwati selaku *Assistant Analyst* Pelayanan Pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota, yang menyatakan bahwa:

“iya memang listrik pintar ini bisa membantu megumpulkan piutang pelanggan yang nunggak. Jadi misalnya ada pelanggan nunggak sudah 4 bulan, kan nanti pegawai PLN akan melakukan pemutusan dan dibongkar kWh meternya. Nah disitu kan nanti pelanggan pasti setelah itu akan melakukan penyambungan lagi atau pasang baru, disitu nanti syaratnya pelanggan harus melunasi dulu sisa tagihan sebelumnya yang belum dibayar 4 bulan itu kemudian baru pihak kami akan mau melakukan pasang baru. Dengan pasang baru itu pelanggan sudah dipastikan wajib menggunakan yang prabayar”. (Wawancara dengan Ibu.Purwati pada 09 April 2015 pukul 13.18 WIB)

Hal tersebut senada dengan yang diungkapkan oleh Bapak Suhartono selaku Supervisor Administrasi PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota, yang menyatakan bahwa:

“iya jadi salah satu fungsi dari adanya Listrik Pintar ini mulai terasa berkontribusi banyak untuk menagih tunggakan dari pelanggan yang bandel-bandel ga bayar tunggakan. Karena setiap bulan ketika saya *list* itu ternyata ya orang-orang itu aja yang ga bayar. Sehingga kalau 4 bulan ga bayar dan kita cabut nantinya dipastikan pasang barunya kita ganti yang prabayar. Dan pada saat sebelum pasang baru juga pelanggan harus membayar sisa tagihan yang nunggak baru kita mau melakukan pasang baru” (Wawancara dengan Bapak. Suhartono pada 09 April 2015 pukul 13.42 WIB).

Bedasarkan kedua hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dengan adanya listrik pintar ini maka dapat membantu untuk pihak perusahaan untuk mengumpulkan piutang pelanggan yang selama ini tidak tertagih. Hal tersebut terjadi karena dengan menggunakan listrik pintar ini maka pelanggan yang menunggak selama 4 bulan akan dilakukan pemutusan oleh pihak PLN, dengan demikian pelanggan akan melakukan pasang baru dengan syarat pelanggan harus sudah melunasi sisa tunggakan tagihan dan ketika pasang baru pelanggan juga diwajibkan menggunakan listrik pintar (prabayar) sehingga dengan demikian pelanggan tidak lagi bisa menunggak karena pada listrik pintar pelanggan akan membayar untuk membeli token terlebih dahulu baru kemudian dapat menggunakan listrik.

Kemudian tujuan keempat dengan adanya listrik pintar ini akan dapat menekan biaya administrasi. Dengan penggunaan layanan listrik pintar dapat mengurangi biaya administrasi seperti salah satunya abonemen yang ada pada layanan pascabayar. Hal

tersebut terungkap dari hasil wawancara dengan Pak.Philinarno selaku *Assistant Officer* Pencatat Meter dan Pemutusan Penyambungan PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota, yang menyatakan bahwa:

“Kalau pascabayar itu ada biaya beban atau pemakaian minimum. Jadi kalau daya 900 watt itu biaya bebannya sekitar Rp 19.000 dan seterusnya. Tapi kalau prabayar ini biarpun ga dipake 5 tahun ya tidak masalah karena ga ada biaya abonemen dan ga ada kadaluarsa”. (Wawancara dengan Bapak. Philinarno pada 12 Januari 2015 pukul 14.05 WIB)

Pernyataan tersebut senada dengan yang diungkapkan oleh Bapak. Suhartono selaku Supervisor Administrasi PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota, yang menyatakan bahwa:

“Sudah tidak ada lagi abonemen jadi biaya administrasi hanya dari pembayaran biaya ke bank nya aja pas beli token. Dan juga ga ada lagi yang namanya biaya denda keterlambatan membayar, kan kalau misalnya telat ngisi token kan listrik padam dengan sendirinya” (Wawancara dengan Bapak.Suhartono pada 09 April 2015 pukul 13.42 WIB)

Kedua pernyataan tersebut kemudian didukung dengan hasil wawancara dari Ibu. Purwati selaku *Assistant Analyst* pelayanan pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota yang menyatakan bahwa:

“Kalau biaya administrasi seperti abonemen sudah ga ada di listrik pintar ya. Jadi kalau listrik pintar biaya administrasi dibebankan jika membeli lewat Bank atau loket PPOB. Kalau lewat Bank biaya administrasi nya biasanya kena Rp 3.500 sedangkan kalau pembelian pulsa lewat loket PPOB biaya administrasinya Rp 1.800” (Wawancara dengan Ibu. Purwati pada 09 April 2015 pukul 13.18 WIB).

Dari ketiga hasil wawancara dengan pihak penyelenggara layanan, kemudian hal tersebut diungkapkan juga oleh pihak yang mendapatkan pelayanan atau yang menggunakan pelayanan seperti yang dikatakan Bapak.Safuan selaku pelanggan Listrik Pintar yang menyatakan bahwa:

“Kalau dulu kan yang pasca pake abonemen, jadi pake ndak pake tetep ada biaya bayar abonemennya, yah enak ini lebih hemat dan kita bisa kendalikan sendiri pemakaiannya” (Wawancara dengan Bapak. Safuan di Jl. Sarangan Atas No.1 pada 12 Desember 2014 Pukul 09.45 WIB).

Bedasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dengan adanya listrik pintar ini maka dapat menekan biaya administrasi. Hal tersebut dapat dilihat dari biaya abonemen, dimana pada pengguna pascabayar pelanggan dikenakan biaya pemakaian minimum atau abonemen sehingga baik listrik digunakan atau tidak tetap akan dikenakan biaya. Sedangkan pada prabayar tidak terdapat abonemen atau pemakaian minimum sehingga dapat menekan biaya administrasi. Biaya administrasi tetap berlaku pada saat pembelian token melalui Bank, loket PPOB dan minimarket namun untuk biaya denda dan abonemen sudah ditiadakan pada layanan listrik pintar.

Kemudian tujuan kelima dengan adanya listrik pintar ini untuk menghindari tindakan salah pencatatan meter. Hal tersebut dikemukakan oleh Ibu. Purwati selaku *Assistant Analyst* PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota yang menyatakan bahwa:

“kalau di listrik prabayar sudah ga dicatet lagi kWh yang digunakan, soalnya kan sudah otomatis tau dengan sendirinya berapa kWh yang digunakan ketika beli token. Kalau di pasca dulu memang sering kali terjadi salah pencatatan meter, karena kadang-kadang rumah yang didatangi petugas itu kosong atau memiliki gerbang tinggi kan petugas ga bisa masuk itu ntar dikira-kira pencatatan meternya kena berapa, nah karena hanya dikira-kira maka kadang terjadi kesalahan entah rekeningnya jadi terlalu sedikit atau terlalu besar kWh yang digunakan” (Wawancara dengan Ibu. Purwati pada 09 April 2014 pukul 13.18 WIB)

Hal senada juga diungkapkan oleh Bapak Suhartono selaku Supervisor Administrasi PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota yang menyatakan bahwa:

“Kita di listrik prabayar sudah lebih ketat ya. Jadi misalnya petugas kita beri order untuk membaca meter 200 pelanggan. Dari 200 pelanggan itu sudah ada urutannya mulai nomer 1-200. Nah, kalau dia datangnya hanya kepada satu pelanggan dan yang lainnya ga didatangi hanya melalui perkiraan itu ga bisa nanti rekening pembayarannya bisa terlalu sedikit dan bisa juga terlalu besar. Oleh karenanya lebih baik menggunakan listrik pintar karena pelanggan bisa tau sendiri kWh yang digunakan berapa sehingga tidak ada lagi kejadian salah pencatatan meter dan berakibat pada salah tagihan” (Wawancara dengan Bapak Suhartono pada 09 april 2015 pukul 13.42 WIB).

Bedasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dengan adanya listrik pintar maka dapat meghindari kesalahan pada pencatatan meter yang bisa disebabkan oleh *human error* atau kesalahan pada petugas pencatat meter tersebut. Karena dengan memakai listrik pintar maka petugas tidak perlu lagi datang kerumah pelanggan setiap bulan dan melakukan pencatatan meter. Kesalahan catat meter sendiri karena beberapa faktor salah satunya karena rumah pelanggan yang tertutup pagar tinggi sehingga petugas kesulitan untuk masuk dan mencatat meter, akhirnya petugas hanya memperkirakan atau manafsirkan bersaran kWh yang digunakan. Dengan cara demikian dapat terjadi kesalahan antara tagihan yang terlalu rendah atau menjadi tunggakan terlalu tinggi sehingga pelanggan merasa kurang percaya terhadap pelayanan yang diberikan. Sehingga untuk meminimalisir kejadian tersebut, maka pelanggan sebaiknya menggunakan listrik pintar karena dengan demikian tidak lagi ditemukan kejadian kesalahan pencatatan meter karena kWh diketahui dan dikendalikan sendiri oleh pelanggan.

Tujuan keenam dengan adanya listrik pintar ini adalah untuk mendukung perbaikan atau kemajuan terhadap *Demand Side Management* (DSM) terhadap pengaturan konsumsi energi listrik. *Demand Side Management* (DSM) sendiri merupakan suatu tindakan yang dilakukan konsumen untuk menghemat tenaga listrik, yang mana hal tersebut salah satunya terlaksana dengan adanya listrik pintar ini. Dengan penggunaan listrik pintar ini maka pelanggan mampu mengendalikan penggunaan listriknya untuk lebih menghemat jumlah kWh yang dimilikinya. Hal tersebut diungkap dari hasil wawancara degan Bapak.Suhartono selaku Supervisor Administrasi yang menyatakan bahwa:

“Dengan adanya listrik pintar ini kan pelanggan jadi bisa berfikir dan bisa menentukan sendiri penggunaan listriknya, kan pelanggan sudah bisa lihat sendiri sisa kWh nya dan bisa ngitung-ngitung sendiri perkiraan habisnya sehingga mereka akan lebih efisien dalam menggunakan listrik, lebih hati-hati terus juga menggunakan listrik seperlunya. Secara ga langsung yang dilakukan tersebut termasuk dalam *save*

energy” (Wawancara dengan Bapak. Suhartono pada 09 April 2015 pukul 13.42 WIB).

Bedasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa dengan adanya Listrik pintar ini maka secara tidak langsung berdampak pada *Demand Side Management* (DSM), dimana suatu tindakan secara konsumen untuk mengendalikan penggunaan listriknya. Sehingga dengan demikian pelanggan menjadi lebih menggunakan listrik dengan efisien sesuai dengan kebutuhannya saja. Hal ini kemudian yang mendorong serta mendukung agar lebih *save energy* terhadap konsumsi listrik setiap harinya. Dengan demikian juga masyarakat menjadi lebih cerdas dalam mengambil tindakan dalam rangka menghemat penggunaan jumlah kWh yang dipakai.

c. *Responsiveness*

Pada dimensi ketiga untuk mengukur pelaksanaan atau kualitas dari sebuah layanan yakni *responsiveness* yang terkait dengan kesadaran untuk membantu pelanggan dengan memberikan layanan dengan cepat. Dalam dimensi ini terkait dengan lebih mengutamakan kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan pasang baru, migrasi ke listrik pintar atau merespon keluhan *error* yang terjadi pada meter prabayar pelanggan. Dalam melakukan pelaksanaan waktu yang digunakan untuk melayani pelanggan, pihak PT. PLN (Persero) menetapkannya sesuai dengan Tingkat Mutu Pelayanan (TMP). Hal tersebut senada dengan yang dikemukakan oleh Bapak.Suhartono selaku Supervisor Administrasi PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota yang menyatakan bahwa:

“Memang kita dipatok dari pihak distribusi jatim itu untuk TMP pasang baru atau migrasi ke listrik pintar yakni 5 hari kerja terhitung dari pembayaran pemasangan, sedangkan kalau masalah eror muncul tanda periksa pada meter prabayar itu biasanya maksimal 3 jam dari jarak pelanggan lapornya” (Wawancara dengan Bapak.Suhartono pada 3 Maret 2015 pukul 13.20 WIB)

Dalam pelaksanaan dilapangan mengenai kecepatan pelayanan layanan listrik pintar dapat dilihat pada hasil wawancara dengan pelanggan Listrik Pintar yakni Bapak. Priyo yang menyatakan bahwa:

“Pelayanannya cepet kok mbak, cuman satu jam kira-kira dari jarak lapornya pas saya ada masalah *error* di meterannya” (Wawancara dengan Bapak Priyo di Jl. Sanan Gg. 5 No.44 Malang pada 17 Desember 2014 Pukul 10.25 WIB).

Hal senada juga diungkapkan dari hasil wawancara dengan Bapak.Safuan yang menyatakan bahwa:

“Kan biasanya ngadu dulu telfon ke PLN di 123 dan langsung dilayani, jadi cepet hitungannya” (Wawancara dengan Bapak.Safuan di Jl. Sarangan Atas No.1 pada 12 Desember 2014 Pukul 09.45 WIB).

Kemudian lebih lanjut informan lain Ibu. Ragil menyatakan hal serupa seperti berikut:

“Kalau complain mereka cepet kok nangejanya, kira-kira maksimal 2 hari dari jarak lapor pas saya bilang mau tambah daya itu” (Wawancara dengan Ibu.Ragil di Jl. Simpang Gading No.5 pada 25 Januari 2015 Pukul 10.29 WIB).

Bedasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan pihak PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota telah memenuhi harapan pelanggan dengan memberi pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan baik yang akan pasang baru maupun migrasi ke listrik pintar ataupun merespon pelanggan yang meminta bantuan terkait *error* pada meter prabayar. Sehingga dari dimensi respon kecepatan terhadap pelayanan sudah terlaksana dengan baik oleh pihak penyelenggara layanan. Hal tersebut dapat diketahui dari hasil wawancara diatas bahwa Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) Hal tersebut dapat dipertahankan serta dievaluasi secara berkelanjutan agar pelayanan yang cepat dapat terlaksana untuk lebih baik lagi. Selain itu sebagai instansi yang memberikan layanan dengan baik maka berdasarkan hasil *supervise* dan pemetaan kelas pelayanan oleh Tim Independen dan Tim Pembina Pembentukan Pelayanan Prima pada tahun 2013 ditetapkan PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota mendapatkan

penghargaan bintang empat pada kelas pelayanan, yang menandakan bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik dan memenuhi harapan pelanggan. Hal tersebut dapat dilihat pada gambar sertifikat penghargaan dibawah ini:



Gambar 11. Sertifikat Penghargaan Kelas Pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota Tahun 2013
Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2015

d. Assurance

Pada dimensi keempat untuk mengukur kualitas layanan yakni dimensi *assurance*, dimana terkait dengan pengetahuan, kesopan santunan pemberi layanan pada saat melayani konsumen. Pada dimensi ini terkait dengan sikap ramah dan perilaku sopan santun yang diberikan pihak pemberi layanan kepada pelanggan. Dalam implementasinya pada layanan Listrik Pintar di PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota terkait dengan memberikan layanan dengan keramahan dan sopan santun terhadap pelanggan. Hal tersebut dapat dilihat diungkap dari hasil wawancara dengan pelanggan yakni Bapak.Safuan selaku pelanggan Listrik Pintar yang menyatakan bahwa:

“Ramah semua kok mbak pegawainya, misalpun ada yang ndak ramah ya wajar kan namanya manusia kadang pas lagi capek itu semua kan tergantung gimana cara kita menyikapinya. Jadi selama ini menurut saya pegawainya ramah semua” (Wawancara

dengan Bapak.Safuan di Jl. Sarangan Atas No.1 pada 12 Desember 2014 Pukul 09.45 WIB).

Pernyataan serupa diungkapkan juga dari hasil wawancara dengan Bapak. Priyo selaku pengguna Listrik Pintar yang menyatakan bahwa:

“Kalau sikap pegawainya ya pasti bagus-bagus dan sopan kok mbak” (Wawancara dengan Bapak.Priyo di Jl. Sangan Gang 5 pada 17 Desember 2014 Pukul 10.25 WIB)

Lebih lanjut pelanggan Listrik Pintar yakni Bapak. Nur juga menyatakan bahwa:

“Kalau sikap orang-orang PLN nya ramah-ramah kok” (Wawancara dengan Bapak.Nur di Jl.Kelud pada 12 Desember 2014 Pukul 10.27 WIB).

Kemudian Ibu. Ragil selaku pengguna Listrik Pintar juga menyatakan bahwa:

“Ramah semua kok mbak orang nya” (Wawancara dengan Ibu.Ragil di Jl. Simpang Gading No.5 pada 25 Januari pukul 10.29 WIB)

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan Listrik Pintar yang diberikan pihak PT. PLN (Persero) terkait dengan kesopanan dan keramahan sudah cukup baik. Karena dari 5 orang informan pelanggan Listrik Pintar serta satu informan pelanggan Listrik pascabayar yang penulis wawancarai mengatakan bahwa petugas yang memberi layanan baik dilapangan saat membenahi listrik atau disebut petugas Yantek maupun petugas yang berada di kantor PLN Rayon Malang Kota menunjukkan sikap ramah dalam melayani pelanggan sehingga pelanggan merasa nyaman ketika akan bertanya tentang masalah-masalah pada meter prabayar atau akan meminta bantuan ketika terjadi *error*. Hal ini kemudian yang harus dijadikan komitmen PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota untuk selalu memberikan pelayanan yang menjunjung tinggi nilai kesopanan dan keramahan terhadap pelanggan agar pelanggan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

e. *Empathy*

Pada dimensi terakhir yakni *empathy* terkait dengan kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, serta berusaha mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen. Dalam hal ini berkaitan dengan bagaimana kemudian petugas mampu memahami yang pelanggan inginkan sehingga mereka berusaha memenuhi keinginan pelanggan. Dalam implementasinya pada layanan Listrik Pintar di PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota terkait dimensi *empathy* tersebut terlihat dari hasil wawancara dengan pelanggan Listrik Pintar yakni Ibu. Ragil yang menyatakan bahwa:

“Ngasih tau kok, kayak pas saya pindah ke prabayar itu petugasnya nya juga nanyak-nanyak ini kabelnya lama atau baru, terus ngasih tau juga ini kalau prabayar gimana yang lama gimana gitu enak kok orang nya” (Wawancara dengan Ibu.Ragil di Jl. Simpang Gading No.5 pada 25 Januari 2015 pukul 10.29 WIB).

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa terkait pelaksanaan dimensi *emphaty* tersebut pelanggan merasa bahawa petugas telah baik dalam memberikan perhatian untuk memahami yang pelanggan inginkan dengan mencari tahu dan bertanya kepada pelanggan terkait keluhan-keluhan lain sehingga pelanggan merasa pendapatnya didengar dan dihargai sehingga mampu menciptakan partisipasi kepada pelanggan.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Inovasi Layanan Listrik Pintar di PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota

Didalam melaksanakan layanan Listrik Pintar ini terdapat faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung merupakan faktor yang dapat mendorong dan mendukung pelaksanaan suatu hal dalam kaitannya pada penelitian ini mendorong pelaksanaan inovasi Listrik Pintar di PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota. Faktor

pendukung tersebut dapat dilihat dari segi internal dan eksternal. Berikut merupakan faktor pendukung yakni dari segi internal, yaitu:

a. Faktor Pendukung Internal

1) Sosialisasi

Faktor pendorong pertama secara internal yakni adanya sosialisasi dari pihak PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan Pak. Philinarno selaku *Assitant Officer* Cater TUSBUNG Rayon Malang Kota yang menyatakan bahwa:

“Kalau masalah sosialisasi itu kita ada macam-macam. Pertama seperti kita ke RRI ngadain acara bincang-bincang dengan maksud agar kita dekat dengan masyarakat. Kemudian, lewat perangkat daerah kita datang ke kelurahan itu namanya angkring, jadi masyarakat sekitarnya kita undang lalu kita beri penjelasan terkait layanan kami salah satunya tentang Listrik Pintar Prabayar (LPB) dan juga tentang layanan yang lain. Kemudian untuk LPB kami pasang pamflet untuk mendukung agar masyarakat menggunakan LPB” (Wawancara dengan Pak.Philinarno pada 12 Januari 2015 pukul 14.05 WIB).

Namun hal tersebut kurang senada dengan pendapat dari pelanggan Listrik Pascabayar yakni Ibu.Solikha yang menyatakan bahwa:

“Enggak, disini belum sosialisasi. Disini semua satu deret jalan ini masih pake yang lama (pascabayar), kecuali yang pasang baru itu baru yang pake prabayar”. (Wawancara dengan Ibu.Solikha di Jl. Suprpto No.2 pada 24 Januari 2015 pukul 11.40 WIB).

Hal tersebut kemudian diklarifikasi oleh Bapak Philinarno yang menyatakan bahwa:

“Iya kita yang ke kelurahan yang angkringan itu sudah dilakukan cuman kalau memang ada beberapa lokasi yang belum kami sosialisasi nanti kami diskusikan lagi lebih lanjut sebagai bahan masukan juga bagi kita”. (Wawancara dengan Bapak.Philinarno pada 25 Februari 2015 pukul 14.11 WIB).

Bedasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa terkait faktor pendukung secara internal yakni berasal dari dalam perusahaan PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota dalam pelaksanaan pelayanan listrik pintar yakni adanya sosialisasi terkait listrik

pintar ke masyarakat. Sosialisasi tersebut dilakukan dengan cara promosi produk layanan baru listrik pintar dan juga tanya jawab terkait masalah listrik.

Selain itu sosialisasi dilakukan dengan cara mendatangi kelurahan pada daerah pelayanan, disitu mereka mengundang warga untuk berkumpul dan menjelaskan terkait layanan terbaru yang disebut dengan angkringan. Dari acara angkringan tersebut warga mendapatkan penjelasan dan juga dapat bertanya jawab tidak hanya terkait listrik pintar namun juga terkait layanan lain yang butuh keterangan lebih lanjut sehingga dari acara diskusi tersebut dapat meningkatkan pengetahuan pihak PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota akan keluhan-keluhan pelanggan yang beragam. Namun pihak PT. PLN (Persero) Rayon Kota menyadari beberapa daerah yang kemungkinan belum tersosialisasi maka hal tersebut akan menjadi bahan perbaikan untuk pelayanan kedepannya.

b. Faktor Pendukung Eksternal

- 1) Dukungan Bank, loket PPOB (*Payment Point Online Bank*) dan Minimarket menyediakan penjualan Token

Selain faktor pendukung secara internal, juga terdapat faktor pendukung secara eksternal yakni dukungan akan meningkatnya kapasitas pihak yang menjual token seperti misalnya loket-loket PPOB (*Payment Point Online Bank*) yang terdapat di berbagai tempat, kemudian juga didukung kerjasama dengan pihak Bank dan kerjasama dengan minimarket untuk mempermudah masyarakat membeli token. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan Ibu. Rika selaku *Assistant Analyst* Akuntansi dan Keuangan PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota, yang menyatakan sebagai berikut:

“Kalau faktor eksternal yang mendukung ya kayak semakin banyak nya bank, PPOB atau minimarket yang sekarang lebih dekat dengan masyarakat lokasinya sehingga memudahkan masyarakat untuk membeli token” (Wawancara dengan Ibu.Rika pada 21 Januari 2015 pukul 14.13 WIB).

Bedasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa faktor eksternal yang mendukung pelaksanaan layanan listrik pintar yakni dengan meningkatnya jumlah loket penjual token yang lokasinya semakin dekat dengan masyarakat sehingga dapat mempermudah pembelian token. Sehingga pelayanan menjadi lebih mudah dan praktis. Selain faktor pendukung yang mendorong terlaksananya layanan listrik pintar maka juga terdapat faktor penghambat dalam pelaksanaan layanan Listrik Pintar di PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota baik secara internal maupun eksternal.

a. Faktor Penghambat Internal

1) Kekurangan Material

Didalam pelaksanaan layanan Listrik Pintar di PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota, tentunya selain terdapat faktor pendukung juga terdapat faktor penghambat yang andil dalam menghambat pelaksanaan layanan tersebut. Adapun faktor penghambat dari sisi internal dalam pelaksanaan layanan listrik pintar yakni pihak PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota sering mengalami kekurangan material. Hal tersebut diketahui dari hasil wawancara dengan Pak. Philinaro yang menyatakan bahwa:

“Kalau dari sisi internalnya, kita kadang-kadang kehabisan kWh meter prabayar” (Wawancara dengan Pak.Philinaro pada 12 Januari 2015 pukul 14.05 WIB).

Hal tersebut dipertegas oleh Bapak. Suhartono selaku Supervisor Administrasi PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota yang menyatakan bahwa:

“Iya memang kekurangan bahan material tapi pada layanan pasang baru saja, jadi misalnya pas waktu mendekati akhir tahun itu kan terserap karena PLN sendiri kan ada kuota. Misalnya satu tahun di kuota seribu nah kan dapat material seribu juga. Pada saat mendekati akhir tahun sudah terserap mangkanya nanti ada daftar tunggu pemasangan, jadi nunggu dulu sampai material sudah ada dan siap untuk bisa pasang baru” (Wawancara dengan Bapak. Suhartono pada 18 Februari 2015 pukul 13.42 WIB).

Bedasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa faktor internal yang menghambat pelaksanaan layanan Listrik Pintar yakni PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota sering kehabisan kWh meter pada akhir tahun. Sehingga hal tersebut dapat mengakibatkan pelanggan yang akan pasang baru mendapatkan daftar tunggu yang lama karena kWh meter kehabisan stok biasanya pada akhir tahun. Hal tersebut dapat didukung dari data tentang persediaan kWh meter yang ada di PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota pada tahun 2014 yakni dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 9. Persediaan kWh Meter PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota
Tahun 2014

No	Bulan	kWh Meter
1	Januari	140
2	Februari	56
3	Maret	71
4	April	116
5	Mei	72
6	Juni	30
7	Juli	128
8	Agustus	165
9	September	159
10	Oktober	152
11	November	268
12	Desember	143
Total		1500

Sumber: PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota, 2014

Bedasarkan data diatas dapat diketahui bahwa jumlah kWh meter yang terpaikai selama satu tahun yakni 1500 kWh. Untuk lebih memperjelas masalah kekurangan kWh meter yakni dipertegas dari hasil wawancara dengan Bapak.Suhartono selaku Supervisor Administrasi PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota yang menyatakan bahwa:

“Masalah kehabisan kWh itu jadi gini, ambil contoh untuk tahun 2014 kemarin kita dapat jumlah 1608 kWh dari pihak distribusi. Nah tiap Rayon masing-masing mendapat jatah kWh dari pihak distribusi yang mana jumlah kWh sendiri didapatkan dari kerjasama PLN sama pihak kontraktor penyediaanya nanti dibagi ke masing-masing Rayon melalui gudang pusat PLN. Dari jumlah kWh yang didapatkan masing-masing Rayon tersebut yang terserap tiap bulannya beda-beda tergantung banyak tidaknya permintaan pelanggan. Pada awal tahun kuota kWh masih banyak sehingga untuk proses pelayanan pasang baru bisa cepat karena kuota masih tersedia. Nanti pada saat menjelang akhir tahun sekitar bulan Desember itu biasanya kuota sudah mulai menipis karena sudah terserap pada awal hingga pertengahan bulan. Dan ketika akhir tahun itu pihak gudang udah tutup ga ada sisa pasokan, oleh karenanya masing-masing Rayon saling bantu menutup kekurangan kWh. Jadi kayak Rayon Kota dapet 1608 kWh dan terpakai 1500 kWh, nah masih ada 108 kWh ini bukan menjadi sisa karena tergantung nanti itu buat nutupin kekurangan di Rayon lain karena kita kalau ada sisa dilarang menimbun kWh jadi akhirnya pada akhir tahun kita juga kekurangan meskipun tadinya masih ada kuota 108 kWh tapi karena kWh sudah dibagi dengan Rayon lain yang membutuhkan maka tetap juga pelanggan yang akan pasang baru harus menunggu hingga Januari saat kWh kembali tersedia di awal tahun. (Wawancara dengan Bapak.Suhartono pada 3 Maret 2015 pukul 13.20 WIB)

Bedasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa dengan adanya kekurangan kWh meter tersebut dapat membuat pelanggan yang akan melakukan pasang baru merasa kurang nyaman dengan pelayanan karena dengan kehabisan stok kWh tersebut mengakibatkan pelanggan harus menunggu sampai material kWh tersedia di awal tahun. Hal tersebut yang kemudian harusnya menjadi bahan perbaikan bagi PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota untuk lebih berusaha memenuhi kebutuhan material terkait persediaan kWh meter yang mencukupi dan dapat meminimalisir kejadian kehabisan kWh meter sehingga layanan pasang baru dapat cepat dilakukan.

b. Faktor Penghambat Eksternal

1) Pola Pikir Masyarakat

Selain faktor penghambat pelaksanaan layanan Listrik Pintar di PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota secara internal, maka terdapat juga faktor penghambat secara eksternal yakni dari pola pikir masyarakat yang masih ingin untuk tidak mau menerima inovasi karena rasa takut masyarakat akan penggunaannya yang dianggap akan merepotkan. Hal tersebut terlihat dari hasil wawancara dengan salah satu pelanggan yang tidak menggunakan layanan Listrik Pintar atau lebih tepatnya pengguna Listrik pascabayar yakni Ibu. Solikha yang menyatakan bahwa:

“Takutnya kalau pas malem tiba-tiba habis, jadi mending bayar yang bulanan saja” (Wawancara dengan Ibu.Solikha di Jl. Suprpto 2 Malang pada tanggal 24 Januari 2015 Pukul 11.40 WIB).

Dari hasil wawancara tersebut dapat dikatakan bahwa beberapa masyarakat masih merasa kurang tertarik dengan adanya inovasi Listrik Pintar tersebut karena merasa bahwa listrik pintar tersebut menjadikan mereka semakin kesulitan sehingga mereka lebih memilih untuk membayar setiap bulan tanpa yang lebih mudah dipahami. Hal serupa juga diungkapkan oleh pihak PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota yakni dari hasil wawancara dengan Pak. Philinarno yang menyatakan bahwa:

“Yang pertama kalau dari sisi eksternalnya terkait pemahaman masyarakat itu masih belum mau diajak untuk enak, penyebabnya karena kultur masyarakat yang ga mau ribet. Misalnya saya pengen bayar saja tiap bulan daripada pake LPB nanti kalau malem-malem habis kWh nya harus nyari penjual pulsa” (Wawancara dengan Bapak.Philinarno pada 12 Januari 2015 pukul 14.05 WIB).

Bedasarkan kedua hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa faktor pola pikir masyarakat yang mempengaruhi mereka untuk tidak mau menerima inovasi layanan Listrik Pintar. Sehingga hal ini yang kemudian mengakibatkan pengguna layanan Listrik Pintar masih sedikit. Sampai bulan Oktober 2014 tercatat dari jumlah pelanggan PT. PLN

(Persero) Rayon Malang Kota adalah 54.473 dan dari jumlah tersebut pelanggan layanan listrik pintar hanya sekitar 8.343 sedangkan sisanya 46.130 masih memakai listrik pascabayar (PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota, 2014). Hal tersebut dikarenakan faktor masyarakat yang masih memiliki pola pikir bahwa layanan Listrik Pintar akan lebih rumit. Senada dengan hal tersebut berikut hasil wawancara dengan Pak. Philinarno yang menyatakan bahwa:

“Karena kalau di Kota itu agak sulit, gak seperti di desa. Kalau disini kita jarang sekali mencapai target untuk menambah pengguna LBP. Ya paling kita mendekati target ga sampek terpenuhi karena kita di daerah perkotaan. Kalau mungkin di desa seperti rayon blimbing dinoyo dan kebonagung dia masih punya wilayah desa jadi masyarakatnya masih mau manut diajak enak” (Wawancara dengan Bapak.Philinarno pada 12 Januari 2015 pukul 14.05 WIB).

Lebih lanjut juga dikatakan bahwa listrik pintar kurang begitu menarik bagi pelanggan yang sudah berumur karena menganggap bahwa memasukkan token kedalam MPB merupakan hal yang rumit. Hal tersebut diungkap dari hasil wawancara dengan Pak. Philinarno yang menyatakan bahwa:

“Kadang-kadang ada yang masukkan aktivasi nomer token ke MPB gak bisa, karena ya strata pendidikan masyarakat kita gak sama. Apalagi yang sudah berumur, mereka akan berfikir bahwa itu ribet jadi lebih memilih yang bayar per bulan saja” (Wawancara dengan Bapak.Philinarno pada 12 Januari 2015 pukul 14.05 WIB).

Bedasarkan hasil wawancara tersebut pihak PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota menyadari bahwa inovasi layanan baru akan mengalami berbagai hambatan penerimaan oleh masyarakat sehingga dalam menanggapi hal tersebut berikut hasil wawancara dengan Pak. Philinarno yang menyatakan bahwa:

“Tapi kita menyadari itu karena masyarakat kita heterogen baik dari segi pendidikan maupun lainnya, mangkanya kita giat untuk sosialisasi” (Wawancara dengan Bapak.Philinarno pada 12 Januari 2015 pukul 14.05 WIB).

Oleh karenanya untuk mengatasi hal tersebut PT. PLN (Persero) berencana untuk memperluas inovasi yakni dengan menciptakan layanan listrik pintar prabayar

menggunakan kartu yang bisa dimasukkan kedalam Meter Prabayar. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Pak. Philinaro yang menyatakan bahwa:

“Nanti rencananya ada LPB dua arah, jadi ga cuman lewat memasukkan angka token ke MPB tapi bisa dimasukkan digit angka token melalui MPB dan juga bisa dimasukkan dan juga bisa digesekkan ke MPB jadi biar lebih simple” (Wawancara dengan Bapak.Philinaro pada 12 Januari 2015 pukul 14.05 WIB).

Bedasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat pelaksanaan layanan listrik pintar dari segi eksternal yakni pola pikir masyarakat yang tidak mau menerima inovasi karena mengggap inovasi tersebut akan membuat semakin rumit sehingga mereka lebih memilih untuk memakai pascabayar lebih baik karena hanya tinggal membayar setiap bulan. Oleh karena itu pihak PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota menyadari dengan keadaan masyarakat kota yang heterogen dan tidak mudah untuk membuat mereka menerima inovasi, sehingga pihak PT. PLN (Persero) juga mengembangkan layanan Listrik Pintar dengan menambah fitur selain dimasukkan dengan token juga hanya bisa berbentuk *card* yang bisa digesekkan ke MPB sebagai langkah untuk mempermudah ketika *entry* token ke MPB.

2) Masalah Oknum Listrik

Faktor eksternal lain yang menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan layanan listrik pintar di PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota yakni masalah oknum listrik yang melakukan pembajakan meter dan juga terdapat oknum yang menjual penutup MPB dan memaksa pelanggan membayar. Hal ini dapat merugikan pihak PLN dan juga pelanggan. Oknum tersebut datang kepada masyarakat untuk menawarkan tutup tumbol meter prabayar (MPB) atau kasus lain yakni membajak kWh meter milik pelanggan tersebut. Hal tersebut diungkapkan dari hasil wawancara dengan pelanggan Listrik Pintar Pak.Nur yang menyatakan:

“Yang saya herankan, disini pernah ada kayak oknum yang dia pake baju seragam pegawai terus bilang: “buk, ini tombol meterannya saya kasih tutup ya, nanti biayanya sekian”. Itu maksa-maksa mbak orang nya, itu saya tau kalau dia oknum soalnya maksa-maksa” (Wawancara dengan Pak.Nur di Jl. Kelud pada 12 Desember 2014 pukul pukul 10.27 WIB).

Kemudian hal senada juga diungkapkan oleh pelanggan lain yakni Pak.Priyo yang menyatakan bahwa:

“Itu masalah tutup meter mbak, kan ini aslinya dari PLN ndak ada tutup meternya, tp ada oknum yang kesini maksa untuk diberi tutup di tombolnya itu biar ndak rusak dan itu narget biayanya 40rb gitu, knah kayak gitu kan harusnya gak boleh ya kalau kita pas ada uang segitu kalau ndak ada gimana” (Wawancara dengan Pak.Priyo di Jl. Sangan Gang 5 pada 17 Desember 2014 pukul 10.25 WIB).

Dari kedua hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa faktor eksternal lain yang menjadi faktor penghambat dari pelaksanaan layanan Listrik Pintar ini adalah adanya oknum yang memaksakan pelanggan untuk membeli penutup MPB. Adapun oknum lain yakni melakukan pembajakan atas meter Prabayar pelanggan dengan mengaku sebagai pegawai PT. PLN (Persero). Hal tersebut kemudian dibenarkan oleh Pak. Philinarno selaku *Assitant Officer* Pencatat Meter dan Penyembungan & Pemutusan PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota yang menyatakan bahwa:

“Pembajakan meter sekarang itu lebih canggih karena pake gambar, jadi misalnya saya pura-pura jadi petugas PLN. Saya kerumahnya mbak, trus Kwh nya saya foto dan kemudian nyampek rumah saya masukkan masukkan angkanya saya enter dan itu sudah masuk di servernya *outsourcing* sebagai mitra kerja. Jadi kalau pelanggan complain nanti kita tinggal tunjukkan ini loh Kwh meternya. Soalnya pelanggan kadang-kadang juga ga ngerti itu petugas beneran apa engga, jadi gampang kena pembajakan kayak gitu”. (Wawancara dengan Pak. Philinarno pada 12 Januari 2015 pukul 14.05 WIB)

Bedasarkan kedua hasil wawancara dengan pelanggan beserta satu hasil wawancara dari pihak PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota telah mengindikasikan bahwa masih banyak oknum-oknum yang mengaku sebagai pegawai dan melakukan hal-hal yang membuat pelanggan merasa tidak nyaman baik salah satunya terkait oknum yang memberikan tutup untuk melindungi tombol MPB sampai pada oknum yang melakukan

pembajakan meter. Dari fenomena tersebut diharapkan PT. PLN (Persero) memberi tindak lanjut atas kejadian yang membuat pelanggan tidak nyaman atau melakukan penyidikan atas oknum yang mengganggu pelanggan. Sehingga kejadian seperti pembajakan meter dan pemaksaan atas pemasangan tutup MPB dapat diminimalisir dan pelayanan layanan Listrik Pintar dapat lebih dimaksimalkan.

C. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

1. Pelaksanaan Layanan Listrik Pintar di PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota:

a. *Tangible*

Dimensi pertama yang digunakan untuk mengukur kualitas pelaksanaan layanan adalah dimensi *tangible* (ketampakan fisik). Menurut Parasuraman *et al* sebagaimana dikutip oleh Ratminto dan Winarsih (2005: 175) pada dimensi pertama ini terkait dengan fasilitas fisik yang diberikan pihak pemberi layanan kepada pelanggan. Fasilitas tersebut haruslah memenuhi standar dan kebutuhan pelanggan sehingga berguna menunjang pelayanan dan dapat berdampak pada kepuasan pelanggan. Senada dengan hal tersebut menurut Keputusan MENPAN No.63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa standar dalam memberikan pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi enam standar yang harus ada. Salah satunya yakni harus terdapat sarana dan prasarana yang memadai untuk membantu memaksimalkan pelayanan publik.

Bedasarkan hasil wawancara yang ada dilapangan menunjukkan bahwa implementasi dari dimensi ini sudah terlaksana dengan baik. Hal tersebut tergambar dari hasil wawancara yang mana pelanggan sudah merasa fasilitas fisik yang diberikan sudah mendukung pelayanan dan hal tersebut sama dengan gambar dokumentasi ruang pelayanan yang ada di PT.PLN (Persero) Rayon Malang Kota. Adapun fasilitas fisik yang nampak

pada ruang pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota yakni meliputi adanya komputer pada meja pelayanan, Televisi, AC, tempat tunggu yang nyaman, papan petunjuk prosedur dan informasi layanan pada bagian depan sebelum pintu masuk, loket pelayanan yang dibagi kedalam dua loket yakni loket untuk pelayanan dan loket untuk keluhan pelanggan serta ruang pelayanan yang terbuka sehingga dapat mengurangi tindakan korupsi saat proses pelayanan.

Kemudian ketampakan fisik yang lain dari listrik pintar adalah peralatan yang digunakan petugas yantek (pelayanan teknis) untuk pelayanan pasang baru maupun keluhan *error* pada pelanggan listrik pintar yakni dengan membawa MPB dan juga kabel *twisted* yang digunakan untuk layanan pasang baru kerumah pelanggan. Kemudian ketampakan fisik lainnya yang digunakan untuk menunjang pelayanan adalah brosur listrik pintar, dimana dengan keberadaan brosur ini selain memberikan informasi kepada pelanggan juga berguna sebagai media untuk mensosialisasikan keunggulan listrik pintar ini sehingga masyarakat tertarik untuk menggunakan listrik pintar. Berdasarkan analisis mengenai ketampakan fisik diatas dapat disimpulkan bahwa fasilitas atau ketampakan fisik yang diberikan PT. PLN (Persero) Rayon Malang sudah dapat memenuhi harapan pelanggan, hal ini diharapkan dapat terus ditingkatkan sehingga penerapan listrik pintar dapat maksimal dengan ditunjang dengan fasilitas fisik yang digunakan.

b. *Reability*

Dimensi kedua yang digunakan untuk mengukur pelaksanaan layanan adalah *reability* atau kehandalan. Dimensi ini terkait dengan kemampuan untuk memberikan layanan seperti yang ada pada tujuan listrik pintar. Tujuan listrik pintar yang pertama yakni meningkatkan pelayanan pelanggan yang lebih transparan. Ha tersebut dapat dianalisis

dengan berpedoman pada Keputusan MENPAN No. KEP/26.M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Didalam aturan tersebut dijelaskan bahwa transparansi mengenai biaya dilakukan dengan mengurangi semaksimal mungkin pertemuan secara personal antara pemohon/penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan. Unit pelayanan lebih baik tidak menerima secara langsung biaya pelayanan dari penerima layanan. Sehingga pembayaran pelayanan hendaknya diterima oleh unit yang bertugas mengelola keuangan seperti Bank serta setiap kali pembayaran biaya pelayanan harus disertai dengan tanda bukti resmi sesuai dengan jumlah yang dibayarkan dalam hal ini terkait dengan tanda bukti struk token yang sesuai dengan jumlah yang akan dibeli oleh pelanggan.

Dari segi pelayanan pelanggan yang lebih transparan tersebut jika dikaitkan dengan fakta dilapangan bahwa tujuan transparansi tersebut sudah terlaksana dengan baik. Hal tersebut terbukti dari hasil wawancara yang menunjukkan bahwa dengan pelayanan listrik pintar ini maka intensitas bertemu antara pengguna layanan dan pihak penyelenggara layanan menjadi lebih kecil. Hal tersebut dikarenakan pelanggan tidak lagi pergi ke kantor PLN untuk membayar tagihan setiap bulan. Pelanggan hanya membeli token pada Bank dan dari pihak Bank langsung ditransfer ke kantor PLN pusat. Sehingga transaksi biaya pelayanan antara pegawai PLN dan pelanggan sudah diminimalisir dengan adanya listrik pintar ini pelanggan hanya melakukan transaksi langsung dengan pihak Bank, sehingga biaya pelayanan menjadi lebih transparan.

Tujuan yang kedua, yakni dengan adanya listrik pintar ini dapat membantu untuk meningkatkan pendapatan perusahaan sehingga dapat mencapai target *financial* yang lebih baik. Hal tersebut dapat dilihat berdasarkan hasil wawancara di lapangan menunjukkan bahwa dengan adanya listrik pintar ini maka dapat lebih mempermudah perusahaan dalam

mencapai target *financial* yang lebih baik. Hal tersebut dikarenakan biaya pelayanan dari token dapat langsung ditransfer dari pihak Bank ke PT. PLN (Persero) yang berada di pusat. Kemudian dengan adanya listrik pintar ini, maka tingkat pencurian listrik yang dilakukan pelanggan menjadi lebih sulit karena pada listrik pintar ini meskipun pelanggan melakukan pencurian, jumlah kWh pada meter prabayar akan tetap terserap ketika listrik digunakan sehingga hal tersebut dapat meminimalisir kerugian pihak PLN, sehingga menguntungkan baik bagi pihak pelanggan maupun pihak PLN.

Tujuan yang ketiga yakni dengan adanya listrik pintar ini dapat mengumpulkan piutang pelanggan yang tidak tertagih. Karena berdasarkan hasil wawancara didapatkan bahwa dengan memakai listrik pintar ini tunggakan pelanggan yang tidak tertagih menjadi lebih mudah untuk dikumpulkan. Hal tersebut karena dengan adanya listrik pintar ini maka pelanggan yang menunggak selama 4 bulan maka akan mengalami pemutusan dari pihak PLN, dari pemutusan ini maka pelanggan akan melakukan pasang baru yang mana dengan syarat pelanggan harus melunasi sisa tagihan selama 4 bulan yang belum terbayar tersebut dan pelanggan juga akan diwajibkan menggunakan listrik pintar. Dengan listrik pintar ini maka pelanggan tidak lagi dapat menunggak, karena pelanggan akan membeli pulsa atau membayar dahulu baru kemudian listrik dapat digunakan.

Tujuan yang keempat yakni dengan adanya listrik pintar maka dapat menekan biaya administrasi. Dimana, pada listrik pintar ini biaya administrasi seperti biaya pemakaian minimum atau abonemen sudah ditiadakan. Sehingga pelanggan hanya cukup membayar pulsa token dan membayar biaya administrasi di Bank yang jumlahnya lebih murah dibandingkan membayar abonemen. Kemudian di listrik pintar sudah tidak ada lagi biaya administrasi seperti denda saat terlambat membayar tagihan listrik, karena ketika pelanggan terlambat membayar tagihan maka listrik akan padam dengan sendirinya.

Kedua biaya administarsi tersebut dapat diminimalisir dengan adanya listrik pintar ini, sehingga biaya menjadi lebih terkendali.

Tujuan yang kelima yakni dengan adanya listrik pintar ini dapat meminimalisir tingkat kesalahan dalam pencatatan meter oleh petugas. Karena dari cara pascabayar dulu setiap bulan petugas masih harus mendatangi rumah pelanggan dan mencatat jumlah kWh yang digunakan pelanggan. Dengan cara tersebut terdapat beberapa kendala misalnya rumah pelanggan yang memiliki pagar rumah terlalu tinggi yang menyebabkan petugas hanya membuat perkiraan jumlah kWh yang digunakan, namun hal ini kurang efektif karena bisa terjadi kesalahan pada saat mencatat sehingga rekening pelanggan menjadi terlalu besar ataupun terlalu kecil. Sehingga lebih efektif dengan menggunakan listrik pintar maka petugas tidak perlu lagi setiap bulan mencatat jumlah kWh yang digunakan karena pelanggan telah secara privasi mengetahui pemakaian listriknya sendiri sehingga meminimalisir munculnya *complain* karena rekening listrik yang tidak sesuai karena pemakaian dapat dikendalikan pelanggan sendiri.

Tujuan yang keenam yakni dengan adanya listrik pintar maka dapat mendukung kemajuan untuk *Demand Side Management* (DSM). DSM merupakan suatu tindakan yang dilakukn pelanggan untuk menghemat tenaga listriknya. Berdasarkan hasil wawancara menunjukka bahwa dengan adanya listrik pintar ini maka pelanggan menjadi lebih efisiensi dalam penggunaan listriknya. Hal tersebut karena pelanggan mengetahui sendiri pemakaian kWh yang digunakan untuk kebutuhan listriknya sehingga pelanggan menjadi lebih hemat dan menggunakan listrik seperlunya.

c. *Responsiveness*

Dimensi ketiga untuk mengukur pelaksanaan layanan adalah *responsiveness*. Pada penelitian ini, dimensi *responsiveness* terkait dengan waktu yang digunakan pelayanan listrik pintar seperti pelayanan pasang baru, migrasi atau masalah pada meter Prabayar. Terkait dengan dimensi ini maka hal tersebut diungkapkan oleh Syafi'e (2003: 17) bahwa didalam sebuah pelayanan memiliki tiga unsur pokok yakni biaya harus relatif lebih murah, waktu untuk mengerjakan lebih cepat serta mutu yang diberikan relatif bagus. Dari pendapat tersebut dapat diketahui bahwa salah satu unsur yang ada dalam pelayanan adalah waktu yang digunakan untuk melayani haruslah relatif cepat. Hal tersebut juga diungkapkan oleh lembaga OECD sebagaimana dikutip oleh Rochma (2013: 33) yang menyatakan bahwa kualitas layanan dibagi kedalam tujuh komponen salah satunya yakni komponen *timeliness of service* atau ketepatan waktu dalam memberikan layanan.

Selain itu pada Keputusan MENPAN No.KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang petunjuk teknis transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dimana didalamnya memuat mengenai waktu penyelesaian pelayanan yang menyebutkan bahwa kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas kepada pengguna layanan. Dalam implementasinya mengenai waktu yang digunakan untuk melayani pelanggan telah diinformasikan kepada pelanggan melalui Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) yang telah diinformasikan kepada pelanggan melalui website resmi PLN Distribusi Jatim. Berdasarkan data dari PT.PLN (Persero) Rayon Malang Kota mengenai Tingkat Mutu Pelayanan yang memiliki standar waktu yang digunakan untuk pelayanan pasang baru atau tambah daya yakni maksimal 5 hari kerja terhitung sejak tanggal pembayaran, lebih lanjut untuk standar waktu yang digunakan untuk pelayanan pemulihan kerusakan yakni maksimal 3 jam terhitung dari waktu pengaduan.

Bedasarkan hal tersebut jika dikaitkann dengan hasil wawancara di lapangan maka dapat diketahui bahwa pelaksanaan kecepatan pelayanan yang diberikan sudah terlaksana dengan baik yang ditunjukkan dari hasil wawancara yang mana rata-rata pelanggan menyatakan bahwa pelayanan untuk tambah daya memerlukan waktu 2 hari dari jarak lapor. Sedangkan pada keluhan perbaikan terkait terjadi kesalahan pada MPB maka waktu paling cepat petugas Yantek datang satu jam setelah jarak lapor. Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota sudah cepat dan sesuai dengan Tingkat Mutu Pelayanan yang ditetapkan sehingga dapat memuaskan pelanggan.

d. Assurance

Dimensi keempat untuk mengukur pelaksanaan layanan adalah *assurance*. Dimensi ini terkait dengan keramahan dan kesopan santunan pemberi layanan terhadap pengguna layanan atau pelanggan. Dimensi ini melihat bahwa pemberi layanan haruslah selalu memberikan pelayanan yang menjunjung tinggi nilai kesopanan serta keramahan terhadap pelanggan agar mereka merasa nyaman terhadap layanan yang diberikan. Hal tersebut juga tercantum dalam Keputusan MENPAN No.63 tahun 2003 tentang pedoman umum pelayanan publik, dimana terdapat enam poin standar pelayanan publik yang salah satunya yakni terkait dengan kompetensi petugas pemberi layanan yang harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap serta perilaku dalam melayani.

Bedasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa dari lima informan pelanggan Listrik Pintar dan satu informan pengguna listrik pascabayar mengatakan bahwa para petugas PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota baik yang dilapangan (petugas yantek) maupun petugas yang berada di kantor semuanya ramah dan sopan dalam memberikan layanan. Hal ini yang kemudian menjadi kontribusi positif masyarakat menjadi lebih

merasa mendapatkan perhatian dan sikap ramah dan sopan terhadap pelanggan tersebut harus menjadi komitmen untuk dipertahankan agar lebih baik kedepannya.

e. *Empathy*

Dimensi kelima yakni *Empathy* yang terkait dengan kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan kepada pelanggan serta berusaha mengetahui keinginan pengguna layanan Listrik Pintar. Berdasarkan hasil wawancara dilapangan menunjukkan bahwa petugas telah melaksanakan dimensi *emphaty* dengan baik, yakni petugas mencari tau keluhan pelanggan dengan bertanya dan menjelaskan terkait hal-hal yang pelanggan kurang mengerti. Dari hal tersebut pelanggan merasa petugas telah memberikan perhatian untuk memahami keinginan pelanggan dengan bertanya terkait keluhan-keluhan dan memberi penjelasan lebih detail. Sehingga dari hal tersebut pelanggan merasa mendapat hak untuk ikut member kritik dan saran dan serta merasa dihargai sebagai pelanggan yang diutamakan untuk mendapat kepuasan dari pelayanan. Hal tersebut perlu dijadikan tolak ukur pihak PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota untuk terus berusaha memahami dan memberikan kepuasan pelanggan yang lebih baik lagi.

Berdasarkan analisis kelima dimensi *Service Quality* diatas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan layanan Listrik Pintar yang dilakukan PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut terbukti dengan tersedianya fasilitas fisik yang memadai untuk menunjang pelayanan seperti kabel *twisted* dan juga Meter Prabayar, memiliki kehandalan untuk menyelenggarakan pelayanan seperti pada tujuan listrik pintar, memberikan pelayanan yang cepat dan tepat sesuai dengan Tingkat Mutu Pelayanan yang ditetapkan, bersikap sopan dan ramah saat melayani serta berusaha melakukan pendekatan kepada pelanggan untuk mengetahui keinginan pelanggan. Kedepannya diharapkan pihak

peyelenggara layanan tetap menjaga komitmen untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Layanan Listrik Pintar di PT.

PLN (PLN) Persero Rayon Malang Kota

a. Faktor Pendukung Internal

Dalam pelaksanaan layanan Listrik Pintar di PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota juga tidak terlepas dari faktor yang mendukung baik secara internal maupun eksternal.

Adapun faktor pendukung dari internal yakni:

1) Sosialisasi

Bedasarkan hasil wawancara, faktor pendukung pelaksanaan layanan Listrik Pintar adalah sosialisasi yang dilakukan pihak PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota. Adapun menurut hasil wawancara di lapangan bahwa sosialisasi dilakukan pertama melalui media radio tepatnya radio RRI. Lewat media radio tersebut mereka mempromosikan Listrik Pintar kepada masyarakat. Hal tersebut tidak hanya terkait promosi layanan Listrik Pintar namun juga bisa dilakukan tanya jawab terkait masalah layanan listrik yang lainnya seperti pada layanan pascabayar atau juga diskusi mengenai keluhan-keluhan pelanggan. Selain lewat media radio, sosialisasi lain dilakukan lewat acara angkringan yang dilakukan bekerjasama dengan perangkat daerah dan petugas PLN yang datang ke setiap kelurahan dan mensosialisasikan listrik pintar kepada warga. Setelah seluruh warga berkumpul maka petugas PLN memberikan penjelasan baik mengenai Listrik Pintar maupun layanan yang lainnya, disitu juga masyarakat ikut berpartisipasi dan diskusi tanya jawab dengan warga dengan keluhan-keluhan yang dialami terkait listrik mereka.

Selain itu juga terdapat cara lain dalam sosialisasi yakni melalui media pamflet dan brosur yang ditujukan agar masyarakat mengenal layanan Listrik Pintar dan tertarik untuk menggunakannya. Berdasarkan hal tersebut maka sosialisasi yang dilakukan pihak PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota sudah berjalan baik karena dengan metode angkringan tersebut dinilai akan lebih memberi kontribusi positif terkait pemahaman masyarakat baik mengenai Listrik Pintar dan layanan yang lain. Dengan hal tersebut juga pihak pemberi layanan yakni PLN Rayon Malang Kota akan merasa lebih dekat dengan masyarakat dan mendengar kritik dan saran dari masyarakat agar dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal untuk kedepannya. Selain faktor yang mendukung secara internal, terdapat juga faktor pendukung dari eksternal yakni:

b. Faktor Pendukung Eksternal

1) Dukungan Bank, loket PPOB (*Payment Point Online Bank*) dan Minimarket yang menjual Token

Menurut pendapat Maxwell yang dikutip oleh Zauhar dalam Prasetyo (2012: 6) mengungkapkan bahwa terdapat enam tolak ukur kualitas pelayanan, salah satunya yakni tersedia dan terjangkau artinya pelayanan harus dijangkau oleh setiap orang atau kelompok yang mendapat prioritas. Hal tersebut senada dengan faktor eksternal yang mendukung pelaksanaan layanan Listrik Pintar ini, yang ditujukan agar lebih terjangkau dan mudah didapat. Faktor pendukung tersebut yakni dengan semakin banyak dan semakin dekatnya lokasi PPOB (*Payment Point Online Bank*) atau bisa disebut sebagai loket pembayaran tagihan listrik secara *online* dan juga menjual token untuk Listrik Pintar. Selain itu token kini mudah didapatkan di Bank atau minimarket terdekat, sehingga mampu memberi kemudahan pelanggan untuk membeli token. Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui

bahwa dengan semakin banyak dukungan untuk mempermudah akses pembelian token baik lewat Bank, PPOB, atau minimarket maka hal tersebut dapat mempermudah pelaksanaan layanan Listrik Pintar.

a. Faktor Penghambat Internal

1) Kekurangan Material

Bedasarkan hasil wawancara di lapangan, diketahui bahwa faktor penghambat dalam pelaksanaan layanan Listrik Pintar adalah kekurangan bahan material yakni kWh meter. Hal tersebut berlaku hanya pada pelanggan yang akan melakukan pasang baru. Kekurangan kWh meter tersebut biasanya terjadi pada akhir tahun, yang mana pihak PT. PLN (Persero) dalam kurun waktu satu tahun diberi kuota kWh meter dan biasanya kWh tersebut terserap untuk pelanggan pasang baru pada awal hingga pertengahan bulan hingga pada saat akhir tahun kuota kWh meter sudah berkurang jumlahnya dan harus dibagi dengan Rayon lainnya yang membutuhkan sehingga menyebabkan pelanggan yang akan pasang baru harus menunggu sampai kWh meter kembali tersedia pada awal tahun. Hal tersebut dapat kurang memberikan kenyamanan bagi pelanggan harus menunggu lama sampai kWh meter kembali tersedia dan bisa melakukan pasang baru. Hal ini yang kemudian harusnya menjadi bahan pertimbangan bagi PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota untuk lebih berusaha memenuhi kebutuhan kWh meter sehingga dapat meminimalisir kehabisan stok kWh meter yang menyebabkan pelanggan yang ingin melakukan pasang baru lama menunggu.

b. Faktor Penghambat Eksternal

1) Pola Pikir Masyarakat

Selain terkait masalah kekurangan bahan material untuk pelanggan yang akan pasang baru, hal lain yang menjadi faktor penghambat bagi pelaksanaan layanan Listrik Pintar adalah pola pikir masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa pola pikir masyarakat yang masih enggan menerima layanan Listrik Pintar karena masyarakat menganggap pengoperasian atau penggunaan Listrik Pintar merupakan hal yang rumit. Hal tersebut diungkapkan oleh salah satu informan pelanggan layanan listrik pascabayar yang mengaku enggan menggunakan layanan Listrik Pintar karena takut kehabisan pulsa ketika malam hari sehingga mereka lebih memilih membayar tiap bulan yang dianggap lebih mudah. Padahal layanan Listrik Pintar ini ditunjukkan untuk lebih mempermudah pelayanan karena penggunaan dikendalikan oleh pelanggan.

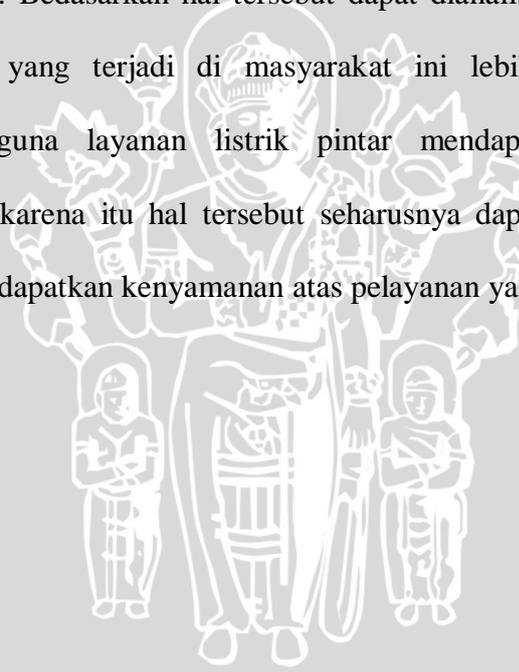
Masyarakat kota yang heterogen juga menjadi penyebab sulitnya untuk dapat secara serentak menghimbau masyarakat untuk menggunakan Listrik Pintar karena secara strata dan pendidikan yang bermacam-macam tidak seperti pada pedesaan yang masyarakat lebih mudah untuk diajak migrasi ke Listrik Pintar. Hal ini yang kemudian menjadi tantangan PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota untuk lebih meningkatkan kualitas serta kuantitas sosialisasinya sehingga meskipun dengan keadaan masyarakat yang heterogen keberadaan layanan Listrik Pintar ini tetap dapat diterima secara perlahan oleh seluruh masyarakat sehingga jumlah penggunaannya juga meningkat dan pelayanan dapat lebih optimal.

2) Masalah Oknum Listrik

Hal lain yang juga menjadi faktor penghambat pelaksanaan layanan Listrik Pintar adalah masalah oknum listrik yang banyak membuat para pelanggan merasa kurang

nyaman. Berdasarkan hasil wawancara baik dengan pegawai PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota yang kemudian didukung oleh hasil wawancara dengan para pelanggan yang mengaku terganggu dengan adanya oknum listrik ini. Oknum listrik ini melakukan tindakan seperti pembajakan meter dan juga memasang penutup MPB dengan memaksa memungut biaya kepada pelanggan.

Jika dianalisis menggunakan teori yang dikemukakan oleh Lembaga OECD sebagaimana dikutip oleh Rochma (2013: 33) bahwa kualitas layanan dibagi kedalam tujuh komponen yang mana salah satunya yakni terkait dengan *Safety* atau rasa keamanan dalam pelayanan itu sendiri. Berdasarkan hal tersebut dapat dianalisis bahwa seharusnya keberadaan oknum listrik yang terjadi di masyarakat ini lebih bisa diminimalisir keberadaannya agar pengguna layanan listrik pintar mendapatkan *Safety* dalam penggunaan layanan. Oleh karena itu hal tersebut seharusnya dapat diminimalisir agar pelanggan lebih merasa mendapatkan kenyamanan atas pelayanan yang diberikan.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Bedasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan, maka dapat disimpulkan secara keseluruhan bahwa pelaksanaan layanan Listrik Pintar di PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota sudah terlaksana dengan baik namun masih belum dapat mengoptimalkan pelayanan publik, karena masih terdapat beberapa kekurangan, yang dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Dari segi pelaksanaan layanan Listrik Pintar di Rayon Malang Kota yang dianalisis menggunakan teori Servqual yang meliputi: *Tangible*, menunjukkan ketampakan fisik yang diberikan sudah mendukung pelayanan. *Reability*, yakni pelayanan yang diselenggarakan sudah sesuai dengan tujuan listrik pintar. *Responsiveness*, yakni pelayanan yang diberikan dengan cepat dan tepat sesuai Tingkat Mutu Pelayanan. *Assurance*, yakni pemberi layanan sudah bersikap ramah dan sopan saat melayani. *Emphaty*, yakni pegawai sudah berusaha memberi pemahaman kepada pelanggan serta berusaha memenuhi harapan pelanggan.
2. Faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan layanan Listrik Pintar di PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota yakni:
 - a. Faktor pendukung secara internal yakni, sosialisasi sedangkan secara eksternal yakni semakin meningkatnya Bank, PPOB dan Minimarket yang menjual token.
 - b. Faktor penghambat secara internal yakni, kekurangan bahan material kWh meter sedangkan secara eksternal yakni pola pikir masyarakat yang masih enggan migrasi ke Listrik Pintar dan juga terkait keberadaan oknum listrik yang membuat

pelanggan listrik pintar merasa kurang mendapat rasa aman menggunakan layanan.

B. Saran

Adapun saran-saran yang dapat penulis rekomendasikan agar pelaksanaan layanan Listrik Pintar yang diberikan pihak PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota dapat menjadi lebih baik, yaitu:

1. Mengelola persediaan kWh meter dengan lebih baik lagi agar tidak sampai kehabisan sehingga pelanggan yang akan melakukan pasang baru tidak sampai menunggu hingga kWh tersedia di awal tahun.
2. Meningkatkan kuantitas serta kualitas dari sosialisasi Listrik Pintar lewat program angkringan ke masing-masing kelurahan, sehingga pola pikir pelanggan dapat digerakkan untuk menerima serta menggunakan layanan Listrik Pintar.
3. Segera menindak kasus-kasus yang dilakukan oleh oknum listrik yang mengganggu, sehingga dapat memberikan rasa keamanan pada pelanggan yang menggunakan listrik pintar.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahsani, Nadya. 2012. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Permintaan Listrik Rumah Tangga di Kota Makassar*. Universitas Hasanudin, Makassar: Skripsi yang dipublikasikan. Diakses melalui www.repository.unhas.ac.id/bitstream pada 17 September 2014
- Akadun. 2007. *Administrasi Perusahaan Negara*. Bandung; Alfabeta
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Yogyakarta; Rineka Cipta
- Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta
- Dhuhuriawan, Friki. 2012. *Kualitas Pelayanan Program Listrik Pintar di PT. PLN (Persero) UPJ Surabaya Selatan (Studi tentang pelayanan pasang baru listrik prabayar berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat)*. Universitas Pembangunan Nasional VETERAN Jawa Timur, Surabaya: Skripsi yang dipublikasikan. Diakses melalui repository.upi.edu pada 25 Januari 2015
- Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Malang Kota. 2014. *Jumlah Penduduk Kota Malang 2014*. Diakses melalui <http://dispendukcapil.malangkota.go.id/> pada 6 Januari 2015
- Dwiyanto, Agus. 2011. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif dan Kolaboratif*. Yogyakarta: UGM Press
- Fransicus, Sukpto *et al.* 2012. *Pengembangan Dimensi Kualitas Jasa dan Hubungannya dengan Kepuasan dan Loyalitas Konsumen dalam Jasa Penjualan Online Tiket Penerbangan*. Bandung: Simposium Nasional RAPI XI FT UMS ISSN: 1412-9612 Universitas Katolik Parahyangan
- Gie, The Liang dan Sutarto. 1987. *Pengertian, Kedudukan, dan Perincian Ilmu Administrasi*. Yogyakarta: Yayasan Studi Ilmu dan Teknologi (*The science and Technology Studies Foundation*)
- Huzaimah, Eem. 2011. *Implementasi Fungsi Manajemen Pada Layanan Kesehatan Cuma-Cuma (LKC) Ciputat- Tangerang*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta: Skripsi yang dipublikasikan. Diakses melalui repository.uinjkt.ac.id pada 25 Januari 2015
- Keban, Yermias. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media
- Kementerian Badan Usaha Milik Negara. 2014. *Statistik Jumlah BUMN tahun 2014*. Diakses melalui <http://bumn.go.id> pada 12 Januari 2015

Kementerian Badan Usaha Milik Negara. Rencana Strategis Kementerian Badan Usaha Milik Negara tahun 2012-2014. Diakses melalui www.bumn.go.id/data/uploads/.../Renstra20122014 pada 21 September 2014

Keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Diakses melalui www.ditjenpp.kemenumham.go.id pada 20 September 2014

Keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transaparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Diakses melalui www.itjen.deptan.go.id pada 20 September 2014

Kumentas, N. 2013. *Pengaruh TQM, Sistem Pengukuran Kinerja dan Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial PT. Pos Indonesia*. Manado: Jurnal EMBA Vol.1 No.3 Juni 2013

Laporan Akuntabilitas Kinerja Pemerintah Kota Malang. 2013. Diakses melalui www.malangkota.go.id pada 21 Januari 2015

Malang Post. 2013. *Warga Kota Terbanyak Tunggak PLN*. Diakses melalui www.malang-post.com pada 29 September 2014

_____. 2012. *Listrik Pra bayar PLN Capai 87 Ribu Pelanggan*. Diakses melalui <http://malang-post.com> pada tanggal 10 September 2014

Mardiasmo. 2002. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta

Miles, Huberman *et al.* 2014. *Qualitative Data Analysis a Methods Sourcebook Third Edition*. Diakses melalui <https://books.google.co.id/books> pada 20 Desember 2014

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

Nasrudin, Rus'an. 2013. *Eksternalitas & Barang Publik*. Diakses melalui <https://staff.blog.ui.ac.id/r.nasrudin/files/2012/11/EksternalitasBarangpublik.pdf> pada 11 Oktober 2014

Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara Nomor PER-06/MBU/2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Badan Usaha Milik Negara. Diakses melalui www.bumn.go.id pada 28 September 2014

Prasetyo, Wima. 2012. *Manajemen Pelayanan Publik: Konsep Kualitas Pelayanan Publik*. Malang: Modul UB Learning Universitas Brawijaya diakses melalui wimayudo.lecture.ub.ac.id pada 05 Januari 2015

PT. PLN (Persero) Distribusi Jatim. 2009. *Panduan Penggunaan Listrik Prabayar (LPB)*. Diakses melalui <http://pln-jatim.co.id/red/?m=info&p=pra> pada tanggal 10 September 2014

_____. 2011. *Pelanggan Listrik Prabayar Capai Lima Juta, PLN Tercatat Sebagai Perusahaan Listrik dengan Jumlah Pelanggan Prabayar Terbesar di Dunia*. Diakses melalui www.pln.co.id/ pada tanggal 10 September 2014

_____. 2011. *Listrik Pintar*. Diakses melalui <http://www.pln.co.id/blog/listrik-prabayar/> pada tanggal 10 September 2014

_____. 2012. *Listrik Prabayar Solus Kreatif Masalah Listrik*. Diakses melalui <http://www.pln.co.id/blog/listrik-prabayar-solusi-kreatif-masalah-listrik-2/> pada 11 September 2014

_____. 2010. *Pedoman PT. PLN (Persero) 2010*. Diakses melalui www.pln.co.id pada 21 Januari 2015

Ratminto dan Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Rochma, Siti. 2013. *Kebijakan Pelayanan (Studi Pada Kebijakan Pelayanan Air Bersih)*. Malang: UB Press

Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik (Teori dan Aplikasi Good Governance)*. Bandung: PT. Refika Aditama

Sinambela, Poltak *et al.* 2006. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Sjamsuddin, Sjamsiar. 2006. *Dasar-dasar dan Teori Administrasi Publik*. Malang: Agritek YPN Malang

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Syafii'e, Inu. 2003. *Sistem Adminitrasi Negara Republik Indonesia*. Bandung: Bumi Aksara

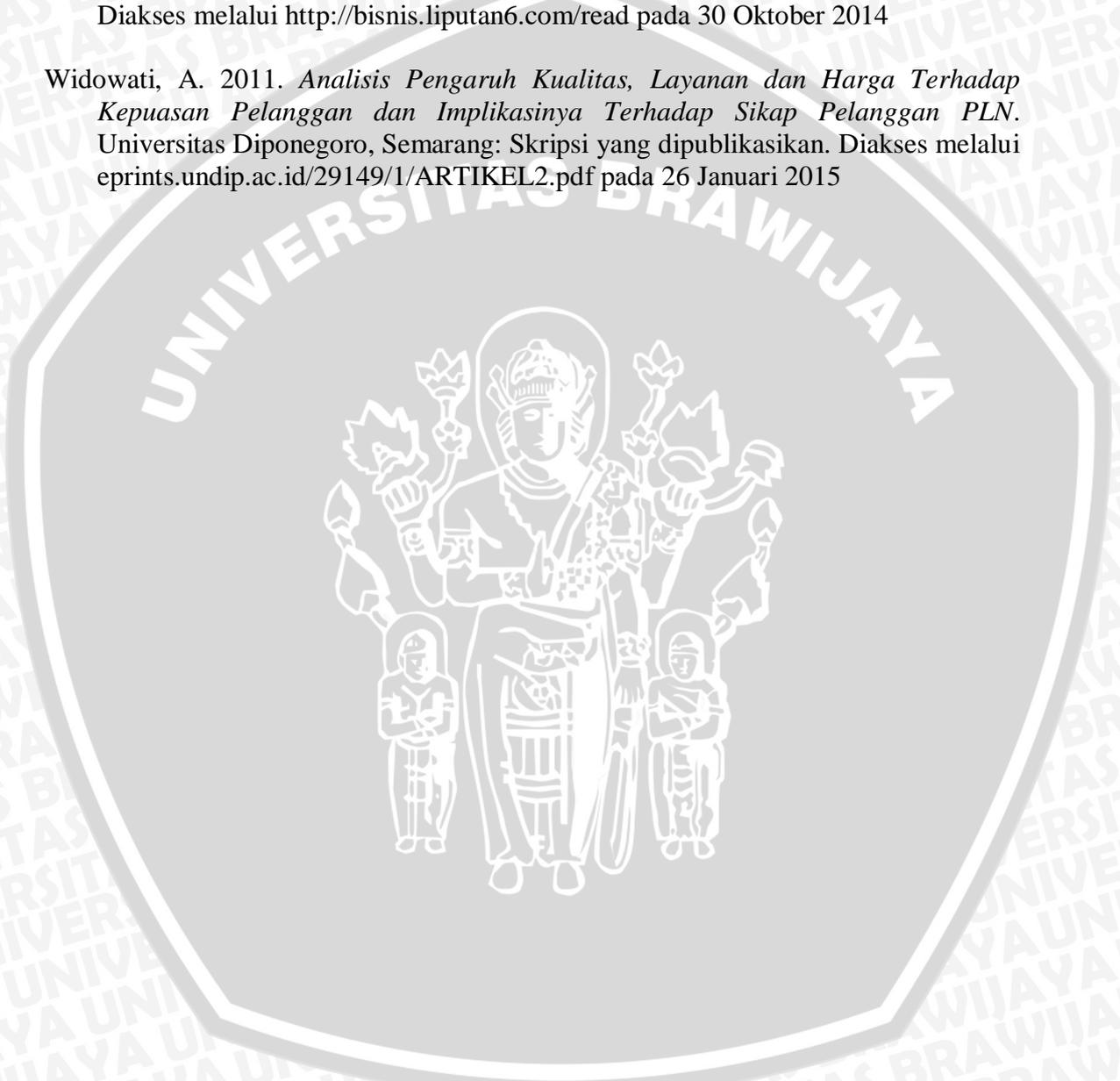
Tjahyaningrum, Imaniar. 2013. *Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang Tahun 2012 (Tinjauan Persepsi Masyarakat)*. Universitas Maritim Raja Ali Haji, Tanjungpinang: Skripsi yang dipublikasikan. Diakses melalui jurnal.umrah.ac.id pada 26 Januari 2015

Undang- Undang Republik Indonesia No 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara. Diakses melalui www.bpjsketenagakerjaan.go.id pada 6 Oktober 2014

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Diakses melalui ditjenpas.go.id pada 5 Oktober 2014

Wahyuni, D. 2014. *13,1 Juta Pelanggan Listrik Prabayar RI terbesar di Dunia*. Diakses melalui <http://bisnis.liputan6.com/read> pada 30 Oktober 2014

Widowati, A. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas, Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Implikasinya Terhadap Sikap Pelanggan PLN*. Universitas Diponegoro, Semarang: Skripsi yang dipublikasikan. Diakses melalui eprints.undip.ac.id/29149/1/ARTIKEL2.pdf pada 26 Januari 2015



LAMPIRAN I

DOKUMENTASI WAWANCARA



Dokumentasi kegiatan wawancara dengan Bapak.Suhartono selaku Supervisor Administrasi PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota

Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2015



Dokumentasi kegiatan wawancara dengan Bapak.Philinarno selaku *Assitant Officer* Pencatat Meter dan Penyambungan & Pemutusan PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota

Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2015



Dokumentasi kegiatan wawancara dengan Bapak.Priyo selaku pengguna Listrik Pintar di Jl. Sanan Gang 5 Malang

Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2015



LAMPIRAN 2

INTERVIEW GUIDE

Wawancara dengan Bapak Suhartono selaku *Supervisor* bidang Administrasi PT. PLN

(Persero) Rayon Malang Kota:

1. Apa perbedaan mendasar antara layanan Listrik Pintar dan Listrik Pascabayar?
2. Asal mula Listrik Pintar ini darimana?
3. Bagaimana awal mula penerapan Listrik Pintar ini?
4. Bagaimana perkembangan jumlah pelanggan Listrik Pintar di PT. PLN Rayon Malang Kota ini?
5. Apa saja keluhan-keluhan pelanggan Listrik Pintar selama ini?
6. Apa saja yang menjadi faktor pendukung pelaksanaan layanan Listrik Pintar baik secara internal maupun eksternal?
7. Apa saja yang menjadi faktor penghambat pelaksanaan layanan Listrik Pintar baik secara internal maupun eksternal?
8. Apakah dengan Listrik Pintar ini sudah meningkatkan pelayanan yang transparan kepada pelanggan?
9. Apakah dengan melaksanakan layanan listrik pintar ini dapat meningkatkan target *financial* perusahaan?
10. Apakah dengan menggunakan listrik pintar ini sudah bisa menekan biaya administrasi pelanggan?
11. Apakah dengan melaksanakan layanan listrik pintar ini sudah dapat mengumpulkan puitang pelanggan yang tidak tertagih?

12. Apakah dengan melaksanakan layanan listrik pintar ini sudah dapat menghindari salah pencatatan meter?
13. Apa saja kemajuan setelah menggunakan listrik pintar ini?
14. Bagaimana tingkat mutu pelayanan yang sudah ditetapkan?
15. Apa saja yang menjadi peralatan fisik yang dibawa petugas yantek saat melayani pelanggan yang akan pasang baru atau migrasi ke listrik pintar?

Wawancara dengan Bapak Philinarno selaku *Assitant Officer* Pencatat Meter dan Penyambungan & Pemutusan PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota:

1. Apa saja keluhan-keluhan pelanggan?
2. Apa perbedaan mendasar antara layanan Listrik Pintar dan Listrik Pascabayar?
3. Asal mula Listrik Pintar ini darimana?
4. Bagaimana awal mula penerapan Listrik Pintar ini?
5. Apa saja sosialisasi yang sudah dilakukan terkait Listrik Pintar?
6. Apa saja yang menjadi faktor pendukung baik secara internal maupun eksternal dalam pelaksanaan layanan Listrik Pintar?
7. Apa saja yang menjadi faktor penghambat baik secara internal maupun eksternal dalam pelaksanaan layanan Listrik Pintar?

Wawancara dengan Ibu.Rika selaku *Assistant Analyst* Akuntansi dan Keuangan PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota:

1. Apa saja faktor pendukung dalam pelaksanaan Layanan Listrik Pintar?

2. Apa saja yang menjadi faktor penghambat baik secara internal maupun eksternal dalam pelaksanaan layanan Listrik Pintar?
3. Bagaimana terkait sosialisasi yang dilakukan untuk mengenalkan Listrik Pintar ke masyarakat?

Wawancara dengan Ibu. Purwati selaku *Assistant Analyst* Pelayanan Pelanggan PT.

PLN (Persero) Rayon Malang Kota:

1. Apakah penggunaan listrik pintar ini sudah dapat meningkatkan pelayanan pelanggan yang lebih transparan?
2. Apakah dengan adanya listrik pintar ini sudah meningkatkan pendapatan perusahaan?
3. Apakah dengan menggunakan listrik pintar ini maka dapat mengumpulkan piutang pelanggan yang tidak tertagih?
4. Apakah dengan adanya listrik pintar ini sudah dapat menekan biaya administrasi?
5. Apakah dengan adanya listrik pintar ini sudah dapat menghindari salah pencatatan meter?

Wawancara dengan pelanggan pengguna Listrik Pintar

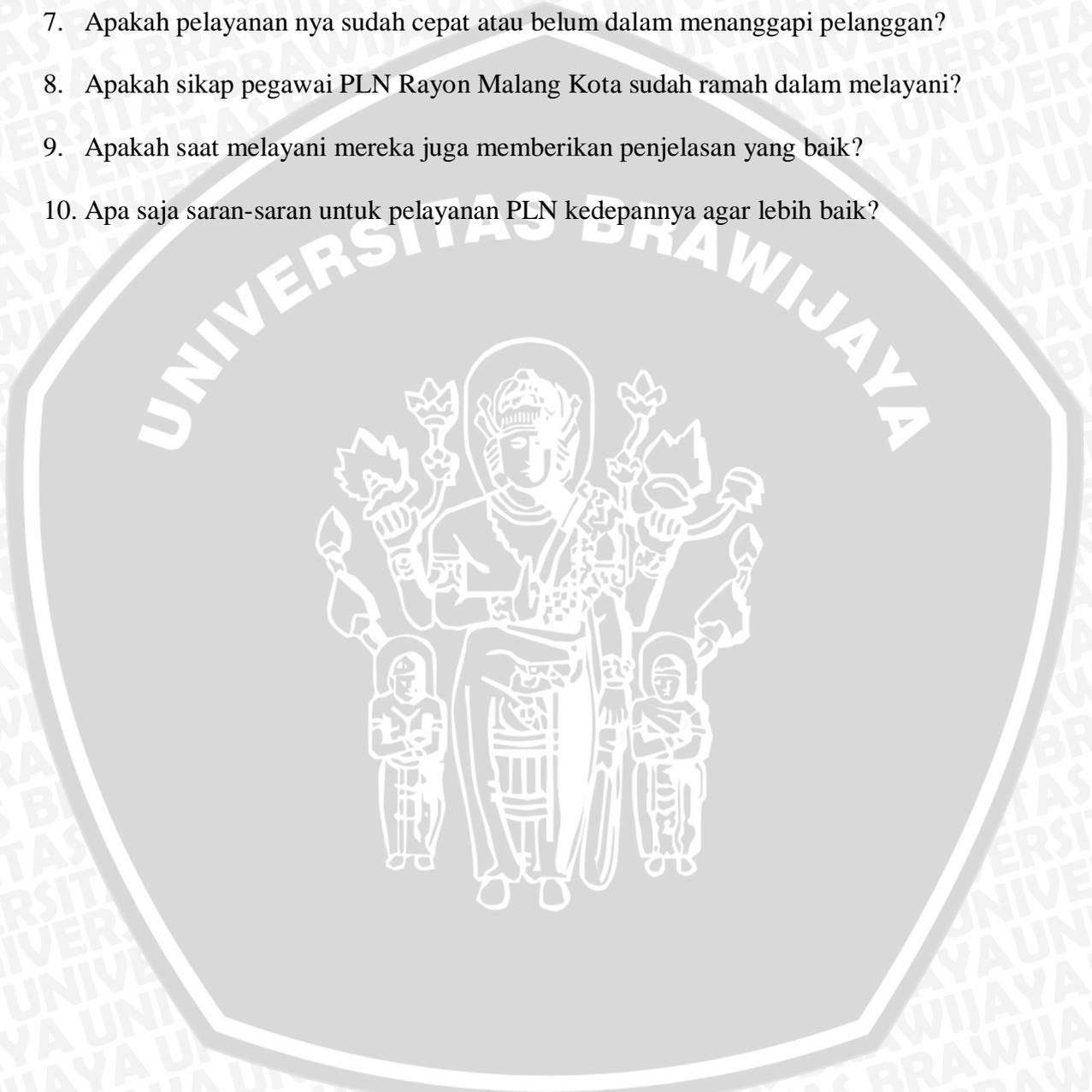
1. Siapa nama Ibu/Bapak?
2. Dimana alamat tempat tinggal Ibu/Bapak?
3. Darimana mengetahui adanya Listrik Pintar?
4. Sejak kapan menggunakan Listrik Pintar?
5. Biasanya ada masalah atau tidak saat memasukkan token ke MPB?

6. Saat migrasi ke Listrik Pintar dikenakan biaya atau tidak? Jika iya berapa biayanya?
7. Kendala apa yang dirasakan saat menggunakan Listrik Pintar?
8. Jika ada keluhan, pegawai PLN Rayon Malang Kota cepat atau tidak menanggapi atau tidak?
9. Jika terdapat keluhan, pegawai PLN cepat datang atau tidak?
10. Bagaimana fasilitas fisik atau sarana dan prasarana yang ada di PLN Rayon Malang Kota?
11. Apakah fasilitas tersebut sudah memberikan kenyamanan serta menunjang pelayanan yang diberikan?
12. Bagaimana sikap kesopanan pegawai PLN Rayon Malang Kota saat melayani?
13. Bagaimana perlakuan pribadi pegawai PLN selama ini? Misalnya saat melayani apakah mereka juga bertanya-tanya tentang yang pelanggan tidak mengerti serta menjelaskan dengan baik atau sekedar melayani?
14. Apakah dengan menggunakan Listrik Pintar ini sudah lebih hemat daripada Pascabayar dulu?
15. Berapa biaya yang dikeluarkan saat memakai Listrik Pintar?
16. Apa saja saran kedepan untuk pelayanan PLN Rayon Malang Kota?

Wawancara dengan Ibu.Solikha selaku Pengguna Listrik Pascabayar

1. Siapa nama Ibu/Bapak?
2. Dimana alamat tempat tinggal Ibu/Bapak?
3. Sudah kah Ibu mengetahui Listrik Pintar?
4. Mengapa Ibu tidak menggunakan Listrik Pintar?

5. Apakah PLN mengadakan sosialisasi ke daerah sini?
6. Bagaimana fasilitas fisik atau sarana dan prasarana yang ada di PLN Rayon Malang Kota?
7. Apakah pelayanannya sudah cepat atau belum dalam menanggapi pelanggan?
8. Apakah sikap pegawai PLN Rayon Malang Kota sudah ramah dalam melayani?
9. Apakah saat melayani mereka juga memberikan penjelasan yang baik?
10. Apa saja saran-saran untuk pelayanan PLN kedepannya agar lebih baik?



LAMPIRAN 3

SURAT BALASAN RISET/OBSERVASI



PT. PLN (Persero)
DISTRIBUSI JAWA TIMUR
AREA MALANG

JL. BASUKI RACHMAD No. 100 MALANG 651111

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

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

Website : www.pln-jatim.co.id



Nomor : 1867-/330/AREA-MLG/2014
Surat Sdr.No. :
Lampiran : -
Perihal : Riset

24 Desember 2014

Kepada :
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
Jl. MT. Haryono 163
M a l a n g – 65145

Menindak lanjuti surat Saudara No.15957/UN10.3/PG/2014 tanggal 5 Desember 2014 perihal Riset, maka dengan ini kami beritahukan bahwa kami mengizinkan mahasiswa Saudara atas nama :

1. **Debita Rosiana**

Nim : 115030101111040

Untuk melaksanakan Riset di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Malang Rayon Kota Jl. Basuki Rahmad No. 100 - .Malang.

Pelaksanaan mulai tanggal 23 Desember 2014 sampai dengan tanggal 23 Februari 2015 dengan persyaratan :

1. Mahasiswa tersebut mengisi surat pernyataan (terlampir) dilengkapi dengan pas foto ukuran 3x4 cm (1 lembar) dan di serahkan ke Bidang SDM.
2. PLN hanya memberikan data yang **TIDAK BERSIFAT RAHASIA**.
3. Menyerahkan buku laporan hasil Riset/Survey/Observasi dan softcopynya ke Bidang SDM, PT. PLN (Persero) Dist. Jatim Area Malang 1 (satu) buah.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.



MARIA G. I GUNAWAN



LAMPIRAN 4

SURAT PERNYATAAN RISET/OBSERVASI

LAMPIRAN 4

SURAT PERNYATAAN RISET/OBSERVASI



PT. PLN (PERSERO)
DISTRIBUSI JAWA TIMUR
AREA MALANG

JL. JENDRAL BASUKI RAHMAD NO. 100 MALANG 65111

Telepon : (0341) 326034-35 Facsimile : (0341) 362046
Kotak Pos : 18 E-mail : plnmlg@pln-jatim.co.id

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Surat balasan dari PLN No. : 1867/330/AREA-MLG/2014 Tgl 24 Desember 2014
Tempat Observasi/Riset/Penelitian : PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota
Tanggal pelaksanaan : 23 Desember 2014 s/d 23 Februari 2015
Nama Mahasiswa : Debita Rosiana
Tempat, tanggal lahir : Mojokerto, 29 September 1993
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat Asal : Dsa Elatik Ds. Watesrejo Kec. Ngoro Kab. Mojokerto
Alamat Sekarang : Jl. M.T. Haryono No. 79 Malang
Nama Universitas : Universitas Brawijaya
Fakultas : Ilmu Administrasi
Jurusan : Administrasi Publik
No. Nim : 15030111040
No. Telp / HP : 082335581317

Dengan ini kami menyatakan bahwa :

1. Saya tunduk dan mematuhi semua peraturan yang berlaku di PT. PLN (Persero) termasuk larangan melakukan pemotretan data-data spesifikasi peralatan PT. PLN (Persero).
2. Saya akan mematuhi semua petunjuk yang diberikan oleh Pejabat/Pegawai PT. PLN (Persero) yang ditugaskan membimbing saya.
3. Saya setuju PT. PLN (Persero) tidak menanggung sesuatu apapun bila terjadi kecelakaan yang mungkin menimpa diri saya atau kerugian yang mungkin saya derita atas barang-barang saya pada saat melakukan Riset/Survey/Observasi di PT. PLN (Persero) yang langsung maupun tidak langsung yang terjadi karena keadaan ruangan, halaman, instansi dan peralatan PT. PLN (Persero).
4. Saya sanggup segera membayar sepenuhnya segala biaya yang langsung menimbulkan kerugian atau kecelakaan yang disebabkan oleh kelainan saya.
5. Saya sanggup menanggung sendiri segala keperluan Riset/Survey/Observasi, termasuk biaya perjalanan, penginapan dan sebagainya yang tidak menjadi tanggungan PT. PLN (Persero).
6. Saya sanggup tidak membocorkan hal-hal yang bersifat rahasia PT. PLN (Persero), dan bahan-bahan yang saya peroleh dalam melakukan Riset/Survey/Observasi di PT. PLN (Persero) ini dan tidak saya pergunakan untuk hal-hal yang dapat merugikan PT. PLN (Persero).
7. Saya sanggup menyerahkan 1 (satu) buah buku laporan hasil Riset/Survey/Observasi dan softcopynya ke PT. PLN (Persero) Dist. Jatim Area Malang ke Bidang SDM.

Malang,
Yang Membuat Pernyataan


(Debita Rosiana)

LAMPIRAN 5

CURICULUM VITAE

LAMPIRAN 5

CURICULUM VITAE

Nama : Debita Rosiana
Nomor Induk Mahasiswa : 115030101111040
Tempat dan Tanggal Lahir : Mojokerto, 29 September 1993
Email : Debitadebi@gmail.com
No.HP : 082335581317
Pendidikan Formal : 1. SDN Wates Negoro II Kec.Ngoro (1999-2005)
2. SMP Negeri 1 Ngoro – Mojokerto (2005-2008)
3. SMA Negeri 1 Mojosari – Mojokerto (2008-2011)
4. Universitas Brawijaya (2011-2015)
Pendidikan Non-Formal : 1. Magang di Kantor Pelayanan Pajak Pratama
Surabaya Mulyorejo
Pengalaman Organisasi : Anggota Muda RSC Periode tahun 2011

