

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM DAERAH RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**ANALISIS PELAYANAN KANTOR PERUSAHAAN LISTRIK
NEGARA (PLN) RAYON RUMBAIKOTA PEKANBARU
DALAM PERUBAHAN DAYA LISTRIK**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna memperoleh Gelar Sarjana Strata satu (SI)
Bidang Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau*

**Desi Susantri
NPM : 137110638**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PEKANBARU**

2020

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama : Desi Susantri
NPM : 137110638
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S. 1)
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Kantor Perusahaan Listrik Negara (PLN) Rayon Rumbai Kota Pekanbaru dalam Perubahan Daya Listrik


Format sistematika dan pembahasan materi masing-masing bab dan sub-sub dalam skripsi ini, telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk diuji dalam sidang ujian konferehensif.

Pekanbaru, 21 Oktober 2020

Turut Menyetujui
Program Studi Administrasi Publik
Ketua,

Pembimbing


Lilis Suriyani, S.Sos., M.Si


Lilis Surnani, S.Sos., M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

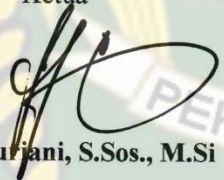
Nama : Desi Susantri
NPM : 137110638
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Kantor Perusahaan Listrik Negara (PLN) Rayon Rumbai Kota Pekanbaru dalam Perubahan Daya Listrik

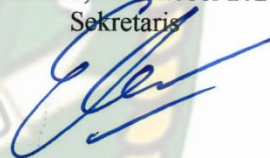
Naskah skripsi ini secara keseluruhan dinilai, relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu Tim Penguji Ujian Konferehensif Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana.

Pekanbaru, 20 Oktober 2020

Ketua

Sekretaris


Lilis Surjani, S.Sos., M.Si


Eko Handrian, S.Sos., M.Si

Anggota


Ema Fitri Lubis, S.Sos., M.Si

Mengetahui,
Wakil Dekan I,


Indra Safri, S.Sos., M.Si

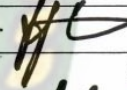


UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

=====

BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: 925/UIR-Fs/Kpts/2020 tanggal 29 Juni 2020 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Selasa tanggal, 30 Juni 2020 jam 15.30 – 16.30 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

N a m a : Desi Susantri
NPM : 137110638
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : **Analisis Pelayanan Kantor Perusahaan Listrik Negara (PLN) Rayon Rumbai Kota Pekanbaru Dalam Perubahan Daya Listrik.**
Nilai Ujian : Angka : " " ; Huruf : " "
Keputusan Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Lilis Suriani, S.Sos., M.Si	Ketua	1. 
2.	Eko Handrian, S.Sos., M.Si	Sekretaris	2. 
3.	Ema Fitri Lubis, S.Sos., M.Si	Anggota	3. 
4.		Notulen	4.

Pekanbaru, 30 Juni 2020

An. Dekan

Indra Satri, S.Sos, M.Si
Wakil Dekan I Bid. Akademik



UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

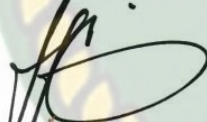
PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Desi Susantri
NPM : 137110638
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S. 1)
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Kantor Perusahaan Listrik Negara (PLN) Rayon Rumbai Kota Pekanbaru dalam Perubahan Daya Listrik

Naskah skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh Mahasiswa bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan Tim Penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administratif dan akademis, oleh karena itu dapat disyahkan sebagai sebuah Ilmiah.

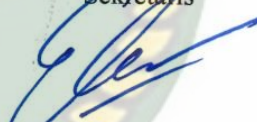
Pekanbaru, 20 Oktober 2020

Ketua



Lilis Suviani, S.Sos., M.Si

Sekretaris



Eko Handrian, S.Sos., M.Si

Turut Menyetujui,
Wakil Dekan I,



Indra Safri, S.Sos., M.Si

Program Studi Administrasi Publik
Ketua,



Lilis Suryani, S.Sos., M.Si

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kekuatan dan semangat dalam menyelesaikan Usulan Penelitian ini **“Analisis Pelayanan Kantor Perusahaan Listrik Negara (PLN) Rayon Rumbai Kota Pekanbaru Dalam Perubahan Daya Listrik”**. Usulan Penelitian ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru.

Pada kesempatan yang baik ini tak lupa penulis menyampaikan terimakasih yang setulus-tulusnya baik secara langsung mau pun tidak langsung atas segala dukungan, bantuan, bimbingan, pengarahan, nasehat dan pemikiran dari berbagai pihak selama proses studi dan juga selama proses penyusunan Skripsi ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi., MCL, yang menjabat sebagai rektor Universitas Islam Riau
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif., M.Si yang menjabat sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
3. Ibu Lilis Sudani, S.Sos, M.Si sebagai sebagai ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik yang juga bertindak sebagai pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan dengan sabar untuk meluangkan waktunya, tenaga dan fikiran sehingga penulis dapat menyelesaikan Usulan Penelitian ini

4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Islam Riau yang dalam hal ini tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang mana telah mendidik dan memberikan dorongan serta arahan selama perkuliahan.
5. Teristimewa untuk Ayah dan Ibu tercinta atas segala pengorbanan dan kasih sayang serta air mata dan doanya untuk ananda.
6. Dan juga tidak lupa buat Kawan-kawan angkatan 2013 yang telah memberikan bantuan dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini yang tidak biasa penulis sebutkan satu persatu semoga kita semua sukses, amin.

Akhir kata penulis berharap semoga Usulan Penelitian ini akan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan semoga ilmu yang penulis peroleh ini dapat berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan serta bagi nusa dan bangsa, Amin.

Pekanbaru, Januari 2020
Penulis

Desi Susantri

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN DEPAN.....	i
PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING.....	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
SURAT BERITA ACARA KONPREHENSIF SKRIPSI	iv
PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	14
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	14
BAB II. STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PEMIKIRAN	
A. Studi Kepustakaan.....	16
B. Kerangka Pemikiran	29
C. Konsep Operasional	30
D. Operasionalisasi variabel.....	31
E. Teknik Pengukuran	33

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian	37
B. Lokasi Penelitian	37
C. Populasi dan sampel	37
D. Teknik Penarikan Sampel.....	38
E. Jenis dan Sumber Data	39
F. Teknik Pengumpulan Data	39
G. Teknik Anaiisis Data	40
H. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian.....	40

BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Deskripsi Singkat PT. PLN (persero) Rayon Rumbai	41
B. Struktur Organisasi PLN Rayon Rumbai	44
C. Tugas dan fungsi PLN (Persero) Rayon Rumbai	45

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden penelitian.....	49
B. Hasil dan Pembahasan Penelitian	51
C. Faktor Penghambat Pelayanan Kantor Perusahaan Listrik Negara (PLN) Rayon Rumbai Kota Pekanbaru Dalam Perubahan Daya Listrik	78

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	80
B. Saran.....	82

DAFTARPUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1. : Data jumlah pelayanan periode juli-november menurut jenis di PLN Rayon Rumbai.....	7
1.2. : Data jumlah pelayanan Perubahan daya periode Juli-november 2019.....	8
1.3. : Daftar biayapenambahan daya hingga 5.500 VA	10
II. 2 : Konsep Operasional Variabel	32
III. 1. : Jumlah Populasi dan Sampel Penelitian	3g
III. 2. : Jadwal Pelaksanaan Penelitian	41
V.1. : Distribusi responden penelitian berdasarkan Jenis Kelamin	50
V. 2. : Distribusi Responden penelitian Berdasarkan Umur	50
V.3. : Distribusi Responden penelitian berdasarkan Tingkatan Pendidikan.....	
V.4 : Distribusi Jawaban Responden Pegawai Kantor PLN Rayon Rumbai Mengenai persyaratan Pelayanan Perubahan Daya Listrik.....	
V.5 : Distribusi Jawaban responden masyarakat pemohon perubahan daya listrik mengenai persyaratan pelayanan perubahan daya listrik	
V. 6 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Kantor PLN (Persero) Rayon Rumbai Mengenai Proses prosedur pelayanan Perubahan Daya Listrik.....	56
V.7 : Distribusi Jawaban Responden Masyarakat pemohon perubahan daya listrik Mengenai Proses prosedur pelayanan Perubahan Daya Listrik	57
V. 8 : Distribusi Jawaban Responden Pegawai Kantor PLN (Persero) Rayon Rumbai Mengenai Waktu penyelesaian pelayanan Perubahan Daya Listrik.....	59
V. 9 : Distribusi Jawaban Responden Masyarakat pemohon perubahan daya listrik Mengenai waktu penyelesaian pelayanan Perubahan DayaListrik	60

V. 10 : Distribusi Jawaban Responden Pegawai Kantor PLN (Persero) Rayon Rumbai Mengenai biaya pelayanan Perubahan Daya Listrik.....	63
V.11 : Distribusi Jawaban Responden Masyarakat Pemohon Perubahan Daya Listrik Mengenai Biaya Pelayanan Perubahan Daya Listrik	64
V. 12 : Distribusi Jawaban Responden Pegawai Kantor PLN (Persero) Rayon Rumbai Mengenai produk pelayanan Perubahan Daya Listrik.....	67
V.13 : Distribusi Jawaban Responden Masyarakat pemohon perubahan daya listrik Mengenai produk pelayanan Perubahan Daya Listrik	68
V. 14 : Distribusi Jawaban Responden Pegawai Kantor PLN (Persero) Rayon Rumbai Mengenai pengaduan pelayanan Perubahan Daya Listrik	71
V. 15 : Distribusi Jawaban Responden Masyarakat Pemohon Perubahan Daya Listrik Mengenai Pengaduan Pelayanan Perubahan Daya Listrik.....	73
V.16 : Rekapitulasi Jawaban Responden Pegawai PLN Rayon Rumbai Mengenai Pelayanan Kantor Perusahaan Listrik Negara (PLN) Rayon Rumbai Kota Pekanbaru dalam Perubahan Daya Listrik	75
V.17 : Rekapitulasi Jawaban Responden Masyarakat Pemohon Perubahan Daya Listrik Mengenai Pelayanan Kantor Perusahaan Listrik Negara (PLN) Rayon Rumbai Kota Pekanbaru dalam Perubahan Daya Listrik.....	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
II.1 : Kerangka Pikir Penelitian	29
VI.1 : Struktur PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai	44



ANALISIS PELAYANAN KANTOR PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PLN) RAYON RUMBAI KOTA PEKANBARU DALAM PERUBAHAN DAYA LISTRIK

Abstrak

oleh

Desi Susantri

PT. PLN (Persero) adalah sebuah BUMN yang mengurus semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia, khususnya pada sektor Unit Layanan. Unit Layanan adalah unit dibawah unit pelaksana dengan ruang lingkup pembagian dari wilayah unit pelaksana, misalnya dalam satu unit pelaksana terdapat beberapa unit layanan yaitu rayon yang meliputi beberapa wilayah kerja dalam satu kota atau kecamatan. khususnya Kota Pekanbaru yang merupakan Ibukota dari Provinsi Riau dengan pertumbuhan dan jumlah penduduk yang cukup tinggi dan bertambah setiap tahunnya tentunya memerlukan pasokan energi listrik yang besar pula, melihat tingkat pembangunan insfratraktur, sarana dan prasarana umum, bangunan gedung dan perumahan tentu memerlukan pasokan listrik yang juga memumpuni. Dari data yang didapatkan diketahui bahwa Informasi mengenai Persyaratan perubahan daya listrik yang masih membingungkan masyarakat serta tidak didukung dengan dari papan pengumuman kemudian masih banyaknya masyarakat yang melakukan pendaftaran secara manual atau offline, Ketidak sesuaian waktu pelayanan perubahan daya yang biasanya memakan waktu 5 hingga 10 hari diketahui melebihi standar dari waktu pelayanan perubahan daya listrik yang hingga 15 hari sampai 18 hari, adanya Biaya/tariff tambahan yang di kenakan oleh pegawai operasional perubahan daya kepada konsumen dan banyaknya pengaduan ketidak sesuaian mengenai pelayanan yang masuk kepada PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai setelah perubahan daya yang dilakukan dilakukan. Berdasarkan pemaparan diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Pelayanan Kantor Perusahaan Listrik Negara (PLN) Rayon Rumbai Kota Pekanbaru dalam Perubahan Daya Listrik”. Penelitian ini menggunakan tipe *Deskriptif* dengan data kuantitatif, Penelitian ini akan dilakukan pada PT. PLN (persero) Rayon Rumbai Pekanbaru. Untuk mendapatkan sampel yang mewakili maka digunakan teknik pengambilan sampel purposive dan sensus yaitu pegawai PLN Rayon Rumbai dan masyarakat yang mengurus perubahan daya listrik. setelah dilakukan pembahasan dari hasil olahan data dan wawancara serta observasi maka dapat disimpulkan bahwa Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan mengenai Pelayanan Kantor Perusahaan Listrik Negara (PLN) Rayon Rumbai Kota Pekanbaru dalam Perubahan Daya Listrik dalam kategori Cukup baik. Adapun beberapa hal yang dapat disarankan antara lain, mengintensifkan sosialisasi mengenai informasi persyaratan dan prosedur pelayanan perubahan daya, menindak pegawai yang melakukan tindakan pungli memperbaiki sistem pengaduan dan menambah sumber daya pegawai serta fasilitas akomodasi pendukung kerja.

Kata Kunci: Pelayanan, Perubahan daya listrik

**ANALYSIS OF RAYON RUMBAI STATE ELECTRICITY OFFICE (PLN),
PEKANBARU CITY IN CHANGES IN ELECTRICITY POWER**

Abstract

by

Desi Susantri

PT. PLN (Persero) is a state-owned company that deals with all aspects of electricity in Indonesia. particularly in the Service Unit sector. Service Unit is a unit under the implementing unit with the scope of division from the implementing unit area, for example in one implementing unit there are several service units, namely rayon which covers several work areas in one city or sub-district. especially Pekanbaru City which is the capital of Riau Province with a high enough growth and population and increasing every year, of course it requires a large supply of electrical energy as well, seeing the level of construction of infrastructure, public facilities and infrastructure, buildings and housing certainly requires a supply of electricity which also capable. From the data obtained, it is known that the information regarding the requirements for changing electrical power that is still confusing to the public and is not supported by a notice board then there are still many people who register manually or offline, the mismatch of power change service time which usually takes 5 to 10 days is known exceeding the standard of service time for changes in electrical power which is up to 15 days to 18 days, there are additional fees / tariffs imposed by power change operational employees to consumers and the number of complaints of mismatches regarding services that come to PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai after the power changes were made. Based on the explanation above, the authors are interested in conducting research with the title "Analysis of the Office of the State Electricity Company (PLN) Pekanbaru City District Electricity Company in Changing Electrical Power". This research uses descriptive type with quantitative data. This research will be conducted at PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai Pekanbaru. To obtain a representative sample, purposive and census sampling techniques were used, namely the employees of the PLN Rayon Rumbai and the community who took care of the change in electrical power. After discussing the results of processed data and interviews and observations, it can be concluded that based on the results of the research that the author has done regarding the Office of the State Electricity Company (PLN), Rayon Rumbai City of Pekanbaru in the Change in Electric Power in the category of Fairly Good. There are several things that can be suggested, among others, intensifying the socialization of information on requirements and procedures for changing power services, taking action against employees who commit extortion, improving the complaint system and increasing employee resources and work support accommodation facilities.

Keywords: Service, Change in electric power

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Siagian (2003: 2) menyatakan Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan pada rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Administrasi adalah kerjasama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan memberdayakan sumberdaya-sumberdaya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Silalahi (dalam Zulkifli 2005; 20).

Administrasi dibagi menjadi 2 yaitu administrasi niaga dan administrasi Negara, administrasi niaga merupakan kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam suatu organisasi untuk mendapatkan keuntungan atau provit. Sedangkan administrasi negara adalah keseluruhan aktivitas yang dirancang dan dilaksanakan secara bersama-sama oleh seluruh unsur penyelenggara negara dalam rangka mencapai satu atau sejumlah tujuan yang ideal dan substansial yang telah ditetapkan sebelumnya. (Zulkifli 2005;57)

Administrasi negara adalah suatu studi mengenai bagaimana bermacam-macam badan-badan pemerintahan diorganisasi, dilengkapi tenaga-tenaganya, dibiayai, digerakkan, dan di pimpin, Edward H. Litchfield (dalam Afiffuddin 2010: 24). Maka dari itu diwajibkan bagi setiap negara untuk membentuk organisasi atau instansi yang bekerja sesuai dengan bidang yang diberikan begitu juga Indonesia yang mana dalam Undang-Undang dasar alenia keempat yaitu

“kemudian dari pada itu untuk membentuk suatu pemerintah Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia dan berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial, dari rumusan tersebut tersirat adanya tujuan nasional atau negara yang ingin dicapai sekaligus merupakan tugas yang harus dilaksanakan oleh negara. Maka dari itu untuk mencapai tujuan tersebut dibutuhkan administrasi publik atau kerjasama antar instansi negara untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan diatas.

Sebagaimana diamanatkan dalam pembukaan Undang-undang Dasar 1945 yang selanjutnya lebih rinci diatur dalam Pasal 33 Undang-undang Dasar 1945 merupakan tugas konstitusional bagi seluruh komponen bangsa. Dalam kaitanya, dirasa perlu untuk meningkatkan penguasaan seluruh kekuatan ekonomi nasional baik melalui regulasi sektoral maupun melalui kepemilikan negara terhadap unit-unit usaha tertentu dengan maksud untuk memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kemakmuran rakyat. Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang seluruh atau sebagian besar modalnya berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan, merupakan salah satu pelaku ekonomi dalam sistem perekonomian nasional, disamping usaha swasta dan koperasi. Dalam menjalankan kegiatan usahanya, BUMN, swasta dan koperasi melaksanakan peran saling mendukung berdasarkan demokrasi ekonomi.

Dalam sistem perekonomian nasional, BUMN ikut berperan menghasilkan barang dan/atau jasa yang diperlukan dalam rangka mewujudkan sebesar-besarnya

kemakmuran masyarakat. Peran BUMN dirasakan semakin penting sebagai pelopor dan/atau perintis dalam sektor-sektor usaha yang belum diminati usaha swasta. Dalam kenyataannya, walaupun BUMN telah mencapai tujuan awal sebagai agen pembangunan dan pendorong terciptanya korporasi, namun tujuan tersebut dicapai dengan biaya yang relatif tinggi. Kinerja perusahaan dinilai belum memadai, seperti tampak pada rendahnya laba yang diperoleh dibandingkan dengan modal yang ditanamkan. Dikarenakan berbagai kendala, BUMN belum sepenuhnya dapat menyediakan barang dan/atau jasa yang bermutu tinggi bagi masyarakat dengan harga yang terjangkau serta belum mampu berkompetisi dalam persaingan bisnis secara global. Selain itu, karena keterbatasan sumber daya, fungsi BUMN baik sebagai pelopor/perintis maupun sebagai penyeimbang kekuatan swasta besar, juga belum sepenuhnya dapat dilaksanakan.

BUMN sebagai mana dimaksud berada dibawah kementerian yang mana secara tugas dan fungsi membantu presiden (eksekutif) mengelola bidang-bidang usaha yang dikuasai oleh negara. Di samping itu, BUMN juga mempunyai peran strategis sebagai pelaksana pelayanan publik, penyeimbang kekuatan-kekuatan swasta besar, dan turut membantu pengembangan usaha kecil/koperasi. BUMN juga merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang signifikan dalam bentuk berbagai jenis pajak, dividen dan hasil privatisasi. Pelaksanaan peran BUMN tersebut diwujudkan dalam kegiatan usaha pada hampir seluruh sektor perekonomian, seperti sektor pertanian, perikanan, perkebunan, kehutanan,

manufaktur, pertambangan, keuangan, pos dan telekomunikasi, transportasi, industri dan perdagangan, konstruksi serta listrik.

Listrik merupakan suatu kebutuhan penting bagi manusia dalam menjalankan aktivitas sehari-hari di mana pada zaman modern ini sudah banyak alat pendukung kehidupan manusia yang membutuhkan tenaga listrik untuk mengoperasikan yang seperti lampu, mesin cuci, mesin pompa air, televisi, radio dan perangkat elektronik lainnya. listrik telah menjadi kebutuhan yang mendasar untuk berbagai aktivitas manusia yang kemudian digunakan untuk beragam fungsi kehidupan. listrik menjadi ketergantungan bagi manusia, keberadaannya tidak dapat dipungkiri bahwa listrik merupakan tenaga yang dibutuhkan manusia dalam segala hal yang mendukung aktivitas manusia.

Akhir peran dari pemerintah menguasai kepentingan listrik dalam bentuk badan usaha milik negara atau BUMN untuk kepentingan bersama agar tidak terjadi Monopoli dalam kepentingan ini. Melalui perusahaan Listrik Negara (PLN) atau nama resminya adalah PT. PLN (Persero) adalah sebuah BUMN yang mengurus semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia. PLN merupakan satu-satunya perusahaan penjual jasa listrik di Indonesia. Dalam pelayanan pendistribusian kelistrikan PLN membagi-bagi fungsi unit induknya kedalam beberapa unit induk berdasarkan pada sistem tenaga listrik yaitu pembangkitan, transmisi, dan distribusi. Selain itu ada juga unit induk atau pusat-pusat lain sebagai penunjang berlangsungnya perusahaan. Karena luasnya cakupan wilayah kerja PLN, maka PLN memiliki unit-unit di seluruh wilayah Indonesia yang mempunyai fungsi masing-masing sesuai dengan unit induknya.

Perusahaan Listrik Negara (PLN) persero melayani beberapa jenis layanan antara lain sambungan baru, perubahan daya, penyambungan sementara dan layanan gangguan, terlebih khususnya pada sektor Unit Layanan. Unit Layanan adalah unit dibawah unit pelaksana dengan ruang lingkup pembagian dari wilayah unit pelaksana, misalnya dalam satu unit pelaksana terdapat beberapa unit layanan yaitu rayon yang meliputi beberapa wilayah kerja dalam satu kota atau kecamatan.

Kebutuhan akan listrik di Kota Besar merupakan suatu keharusan untuk menunjang mobilisasi masyarakat kota dari berbagai aspek, khususnya Kota Pekanbaru yang merupakan Ibukota dari Provinsi Riau dengan pertumbuhan dan jumlah penduduk yang cukup tinggi dan bertambah setiap tahunnya tentunya memerlukan pasokan energi listrik yang besar pula, melihat tingkat pembangunan infrastruktur, sarana dan prasarana umum, bangunan gedung dan perumahan tentu memerlukan pasokan listrik yang juga memumpuni. Dalam pembagiannya Kota Pekanbaru terdiri dari 4 (empat) rayon antara lain:

1. Rayon Kota
2. Rayon Simpang tiga
3. Rayon Panam
4. Rayon Rumbai

Dari keseluruhan rayon tersebut Rayon Rumbai merupakan rayon yang cakupan wilayah pelayanannya cukup banyak dan luas dibandingkan ketiga rayon lainnya yaitu meliputi lebih dari 4 Kecamatan dan 27 Kelurahan kemudian dengan komposisi terdiri dari 10 bidang dengan jumlah 39 orang pegawai termasuk dari manajer, bagian administrasi umum, kantor, pelayanan dan teknik dan

operasional, untuk menunjang pelaksanaan kerja maka PLN rayon Rumbai memiliki tugas meliputi:

- a. Memberikan pelayanan perubahan daya, sambungan baru, penyambungan sementara dan layanan gangguan sesuai dengan ketentuan peraturan;
- b. Memberikan pelayanan pembayaran perubahan daya, sambungan baru, penyambungan sementara perubahan daya listrik sesuai ketentuan aturan yang berlaku;
- c. Memberikan pelayanan akan masukan atas kenyamanan dan ketidaknyaman masyarakat;
- d. Memberikan pelayanan penyediaan perubahan daya, sambungan baru, penyambungan sementara dan layanan gangguan daya listrik untuk kepentingan umum

Adapun tanggungjawab yang dimiliki oleh PLN Persero Rayon Rumbai, antara lain:

- a. Bertanggungjawab memberikan pelayanan yang prima terhadap masyarakat yang membutuhkan perubahan daya listrik;
- b. Bertanggungjawab mengukur media terhadap tegangan listrik pengguna masyarakat;
- c. Bertanggungjawab dalam menyetujui permintaan masyarakat yang ada di dalam naungan PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai

- d. Bertanggungjawab memberikan aturan-aturan dalam pemeliharaan dan penggunaan listrik terhadap pelanggan perubahan daya listrik Rayon Rumbai.

Tentunya sebagai sebuah organisasi PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai memiliki struktur dan pembagian tugas berdasarkan bidang serta tugas dan fungsinya yang dijalankan masing-masing bidang agar pelaksanaan tugas tidak tumpang tindih,

Dalam pelayanannya Rayon Rumbai melayani sambungan baru, perubahan daya, penyambungan sementara dan layanan gangguan, semua jenis pelayanan tersebut dilakukan secara langsung oleh pegawai PT. PLN (persero) Rayon Rumbai kemudian untuk data lengkap mengenai jenis dan jumlah pelayanan pada tahun 2019 dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel I. 1. Data jumlah pelayanan menurut jenis di PLN Rayon Rumbai periode Januari- Mei 2020

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Permintaan pemohon	Jumlah penanganan	Persertase
1.	Sambungan Baru	346	235	68%
3.	Perubahan Daya	912	565	62%
4.	Penyambungan Sementara	125	96	76%
5.	Layanan Gangguan	226	198	88%

Sumber: Kantor PLN Rayon Rumbai, 2020

Dari keempat jenis layanan yang di sediakan oleh PLN Rayon Rumbai dapat diketahui bahwa salah satu layanan yang di sediakan dan dilaksanakan oleh pihak PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai yaitu perubahan daya merupakan layanan yang paling banyak mendapatkan permintaan permohonan dan paling rendah tingkat penanganannya yang mana dapat dilihat bahwa pada periode juli hingga november tahun 2019 jumlah permintaan perubahan daya sebanyak 912

dan penyelesaiannya 565 dengan persentase 62% dari data tersebut dapat diketahui bahwa tingkat pelayanan khususnya perubahan daya masih dalam kategori cukup rendah, selanjutnya secara rinci mengenai pelayanan perubahan data dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel I. 2. Data jumlah pelayanan Perubahan daya periode Januari- Mei 2020

No	Bulan	Daya 500-900		Daya 900-1300		Daya 1300- 2200		Daya 2200-3500	
		Pemohon	Penangan Tepat waktu	Pemohon	Penangan Tepat waktu	Pemohon	Penangan Tepat waktu	Pemohon	Penangan Tepat waktu
1	Januari	-	-	56	50	54	43	17	12
2	Februari	2	2	54	28	34	25	32	6
3	Maret	-	-	87	59	53	39	26	11
4	April	-	-	89	51	56	31	17	8
5	Mei	-	-	43	55	31	27	27	14
Jumlah		2	2	329	243	227	166	199	51
No	Bulan	Daya 3500-4400		Daya 4400-5500		Daya 5500-7700		Daya 7700-10600	
		Pemohon	Penangan Tepat waktu	Pemohon	Penangan Tepat waktu	Pemohon	Penangan Tepat waktu	Pemohon	Penangan Tepat waktu
1	Januari	17	9	4	3	4	4	-	-
2	Februari	14	7	5	5	12	9	2	2
3	Maret	13	6	15	8	5	5	-	-
4	April	17	10	7	4	5	5	-	-
5	Mei	21	12	6	2	8	8	-	-
Jumlah		82	44	37	22	34	31	2	2

Sumber: Kantor PLN Rayon Rumbai, 2020

Dari tabel diatas terlihat bahwa pada periode juli hingga november 2019 diketahui mulai dari daya terendah yaitu 500-900 hingga 7700-10600 memang terdapat ketidaktepatan pelaksanaan pelayanan perubahan daya dari segi waktu, tetapi pada prinsip pelayanan tentunya waktu bukan saja indikator yang paling mendasar terdapat beberapa indikator yang harus terpenuhi seperti adanya prosedur yang jelas, ketetapan biaya pelayanan, produk pelayanan itu sendiri dan penerimaan kritik dan saran serta pengaduan, sehingga dari hal tersebut masyarakat sebagai konsumen berhak mendapatkan pelayanan listrik yang berkualitas yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan pada pasal 29 ayat (1) Konsumen berhak untuk:

- a. Mendapat pelayanan yang baik;
- b. Mendapat tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik;
- c. Memperoleh tenaga listrik yang menjadi haknya dengan harga yang wajar;
- d. Mendapat pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik; dan
- e. Mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan dan/atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik sesuai syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa masyarakat sebagai konsumen berhak mendapatkan pelayanan khususnya perubahan daya secara baik, mendapatkan tenaga listrik sesuai daya yang di ajukan, memperoleh tenaga listrik sesuai dengan perubahan daya yang diminta serta mendapat perbaikan atas gangguan listrik yang terjadi. Perubahan daya listrik ialah pergantian daya listrik baik turun ataupun naik yang diajukan oleh masyarakat sesuai dengan kebutuhan konsumen itu sendiri, perubahan daya listrik dapat dilakukan beberapa kali dan meliputi beberapa tingkat daya sesuai kebutuhan dari konsumen yang mengajukan, dalam perubahan daya listrik terdapat syarat yang harus di penuhi oleh konsumen antara lain:

- Fotokopi rekening listrik terakhir

- Fotokopi KTP pemohon (siapkan surat lainnya, seperti surat kuasa, surat perjanjian, atau surat keterangan lainnya untuk menghindari kesalahan)
- Lembar denah lokasi bangunan/rumah
- Biaya Penyambungan (BP)
- Uang Jaminan Pelanggan (UJP)
- Materai

Adapun pendaftaran perubahan daya yang dilakukan konsumen dapat dilakukan secara langsung (offline) maupun melalui online, berikut prosedur tambah daya listrik secara langsung (offline):

1. Hubungi kantor unit PLN terdekat ke bagian pelayanan pelanggan via telepon terlebih dahulu.
2. Mengumpulkan dokumen yang diperlukan
3. Lakukan pembayaran di loket pembayaran Unit PLN terdekat.

Sesuai dengan perubahan daya yang di inginkan konsumen dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel I. 3. Daftar biaya penambahan daya hingga 5.500 VA

Daya Lama (VA)	Daya Baru					
	900	1.300	2.200	3.500	4.400	5.500
450	Rp. 421.650	Rp. 796.450	Rp. 1.639.750	Rp. 2.955.450	Rp. 3.827.550	Rp. 4.893.450

900	-	Rp. 374.800	Rp. 1.218.100	Rp. 2.519.400	Rp. 3.391.500	Rp. 4.457.400
1.300	-	-	Rp. 843.300	Rp. 2.131.800	Rp. 3.003.900	Rp. 4.069.800
2.200	-	-	-	Rp. 1.259.700	Rp. 2.131.800	Rp. 3.197.700
3.500	-	-	-	-	Rp. 872.100	Rp. 1.933.00-
4.400	-	-	-	-		Rp. 1.065.900

Sumber: PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai, 2020

Kemudian untuk pendaftaran perubahan daya yang dilakukan konsumen melalui online sebagai berikut:

1. Buka situs PLN (www.pln.co.id) dan klik pada bagian ubah daya.
2. Baca terlebih dahulu syarat dan ketentuan pasang baru/perubahan daya *online* antara pelanggan, yang selanjutnya disebut pelanggan, dan PT PLN (Persero), yang selanjutnya disebut PLN. Jika telah membaca dengan saksama, klik setuju.
3. Isi ID pelanggan/ID meter, kemudian klik cari dan tunggu sampai data pelanggan terpampang.
4. Klik pada tab penambahan daya dan isi identitas. Jika data sama dengan *database* PLN, Anda tinggal mencentang pada pilihan *copydata* pelanggan.
5. Isi perubahan daya yang Anda inginkan, bisa untuk menambah atau mengurangi daya.
6. Jika Anda menambah daya, akan muncul biaya yang harus dibayar. Jika Anda melakukan pengurangan daya, tidak akan dikenakan biaya.
7. Apabila sebelumnya masih menggunakan meteran listrik lama dan sistem pascabayar, maka akan diganti dengan meteran baru dan sistem Prabayar sesuai kebijakan PLN.
8. Setelah selesai, Anda akan memperoleh *email* dari PLN berisi permohonan perubahan daya dan Anda akan diminta untuk melakukan konfirmasi yang ada pada *link* dalam *email* tersebut.
9. Buka *link* tersebut kemudian nanti tampilan akan kembali ke situs PLN dan akan memberikan kode bayar serta jumlah nominal yang harus dibayarkan. Kode tersebut pun akan dikirimkan ke *email* kita. Berikut juga tempat pembayaran yang ditunjuk oleh PLN seperti kios PPOB atau Kantor Pos Indonesia.
10. Jika Anda melakukan pembayaran di Kantor Pos, petugas Kantor Pos akan meminta Anda untuk menyebutkan kode bayar. Setelah kode bayar diinput oleh pegawai, nanti akan muncul nama, id pelanggan, serta jumlah yang harus dibayarkan ditambah biaya administrasi Kantor Pos.

11. Langkah terakhir, petugas PLN datang dan mengganti meteran yang sekaligus menambahkan daya listriknya. Waktu yang ditetapkan akan berlangsung 10 hari kerja terhitung dari tanggal anda membayar tagihan.

Setelah semua persyaratan sudah terkumpul makapetugas melaksanakan survey secara akurat yang meliputi:

1. Cek lokasi rumah dan mengecek identitas diri calon pelanggan
2. Cek Jaringan listrik/gardu/APP guna menggambar sketsa lokasi rumah atau bangunan pelanggan.
3. Cek persediaan material guna mengecek seberapa banyak material yang dibutuhkan.
4. Cek data piutang pelanggan (khusus untuk Perubahan Daya) guna mengetahui apakah rekening pelanggan untuk bulan sebelumnya sudah dibayarkan atau belum
5. membuat surat jawaban secara cepat dengan catatan jika tidak memenuhi syarat maka petugas akan membuat surat penangguhan dan masuk daftar tunggu untuk calon pelanggan yang belum memenuhi syarat sebagai pelanggan PLN, tetapi jika memenuhi syarat maka langsung mendapat persetujuan atau Surat Ijin Penyambungan (SIP) yang disertai Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) dan berdasarkan SIP tersebut pelanggan menghubungi Biro Teknik Listrik untuk segera mengerjakan pemasangan instalasi rumah dan mengajukan permohonan pemeriksaan ke Komite Nasional Keselamatan Untuk Instalasi Listrik
6. penerbitan Sertifikat Laik Operasi (SLO) dan jika tidak sesuai standart maka Instalasi Rumah direvisi atau diperbaiki oleh Biro Teknik Listrik.
7. Setelah calon pelanggan dinyatakan memenuhi syarat untuk menjadi pelanggan, pelanggan tersebut datang ke loket PLN setempat untuk membayar Biaya Pemasangan (BP) dan Uang Jaminan Pelanggan (UJL) dengan melampirkan :
 - Surat Ijin Penyambungan (SIP)
 - SPJBTL bermaterai cukup yang sudah ditanda tangani
 - Sertifikat Laik Operasi (SLO)
 - Surat Jaminan Instalasi Rumah dari BTL
8. Surat perintah kerja pemasangan dan pembongkaran SL dan perubahan data pelanggan. dan Alat Pembatas dan Pengukur (APP) ke BTL yang selanjutnya petugas BTL menyiapkan dan memasang material SR dan APP dari gudang PLN di lokasi pelanggan. kemudian petugas pelayanan segera mengendalikan Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL). Pada tahap ini perubahan daya pelanggan sudah selesai.

Dari penjelasan mengenai syarat dan mekanisme dalam pelayanan perubahan daya di Kantor PLN (Persero) Rayon Rumbai dapat dikatakan telah jelas dan terstruktur, tetapi diketahui dari data yang didapatkan bahwa penyelesaian pelayanan belum tepat waktu dan juga masih ada yang belum diselesaikan hal ini merupakan suatu permasalahan mengenai pelayanan perubahan daya di Rayon Rumbai, berdasarkan hasil prasurey yang dilakukan dapat diketahui beberapa fenomena mengenai pelayanan perubahan daya listrik di PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai, antara lain:

1. Diketahui bahwa Persyaratan perubahan daya listrik yang masih membingungkan masyarakat karena masih banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui persyaratan dan juga tidak didukung dengan informasi dari papan pengumuman kemudian masih banyaknya masyarakat yang melakukan pendaftaran secara manual atau offline dan juga kurangnya sosialisasi dari pihak PLN (Persero) Rayon Rumbai kepada masyarakat untuk melakukan pendaftaran secara online serta mengenai syarat pengurusan pelayanan perubahan daya listrik
2. Mekanisme dan prosedur yang belum diarahkan dengan jelas membuat masyarakat bingung akan alur pelayanan, penyelesaian dan akhir perubahan daya tidak adanya sosialisasi mengenai prosedur dan mekanisme pelayanan dan perubahan daya sehingga masyarakat banyak yang tidak mengetahui prosedur awal hingga selesai.

3. Jangka waktu pelayanan perubahan daya yang biasanya memakan waktu 5 hingga 10 hari diketahui melebihi standar dari waktu pelayanan perubahan daya listrik yang hingga 15 hari sampai 18 hari sehingga banyaknya masyarakat yang mengeluh dan melakukan pelaporan mengenai belum adanya perubahan daya yang dilakukan oleh pihak operasional PLN (Persero) Rayon Rumbai padahal masyarakat telah menyelesaikan syarat dan biaya yang telah ditetapkan.
4. Diketahui bahwa adanya Biaya/tariff tambahan yang di kenakan oleh pegawai operasional perubahan daya kepada konsumen pengguna listrik hingga Rp. 100.000,- pada satu kali perubahan daya, hal ini tidak sesuai ketentuan bahwa pembayaran biaya dilakukan secara transfer ke rekening yang telah ditetapkan maupun melalui kantor pos bukan secara langsung kepada pegawai pelaksana perubahan daya listrik.
5. Banyaknya pengaduan pelayanan yang masuk kepada PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai mengenai kesalahan atau kerusakan *bargainser* (meteran listrik) adanya gangguan listrik setelah perubahan daya dilakukan dan kerusakan *bargainser* tersebut.

Berdasarkan pemaparan diatas dan fenomena yang terjadi dapat diketahui bahwa banyaknya fenomena yang terjadi mengenai pelayanan perubahan daya listrik pada PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Pelayanan Kantor Perusahaan**

Listrik Negara (PLN) Rayon Rumbai Kota Pekanbaru dalam Perubahan Daya Listrik”.

B. Rumusan Masalah

Melihat latar belakang yang telah di paparkan diatas maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu: **“Bagaimana Pelayanan Kantor Perusahaan Listrik Negara (PLN) Rayon Rumbai Kota Pekanbaru Dalam Perubahan Daya Listrik”.**

C. Tujuan dan kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. untuk mengetahui Pelayanan Kantor Perusahaan Listrik Negara (PLN) Rayon Rumbai Kota Pekanbaru dalam perubahan daya listrik
- b. untuk mengetahui faktor-faktor penghambat Pelayanan Kantor Perusahaan Listrik Negara (PLN) Rayon Rumbai Kota Pekanbaru dalam perubahan daya listrik.

2. Kegunaan Penelitian

Ada beberapa manfaat yang bisa didapat dari hasil penelitian ini yang dapat membantu peneliti maupun unsur yang terkait didalamnya, yakni:

- a. Akademis

Untuk mengembangkan kemampuan berfikir dalam menganalisis suatu permasalahan serta menetapkan segala ilmu

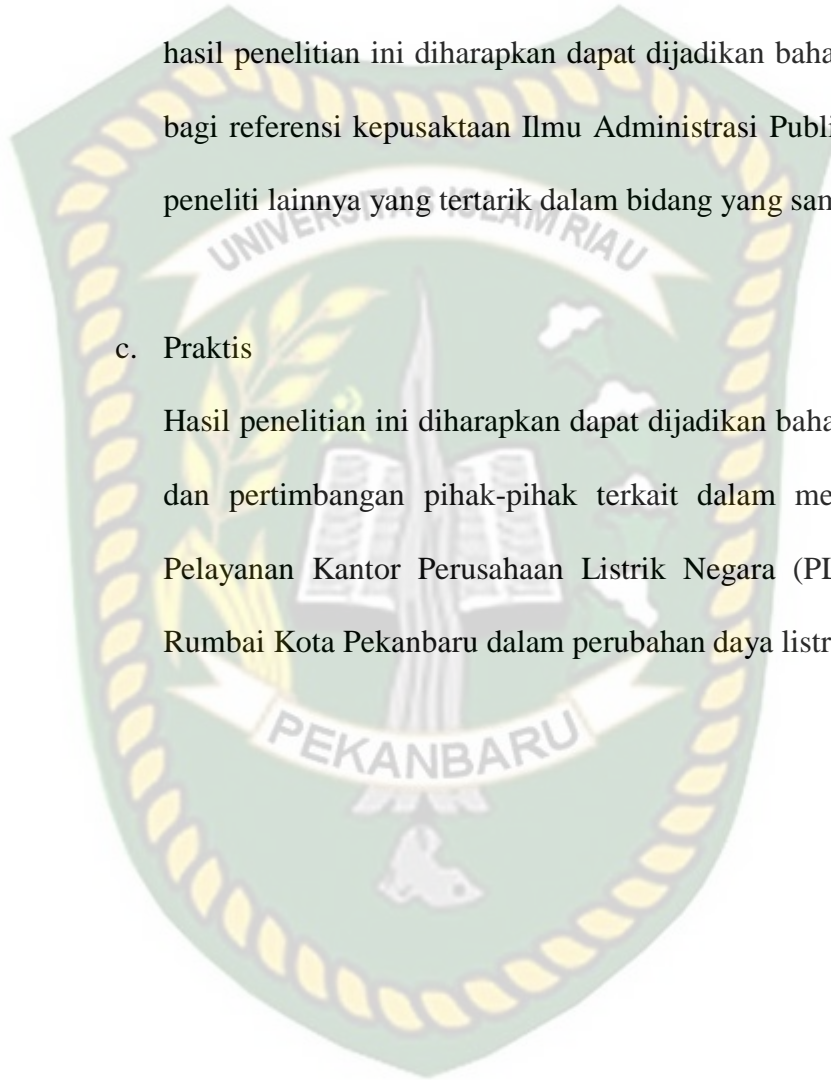
yang telah diperoleh terutama dalam Pelaksanaan Pelayanan publik.

b. Teoritis

hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan bagi referensi kepusaktaan Ilmu Administrasi Publik dan bagi peneliti lainnya yang tertarik dalam bidang yang sama.

c. Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan dan pertimbangan pihak-pihak terkait dalam meningkatkan Pelayanan Kantor Perusahaan Listrik Negara (PLN) Rayon Rumbai Kota Pekanbaru dalam perubahan daya listrik.





BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kerpustakaan

1. Konsep Administrasi

Konsep administrasi dalam arti luas juga diartikan sebagai petunjuk bagi seorang dalam memimpin dan mengontrol dari suatu kelompok atau individu untuk mencapai sejumlah tujuan. Atmosudirjo (dalam Zulkifli, 2005: 17) menyatakan bahwa administrasi merupakan seperangkat kegiatan tertentu dan terarah yang berlangsung untuk memimpin serta mengendalikan organisasi modern yang menjadi wahana suatu urusan sekaligus berlangsung didalamnya. Memandang kerjasama manusia mencapai tujuan sebagai objek studi ilmu administrasi, maka ada 10 dimensi yang perlu dipahami dalam konsep administrasi yang dikemukakan oleh Atmosudirdjo (dalam Zulkifli, 2005: 21-23) sebagai berikut :

- a. Administrasi merupakan suatu fenomena sosial, suatu perwujudan tertentu dalam masyarakat modern. Eksistensi dari pada administrasi berkaitan dengan organisasi, artinya administrasi terdapat didalam suatu organisasi.
- b. Administrasi merupakan suatu hayat atau kekuatan yang memberikan hidup atau gerak kepada suatu organisasi. Tanpa administasi yang sehat maka organisasi akan tidak sehat pula. Pembangkit administrasi sebagai suatu kekuatan atau energi atau hayat adalah administrator yang harus pandai menggerakkan seluruh sistemnya yang terdiri atas para manajer, staff, dan personil lainnya.
- c. Administrasi merupakan suatu fungsi tertentu untuk mengendalikan, menggerakkan, mengembangkan, dan mengarahkan suatu organisasi yang dijalankan oleh administrator dibantu oleh bawahannya, terutama para manajer dan staff.
- d. Administrasi merupakan suatu kelompok orang-orang yang secara bersama-sama merupakan badan pimpinan dari pada suatu organisasi.
- e. Administrasi merupakan suatu seni (*art*) yang memerlukan bakat, ilmu, pengetahuan dan pengalaman.
- f. Administrasi merupakan suatu proses penyelenggaraan bersama atau proses kerjasama antara sekelompok orang-orang tertentu untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Kerjasama orang-orang tersebut berlangsung secara organisasi
- g. Administrsi merupakan suatu jenis tingkah laku atau sikap kelakuan social yang tertentu (*administrative behaviour or administration as special type of social beha* 16 ang memerlukan sikap dan mental tertentu serta merupakan suatu tipe tingkah laku manusia tertentu (*special type of human behaviour*).
- h. Administrasi merupakan suatu teknik atau praktek yang tertentu, suatu tata cara yang memerlukan kemampuan atau mengerjakan sesuatu yang memerlukan kemampuan, kemahiran, keterampilan (*skills*) yang hanya dapat diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan.
- i. Administrasi merupakan sistem yang tertentu, yang memerlukan input, tranformasi, pengolahan dan output tertentu.
- j. Administrasi merupakan suatu tipe manajemen tertentu yang merupakan *overall manajemement* dari pada suatu organisasi. Pada hakikatnya manajemen merupakan pengendalian dari sumber daya-sumber daya menuju ketercapaian suatu prapta (*objective*) tertentu. Sumber daya-sumber daya (*resources*) dimaksud meliputi: orang-orang (*man*), uang (*money*), mesin-mesin (*machine*), bahan atau peralatan (*materials*), metode-cara teknik (*methods-technology*), ruang (*space*), enaga atau energy (*energy*, dan waktu (*time*). dalam istilah administrasi tercakup adanya pesan, tugas tanggung jawab dan kepercayaan yang diberikan oleh para pemilik organisasi.

Menurut Siagian (2003: 2) mengemukakan bahwa administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasari atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Selanjutnya administrasi menurut Silalahi (2003: 11) yaitu kegiatan kerja sama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumberdaya-sumberdaya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Mengacu pada perspektif jasa pelayanan sebagai produk suatu lembaga, konsep administrasi diartikan sebagai proses kegiatan yang menghasilkan sejumlah keterangan tertulis yang dibutuhkan oleh satu atau sekelompok orang tertentu. keterangan itu cenderung dimanfaatkannya untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai kebutuhan atau tujuan lainnya.

Dari uraian diatas dapat dipahami bahwa yang menjadi bahan baku administrasi ialah manusia. Karena manusia merupakan sumber adanya kepentingan manusia, khususnya keberadaanya sebagai makhluk sosial yang bermasyarakat. Konsekuensinya ialah administrasi bertanggung jawab terhadap kelangsungan organisasi dengan segala kegiatan mulai merencanakan sampai pada evaluasi demi tujuan yang telah ditentukan sebelumnya secara efisien dan efektif.

Syafiie (2003: 32) mengemukakan ada 7 (tujuh) hal khusus dari administrasi Negara, yaitu:

- a. Tidak dapat dielakan (*unavoidable*)
- b. Senantiasa mengharapkan ketaatan (*expect obedience*)

- c. Mempunyai prioritas (*has priority*)
- d. Mempunyai pengecualian (*has exceptional*)
- e. Puncak pimpinan politik (*top management political*)
- f. Sulit diukur (*difficult to measure*)
- g. Terlalu banyak mengharapkan dari administrasi public (*more is expected of public administration*).

Maka jika dilihat pada penjelasan diatas administrasi adalah kerjasama antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan bersama. Dalam konteks administrasi publik tujuan bersama adalah tujuan Negara. Sebagaimana konsep administrasi adalah bekerja melalui organisasi sebagai tempat bekerjasama yang diikat dalam peraturan organisasi menurut pembagian tugas sehingga dapat mencapai tujuan organisasi.

2. Konsep Organisasi

Organisasi merupakan suatu wadah atau tempat terjadinya kerjasama untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan, dimana didalam pencapaian tujuan-tujuan perlu adanya suatu aktivitas kerjasama yang baik dari masing-masing karyawan yang ada didalam organisasi dan adanya pembagian kerja merupakan hal yang penting untuk dapat mencapai tujuan-tujuan dari organisasi tersebut.

Siagian (2003: 37) mendefinisikan organisasi sebagai Sekelompok orang yang terikat secara formal dan hirarkis serta bekerjasama untuk mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya. Selanjutnya Organisasi menurut Barnad (dalam Manullang, 2009: 59) sebagai suatu sistem dari aktivitas kerjasama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih.

Menurut Hasibuan (2002: 59) berdasarkan tujuannya organisasi dapat dibagi dua, yaitu :

- a. Organisasi publik adalah organisasi yang merupakan bagian dari Negara ataupun didirikan oleh Negara, yang mana bertujuan untuk melayani masyarakat saja tanpa mengambil keuntungan.
- b. Organisasi privat adalah organisasi yang bertujuan semata-mata mencari keuntungan dan organisasi ini didirikan oleh masyarakat itu sendiri, baik berupa pribadi maupun kelompok.

Dari penjelasan diatas, organisasi publik merupakan organisasi milik pemerintah pengelolaan swasta dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sebagai contoh adalah PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) khususnya Rayon Rumbai, sedangkan organisasi privat bersifat organisasi yang fokusnya adalah bisnis atau keuntungan. Dengan demikian organisasi publik mempunyai suatu orientasi yaitu kepuasan publik dan tujuan Negara, dalam pelaksanaan kegiatannya organisasi khususnya organisasi publik diperlukan manajemen sebagai pemanfaatan sumber daya organisasi dalam pencapaian tujuan organisasi.

3. Konsep Manajemen

Konsep manajemen sangat erat hubungannya dengan pengertian organisasi, selain sebagai wadah atau tempat manajemen juga sebagai alat dari pada administrasi dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Untuk mencapai tujuan, para manajer menggunakan “Enam M”, dengan kata lain, sarana (*tools*) atau alat manajemen untuk mencapai tujuan adalah *men*, *money*, *materials*, *machines*, *methods*, dan *markets*. Kesemuanya tersebut disebut sumber daya (Manullang, 2009:5).

Manajemen menurut Handoko (2003: 10) adalah bekerja dengan orang-orang untuk menentukan, menginterpretasikan dan mencapai tujuan-tujuan organisasi dengan pelaksanaan fungsi-fungsi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penyusunan personalia atau kepegawaian

(*staffing*) pengarahan dan kepemimpinan (*leading*) serta pengawasan. Selanjutnya Simamora (dalam Pasolong, 2007: 83), Mengatakan bahwa Manajemen adalah proses pendayagunaan bahan baku dan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan-tujuan yang ditetapkan. kemudian Massie (dalam Arsyad, 2003: 1) mengemukakan manajemen adalah suatu proses dimana suatu kelompok secara kerjasama untuk mencapai tujuan bersama, proses tersebut mencakup teknik-teknik yang digunakan oleh para manajer untuk mengkoordinasikan kegiatan atau aktivitas orang-orang lain menuju tercapainya tujuan bersama.

Selanjutnya Stoner (dalam Zulkifli, 2005: 28) menyatakan bahwa manajemen merupakan proses merencanakan, mengorganisasikan, memimpin dan mengendalikan pekerjaan anggota organisasi dan menggunakan semua sumber daya organisasi untuk mencapai sasaran organisasi yang sudah ditetapkan. Klasifikasi Fungsi-fungsi organik menurut Siagian (2007: 33) yaitu :

1. Perencanaan
2. pengorganisasian
3. Penggerakkan
4. Pengawasan, dan
5. penilaian

Perencanaan merupakan usaha sadar dan pengambilan keputusan yang telah diperhitungkan secara matang tentang hal-hal yang akan dikerjakan dimasa depan dalam dan oleh suatu organisasi dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya, (Siagian, 2007: 36). Perencanaan dalam hal ini adalah kegiatan yang pertama dikerjakan organisasi dalam rangka menentukan apa yang harus dilakukan dan tidak dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi.

Fungsi selanjutnya adalah pengorganisasian menurut Stoner (dalam Zulkifli, 2005: 133) yaitu meliputi upaya penentuan pekerjaan yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi. Senada dengan itu Rue (dalam Zulkifli, 2005: 133) menyatakan pengorganisasian merupakan suatu proses pengelompokan kegiatan-kegiatan untuk mencapai tujuan dan penugasan setiap kelompok kepada seorang manajer, yang mempunyai kekuasaan, yang perlu untuk mengawasi anggota-anggota kelompok.

Fungsi pergerakan dapat didefinisikan sebagai keseluruhan usaha, cara, teknik dan metode untuk mendorong para anggota organisasi agar mau dan ikhlas bekerja dengan sebaik mungkin demi tercapainya tujuan organisasi dengan efisien, efektif dan ekonomis, (Siagian, 2007: 95). Fungsi selanjutnya adalah fungsi pengawasan yang didefinisikan oleh Siagian (2007: 125) bahwa pengawasan merupakan proses pengamatan dari seluruh kegiatan organisasi guna lebih menjamin bahwa semua pekerjaan yang sedang dilakukan sesuai dengan rencana yang telah di tentukan sebelumnya.

Penjelasan mengenai fungsi pengawasan merupakan tindakan koreksi yang dilakukan saat kegiatan tersebut dilakukan sehingga dapat diperbaiki dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang sebenarnya, untuk melakukan tindakan korektif setelah kegiatan tersebut dilakukan maka fungsi evaluasi yang digunakan untuk menilai suatu kegiatan itu berhasil atau tidaknya.

Evaluasi menurut Zulkifli (2005: 227) merupakan suatu proses analisis data yang diperoleh melalui proses pengawasan untuk menentukan hasil faktual dari pelaksanaan pengawasan itu. Selanjutnya Siagian (2009: 152) menyatakan

evaluasi ialah pengukuran dan membandingkan hasil-hasil yang nyatanya dicapai dengan hasil-hasil yang seharusnya dicapai.

Jadi dari pengertian yang telah dipaparkan diatas dapat diambil kesimpulan manajemen adalah seluruh kegiatan pengolahan sumber daya organisasi 6 M (*Man, Money, Manchine, Material, Method* dan *Market*) dengan menggunakan fungsi-fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengeorganisasian, penggerakan, pengawasan dan penilaian sebagai pelaksana dan kegiatan pencapaian tujuan organisasi yang telah ditentukan sebelumnya.

4. Konsep Pelayanan

Pelayanan dan pengabdian merupakan kata kunci yang akan selalu memberi motivasi dan kesadaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mendahulukan kewajiban dari pada hak, pengabdian dan pelayanan memberikan kesediaan rela berkorban untuk Negara dan masyarakat. Hal ini perlu dipegang teguh dalam melaksanakan tugasnya serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara materil dan spiritual yang kemudian memperlancar urusan pemerintahan dan pembangunan. Daviddow dan Uttal (dalam Lukman, 2001: 5) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan (*whatever enhances customer satisfaction*).

Davinddow (dalam Waluyo, 2007: 127) menyebutkan pelayanan adalah hal-hal yang jika diterapkan terhadap suatu produk akan meningkat daya atau nilai terhadap pelanggan. Selanjutnya Normann (dalam Waluyo, 2007: 26) menyebutkan pelayanan adalah proses sosial dan manajemen merupakan kemampuan untuk mengarahkan proses-proses sosial.

Timbulnya pelayanan umum disebabkan oleh adanya kepentingan umum masyarakat. Pelayanan umum itu sendiri bukanlah sasaran suatu kegiatan, melainkan merupakan suatu proses untuk mencapai sasaran sesuai dengan apa yang seharusnya. Karena pelayanan berlaku sebagai katalisator itulah maka peran pelayanan menjadi penting dalam suatu sistem kerja atau kegiatan organisasi. Kualitas dan kuantitas pelayanan, dimanapun juga dewasa ini, merupakan bagian yang menentukan dari keberhasilan perekonomian dan kesejahteraan suatu bangsa pada umumnya. (Ibrahim, 2008: 2).

Moenir (2002: 12) mengatakan pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Namun tidak berarti bahwa pelayanan itu sifatnya selalu kolektif, sebab melayani hak dan kebutuhan bersama yang telah diatur, termasuk dalam pengertian pelayanan umum (Moenir, 2002: 12).

Kelambanan pelayanan umum tidak hanya disebabkan oleh kurang baiknya cara pelayanan ditingkat bawah. Ternyata masih banyak faktor yang mempengaruhi begitu buruknya tata kerja dan birokrasi. Masih banyaknya masalah dikantor-kantor pemerintah kita seperti masih banyak pegawai yang datang kekantor hanya untuk mengisi absensi, mengikuti apel pagi, dan apel siang, sementara pekerjaan-pekerjaan harus diselesaikan tepat waktu.

Kecendrungan lain yang melekat didalam birokrasi adalah kurang diperhatikannya asas keterjangkauan dan pemerataan dalam pelayanan. Secara normatif birokrasi seharusnya memihak kepada golongan miskin atau kelompok-

kelompok pinggiran karena merekalah yang perlu dibantu untuk ikut menikmati hasil-hasil pembangunan. Pelayanan yang mudah dan murah merupakan hal yang esensial bagi mereka karena dilihat dari kondisi ekonomi mereka tidak mungkin mendapatkan pelayanan kesejahteraan sosial yang mahal. Sangat disayangkan bahwa dalam kenyataan kita justru melihat bahwa aparatur-aparatur birokrasi cenderung menghindari kelompok miskin karena mereka tidak ingin kehilangan klien-klien yang telah mengutungkan posisi mereka.

Pelayanan yang baik dari para aparatur pemerintahan berupa pemenuhan suatu hak dan kewajiban maka hak itu melekat pada setiap orang. Jadi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat hendaknya tanpa pandang bulu. Karena setiap orang mendapat pelayanan yang baik dari pada aparatur pemerintahan yang ada disetiap instansi-instansi birokrasi.

Selain itu menurut Moenir (2002: 41) sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan maka perwujudan pelayanan yang didambakan adalah :

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam artian tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat oleh petugas.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa adanya gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan akan sesuatu.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

Dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat ada rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan adalah salah satu tujuan dari *public service*.

Kepuasan masyarakat adalah tanggapan positif oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan baik secara langsung maupun tidak langsung.

5. Konsep Pelayanan Publik

Menurut Thoha (2002: 43) secara lebih spesifik memberikan penjelasan tentang pelayanan publik, bahwa pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Selanjutnya Menurut Ibrahim (2008: 15) pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan kepada umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, di daerah, dan dilingkungan badan usaha milik Negara/daerah (BUMN/BUMD) dalam bentuk barang atau jasa baik dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan umum menurut Wasistiono (2003; 43) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa bayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Pelayanan umum yang diberikan kepada masyarakat dapat diberikan Cuma-Cuma atau disertai dengan pembayaran. Pelayanan secara cuma-cuma sebenarnya merupakan kompensasi dari pajak yang telah dibayarkan oleh masyarakat itu sendiri.

Sesuai dengan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian 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 penyelenggara pelayanan publik.

Secara normatif, tugas penyelenggaraan pemerintahan adalah untuk melayani dan mengatur berbagai kepentingan dan kebutuhan masyarakat, seperti yang dijelaskan Thoha (dalam JIANA, 2005: 97) bahwa: “Tugas pelayanan lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan. Sedangkan tugas mengatur lebih menekankan kepada kepuasan atau power yang melekat pada posisi jabatan birokrasi”. Dengan demikian dapat dipahami bahwa fungsi pelayanan selalu berkaitan dengan kepentingan umum dan bukan dimaksudkan untuk orang perorangan. Ketika fungsi pelayanan publik disebuah Negara berjalan dengan baik, maka sebenarnya yang mendapat manfaat bukan sekedar penduduk tetapi juga pemerintah. (Syakrani dan syahriani, 2009: 187-188)

Makna administrasi publik sebagai wahana penyelenggara pemerintahan Negara yang esensinya “melayani publik” harus dihayati benar-benar oleh para penyelenggara pemerintahan Negara. Pada prinsipnya merupakan pekerjaan yang harus dilakukan dan terdiri dari pelaksanaan bagaimana menunaikan suatu pekerjaan tersebut, mengatur serta menyusun dari aktifitas yang ada dalam sebuah organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh instansi organisasi.

Penyelenggaraan pelayanan publik tidak terlepas dari asas yang tidak lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya membutuhkan asas-asas pelayanan. Asas pelayanan publik yang ditetapkan oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor

63/KEP/M.PAN/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan

Publik, Menyatakan bahwa meliputi:

1. **Transparansi**
Bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**
Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional**
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. **Partisipatif**
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan Hak**
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

Di dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

- a. **Kesederhanaan**
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. **Kejelasan**
Kejelasan ini mencakup kejelasan persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik dan unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab.
- c. **Kepastian waktu**
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. **Akurasi**
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- e. **Keamanan**
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. **Tanggung jawab**
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. **Kelengkapan sarana dan prasarana**

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan.

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Komponen Standar Pelayanan menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan

2. Sistem, mekanisme, dan prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.

3. Jangka waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.

4. Biaya/tariff

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang

besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan.

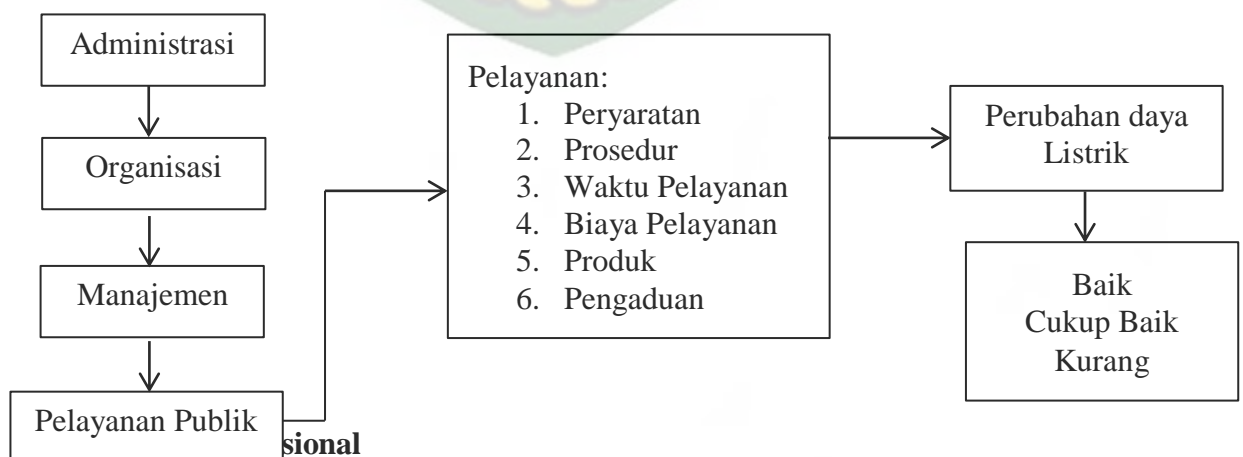
6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam website, dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

Sehingga dari penjelasan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, di daerah, dan dilingkungan badan usaha milik Negara/daerah (BUMN/BUMD) dalam bentuk barang atau jasa baik dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan dengan menerapkan standart yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

B. Kerangka Pikiran

Gambar II. 1. Kerangka Pikiran Penelitian



Sumber: Modifikasi Penelitian, 2020

Untuk memperjelas konsep teoritis dan pengertian, maka penulis mengoperasionalkan konsep tersebut untuk mempermudah pemahaman dalam penulisan ini. Beberapa konsep yang berhubungan langsung dengan penelitian ini baik variabel maupun indikator yakni sebagai berikut:

1. Pelayanan adalah aktivitas seseorang, sekelompok orang atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.
2. Pelayanan publik dalam penelitian ini adalah segala kegiatan pelayanan perubahan daya listrik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang diterapkan.
3. Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan
4. Sistem, mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.
5. Jangka waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.

6. Biaya/tariff adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
7. Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah pengelolaan pengaduan antara lain: penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam website, dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

D. Operasionalisasi Variabel

Operasional variabel dalam penelitian ini akan disajikan dalam bentuk tabel, uraian konsep, variabel, indikator dan skala yang dirancang untuk mendapatkan hasil penelitian yang baik dan akurat, dan juga sebagai batasan variabel dalam penelitian maka untuk lebih jelas mengenai operasional variabel penelitian dapat dilihat ada tabel dibawah ini:

Tabel II. 1: Konsep Operasional Variabel Penelitian

Konsep	Variabel	Indikator	Item penilaian	Skala
<p>Pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Thoha (2002: 43)</p>	<p>Pelayanan publik</p>	1. Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Kejelasan persyaratan b. Persyaratan administrasi c. Kelengkapan persyaratan 	<ul style="list-style-type: none"> Baik Cukup Baik Kurang Baik
		2. Proses/prosedur pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Kejelasan SOP b. Tahapan pelayanan c. Pelaksanaan pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> Baik Cukup Baik Kurang Baik
		3. Waktu penyelesaian pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Waktu Pelayanan sesuai SOP b. Penyelesaian dokumen administrasi tepat waktu c. perubahan daya diterima sesuai SOP 	<ul style="list-style-type: none"> Baik Cukup Baik Kurang Baik
		4. Biaya pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Biaya pelayanan sesuai SOP b. Biaya Pemasangan Sesuai SOP c. ketetapan biaya 	<ul style="list-style-type: none"> Baik Cukup Baik Kurang Baik
		5. Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Kemampuan petugas pemberi pelayanan b. Kualitas produk c. Kesesuaian permintaan dengan hasil 	<ul style="list-style-type: none"> Baik Cukup Baik Kurang Baik
		6. Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> a. Penyediaan kotak saran b. Penyediaan 	<ul style="list-style-type: none"> Baik Cukup Baik

			pengaduan website c. Penanganan pengaduan	Kurang Baik
--	--	--	--	-------------

E. Teknik Pengukuran

Dalam menjawab tujuan penelitian tentang Pelaksanaan Pelayanan Kantor Perusahaan Listrik Negara (PLN) Rayon Rumbai Kota Pekanbaru dalam perubahan daya listrik, maka dioperasionalkan konsep dan pengukuran dari indikator yang digunakan. Pengukuran terhadap pelayanan variabel dan indikator dalam penelitian ini diklasifikasikan dalam 3 (tiga) kategori yaitu Baik, Cukup Baik dan Kurang Baik. Dengan demikian kategori penilaian responden terhadap pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- Baik : Apabila Pelayanan Kantor Perusahaan Listrik Negara (PLN) Rayon Rumbai Kota Pekanbaru dalam perubahan daya listrik yang ditetapkan berada pada rentang $\geq 67\%$.
- Cukup Baik : Apabila Pelayanan Kantor Perusahaan Listrik Negara (PLN) Rayon Rumbai Kota Pekanbaru dalam perubahan daya listrik yang ditetapkan berada pada rentang 34% - 66%.
- Kurang Baik : Apabila Pelayanan Kantor Perusahaan Listrik Negara (PLN) Rayon Rumbai Kota Pekanbaru dalam perubahan daya listrik yang ditetapkan berada pada rentang $\leq 33\%$.

Kemudian untuk pengukuran masing-masing indikator dalam variabel pelaksanaan pelayanan publik tersebut adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan

Baik : Apabila persyaratan mengenai Kejelasan persyaratan, Persyaratan administrasi dan Kelengkapan persyaratan yang ditetapkan berada pada rentang $\geq 67\%$.

Cukup baik : Apabila persyaratan mengenai Kejelasan persyaratan, Persyaratan administrasi dan Kelengkapan persyaratan yang ditetapkan berada pada rentang 34% - 66 %.

Kurang baik : Apabila persyaratan mengenai Kejelasan persyaratan, Persyaratan administrasi dan Kelengkapan persyaratan yang ditetapkan berada pada rentang $\leq 33\%$.

2. Proses/ prosedur pelayanan

Baik : Apabila proses/ prosedur pelayanan mengenai Kejelasan SOP, tahapan pelayanan dan Pelaksanaan pelayanan yang ditetapkan berada pada rentang $\geq 67\%$.

Cukup baik : Apabila proses/ prosedur pelayanan mengenai Kejelasan SOP, tahapan pelayanan dan Pelaksanaan pelayanan yang ditetapkan berada pada rentang 34% - 66 %.

Kurang baik : Apabila proses/ prosedur pelayanan mengenai Kejelasan SOP, tahapan pelayanan dan Pelaksanaan pelayanan yang ditetapkan berada pada rentang $\leq 33\%$.

3. Waktu penyelesaian pelayanan

Baik : Apabila Waktu penyelesaian pelayanan mengenai Waktu Pelayanan sesuai SOP, Penyelesaian dokumen administrasi tepat

waktu dan perubahan daya diterima sesuai SOP yang ditetapkan berada pada rentang $\geq 67\%$.

Cukup baik : Apabila Waktu penyelesaian pelayanan mengenai Waktu Pelayanan sesuai SOP, Penyelesaian dokumen administrasi tepat waktu dan perubahan daya diterima sesuai SOP yang ditetapkan berada pada rentang 34% - 66 %.

Kurang baik : Apabila Waktu penyelesaian pelayanan mengenai Waktu Pelayanan sesuai SOP, Penyelesaian dokumen administrasi tepat waktu dan perubahan daya diterima sesuai SOP yang ditetapkan berada pada rentang $\leq 33\%$.

4. Biaya pelayanan

Baik : Apabila biaya pelayanan mengenai Biaya pelayanan sesuai SOP, Biaya Pemasangan Sesuai SOP dan ketetapan biaya yang ditetapkan berada pada rentang $\geq 67\%$.

Cukup baik : Apabila biaya pelayanan mengenai Biaya pelayanan sesuai SOP, Biaya Pemasangan Sesuai SOP dan ketetapan biaya yang ditetapkan berada pada rentang 34% - 66 %.

Kurang baik : Apabila biaya pelayanan mengenai Biaya pelayanan sesuai SOP, Biaya Pemasangan Sesuai SOP dan ketetapan biaya yang ditetapkan berada pada rentang $\leq 33\%$.

5. Produk pelayanan

Baik : Apabila produk pelayanan mengenai Kemampuan petugas pemberi pelayanan, Kualitas produk dan Kesesuaian permintaan dengan hasil yang ditetapkan berada pada rentang $\geq 67\%$.

Cukup baik : Apabila produk pelayanan mengenai Kemampuan petugas pemberi pelayanan, Kualitas produk dan Kesesuaian permintaan dengan hasil yang ditetapkan berada pada rentang 34% - 66 %.

Kurang baik : Apabila produk pelayanan mengenai Kemampuan petugas pemberi pelayanan, Kualitas produk dan Kesesuaian permintaan dengan hasil yang ditetapkan berada pada rentang $\leq 33\%$.

6. Pengaduan

Baik : Apabila pengaduan mengenai Penyediaan kotak saran, Penyediaan pengaduan website dan Penanganan pengaduan yang ditetapkan berada pada rentang $\geq 67\%$.

Cukup baik : Apabila pengaduan mengenai Penyediaan kotak saran, Penyediaan pengaduan website dan Penanganan pengaduan yang ditetapkan berada pada rentang 34% - 66 %.

Kurang baik : Apabila pengaduan mengenai Penyediaan kotak saran, Penyediaan pengaduan website dan Penanganan pengaduan yang ditetapkan berada pada rentang $\leq 33\%$.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Tipe *Deskriptif kuantitatif*, yaitu menganalisis dan menyajikan fakta secara sistematis sehingga dapat lebih mudah untuk dipahami dan disimpulkan. penelitian deskriptif bertujuan menggambarkan secara sistematis dan akurat fakta dan karakteristik mengenai populasi atau mengenai bidang tertentu, tentunya dalam penelitian ini analisa terhadap permasalahan yang dihadapi tentang Pelayanan Kantor Perusahaan Listrik Negara (PLN) Rayon Rumbai Kota Pekanbaru dalam perubahan daya listrik.

B. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis mengambil lokasi penelitian pada kantor PLN Rayon Rumbai Kota Pekanbaru yang khususnya menangani pelayanan perubahan daya listrik. Ini semua dilakukan dengan pertimbangan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan PLN Rayon Rumbai belum optimal dikarenakan masih terdapat permasalahan, mengenai mekanisme pelayanan, kejelasan syarat, biaya dan waktu pelayanan.

C. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiono (2011:80) populasi adalah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan dengan keseluruhan subjek penelitian. Adapun populasi dalam penelitian ini ialah Manajer Kantor PLN (Persero) Rayon Rumbai, pegawai PLN Rayon Rumbai dan masyarakat pemohon perubahan daya listrik, yang telah selesai ataupun belum serta ingin mendaftar. Sampel ialah ³⁷ dari populasi yang ditunjuk untuk mewakili dari populasi tersebut, untuk lebih jelasnya mengenai sampel penelitian dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel. III.1. Populasi dan Sampel Penelitian

No.	Jenis populasi	Populasi	Sampel	Persentase
1.	Manajer Kantor PLN (Persero) Rayon Rumbai	1	1	100%
2.	Pegawai Kantor PLN (Persero) Rayon Rumbai	13	13	100%
3.	Masyarakat pemohon perubahan daya listrik	912	50	5%
Jumlah		945	63	7%

Sumber: olahan data penelitian, 2020

D. Teknik penarikan sampel

Berdasarkan pertimbangan penelitian dan pengelompokan populasi maka untuk Manajer Kantor PLN (Persero) Rayon Rumbai dan Pegawai Kantor PLN (Persero) Rayon Rumbai menggunakan teknik penarikan sensus dengan mengambil semua dari keseluruhan dari populasi pegawai menjadi 13 orang. Untuk populasi masyarakat pemohon perubahan daya listrik yang sedang mendaftar, telah terdaftar dan telah selesai mendapatkan pelayanan perubahan daya listrik digunakan teknik *accidental sampling* yaitu penentuan sampel berdasarkan ketidaksengajaan atau penentuan sampel berdasarkan sampel yang ditemui

dilapangan dengan ketentuan yaitu masyarakat mengurus perubahan daya listrik, maka untuk masyarakat pemohon perubahan daya listrik dibatasi sebanyak 50 sampel sehingga jumlah keseluruhan sampel penelitian yaitu 63 orang sampel penelitian.

E. Jenis dan Sumber data

1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber dilapangan, melalui wawancara terpimpin dengan mengajukan pertanyaan yang meliputi pelayanan kepada Pegawai Kantor PLN (Persero) Rayon Rumbai dan masyarakat pemohon perubahan daya listrik.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data atau informasi dan keterangan-keterangan yang diperlukan penelitian untuk menjelaskan permasalahan yang diteliti. Adapun data sekunder berupa peraturan perundang-undangan, jurnal, laporan yang telah ada mengenai pelayanan perubahan daya listrik rayon rumbai serta sumber-sumber lain yang mendukung dan berkaitan dengan penelitian.

F. Teknik pengumpulan data

Untuk menghimpun data yang diperlukan, maka digunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan melihat dan mengamati secara langsung peristiwa atau kejadian melalui cara yang sistematis. Teknik ini akan untuk membawa peneliti untuk dapat

menangkap arti fenomena dari segi pengertian subjek peneliti dan dapat merasakan apa yang dirasakan serta dihayati oleh subjek penelitian sehingga meyakinkan peneliti bahwa subjek tersebut dapat menjadi sumber data bagi penelitian.

2. Wawancara yaitu dengan cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang sudah disiapkan terlebih dahulu oleh penulis, wawancara dilakukan secara lisan dan langsung mengenai masalah penelitian kepada Manager Rayon Rumbai yang berkaitan dengan penelitian.
3. Kuesioner, yaitu dengan cara memberikan daftar pertanyaan yang sudah disiapkan secara berstruktur dan di standarisasi terlebih dahulu untuk di isi oleh responden penelitian ini yaitu Pegawai Kantor PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai dan masyarakat pengguna jasa pelayanan perubahan daya listrik yang diharapkan dapat memberikan jawaban atau informasi sehubungan dengan masalah penelitian.

G. Teknik Analisis Data

Semua data yang telah diperoleh dalam penelitian lalu dikumpulkan, selanjutnya dikelompokkan untuk dijadikan bahan masukan dalam penelitian ini. Kemudian data tersebut diolah, dipresentasikan untuk dianalisa secara *deskriptif kuantitatif* sesuai dengan data yang ada guna dilakukan analisa kuantitatif dalam bentuk tabel persentase dan dijelaskan dengan menggunakan data kualitatif hasil penelitian selanjutnya diakhiri dengan penarikan suatu kesimpulan dan pemberian saran.

H. Jadwal waktu penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai yang mana penelitian dan penulisan penelitian akan memakan waktu kurang lebih 9 Bulan, dimulai bulan Februari s/d November 2020. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel jadwal penelitian dibawah ini :

Tabel III. 2. Jadwal dan waktu Penelitian

No	Keterangan	Tahun 2020/2020																			
		Februari				Agustus				September				Oktober				November			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan Proposal	■	■	■	■																
2	Seminar UP					■															
3	Revisi UP						■	■	■	■	■	■	■								
4	Revisi Kuesioner											■	■								
5	Rekomendasi Survei															■	■				
6	Survei lapangan														■	■	■				
7	Analisis data															■	■	■	■	■	■
8	Penyusunan Laporan Hasil Penelitian																		■	■	■
9	Konsultasi Revisi Skripsi																		■	■	■
10	Ujian Komprehensif																			■	■
11	Revisi Skripsi																			■	■
12	Penggadaan skripsi																			■	■

Sumber : Modifikasi Penulis, 2020

BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Deskripsi Singkat PT. PLN (persero) Rayon Rumbai

Lingkup usaha PLN Wilayah Riau masih bergerak pada beberapa bidang, yaitu Pembangkit Tenaga Listrik, Pembelian Tenaga Listrik, Pendistribusian Tenaga Listrik, Pemasaran Tenaga Listrik, Pemeliharaan Pembangkit dan Jaringan Distribusi, Pembangunan Pembangkit dan Jaringan Distribusi. PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru membagi wilayah kerjanya menjadi 4 Unit Pelayanan Operasional, yang terdiri dari:

- 1) Rayon Pekanbaru Kota
- 2) Rayon Simpang Tiga
- 3) Rayon Panam
- 4) Rayon Rumbai

PLN (Persero) Rayon Rumbai Memiliki visi Menjadi unit PLN yang bersih dan memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Kemudian untuk menunjang visi tersebut Misi PLN Rayon Rumbai adalah sebagai berikut:

1. Menjalankan proses bisnis dengan mengedepankan integritas, jujur dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.
2. Meningkatkan kualitas kehidupan dan mendorong kegiatan ekonomi masyarakat di Kota Pekanbaru.
3. Membudayakan K3 (Kesehatan dan Keselamatan Kerja) dalam menjalankan kegiatan kelistrikan.

4. Menjadikan OPI (Operational Performance Improvement) sebagai landasan dalam membangun budaya kerja

Untuk menunjang pelaksanaan tersebut maka PLN rayon Rumbai memiliki

42

tugas meliputi:

- a. Memberikan pelayanan perubahan daya, sambungan baru, penyambungan sementara dan layanan gangguan sesuai dengan ketentuan peraturan;
- b. Memberikan pelayanan pembayaran perubahan daya, sambungan baru, penyambungan sementara perubahan daya listrik sesuai ketentuan aturan yang berlaku;
- c. Memberikan pelayanan akan masukan atas kenyamanan dan ketidaknyamanan masyarakat;
- d. Memberikan pelayanan penyediaan perubahan daya, sambungan baru, penyambungan sementara dan layanan gangguan daya listrik untuk kepentingan umum

Adapun tanggungjawab yang dimiliki oleh PLN Persero Rayon Rumbai, antara lain:

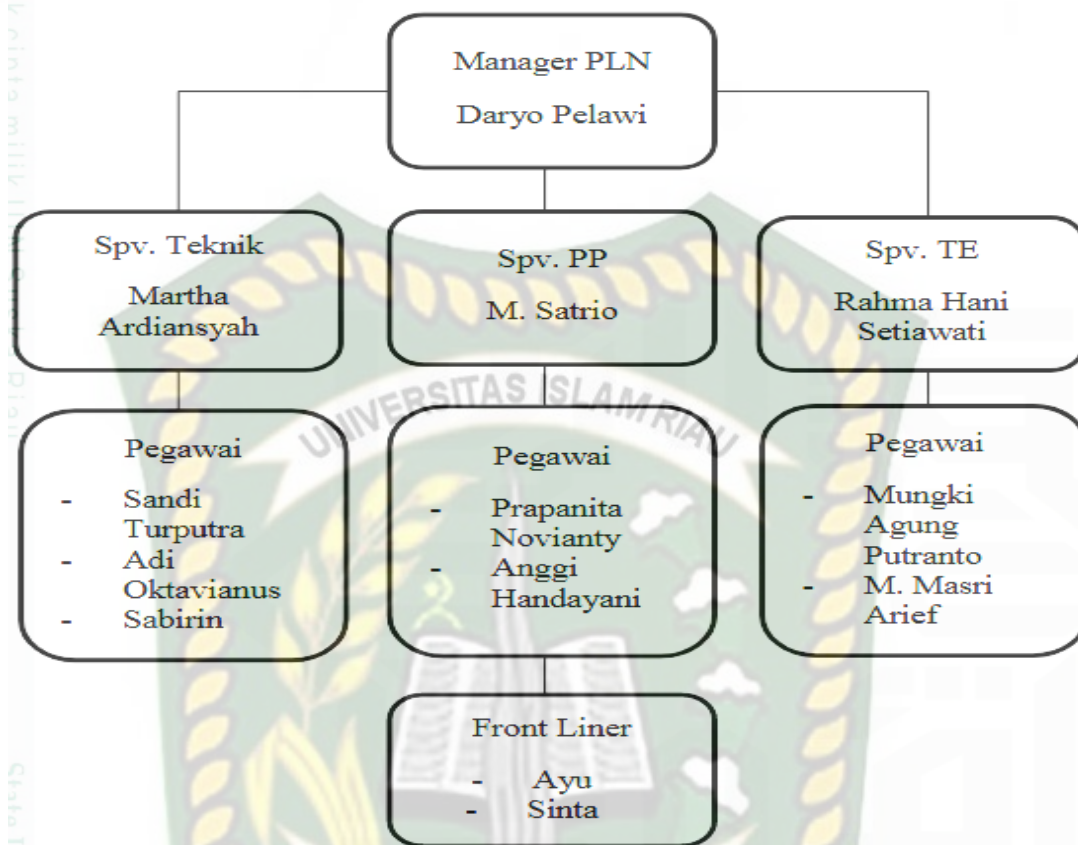
- a. Bertanggungjawab memberikan pelayanan yang prima terhadap masyarakat yang membutuhkan perubahan daya listrik;
- b. Bertanggungjawab mengukur media terhadap tegangan listrik pengguna masyarakat;
- c. Bertanggungjawab dalam menyetujui permintaan masyarakat yang ada di dalam naungan PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai

- d. Bertanggungjawab memberikan aturan-aturan dalam pemeliharaan dan penggunaan listrik terhadap pelanggan perubahan daya listrik Rayon Rumbai.

B. Struktur Organisasi PLN Rayon Rumbai

PLN Rayon Rumbai yang memiliki tujuan memberikan pelayanan kelistrikan pada pelanggan (Public Utility). struktur organisasi sebagai syarat utama untuk meningkatkan pekerjaan, tanggung jawab serta pencapaian tujuan. Dengan adanya struktur organisasi, dapat memberikan ketegasan batas tanggung jawab yang jelas dari masing-masing jabatan, sehingga dapat menyelesaikan tugas tepat pada waktunya, struktur dan pembagian tugas berdasarkan bidang serta tugas dan fungsinya yang dijalankan masing-masing bidang agar pelaksanaan tugas tidak tumpang tindih, maka untuk lebih jelasnya mengenai struktur PT. PLN (persero) rayon Rumbai dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

Gambar VI.1. Struktur PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai



Sumber: Kantor PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai, 2020

C. Tugas dan fungsi PLN (Persero) Rayon Rumbai

Adapun masing-masing uraian tugas dalam organisasi PLN (Persero) Rayon Rumbai adalah sebagai berikut:

1. Manager

Manajer memiliki tugas Merumuskan sasaran Rayon, mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan pelayanan pelanggan, pendistribusian dan pembangkitan tenaga listrik. Tanggung Jawab Utama:

1. Merumuskan sasaran kerja Rayon
2. Mengarahkan pelaksanaan tugas bawahan sesuai dengan bidangnya

3. Mengawasi pengoperasian dan pemeliharaan sarana peenyediaan tenaga listrik agar sesuai dengan target
4. Mengawasi kegiatan pelayanan pada pelanggan agar target KWh terjual dan jumlah sambungan terpasang dapat tercapai
5. Memeriksa dan menandatangani bukti-bukti pengesahan penerimaan dan pengeluaran uang, surat perintah kerja dan surat dinas resmi Rayon.
6. Memberikan pembinaan kepada pegawai dalam bidang kelistrikan agar pelaksanaan kegiatan sesuai dengan yang diharapkan
7. Merencanakan sistem pengawasan pelaksanaan pekerjaan yang dilaksanakan oleh pihak ketiga dan penyerahan pekerjaan untuk menghindari adanya penyimpangan yang akan merugikan PLN
8. Membuat laporan berkala sesuai dengan bidang tugasnya
9. Melaksanakan tugas kedinasan sesuai kewajiban dan tanggung jawabnya.

2. Supervisor Pelayanan Pelanggan

Supervisor Pelayanan Pelanggan melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan pelanggan Rayon untuk meningkatkan kinerja pelayanan dan kepuasan pelanggan. Tanggung Jawab Utama:

1. Menyusun rencana kerja seksi pelayanan pelanggan
2. Membagi tugas kepada bawahan di seksi pelayanan pelanggan

3. Menyusun program untuk mempercepat pelayanan pelanggan
4. Memonitor pelayanan informasi ke pelanggan tentang prosedur penyambungan, perubahan daya aliran dan pemakaian listrik
5. Memeriksa berkas permohonan penyambungan baru/perubahan daya dari pelanggan berdasarkan data teknis dari seksi terkait
6. Memeriksa bukti pengiriman uang hasil penyambungan baru/perubahan daya ke Bank
7. Meneliti, memeriksa berkas permohonan perubahan data pelanggan
8. Meneliti dan memeriksa berkas permohonan layanan sementara dari pelanggan
9. Melakukan koordinasi guna pelaksanaan P2TL atas pelanggan yang teridentifikasi menggunakan tenaga listrik dengan tidak normal
10. Memonitor kegiatan tata usaha langganan yang meliputi KWh jual sesuai dengan target yang ditentukan PLN Area
11. Memonitor kegiatan pelayanan atas pengaduan atau pencarian informasi
12. Membuat laporan berkala sesuai dengan bidang tugasnya.

3. Supervisor Transaksi Energi

Supervisor transaksi energi memiliki tugas melaksanakan dan mengendalikan kegiatan dalam rangka mengamankan pendapatan perusahaan serta mengawasi pembukuan rekening listrik dan pengirimannya ke fungsi penagihan. Tanggung Jawab Utama:

1. Merencanakan pemutusan sementara, penyambungan kembali dan pemutusan rampung
2. Menerima daftar rekening yang belum lunas dari fungsi penagihan
3. Menerima perintah penyambungan kembali sambungan Tenaga Listrik
4. Memantau dan mengevaluasi pelaksanaan pemutusan sementara, penyambungan kembali dan pemutusan rampung
5. Bekerja sama dengan fungsi terkait melakukan pemeriksaan saldo rekening
6. Melakukan koordinasi dan membuat laporan sesuai dengan bidangnya

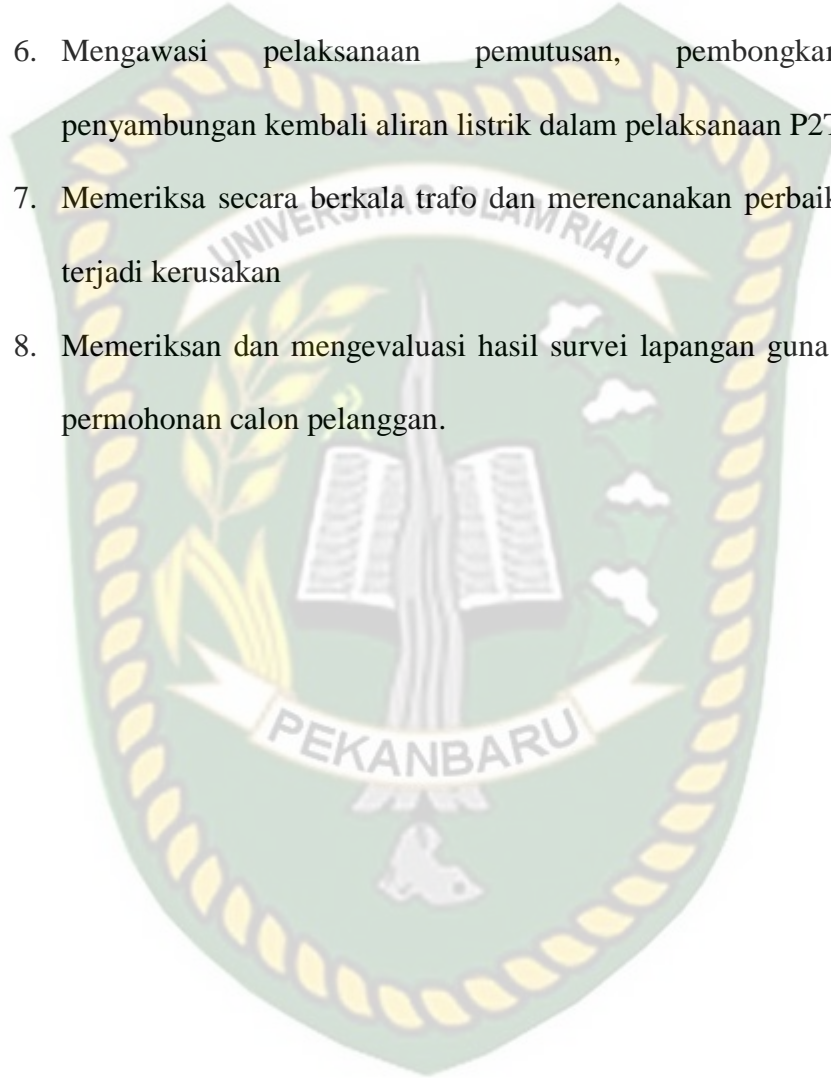
4. Supervisor Teknik

Supervisor Teknik memiliki tugas melaksanakan koordinasi pengendalian pemeliharaan jaringan distribusi mutu kehandalan dan pencapaian target kinerja.

Tanggung Jawab Utama Supervisor Teknik, antara lain:

1. Menyusun rencana kerja seksi distribusi
2. Membagi tugas dan memberi petunjuk kepada bawahan pada seksi distribusi untuk kelancaran pelaksanaan tugas
3. Mengatur dan mengkoordinasikan kegiatan bawahan dalam pengoperasian dan pemeliharaan sarana pendistribusian tenaga listrik sesuai dengan rencana
4. Memeriksa dan menganalisa kelainan atau gangguan sarana pendistribusian tenaga listrik untuk mengantisipasi kemungkinan terjadinya gangguan sesuai dengan rencana kerja

5. Mengawasi pemakaian suku cadang, material dan alat-alat bantu lainnya untuk menunjang pelaksanaan kegiatan operasi dan pemeliharaan
6. Mengawasi pelaksanaan pemutusan, pembongkaran, dan penyambungan kembali aliran listrik dalam pelaksanaan P2TL
7. Memeriksa secara berkala trafo dan merencanakan perbaikan apabila terjadi kerusakan
8. Memeriksa dan mengevaluasi hasil survei lapangan guna memenuhi permohonan calon pelanggan.



BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah melakukan penelitian mengenai Analisis Pelayanan Kantor Perusahaan Listrik Negara (PLN) Rayon Rumbai Kota Pekanbaru dalam Perubahan Daya Listrik, dengan alat pengumpul data yaitu kuesioner dan juga wawancara serta observasi langsung pada lokasi penelitian yang dilakukan untuk melihat Pelayanan Kantor Perusahaan Listrik Negara (PLN) Rayon Rumbai Kota Pekanbaru dalam Perubahan Daya Listrik, pada tahapan awal kuesioner yang terdapat didalamnya salah satunya identitas responden penelitian yang terdiri dari pendidikan, umur dan jenis kelamin. Identitas responden hal ini untuk menggambarkan kondisi atau keadaan responden penelitian melalui beberapa informasi yang diperlukan untuk melihat kualifikasi atau pembagian responden penelitian menurut kategori tertentu dengan tidak mempengaruhi dari hasil penelitian.

A. Identitas Responden penelitian

Identitas responden dalam penelitian ini adalah menguraikan atau memberikan gambaran mengenai rincian mengenai kondisi responden dalam dalam hal ini PLN Rayon Rumbai dan juga masarakat yang mendapatkan pelayanan perubahan daya, sebab dengan menguraikan identitas responden yang menjadi sampel penelitian ini maka akan dapat diketahui tingkat pendidikan, umum dan jenis kelamin dalam penelitian ini dari semua itu akan diketahui bahwa responden penelitian dalam kategori apa. Oleh karena itu identitas responden

dalam penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi beberapa kelompok yaitu tingkat pendidikan, umur dan jenis kelamin.

Dalam pelaksanaan penelitian ini ditetapkan sebanyak 63 responden yang terdiri dari Pegawai Kantor PLN Rayon Rumbai dan masyarakat yang mendapatkan pelayanan perubahan daya listrik., oleh karena itulah akan disajikan deskripsi identitas responden, yang terdiri dari jenis kelamin, umur dan pendidikan yang berguna untuk mengetahui kondisi responden secara umum untuk yang pertama akan diuraikan identitas responden penelitian berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel. V.1. Distribusi responden penelitian berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
1	Laki-Laki	45	71%
2	Perempuan	18	29%
Jumlah		63	100%

Sumber : Data Penelitian, 2019.

Dari tabel diatas terlihat bahwa responden penelitian yaitu didominasi oleh jenis kelamin laki-laki yang berjumlah 45 orang responden dengan presentase 71% dan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 18 orang atau 29%. Pada kategori ini bukan untuk membedakan saja tetapi untuk melihat bagaimana persebaran responden penelitian. Kemudian distribusi responden berdasarkan Umur dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel V. 2. Distribusi Responden penelitian Berdasarkan Umur

No	Umur	Responden	Persentase
1	≤ 30 tahun	34	54%
2	30 - 39 tahun	13	21%
3	40 - 49 tahun	11	17%
4	≥ 50 tahun	6	9%

jumlah	63	100%
--------	----	------

Sumber : Data Penelitian, 2019

Dari tabel diatas terlihat bahwa responden penelitian yang paling banyak pada umur antara ≤ 30 tahun yaitu 34 Orang atau 54%, kemudian 30 – 39 tahun yaitu 13 responden atau dengan presentase 21%, 40- 49 tahun 11 responden atau 17%, kemudian serta > 50 tahun berjumlah 6 orang atau 9%. Kemudian distribusi Responden penelitian berdasarkan tingkat pendidikan, maka untuk jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V. 3. Distribusi Responden penelitian berdasarkan Tingkatan Pendidikan

No.	Tingkat pendidikan	Responden	Persentase
1	Sekolah Dasar	-	-
2	SMP	8	13%
3	SMA	34	54%
4	Diploma	9	14%
5	Sarjana	12	19%
	Jumlah	63	100%

Sumber : Data Penelitian, 2019.

Dari Tabel diatas tingkat pendidikan responden penelitian yang paling banyak pada tingkatan SMA sebanyak 34 orang responden atau 54% setengah dari jumlah responden keseluruhan. Setelah mendeskripsikan responden penelitian melalui beberapa klasifikasi maka setelah itu dan selanjutnya dilakukan pembahasan mengenai hasil penelitian dibawah ini.

B. Hasil penelitian

1. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun

administratif. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan. Setelah melakukan penyebaran angket, melakukan observasi dan wawancara mengenai persyaratan perubahan daya listrik maka untuk tanggapan pegawai Kantor PLN Rayon Rumbai dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V. 4: Distribusi Jawaban Responden Pegawai Kantor PLN Rayon Rumbai Mengenai persyaratan Pelayanan Perubahan Daya Listrik

No	Item Penilaian	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Pemberian Infomasi	3 (23%)	6 (46%)	4 (31%)	13
2	Kejelasan persyaratan	7 (54%)	6 (46%)	-	13
3	Pemahaman mengenai persyaratan	3 (23%)	10 (77%)	-	13
Jumlah		13	22	4	39
Rata-Rata		4	7	2	13
Persentase		31%	54%	15%	100%

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2020

Dari tabel diatas terlihat bahwa jawaban responden pegawai PT. PLN (persero) Rayon Rumbai untuk indikator persyaratan Pelayanan di peroleh tanggapan sebagai berikut, yang menjawab baik dengan rata-rata 4 responden (31%), kemudian yang menjawab cukup baik dengan rata-rata 7 responden (54%), sedangkan yang menjawab kurang baik dengan rata-rata 2 responden (15%), dengan demikian untuk indikator persyaratan pelayanan dapat disimpulkan berada pada ketagori cukup baik (54%) sesuai dengan interval pengukuran bahwa 34% - 66% berada pada kategori cukup baik, artinya, pemberian informasi diberikan

dengan media papan pengumuman juga dapat di akses melalui internet kemudian persyaratan yang sudah mudah untuk dilengkapi sehingga masyarakat dapat mengetahui persyaratan untuk mengurus perubahan daya tanpa datang ke kantor PLN Rayon Rumbai, maka harapan dari PLN Rayon Rumbai supaya masyarakat dapat melengkapi persyaratan sebelum datang ke kantor untuk mengurus perubahan daya, tetapi dapat diketahui bahwa masyarakat banyak tidak mengetahui bahwa adanya informasi yang dapat di akses melalui website PLN. Selanjutnya jawaban dari masyarakat pemohon perubahan daya listrik dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V. 5: Distribusi Jawaban responden masyarakat pemohon perubahan daya listrik mengenai persyaratan pelayanan perubahan daya listrik

No	Item Penilaian	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Pemberian Informasi	9 (18%)	33 (66%)	8 (16%)	50
2	Kejelasan persyaratan	16 (32%)	15 (30%)	19 (38%)	50
3	Pemahaman mengenai persyaratan	16 (32%)	15 (30%)	19 (38%)	50
Jumlah		41	63	46	150
Rata-Rata		14	21	15	50
Persentase		28%	42%	30%	100%

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2020

Dari tabel V. 5 dapat diketahui bahwa jawaban responden masyarakat pemohon perubahan daya listrik untuk indikator persyaratan Pelayanan di peroleh tanggapan sebagai berikut, yang menjawab baik dengan rata-rata 14 responden (28%), kemudian yang menjawab cukup baik dengan rata-rata 21 responden

(42%), sedangkan yang menjawab kurang baik dengan rata-rata 15 responden (30%), dengan demikian untuk indikator persyaratan pelayanan dapat disimpulkan berada pada kategori cukup baik (42%) sesuai dengan interval pengukuran bahwa 34% - 66% berada pada kategori cukup baik, artinya, banyaknya masyarakat untuk mengetahui informasi persyaratan perubahan daya, karena banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui adanya informasi yang dapat diakses melalui web, di dapat alasan dari masyarakat menyatakan bahwa datang langsung untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas. Untuk mengetahui informasi selanjutnya tentang persyaratan pelayanan perubahan daya listrik dilakukan wawancara dengan Manajer Kantor PLN (Persero) Rayon Rumbai, sebagai berikut:

“persyaratan pelayanan khususnya perubahan daya sudah kami sosialisasikan melalui papan pengumuman dan juga melalui website PLN resmi, dengan media tersebut informasi tentu sangat mudah di akses, memang diketahui banyaknya masyarakat yang belum mengetahui hal tersebut padahal hal dengan mengases web akan mempermudah masyarakat yang nantinya mengurus pelayanan di kantor PLN”.
(Wawancara dengan Manajer PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai, 31 September 2020)

Dari hasil wawancara tersebut manajer PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai memang membenarkan adanya pemberian informasi secara langsung lebih banyak dari pada sekedar mengakses website dan juga melalui papan pengumuman dan banner yang ada, kemudian hasil pertanyaan dari masyarakat pemohon perubahan daya listrik masih banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui secara persis mengenai persyaratan pengurusan perubahan daya listrik baik secara online maupun langsung, dalam perubahan daya listrik terdapat syarat yang harus di penuhi oleh konsumen antara lain:

- Fotokopi rekening listrik terakhir

- Fotokopi KTP pemohon (siapkan surat lainnya, seperti surat kuasa, surat perjanjian, atau surat keterangan lainnya untuk menghindari kesalahan)
- Lembar denah lokasi bangunan/rumah
- Biaya Penyambungan (BP)
- Uang Jaminan Pelanggan (UJP)
- Materai

Pendapat dari masyarakat menyatakan bahwa memang petugas pemberi pelayanan kurang baik dalam menjelaskan kelengkapan persyaratan perubahan daya, sehingga banyaknya masyarakat datang berulang kali untuk mengetahui informasi, melengkapi persyaratan dan pembayaran biaya. Hasil observasi yang dilakukan, maka diketahui bahwa tindakan PLN Rayon Rumbai dalam memberikan informasi kepada masyarakat dilakukan dengan 3 (tiga) cara yaitu melalui papan pengumuman, banner dan juga website tetapi memang pada dasarnya masyarakat datang langsung untuk mendapatkan informasi secara jelas, sehingga dapat diketahui dari tanggapan pegawai PLN (persero) Rayon Rumbai, masyarakat pemohon perubahan daya listrik, hasil wawancara dan observasi diketahui bahwa pemberian informasi mengenai persyaratan pelayanan dalam kategori cukup baik.

2. Proses prosedur pelayanan

Proses prosedur pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui

seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan, dan juga tata cara perubahan daya listrik yang ditetapkan oleh pihak PLN dan di jalankan oleh petugas perubahan daya. Setelah melakukan penyebaran angket, melakukan observasi dan wawancara untuk tanggapan pegawai Kantor PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai mengenai prosedur pelayanan perubahan daya listrik maka dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V. 6: Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Kantor PLN (Persero) Rayon Rumbai Mengenai Proses prosedur pelayanan Perubahan Daya Listrik

No	Item Penilaian	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Kejelasan SOP	7 (54%)	6 (46%)	-	13
2	Tahapan Pelayanan	11 (85%)	2 (15%)	-	13
3	Pelaksanaan pelayanan	11 (85%)	2 (15%)	-	13
Jumlah		29	10	-	39
Rata-Rata		10	3	-	13
Persentase		77%	23%	-	100%

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2020

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban responden pegawai PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai untuk indikator Proses prosedur pelayanan di peroleh tanggapan sebagai berikut, yang menjawab baik dengan rata-rata 10 responden (77%), kemudian yang menjawab cukup baik dengan rata-rata 23 responden (42%), sedangkan untuk ategori kurang baik tidak ada yang menjawab, dengan demikian untuk indikator Proses Prosedur pelayanan dapat disimpulkan

berada pada kategori baik (77%) sesuai dengan interval pengukuran bahwa pada rentang $\geq 67\%$ berada pada kategori baik, artinya pada saat pengurusan telah di jelaskan tahapan-tahapan SOP untuk pengurusan dokumen administrasi serta pemasangan daya listrik baru pada lokasi rumah, baik secara langsung pada front office dan juga pada website yang dapat diakses oleh masyarakat sehingga lebih mudah untuk mengetahui dan memahami tahapan pelayanan dan instalasi perubahan daya. Selanjutnya jawaban dari masyarakat pemohon perubahan daya listrik mengenai prosedur pelayanan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V. 7: Distribusi Jawaban Responden Masyarakat pemohon perubahan daya listrik Mengenai Proses prosedur pelayanan Perubahan Daya Listrik

No	Item Penilaian	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Kejelasan SOP	7 (14%)	32 (64%)	11 (22%)	50
2	Tahapan Pelayanan	9 (18%)	22 (44%)	19 (38%)	50
3	Pelaksanaan pelayanan	9 (18%)	22 (44%)	19 (38%)	50
Jumlah		25	76	49	150
Rata-Rata		8	25	16	50
Persentase		16%	50%	32%	100%

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2020

Dari tabel V. 7 diatas di ketahui bahwa jawaban masyarakat pemohon perubahan daya listrik untuk indikator Proses prosedur pelayanan di peroleh tanggapan sebagai berikut, yang menjawab baik dengan rata-rata 8 responden (16%), kemudian yang menjawab cukup baik dengan rata-rata 25 responden

(50%), sedangkan untuk Kategori kurang baik dengan rata-rata 16 responden (32%), dengan demikian untuk indikator Proses Prosedur pelayanan dapat disimpulkan berada pada kategori cukup baik (50%) sesuai dengan interval pengukuran bahwa pada rentang bahwa 34% - 66% berada pada kategori cukup baik, artinya penjelasan dari pihak kantor PLN (persero) Rayon Rumbai mengenai tahapan pelayanan administrasi hingga pemasangan perubahan daya, tetapi juga adanya tanggapan masyarakat yang tidak diberitahu tahapan-tahapan, selanjutnya dari pelayanan dan hanya disuruh menunggu kedatangan pihak petugas PLN kerumah dengan estimasi sekitar 10 hingga 15 hari. Selanjutnya tentang Proses prosedur perubahan daya listrik dilakukan wawancara dengan Manajer Kantor PLN (Persero) Rayon Rumbai, sebagai berikut:

“prosedur pelayanan juga telah jelas di paparkan pada alur pelayanan mulai dari pendaftaran pelayanan, persyaratan dokumen administrasi, pemasangan hingga pengaduan jika terjadinya masalah, prosedur tersebut juga sudah di jelaskan baik pada papan pengumuman maupun hingga ke front office”. **(Wawancara dengan Manajer PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai, 31 September 2020)**

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa memang benar pihak PLN (Persero) Rayon Rumbai melakukan penjelasan mengenai prosedur pelayanan pelayanan mulai dari pendaftaran pelayanan, persyaratan dokumen administrasi, pemasangan hingga pengaduan jika terjadinya masalah pada papan pengumuman, banner dan juga fornt office, dari hasi observasi memang terlihat bahwa benar terdapat alur pelayanan yang di jelaskan oleh pihak PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai melalui papan pengumuman dan juga front office, kemudian juga dapat di akses pada web resmi PLN dengan alur yang di jelaskan melalui gambar yang dapat dipahami dengan mudah. sehingga dapat diketahui

dari tanggapan pegawai PLN (persero) Rayon Rumbai dan masyarakat pemohon perubahan daya listrik dari kuesioner, hasil wawancara dan observasi diketahui bahwa prosedur pelayanan melalui informasi, kejelasan dan pelaksanaan pelayanan dalam kategori baik.

3. Waktu penyelesaian pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan khususnya perubahan daya listrik antara lain waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan, apakah telah sesuai dengan SOP yang ditetapkan dan diberi tahu oleh petugas perubahan daya. Setelah melakukan penyebaran angket, melakukan observasi dan wawancara untuk tanggapan pegawai Kantor PLN (Persero) Rayon Rumbai mengenai waktu penyelesaian pelayanan perubahan daya listrik maka dapat dilihat pada tabel dibawah ini

Tabel V. 8: Distribusi Jawaban Responden Pegawai Kantor PLN (Persero) Rayon Rumbai Mengenai Waktu penyelesaian pelayanan Perubahan Daya Listrik

No	Item Penilaian	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Waktu pelayanan sesuai SOP	3 (23%)	8 (62%)	2 (15%)	13
2	Penyelesaian dokumen tepat waktu	7 (54%)	6 (46%)	-	13
3	Perubahan daya di terima sepat waktu	7 (54%)	6 (46%)	-	13
Jumlah		17	20	2	39
Rata-Rata		5	7	1	13
Persentase		38%	54%	7%	100%

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2020

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa tanggapan Pegawai Kantor PLN (Persero) Rayon Rumbai untuk indikator waktu penyelesaian pelayanan di peroleh tanggapan sebagai berikut, yang menjawab baik dengan rata-rata 5 responden (38%), kemudian yang menjawab cukup baik dengan rata-rata 7 responden (54%), sedangkan untuk Kategori kurang baik dengan rata-rata 1 responden (7%), dengan demikian untuk indikator waktu penyelesaian pelayanan dapat disimpulkan berada pada kategori cukup baik (54%) sesuai dengan interval pengukuran bahwa pada rentang bahwa 34% - 66% berada pada kategori cukup baik, artinya, bahwa memang tergolong sering terjadinya keterlambatan pemasangan perubahan daya dikarenakan luasnya wilayah kerja PLN Rayon Rumbai dan juga kurang didukung dengan jumlah pegawai operasional hanya sebanyak 3 sampai 4 orang sedangkan jumlah perubahan daya dan juga layanan lainnya yang tergolong banyak serta kurangnya fasilitas seperti mobil operasional yang hanya 2 unit sedangkan jumlah layanan di PLN (persero) Rayon Rumbai terdapat 4 jenis termasuk perubahan daya. Selanjutnya jawaban dari masyarakat pemohon perubahan daya listrik mengenai waktu penyelesaian pelayanan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V. 9: Distribusi Jawaban Responden Masyarakat pemohon perubahan daya listrik Mengenai waktu penyelesaian pelayanan Perubahan Daya Listrik

No	Item Penilaian	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Waktu pelayanan sesuai SOP	16 (32%)	26 (52%)	8 (16%)	50

2	Penyelesaian dokumen tepat waktu	14 (28%)	25 (50%)	11 (22%)	50
3	Perubahan daya di terima sepat waktu	16 (32%)	26 (52%)	8 (16%)	50
Jumlah		46	77	27	150
Rata-Rata		15	26	9	50
Persentase		30%	52%	18%	100%

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2020

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa tanggapan masyarakat pemohon perubahan daya listrik untuk indikator waktu penyelesaian pelayanan diperoleh tanggapan sebagai berikut, yang menjawab baik dengan rata-rata 15 responden (30%), kemudian yang menjawab cukup baik dengan rata-rata 26 responden (52%), sedangkan untuk Kategori kurang baik dengan rata-rata 9 responden (18%), dengan demikian untuk indikator waktu penyelesaian pelayanan dapat disimpulkan berada pada kategori cukup baik (52%) sesuai dengan interval pengukuran bahwa pada rentang bahwa 34% - 66% berada pada kategori cukup baik, artinya pada saat pengurusan administrasi perubahan daya listrik dapat diselesaikan dalam 1 hari kerja, tetapi diketahui bahwa pada perubahan daya di lokasi rumah masyarakat memakan waktu lebih dari 15 hari waktu tunggu dan bahkan lebih lama dari waktu yang di jelaskan oleh pihak PLN Rayon Rumbai. Dari observasi yang penulis lakukan diketahui melalui tanggapan masyarakat menyatakan hingga 18 hari baru dilakukan perubahan daya dan mendapatkan alasan dari pihak pegawai operasional perubahan daya bahwa banyaknya lokasi pengerjaan yang dilakukan oleh pihak PLN Rayon Rumbai, tentunya hal ini tidak sesuai dengan ketentuan dan operasional dalam pelayanan perubahan daya listrik sehingga banyaknya masyarakat yang mengeluh karena seringnya terjadi listrik

mati karena kelebihan beban daya dan memerlukan perubahan daya cepat. Untuk mengetahui informasi selanjutnya tentang waktu penyelesaian pelayanan perubahan daya listrik dilakukan wawancara dengan Manajer Kantor PLN (Persero) Rayon Rumbai, sebagai berikut:

“waktu pelayanan perubahandaya memang ditetapkan 10 hari, tetapi jika ada kelebihan atau keterlambatan hanya memakan 1 sampai 2 hari karena luasnya wilayah Rumbai ini sehingga untuk penyelesaian perubahan daya listrik memakan waktu yang lama dan juga jarak yang ditempuh tiap lokasi pasti berbeda, memang banyaknya pengaduan mengenai perubahan daya listrik yang tidak tepat waktu, tetapi kami usahakan untuk tidak terlalu lama”. **(Wawancara dengan Manajer PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai, 31 September 2020)**

Dari hasil wawancara diatas bahwa pihak PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai telah menetapkan batas tercepat perubahan daya listrik di lokasi rumah masyarakat pemohon adalah 10 hari dan yang terlama hingga 13 hari, kemudian ada alasan bahwa lokasi kerja PLN Rayon Rumbai sangat luas serta jarak lokasi yang sangat jauh kemudian adanya pengaduan yang secara mendadak sehingga mereka lebih mengutamakan yang bersifat *urgent* maka pelayanan lainnya tentu terhambat. Hal tersebut juga di benarkan oleh Manajer PT, PLN (persero) Rayon Rumbai:

“Untuk pelaksanaan pelayanan di lokasi seperti pergantian unit meteran dan perubahan daya sudah dilakukan semaksimal mungkin, memang kadang ada keterlambatan dari segi waktu tetapi kami menginformasikan pada saat masyarakat mendaftar agar memakluminya, adanya faktor jauhnya lokasi dan banyaknya permintaan perubahan daya”. **(Wawancara dengan Manajer PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai, 31 September 2020)**

Banyaknya keluhan dari masyarakat mengenai waktu penyelesaian pelayanan seperti lamanya perubahan daya yang dilakukan oleh petugas PLN Rayon Rumbai mencapai 15 hari lebih ini tidak sesuai dengan standar pelayanan

perubahan daya yang ditetapkan oleh PLN rayon Rumbai, sehingga banyaknya masyarakat yang mengalami ketidak cukupan kebutuhan listrik. sehingga dapat diketahui dari tanggapan pegawai PLN (persero) Rayon Rumbai dan masyarakat pemohon perubahan daya listrik melalui alat pengumpul data diketahui bahwa waktu pelayanan penyelesaian perubahan daya listrik dalam kategori cukup baik.

4. Biaya Pelayanan

Biaya/tariff adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Biaya atau tarif dikenakan kepada masyarakat yang mendaftar untuk perubahan daya sebagai salah satu syarat perubahan daya dan juga biaya operasional petugas dan pemasangan instalasi listrik yang di tetapkan oleh pihak PLN. Setelah melakukan penyebaran angket, melakukan observasi dan wawancara untuk tanggapan pegawai Kantor PLN (Persero) Rayon Rumbai mengenai biaya pelayanan perubahan daya listrik maka dapat dilihat pada tabel dibawah ini

Tabel V. 10: Distribusi Jawaban Responden Pegawai Kantor PLN (Persero) Rayon Rumbai Mengenai biaya pelayanan Perubahan Daya Listrik

No	Item Penilaian	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Biaya pelayanan sesuai SOP	13 (100%)	-	-	13

2	Biaya pemasangan sesuai SOP	13 (100%)	-	-	13
3	Ketetapan biaya	7 (54%)	4 (31%)	2 (15%)	13
Jumlah		33	4	2	39
Rata-Rata		11	1	1	13
Persentase		85%	7%	7%	100%

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2020

Dari tabel V.10 diatas dapat diketahui bahwa rata-rata tanggapan Pegawai Kantor PLN (Persero) Rayon Rumbai untuk indikator biaya pelayanan di peroleh tanggapan sebagai berikut, yang menjawab baik dengan rata-rata 11 responden (85%), kemudian yang menjawab cukup baik dengan rata-rata 1 responden (7%), sedangkan untuk Kategori kurang baik dengan rata-rata 1 responden (7%), dengan demikian untuk indikator biaya pelayanan dapat disimpulkan berada pada kategori baik (85%) sesuai dengan interval pengukuran bahwa pada rentang bahwa $\geq 66\%$ berada pada kategori baik, artinya biaya pelayanan perubahan daya di lakukan di loket atau dapat di transfer serta pembayaran di kantor POS dengan biaya yang telah di tetapkan pada persyaratan dan SOP pelayanan perubahan daya, kemudian untuk di lokasi memang terdapat jawaban responden yang menyatakan bahwa adanya biaya tambahan yang dimintakan kepada masyarakat, tetapi sesuai ketentuan bahwa ketetapan biaya pelayanan perubahan daya hanya dilakukan melalui transfer, loket dan kantor pos dan tidak ada biaya tambahan selain itu, hal ini dapat diketahui praktek pungli yang dilakukan pegawai operasional perubahan daya listrik di lokasi pemasangan yang dikenakan pada masyarakat. Hal ini seharusnya tidak terjadi melihat masyarakat telah dikenakan biaya pelayanan di awal pendaftaran sehingga nama PLN Rayon Rumbai dapat menjadi kurang baik.

Selanjutnya tanggapan responden Masyarakat pemohon perubahan daya listrik mengenai biaya pelayanan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V. 11: Distribusi Jawaban Responden Masyarakat Pemohon Perubahan Daya Listrik Mengenai Biaya Pelayanan Perubahan Daya Listrik

No	Item Penilaian	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Biaya pelayanan sesuai SOP	50 (100%)	-	-	50
2	Biaya pemasangan sesuai SOP	14 (28%)	17 (34%)	19 (38%)	50
3	Ketetapan biaya	14 (28%)	8 (16%)	28 (56%)	50
Jumlah		78	25	47	150
Rata-Rata		26	8	16	50
Persentase		52%	16%	32%	100%

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2020.

Dari tabel V. 11 dapat diketahui bahwa tanggapan responden masyarakat pemohon perubahan daya listrik untuk indikator biaya pelayanan diperoleh tanggapan sebagai berikut, yang menjawab baik dengan rata-rata 26 responden (52%), kemudian yang menjawab cukup baik dengan rata-rata 8 responden (16%), sedangkan untuk Kategori kurang baik dengan rata-rata 16 responden (32%), dengan demikian untuk indikator biaya pelayanan dapat disimpulkan berada pada kategori cukup baik (52%) sesuai dengan interval pengukuran bahwa pada rentang bahwa 34% - 66% berada pada kategori cukup baik, artinya adanya biaya yang berubah pada saat pemasangan yang dimintakan oleh petugas operasional perubahan daya pada masyarakat pada lokasi pemasangan, hal ini tentu tidak sesuai dengan ketentuan ketetapan biaya pelayanan yang seharusnya hanya di bawa

pada saat pendaftaran perubahan daya, hal ini tentunya menjadi masalah transparansi pihak PLN yang harus memperingatkan masyarakat dan pegawai pemasangan perubahan daya. Untuk mengetahui informasi selanjutnya tentang biaya pelayanan perubahan daya listrik dilakukan wawancara dengan Manajer Kantor PLN (Persero) Rayon Rumbai, sebagai berikut:

“biaya pelayanan yang di tetapkan sudah sesuai dengan ketentuan pada persyaratan pelayanan, memang adanya keluhan atau pengaduan masyarakat yang di laporkan atas perubahan biaya atau permintaan biaya pelayanan pada lokasi tetapi tetap kita sampaikan pada masyarakat untuk tidak memberikan uang selain dari pada ketentuan”. **(Wawancara dengan Manajer PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai, 31 September 2020)**

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa pihak PLN Rayon Rumbai telah melaksanakan sosialisasi mengenai biaya yang diperlukan untuk melakukan perubahan daya dan di lakukan pembayaran hanya melalui transfer maupun di PLN Rayon rumbai secara langsung kemudian untuk tidak memberikan biaya tambahan untuk mempercepat perubahan daya. Tetapi dari hasil observasi dilapangan dan melakukan pertanyaan kepada masyarakat ada biaya yang dikenakan mulai dari RP. 50.000 sampai dengan Rp. 100.000,- dengan bbeberapa alasan bahwa SLO, atau kabel di dalam ada yang rusak dan tidak standart bawaan dari PLN dan penuduhan modifikasi oleh petugas dengan ancaman dilakukan pencabutan. Hal ini memang terlihat berbeda dari wawancara yang dilakukan dengan manajer PLN Rayon rumbai yang menyatakan :

“sesuai ketentuan tidak ada biaya tambahan yang dikenakan pada lokasi pergantian unit meteran atau perubahan daya, karena semua biaya dilakukan secara transfer atau pada Front office”. **(Wawancara dengan Manajer PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai, 31 September 2020)**

Tetapi pada kenyataan adanya biaya tambahan yang dimintakan oleh pegawai operasional pemasangan perubahan daya listrik di lokasi dengan beberapa alasan yang telah di jelaskan diatas dan adanya biaya tambahan alat dan lain sebagainya dari tanggapan responden masyarakat yang telah selesai mengurus perubahan daya. Kemudian pneliti bertanya akah ketentuan mengenai perubahan daya tersebut:

“Dari PLN (Persero) Rayon Rumbai tidak ada ketentuan atau kebijakan dalam perubahan biaya karena telah ditentukan oleh kantor pusat mengenai keseluruhan layanan PLN dan juga seluruh biaya di lakukan pada awal pengurusan”. **(Wawancara dengan Manajer PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai, 31 September 2020)**

Dari hasil pemberian pertanyaan kepada masyarakat diketahui bahwa adanya perubahan biaya atau biaya tambahan yang dimintakan oleh petugas perubahan daya PLN Rayon rumbai dengan jumlah yang bervariasi dengan alasan lokasi yang cukup jauh pembelian alat-alat yang tidak diketahui oleh masyarakat dan juga dengan alasan mempercepat perubahan daya, hal ini tentunya tidak sesuai dengan ketentuan pelayanan perubahan daya yang menyatakan bahwa tidak adanya biaya tambahan yang dikenakan selain biaya administrasi instalasi pemasangan pada saat pelengkapan persyaratan administrasi. sehingga dapat diketahui dari tanggapan pegawai PLN (persero) Rayon Rumbai, masyarakat pemohon perubahan daya listrik, hasil wawancara dan observasi diketahui bahwa terdapat beberapa permasalahan mengenai biaya pelayanan maka dapat disimpulkan biaya pelayanan dalam cukup baik.

5. Produk pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan. Hasil pelayanan pada penelitian ini ialah perubahan daya listrik terkait kemampuan petugas dalam pemasangan dan perubahan daya, kualitas produk hasil pemasangan serta kesesuaian permintaan dengan hasil kerja petugas. Setelah melakukan penyebaran angket, melakukan observasi dan wawancara untuk tanggapan pegawai Kantor PLN (Persero) Rayon Rumbai mengenai produk perubahan daya listrik maka dapat dilihat pada tabel dibawah ini

Tabel V. 12: Distribusi Jawaban Responden Pegawai Kantor PLN (Persero) Rayon Rumbai Mengenai produk pelayanan Perubahan Daya Listrik

No	Item Penilaian	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Kemampuan petugas pemberi pelayanan	4 (31%)	9 (69%)	-	13
2	Kualitas produk	6 (46%)	7 (54%)	-	13
3	Kesesuaian permintaan dengan hasil	7 (54%)	6 (46%)	-	13
Jumlah		17	22	-	39
Rata-Rata		6	7	-	13
Persentase		(46%)	(54%)	-	100%

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2020.

Dari tabel V.12 diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden Pegawai Kantor PLN (Persero) Rayon Rumbai untuk indikator produk pelayanan diperoleh tanggapan sebagai berikut, yang menjawab baik dengan rata-rata 6 responden (46%), kemudian yang menjawab cukup baik dengan rata-rata 7

responden (54%), sedangkan untuk Kategori kurang baik tidak ada responden yang menjawab, dengan demikian untuk indikator produk pelayanan dapat disimpulkan berada pada kategori cukup baik (54%) sesuai dengan interval pengukuran bahwa pada rentang bahwa 34% - 66% berada pada kategori cukup baik, artinya produk pelayanan yang artinya kemampuan petugas, kualitas dan kesesuaian hasil tidak sering tidak sesuai, seperti yang diketahui bahwa banyaknya kesalahan dari produk pelayanan dalam hal ini meteran yang rusak kemudian perubahan daya yang tidak sesuai dengan permintaan masyarakat seperti lebih besar dari pada permintaan pada saat pendaftaran, pemasangan ini sering terjadi pada saat pelanggan tidak ditempat atau di rumah untuk di lakukan pemasangan perubahan daya, sehingga tidak ada konfirmasi dari pihak petugas PLN, kemudian dari banyaknya angka pengaduan masyarakat mengenai meteran yang rusak dan juga waktu serta biaya dapat diketahui bahwa salah satunya produk pelayanan tersebut sering terjadinya kesalahan yang di adukan dari pihak masyarakat. Selanjutnya tanggapan responden Masyarakat pemohon perubahan daya listrik mengenai produk pelayanan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V. 13: Distribusi Jawaban Responden Masyarakat pemohon perubahan daya listrik Mengenai produk pelayanan Perubahan Daya Listrik

No	Item Penilaian	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Kemampuan petugas pemberi pelayanan	14 (28%)	36 (72%)	-	50
2	Kualitas produk	16 (32%)	26 (52%)	8 (16%)	50
3	Kesesuaian permintaan dengan	16 (32%)	26 (52%)	8 (16%)	50

hasil				
Jumlah	46	88	16	150
Rata-Rata	15	29	5	50
Persentase	30%	60%	10%	100%

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2020

Dari tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden masyarakat pemohon perubahan daya listrik untuk indikator produk pelayanan diperoleh tanggapan sebagai berikut, yang menjawab baik dengan rata-rata 15 responden (30%), kemudian yang menjawab cukup baik dengan rata-rata 29 responden (60%), sedangkan untuk Kategori kurang baik dengan rata-rata 5 responden (10%), dengan demikian untuk indikator waktu produk pelayanan dapat disimpulkan berada pada kategori cukup baik (52%) sesuai dengan interval pengukuran bahwa pada rentang bahwa 34% - 66% berada pada kategori cukup baik, artinya produk pelayanan yaitu meteran perubahan daya masih terjadi masalah seperti dari pernyataan masyarakat pelanggan PLN Rayon Rumbai bahwa adanya kerusakan meteran setelah di lakukan perubahan daya, kemudian daya yang dirubah tidak sesuai seperti dari daya 1300-2200 tetapi yang di rubah ke 3500 hal ini tentu sangat jauh dan tentunya membuat tagihan masyarakat lebih besar, sehingga banyaknya masyarakat yang melakukan pengaduan baik secara langsung maupun via telepon untuk meminta perbaikan. Untuk mengetahui informasi selanjutnya tentang produk perubahan daya listrik dilakukan wawancara dengan Manajer Kantor PLN (Persero) Rayon Rumbai, sebagai berikut:

“Terdapat beberapa kali kesalahan mengenai pergantian meteran dan perubahan daya yang tidak sesuai, tetapi dengan layanan pengaduan hal tersebut dapat di tanggap dengan cepat”. (**Wawancara dengan Manajer PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai, 31 September 2020**).

Dari hasil wawancara tersebut diketahui bahwa pihak PLN Rayon Rumbai membenarkan adanya terjadi kesalahan mengenai daya yang tidak sesuai pada permintaan pelanggan PLN, hal tersebut dapat diindikasikan bahwa kemampuan dan keahlian pegawai operasional yang kurang teliti dalam membaca intruksi instalasi perubahan daya. Maka dari itu peneliti memberikan pertanyaan mengenai kemampuan pegawai PLN Rayon Rumbai:

“Kemampuan pelayanan di front office tentunya pegawai harus memiliki kemampuan melayani masyarakat dan pengetahuan mengenai jenis produk dan juga persyaratan begitu juga pegawai operasional harus memiliki kemampuan mengenai instalasi listrik dan perubahan daya”. **(Wawancara dengan Manajer PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai, 31 September 2020)**

Dari wawancara tersebut pihak PLN Rayon Rumbai mengakui bahwa pegawai yang dimiliki sudah memiliki kemampuan untuk pelayanan ketenagalistrikan, baik di kantor maupun di lapangan, hal tersebut juga didukung dengan pelatihan dan pembinaan seperti yang di jelaskan oleh manajer PLN Rayon Rumbai:

“menurut saya semua pegawai yang telah di tempatkan pada suatu tugas di PLN (Persero) Rayon Rumbai tentunya telah memiliki kemampuan dan keahlian di bidang tersebut karena adanya pelatihan dan pembiaian yang terus di lakukan oleh pihak kami”. **(Wawancara dengan Manajer PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai, 31 September 2020)**

Dari pembahasan mengenai produk pelayanan diatas yang terdiri dari kemampuan pegawai kualitas produk dan kesesuaian produk pelayanan, dari hasil kuesioner, wawancara dan observasi dapat diketahui bahwa memang masih menjadi permasalahan mengenai pelayanan perubahan daya, seperti kesalahan hasil pelayanan produk materan listrik dan jugas kuantitas pegawai operasional PLN Rayon Rumbai yang masih kurang dari segi jumlah. Maka dapat diketahui

dari tanggapan pegawai PLN (persero) Rayon Rumbai, masyarakat pemohon perubahan daya listrik, hasil wawancara dan observasi diketahui bahwa terdapat beberapa permasalahan mengenai produk pelayanan, sehingga dapat disimpulkan produk pelayanan dalam kategori cukup baik.

6. Pengaduan pelayanan

Penanganan pengaduan pelayanan adalah pengelolaan pengaduan mengenai hasil pelayanan yang diberikan oleh pelaksana perubahan daya listrik terkait adanya gangguan listrik, hasil pemasangan yang bermasalah maupun masalah yang terkait dengan waktu, biaya, mekanisme serta produk pelayanan yang di sediakan oleh pihak PLN maupun yang diadukan oleh masyarakat antara lain penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam website, dan penyediaan petugas penerima pengaduan, sehingga masyarakat dapat melaporkan adanya kesalahan maupun hasil perubahan daya listrik yang tidak sesuai. Setelah melakukan penyebaran angket, melakukan observasi dan wawancara untuk tanggapan pegawai Kantor PLN (Persero) Rayon Rumbai mengenai pengaduan pelayanan perubahan daya listrik maka dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V. 14: Distribusi Jawaban Responden Pegawai Kantor PLN (Persero) Rayon Rumbai Mengenai pengaduan pelayanan Perubahan Daya Listrik

No	Item Penilaian	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Penediaan kotak saran	7 (54%)	4 (31%)	2 (15%)	13

2	Penyediaan pengduan website	4 (31%)	9 (69%)	-	13
3	Penangan pengaduan	7 (54%)	6 (46%)	-	13
Jumlah		18	19	2	39
Rata-Rata		6	6	1	13
Persentase		(46%)	(46%)	7%	100%

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2020.

Dari tabel V. 14 dapat diketahui tanggapan Responden Pegawai Kantor PLN (Persero) Rayon Rumbai tanggapan responden masyarakat pemohon perubahan daya listrik untuk indikator pengaduan pelayanan diperoleh tanggapan sebagai berikut, yang menjawab baik dengan rata-rata 6 responden (46%), kemudian yang menjawab cukup baik dengan rata-rata 6 responden (46%), sedangkan untuk Kategori kurang baik dengan rata-rata 1 responden (7%), dengan demikian untuk indikator pengaduan pelayanan dapat disimpulkan berada pada kategori cukup baik (46%) sesuai dengan interval pengukuran bahwa pada rentang bahwa 34% - 66% berada pada kategori cukup baik, artinya pengaduan pelayanan yang dilakukan oleh Kantor PLN (Persero) Rayon Rumbai belum dilakukan dengan baik dan maksimal di karenakan pada indikator sebelumnya diketahui terdapat pengaduan mengenai waktu pelayanan yang tidak tepat waktu dan terdapat juga biaya tambahan pada pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan, kemudian jumlah pengaduan mengenai pelayanan yang telah dilakukan, maka dari itu pihak PLN (persero) Rayon Rumbai harus dapat menyediakan media pengaduan seperti kotak saran. Hal tersebut diketahui dari wawancara dengan Manajer PLN (Persero) Rayon Rumbai:

“kami telah menyediakan kotak saran atau pengaduan yang kami sediakan di kantor PLN (Persero) Rayon Rumbai, dan juga terkadang kami memberikan angket kepada masyarakat untuk mengisi kualitas layanan yang kami berikan”. (**Wawancara dengan Manajer PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai, 31 September 2020**)

Dari wawancara diatas diketahui bahwa selain kotak saran juga di sediakan angket dan di berikan kepada masyarakat yang telah selesai mengurus pelayanan administrasi pada Kantor PLN (persero) Rayon Rumbai, sebagai bahan evaluasi pelaksanaan pelayanan secara keseluruhan, pentingnya keberadaan kotak saran agar masyarakat dapat memberikan pendapatnya mengenai kualitas pelayanan yang mereka terima dan juga dapat melakukan pengaduan terhadap pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuannya serta mempersulit pihak masyarakat. Selanjutnya tanggapan responden Masyarakat pemohon perubahan daya listrik mengenai pengaduan pelayanan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V. 15: Distribusi Jawaban Responden Masyarakat Pemohon Perubahan Daya Listrik Mengenai Pengaduan Pelayanan Perubahan Daya Listrik

No	Item Penilaian	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Penyediaan kotak saran	14 (28%)	25 (50%)	11 (22%)	50
2	Penyediaan pengduan website	14 (28%)	25 (50%)	11 (22%)	50
3	Penangan pengaduan	7 (14%)	27 (54%)	16 (32%)	50
Jumlah		35	77	38	150
Rata-Rata		12	25	13	50
Persentase		24%	50%	26%	100%

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2020

Dari tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden masyarakat pemohon perubahan daya listrik untuk indikator biaya pelayanan diperoleh tanggapan sebagai berikut, yang menjawab baik dengan rata-rata 12 responden (24%), kemudian yang menjawab cukup baik dengan rata-rata 25 responden (50%), sedangkan untuk Kategori kurang baik dengan rata-rata 18 responden (26%), dengan demikian untuk indikator waktu penyelesaian pelayanan dapat disimpulkan berada pada kategori cukup baik (50%) sesuai dengan interval pengukuran bahwa pada rentang bahwa 34% - 66% berada pada kategori cukup baik, artinya pengaduan yang di laporkan oleh masyarakat belum dapat diselesaikan pada tepat waktu dengan jumlah pengaduan yang cukup banyak sehingga selain pelayanan instalasi pihak PLN Rayon Rumbai juga menangani pengaduan yang terjadi serta langsung mengutamakan pengaduan tersebut karena bersifat *urgent*, maka ini tentu mempengaruhi tingkat penyelesaian pelayanan perubahan daya listrik sehingga memakan waktu yang lebih lama, sehingga banyaknya masyarakat yang melakukan pengaduan baik secara langsung maupun via telepon untuk meminta perbaikan. Untuk mengetahui informasi selanjutnya tentang pengaduan pelayanan perubahan daya listrik dilakukan wawancara dengan Manajer Kantor PLN (Persero) Rayon Rumbai, sebagai berikut:

“Memang banyaknya pengaduan yang di laporkan oleh masyarakat, dalam hal ini adanya hambatan penyelesaiannya, yaitu jumlah pegawai kita dan luasnya wilayah layanan PLN (Persero) Rayon Rumbai serta sarana dan prasarana pendukung kurang sesuai karena banyaknya permintaan tiap harinya dan wilayah cakupan yang sangat luas”. **(Wawancara dengan Manajer PT. PLN (Persero) Rayon Rumbai, 31 September 2020)**

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa terdapat hambatan dalam penyelesaian pengaduan yang terjadi yaitu jumlah pegawai dan luasnya

wilayah kerja PLN (Persero) Rayon Rumbai menjadi salah satu faktor penghambat, penyelesaian pelayanan lainnya. Maka dapat diketahui dari tanggapan pegawai PLN (Persero) Rayon Rumbai, masyarakat pemohon perubahan daya listrik, hasil wawancara dan observasi diketahui bahwa terdapat beberapa permasalahan mengenai pengaduan pelayanan, seperti jumlah pengaduan yang cukup tinggi, kemudian tingkat penyelesaian pengaduan yang tidak sesuai dengan jumlah aduan yang masuk serta tidak adanya pegawai yang secara khusus untuk menangani pengaduan sehingga tentunya mengganggu target penyelesaian pelayanan listrik yang lainnya. sehingga dapat disimpulkan pengaduan pelayanan dalam kategori cukup baik. Setelah melakukan pembahasan dari masing-masing indikator pelayanan perubahan daya listrik maka di lakukan rekapitulasi semua jawaban dari masing-masing responden yang terdiri dari 6 (enam) indikator, yang pertama pegawai PLN (Persero) Rayon Rumbai dapat dilinat pada tabel dibawah ini:

Tabel V. 16: Rekapitulasi Jawaban Responden Pegawai PLN Rayon Rumbai Mengenai Pelayanan Kantor Perusahaan Listrik Negara (PLN) Rayon Rumbai Kota Pekanbaru dalam Perubahan Daya Listrik

No	Item Penilaian	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Persyaratan pelayanan	4 (31%)	7 (54%)	2 (15%)	13
2	Prosedur pelayanan	10 (77%)	3 (23%)		13

3	Waktu pelayanan	5 (38%)	7 (54%)	1 (7%)	13
4	Biaya pelayanan	11 (85%)	1 (7%)	1 (7%)	13
5	Produk pelayanan	6 (46%)	7 (54%)	-	13
6	Pengaduan pelayanan	6 (46%)	6 (46%)	1 (7%)	13
	Jumlah	42	31	5	78
	Rata-Rata	7	5	1	13
	Persentase	54%	38%	7%	100%

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2020

Dari tabel V.16 diatas dapat diketahui rekapitulasi jawaban responden Pegawai PLN Rayon Rumbai untuk Pelayanan Kantor Perusahaan Listrik Negara (PLN) Rayon Rumbai Kota Pekanbaru dalam Perubahan Daya Listrik diperoleh tanggapan sebagai berikut, yang menjawab baik dengan rata-rata 7 responden (54%), kemudian yang menjawab cukup baik dengan rata-rata 5 responden (38%), sedangkan untuk Kategori kurang baik dengan rata-rata 1 responden (7%), dengan demikian untuk indikator waktu penyelesaian pelayanan dapat disimpulkan berada pada kategori cukup baik (54%) sesuai dengan interval pengukuran bahwa pada rentang bahwa 34% - 66% berada pada kategori cukup baik, artinya dapat diketahui bahwa kurangnya sosialisasi mengenai persyaratan dan SOP perubahan daya sehingga banyaknya masyarakat yang tidak diketahui, kemudian waktu pelayanan yang tergolong tidak tepat waktu, adanya biaya tambahan yang dikenakan oleh pegawai operasional perubahan daya listrik PLN Rayon Rumbai, sehingga peneliti tidak setuju dengan jawaban responden Pegawai PLN Rayon Rumbai yang menyatakan pelayanan perubahan daya telah berjalan baik, selanjutnya untuk melakukan perbandingan dengan jawaban diatas dilakukan

rekapitulasi jawaban responden masyarakat pemohon perubahan daya listrik yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V. 17: Rekapitulasi Jawaban Responden Masyarakat Pemohon Perubahan Daya Listrik Mengenai Pelayanan Kantor Perusahaan Listrik Negara (PLN) Rayon Rumbai Kota Pekanbaru dalam Perubahan Daya Listrik

No	Item Penilaian	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Persyaratan pelayanan	14 (28%)	21 (42%)	15 (30%)	50
2	Prosedur pelayanan	8 (16%)	25 (50%)	16 (32%)	50
3	Waktu pelayanan	15 (30%)	26 (52%)	9 (18%)	50
4	Biaya pelayanan	26 (52%)	8 (16%)	16 (32%)	50
5	Produk pelayanan	15 (30%)	29 (60%)	5 (10%)	50
6	Pengaduan pelayanan	12 (24%)	25 (50%)	13 (26%)	50
Jumlah		90	134	74	300
Rata-Rata		15	22	12	50
Persentase		30%	44%	26%	100%

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2020

Dari tabel V.17 diatas dapat diketahui rekapitulasi jawaban responden Masyarakat Pemohon Perubahan Daya Listrik untuk Pelayanan Kantor Perusahaan Listrik Negara (PLN) Rayon Rumbai Kota Pekanbaru dalam Perubahan Daya Listrik diperoleh tanggapan sebagai berikut, yang menjawab baik dengan rata-rata 15 responden (30%), kemudian yang menjawab cukup baik dengan rata-rata 22 responden (44%), sedangkan untuk Kategori kurang baik dengan rata-rata 12 responden (26%), dengan demikian untuk indikator waktu

penyelesaian pelayanan dapat disimpulkan berada pada kategori cukup baik (44%) sesuai dengan interval pengukuran bahwa pada rentang bahwa 34% - 66% berada pada kategori cukup baik, artinya masih kurangnya sosialisasi mengenai persyaratan dan SOP perubahan daya sehingga banyaknya masyarakat yang tidak diketahui, kemudian waktu pelayanan yang tergolong tidak tepat waktu, adanya biaya tambahan yang dikenakan oleh pegawai operasional perubahan daya listrik PLN Rayon Rumbai kepada masyarakat pemohon perubahan daya listrik. sehingga dari hasil pembahasan diatas melalui kuesioner, wawancara dan observasi yang dilakukan dengan responden pegawai PLN (Persero) Rayon Rumbai dan masyarakat pemohon perubahan daya listrik dapat disimpulkan Pelayanan Kantor Perusahaan Listrik Negara (PLN) Rayon Rumbai Kota Pekanbaru Dalam Perubahan Daya Listrik dalam kategori cukup baik.

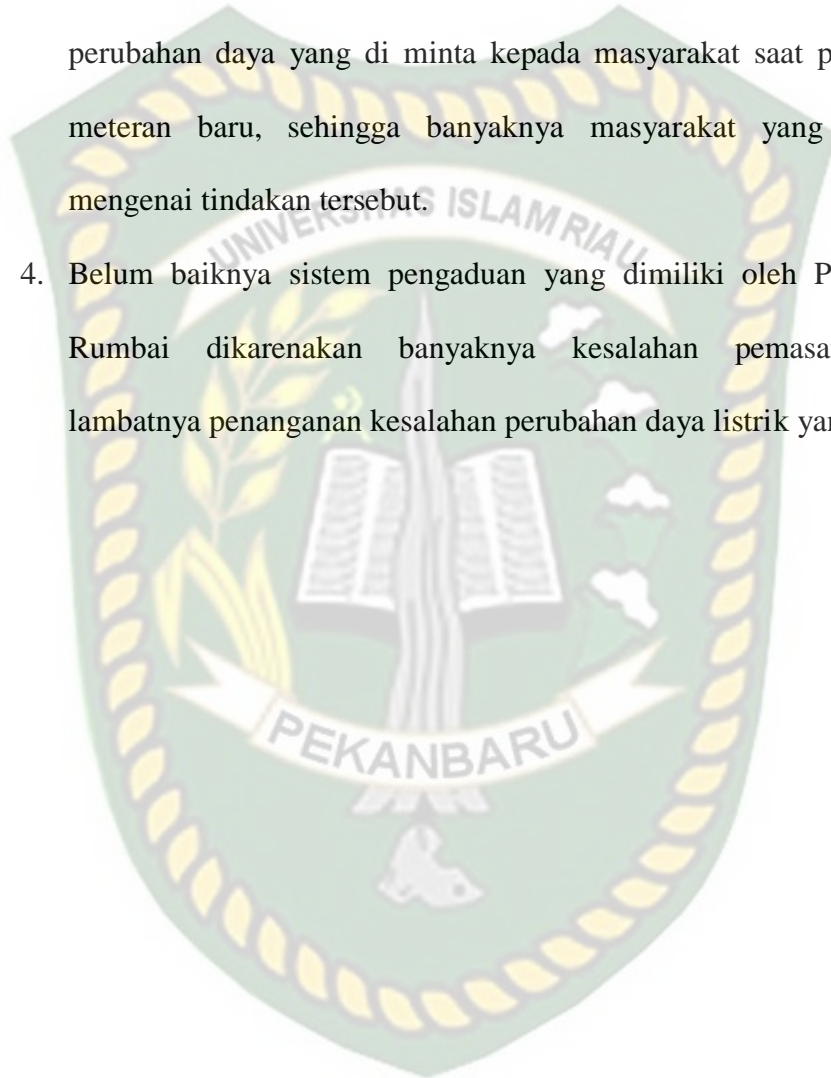
C. Faktor-Faktor Penghambat Pelayanan Kantor Perusahaan Listrik Negara (PLN) Rayon Rumbai Kota Pekanbaru Dalam Perubahan Daya Listrik

Setelah melakukan penelitian dan pembahasan mengenai Pelayanan Kantor Perusahaan Listrik Negara (PLN) Rayon Rumbai Kota Pekanbaru Dalam Perubahan Daya Listrik, dapat diketahui beberapa faktor penghambat pelayanan perubahan daya listrik, antara lain:

1. Belum maksimalnya sosialisasi PLN Rayon Rumbai mengenai informasi persyaratan dan prosedur pelayanan perubahan daya yang dilakukan baik melalui papan pengumuman maupun melalui website
2. Masih adanya keterlambatan instalasi perubahan daya yang terjadi diakibatkan luasnya wilayah kerja PLN Rayon Rumbai yang kurang

sesuai dengan jumlah pegawai serta sarana dan prasarana operasional pendukung kerja

3. Masih adanya tindakan pungli yang dilakukan petugas pemasangan perubahan daya yang di minta kepada masyarakat saat pemasangan meteran baru, sehingga banyaknya masyarakat yang mengeluh mengenai tindakan tersebut.
4. Belum baiknya sistem pengaduan yang dimiliki oleh PLN Rayon Rumbai dikarenakan banyaknya kesalahan pemasangan dan lambatnya penanganan kesalahan perubahan daya listrik yang terjadi



BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah melakukan pembahasan mengenai Pelayanan Kantor Perusahaan Listrik Negara (PLN) Rayon Rumbai Kota Pekanbaru Dalam Perubahan Daya Listrik mengenai 6 (enam) indikator Pelayanan dengan hasil masing-masing sebagai berikut:

1. Indikator persyaratan pelayanan dapat dikategorikan baik, diketahui dalam memberikan informasi kepada masyarakat di lakukan dengan 3 (tiga) cara yaitu melalui papan pengumuman, banner dan juga website tetapi memang pada dasarnya masyarakat datang langsung untuk mendapatkan informasi secara jelas, sehingga dapat diketahui dari tanggapan pegawai PLN (persero) Rayon Rumbai, masyarakat pemohon perubahan daya listrik.
2. Indikator Prosedur pelayanan dalam kategori baik, diketahui pihak PLN (Persero) Rayon Rumbai melakukan penjelasan mengenai prosedur pelayanan pelayanan mulai dari pendaftaran pelayanan, persyaratan dokumen administrasi, pemasangan hingga pengaduan jika terjadinya masalah pada papan pengumuman, banner dan juga front office, kemudian juga dapat di akses pada web resmi PLN dengan alur yang di jelaskan melalui gambar yang dapat di pahami dengan mudah.
3. Indikator waktu pelayanan dalam kategori cukup baik, dengan banyaknya keluhan dari masyarakat mengenai waktu penyelesaian

pelayanan seperti lamanya perubahan daya yang dilakukan oleh petugas PLN Rayon Rumbai mencapai 15 hari lebih ini tidak sesuai dengan standar pelayanan perubahan daya yang ditetapkan oleh PLN rayon Rumbai.

4. Indikator biaya pelayanan dalam kategori cukup baik, dengan adanya perubahan biaya atau biaya tambahan yang diminta oleh petugas perubahan daya PLN Rayon rumbai dengan jumlah yang bervariasi dengan alasan lokasi yang cukup jauh pembelian alat-alat yang tidak diketahui oleh masyarakat dan juga dengan alasan mempercepat perubahan daya.
5. Indikator produk pelayanan dalam kategori cukup baik dengan masih menjadi permasalahan mengenai pelayanan perubahan daya, seperti kesalahan hasil pelayanan produk materan listrik dan juga kuantitas pegawai operasional PLN Rayon Rumbai yang masih kurang dari segi jumlah. Maka dapat diketahui dari tanggapan pegawai PLN (persero) Rayon Rumbai, masyarakat pemohon perubahan daya listrik.
6. Indikator pengaduan pelayanan dalam kategori cukup baik, diketahui bahwa terdapat hambatan dalam penyelesaian pengaduan yang terjadi yaitu jumlah pegawai dan luasnya wilayah kerja PLN (Persero) Rayon Rumbai menjadi salah satu faktor penghambat, penyelesaian pelayanan lainnya.

Dari tanggapan responden masyarakat diakui bahwa kurangnya sosialisasi mengenai persyaratan dan SOP perubahan daya sehingga banyaknya masyarakat

yang tidak diketahui, kemudian waktu pelayanan yang tergolong tidak tepat waktu, adanya biaya tambahan yang dikenakan oleh pegawai operasional perubahan daya listrik PLN Rayon Rumbai kepada masyarakat pemohon perubahan daya listrik. sehingga dari hasil pembahasan diatas melalui kuesioner, wawancara dan observasi yang dilakukan dengan responden pegawai PLN (Persero) Rayon Rumbai dan masyarakat pemohon perubahan daya listrik dapat disimpulkan Pelayanan Kantor Perusahaan Listrik Negara (PLN) Rayon Rumbai Kota Pekanbaru Dalam Perubahan Daya Listrik dalam kategori cukup baik.

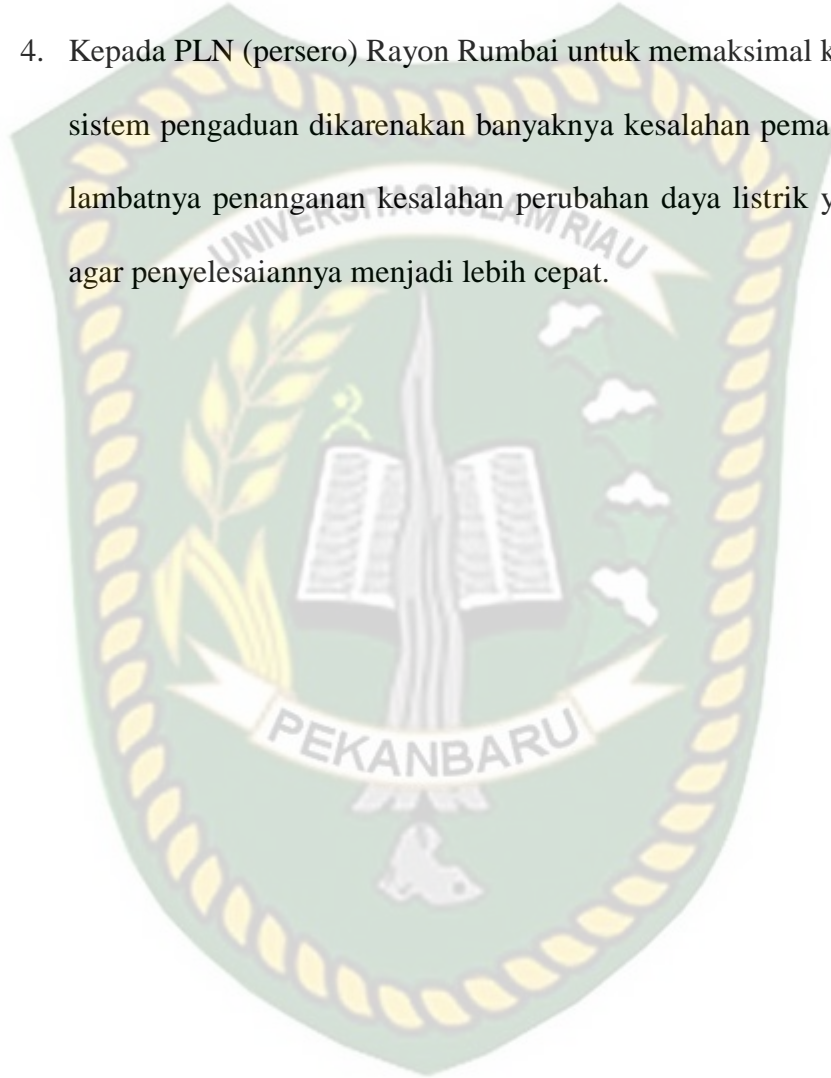
B. Saran

Dari hasil penelitian yang dilakukan ada beberapa hal yang dapat disarankan, antara lain:

1. Kepada PLN (persero) Rayon Rumbai untuk melakukan sosialisasi PLN mengenai informasi persyaratan dan prosedur pelayanan perubahan daya baik melalui papan pengumuman maupun melalui website secara lebih intensif agar masyarakat dapat mengetahui secara keseluruhan mengenai persyaratan dan prosedur serta waktu dan biaya pelayanan.
2. Kepada PLN (persero) Rayon Rumbai untuk mengatasi banyaknya keterlambatan instalasi perubahan daya yang terjadi diakibatkan dengan menambah jumlah pegawai dan kendaraan operasional untuk menjangkau luasnya wilayah kerja PLN Rayon Rumbai.
3. Kepada PLN (persero) Rayon Rumbai untuk menindak pegawai yang melakukan tindakan pungli yang dilakukan petugas pemasangan

perubahan daya yang di minta kepada masyarakat saat pemasangan meteran baru, sehingga banyaknya masyarakat tidak dibebankan biaya di luar pelayanan yang di tetapkan.

4. Kepada PLN (persero) Rayon Rumbai untuk memaksimal kan baiknya sistem pengaduan dikarenakan banyaknya kesalahan pemasangan dan lambatnya penanganan kesalahan perubahan daya listrik yang terjadi agar penyelesaiannya menjadi lebih cepat.



Dokumen ini adalah Arsip Miilik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR PUSTAKA

- Alwis, 2005, *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JIANA)*, Volume 2 Nomor 1, Pekanbaru.
- Arsyad, Azhar. 2003. *Pokok-Pokok Manajemen*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Handoko, Tani, 2003. *Manajemen, Edisi 2*. Yogyakarta. BPFE.
- Ibrahim, Amin, 2008. *Teori dan konsep pelayanan public serta implementasinya*. Mandar maju. Bandung.
- Lukman, S, 2001, *Membangun Kepemerintahan Yang Baik*, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, Jakarta
- Manullang, 2009. *Dasar-Dasar. Manajemen*. Gadjah Mada Press. Yogyakarta.
- Moenir. A. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani, 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung, Alfabeta.
- Lukman dan Sutopo, 2003, *Pelayanan Prima.*, LAN., Jakarta .
- Moenir. A. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Siagian, Sondang. P, 2002, *Teori Pembangunan Organisasi*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Siagian, Sondang. P 2003. *Administrasi Pembangunan: Konsep Dimensi Dan Strateginya*. Jakarta Bumi Aksara.
- Siagian, Sondang P. 2007. *Fungsi-Fungsi Manajerial Edisi Revisi*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Silalahi, Ulber, 2003. *Azas-Azas Manajemen*. Jakarta. Mandar Maju.

Simamora, Hendy. 2004. Manajemen sumber daya manusia, edisi ketiga, cetakan pertama. Yogyakarta. STIE TKPN.

Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Administrasi.*, Bandung, Alfabeta.

Syafiie, Inu Kencana. 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia.* Bandung. Bumi Aksara

Siagian 2002. Kiat meningkatkan produktivitas kerja. Jakarta. Rineka Cipta

Syahriani, Sakrani. 2009. *Implementasi Otonomi Daerah Dalam Prespektif Good Governance.* Pustaka pelajar. Yogyakarta.

Waluyo, 2007. *Manajemen Public.* Mandar Maju. Bandung.

Zulkifli, 2005. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi Negara.* UIR Press, Pekanbaru.

Peraturan perundang-undangan

Undang-undang nomor 30 tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor
63/KEP/M.PAN/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaran
Pelayanan Publik.