

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

1. Teori Administrasi

Administrasi sebagai salah satu bagian dari studi ilmu sosial, yang cangkupannya keseluruhan proses aktifitas kerjasama sejumlah manusia di dalamnya organisasi untuk mencapai satu atau sejumlah tujuan yang telah di sepakati sebelumnya. Menurut Siagian (2006;2) administrasi adalah rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Administrasi sebagai salah satu bagian dari ilmu sosial, yang cakupannya keseluruhan proses aktifitas kerja sama sejumlah manusia didalam organisasi.

Menurut Nawawi (dalam Syafi'I,2003;5) bahwa administrasi adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerja sama kelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya.

Kemudian menurut Rekso Hadi Prawiro (dalam Widjaja,2003;37) administrasi adalah usaha yang mencakup setiap pengaturan yang rapi dan sistematis serta penentuan fakta-fakta secara tertulis dengan tujuan memperoleh pandangan yang menyeluruh serta hubungan timbale balik antara seru fakta dengan fakta yang lain.

Menurut Siagian (2006;2) administrasi merupakan keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan oleh rasionalitas tertentu dalam rangka mencapai tujuan yang ditentukan sebelumnya.

Menurut Zulkifli (2005;16-17) bahwa konsep administrasi diidentikan dengan berbagai bentuk keterangan tertulis, dalam study administrasi dikonsepsikan sebagai administrasi dalam arti sempit. Pada konteks ini administrasi diartikan sebagai rangkaian pekerjaan ketatausahaan atau kesekretariatan yang terkait dengan surat menyurat (korespondensi) dan pengolahan keterangan tertulis lainnya. Administrasi dalam arti luas mencakup keseluruhan proses aktifitas kerja sama sejumlah didalam organisasi untuk mencapai satu atau sejumlah tujuan yang telah disepakati sebelumnya. Berdasarkan kesimpulan diatas dapat diartikan administrasi dala arti sempit dan dalam arti luas. Administrasi dalam arti sempit dimna cakupan tersebut merupakan suatu rangkaian pekerjaan ketatausahaan ataupun pengelolaan keterangan tertulis lainnya saja, namun administrasi juga berarti luas yaitu yang diartikan sebagai proses segala aktifitas serta kerja sama dalam hal mencapai tujuan tertentu. Dengan demikian maka dapatlah dipahami juga bahwa administrasi merupakan sesuatu proses dalam hal pelayanan pengaturan.

Sedangkan menurut Mustopadidjaja (2003;9) administrasi Negara adalah semua kegiatan dan tindakan dilakukan untuk mengatur urusan-urusan Negara yang menyangkut kepentingan Negara yang bersangkutan. Dalam sebuah administrasi terhadap prinsip-prinsip administrasi tersebut seperti yang dikemukakan oleh Hendry Fayol (dalam Zulkifli, 2005;71) beliau mengemukakan bahwasanya ada 14 prinsip yang ada dalam administrasi :

1. Pembagian kerja
2. Pendelegasian wewenang dan tanggung jawab
3. Disiplin
4. Kesatuan pemerintah

5. Kesatuan arah dan tujuan
6. Mendahulukan atau pengajian
7. Pengupahan dan pengajian
8. Sentralisasi
9. Skala hirarki
10. Tata tertib
11. Keadilan
12. Stabilitas jabatan
13. Prakarsa
14. Solidaritas kelompok kerja

Menurut (Pasolong,2007;8) yang menyatakan bahwa administrasi Negara adalah sebagai kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam rangka melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan public secara efisiensi dan efektif.

Menurut Darwis dkk (2009;12) mengatakan bahwa administrasi Negara merupakan semua kegiatan dan tingatan yang dilakukan untuk mengatur urusan-urusan Negara yang menyangkut kepentingan Negara yang bersangkutan.

Pengertian diatas dimaksudkan sebagai administrasi dalam arti luas, sedangkan pengertian dalam arti sempit adalah aktivitas-aktivitas dalam suatu organisasi yang meliputi pengetikan-pengetikan, catat-mencatat, surat-menyurat agar proses administrasi berjalan lancar.

Defenisi para ahli mengenai administrasi publik merupakan sekumpulan orang yang bekerjasama didalam suatu organisasi pemerintah untuk mencapai suatu tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Administrasi publik bergerak dalam organisasi pemerintahan untuk menciptakan pelaksanaan kegiatan-kegiatan yang terstruktur dan rapi melalui pelaksanaan program listrik pintar agar tercapai sesuai yang diharapkan.

2. Konsep Organisasi

Menurut Sondang Siagian, (2006;25) mengatakan bahwa organisasi adalah setiap bentuk perserikatan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk suatu tujuan bersama dan terikat secara formal dalam persekutuan mana selalu terdapat hubungan antara seseorang atau sekelompok orang yang disebut pimpinan dan sekelompok lainnya disebut bawahan.

Menurut Hamim (2005;24) organisasi adalah proses penggabungan pekerjaan yang para individu atau kelompok-kelompok, harus melakukan dengan bakat-bakat yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas-tugas sedemikian rupa, member saluran terbaik untuk pemakaian efisien, sistematis, positif dari usaha yang tersedia untuk mencapai tujuan organisasi yang ditetapkan.

Setiap organisasi harus menerapkan prinsip-prinsip sebagai acuan dalam melaksanakan setiap fungsi, tugas, dan wewenang dan tanggung jawab seperti yang dirumuskan oleh Atsmosudirjo (dalam Zulkifli, 2005;75) sebagai berikut :

- a. Organisasi itu harus mempunyai tujuan
- b. Harus ada pembagian kerja dan penugasan kerja yang homogeny
- c. Antara tugas, tanggung jawab, dan kekuasaan harus selalu kesesuaian
- d. Setiap pelimpahan kekuasaan dan tugas harus dilakukan setepatnya
- e. Kesatuan komando atau hirarki
- f. Komunikasi
- g. Kewajiban pimpinan untuk mengadakan pengecekan terhadap tugasnya
- h. Kontunuitas
- i. Saling asuh antara instansi lini dan staf
- j. Koordinasi
- k. Kehayatan

Menurut Hicks (2002;12) ada 2 macam organisasi: organisasi formal, suatu struktur organisasi yang mempunyai yang dinyatakan hubungan-hubungan wewenang, kekuasaan, akuntabilitas dan tanggung jawab, mempunyai rincian

pekerjaan yang jelas bagi tiap anggota mulai dari status dan gaji, pangkat, penghailan diatur secara baik. Organisasi formal biasanya tahan lama dan terencana sebab penempatannya sesuai dengan peraturan. Beberapa contoh organisasi formal adalah : perusahaan besar, pemerintah pusat dan daerah dan universitas-universitas.

Organisasi formal: suatu struktur organisasi yang disusun secara bebas dan fleksibel, dalam organisasi informal keanggotaan seseorang mungkin hanya tumbuh oleh waktu situasi yang pasti dari hubungan antara para anggota dan bahkan tujuan organisasi tidak rinci dan dalam waktu yang tidak ditentukan.

3. Konsep Manajemen

Menurut Terry (2006;2) manajemen merupakan suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumberdaya yang lainnya.

Stoner,et.al (dalam Zulkifli 2009;16) manajemen adalah proses merencanakan, mengorganisasikan, memimpin dan mengendalikan pekerjaan anggota organisasi dan menggunakan sumber daya organisasi untuk mencapai sasaran organisasi yang sudah di tetapkan.

Menurut Brantas (2009;13) berpendapat bahwa lima fungsi penting diperlukannya manajemen, yaitu :

- a. Pedoman bagi kegiatan. Melalui penggambaran hasil-hasil akhir diwaktu yang akan datang, tujuan berfungsi sebagai pedoman bagi

kegiatan pengarahan dan penyaluran usaha-usaha dan kegiatan-kegiatan para anggota organisasi.

- b. Sumber legitimasi. Tujuannya juga merupakan sumber legitimasi bagi suatu organisasi melalui membenaran kegiatan-kegiatannya dan di samping itu keberadaannya dikalangan kelompok-kelompok seperti pelanggan, politikus, pegawai, pemegang saham dan masyarakat pada umumnya. Legitimasi ini akan meningkatkan kemampuan organisasi untuk mendapatkan berbagai sumber daya dan dukungan dari lingkungan sekitarnya.
- c. Sumber motivasi. Tujuan organisasi berfungsi sebagai sumber motivasi dan identifikasi pegawai yang penting. Dalam kenyataannya, tujuan organisasi sering memberikan insentif bagi para anggota. Fenomena ini tampak jelas dalam organisasi yang menawarkan bonus bagi pencapaian tingkat penjualan tertentu dan sebagaimana yang dikaitkan secara langsung dengan laba tahunan.
- d. Standar pelaksanaan. Memberikan standar langsung bagi penilaian pelaksanaan kegiatan (prestasi) organisasi. Setelah organisasi menerapkan tujuan-tujuan dalam bidang-bidang yang dapat dikuantifikasikan seperti penjualan, posisi pasar atau laba, derajat kesuksesan yang dicapai dapat dengan mudah diukur.
- e. Dasar rasional pengorganisasian. Tujuan organisasi merupakan suatu dasar perancangan organisasi. Tujuan organisasi dan struktur organisasi berinteraksi dalam kegiatan-kegiatan yang diperlukan untuk

pencapaian tujuan, pola pengguna sumber daya, implementasi berbagai unsur perancangan organisasi.

Menurut Hasibun (2006;2) manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut Fayol (2002;45) ada 14 asas-asas manajemen adalah sebagai berikut :

1. Pembagian kerja
2. Wewenang dan tanggung jawab
3. Disiplin
4. Kesatuan perintah
5. Kesatuan arah
6. Kepentingan individu dibawah kepentingan umum
7. Gaji pegawai
8. Sentralisasi
9. Ketertiban
10. Keadilan
11. Kesetabilan masa kerja pegawai
12. Inisiatif
13. Kesatuan jiwa korp

Menurut Stoner (dalam zulkifli,2005;28) manajemen merupakan proses perencanaan, mengorganisasikan, dan menggunakan semua sumber daya manusia untuk mencapai sasaran organisasi yang sudah ditetapkan. Batasan manajemen hingga saat ini belum ada keseragaman, namun selalu dan digunakan adalah: ketatalaksanaan , manajemen, dan pengurusan. Untuk menghindari penafsiran yang berbeda-beda , maka kita pakai istilah aslinya yaitu manajemen mengandung tiga pengertian:

- a) Manajemen sebagai suatu proses.

- b) Manajemen sebagai kolektivitas orang-orang yang melakukan aktivitas manajemen.
- c) Manajemen sebagai suatu seni dan sebagai suatu ilmu.

Sikulasi (2006;12) manajemen pada umumnya dikaitkan dengan aktivitas-aktivitas, perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, penempatan, pengarahan, pemotivasian, komunikasi, dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh setiap organisasi dengan tujuan untuk mengkoordinasikan berbagai sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan sehingga menghasilkan jasa yang efisien.

Sabarguna (2008;3) menjelaskan bahwa manajemen kinerja sekarang ini menjadi penting karena:

1. Adanya keterkaitan yang luas antara hasil kerja dan proses yang berlangsung.
2. Teknologi informasi menggambarkan keterkaitan lebih jelas dan mudah seperti keterkaitan bonus dengan pencapaian jumlah pelayanan.
3. Sistem informasi dengan bantuan model dapat melakukan proyeksi sebagai prediksi kinerja yang akan datang.
4. Model dapat disiapkan untuk mensimulasikan perubahan yang terjadi dan akibat bagi kinerja yang akan dicapai.

Penjelasan yang diuraikan tadi, maka penulis menyimpulkan bahwa manajemen adalah menggambarkan proses kerja masa akan datang yang melaksanakan secara prosedur dan terstruktur melalui anggota pekerja organisasi dan mereka saling berkaitan. Dalam prosesnya terdapat pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan guna memperkecil penyimpangan dan tujuan yang ditetapkan dapat tercapai dengan baik.

4. Konsep Program.

Solihin (2009;71) mengatakan bahwa program merupakan serangkaian kegiatan yang memiliki durasi waktu tertentu serta dibuat untuk mendukung tercapainya tujuan perusahaan.

Menurut Umar (2005;15) program atau program-program disusun dengan mengacu pada kebijakan yang telah ditetapkan. Program pada hakikatnya adalah kumpulan proyek, dalam hal ini proyek bisa disamakan dengan program.

Sujianto (2008;32) mendefinisikan Program adalah suatu kompleks dari tujuan-tujuan kebijakan-kebijakan, prosedur-prosedur, peraturan-peraturan, pemberian tugas dan langkah-langkah yang harus diambil, sumber-sumber yang harus dimanfaatkan dan elemen-elemen.

5. Konsep PLN

PT. PLN sebagai satu-satunya badan yang bertanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dengan menyediakan energi listrik yang handal bagi konsumennya seperti yang tercantum dalam UU No. 20 Tahun 2002 tentang kelistrikan. Bahkan pemerataan tenaga listrik harus dilaksanakan di seluruh pelosok negeri ini tanpa terkecuali. Selain itu konsumen berhak mendapatkan penyediaan listrik secara terus menerus. Keberadaan PT. PLN di tengah masyarakat dituntut untuk memberikan kinerja yang efektif kepada seluruh lapisan masyarakat, seperti yang tercantum dalam bunyi dasar hukum ketenagalistrikan antara lain:

1. Undang-Undang No. 20 tahun 2002 tentang ketenagalistrikan.

2. Peraturan Pemerintah No.10 tahun 1989 tentang penyediaan dan pemanfaatan tenaga listrik.
3. Peraturan Menteri Pertambangan dan Energi No.2P/451/M.PE/1991 tentang hubungan pemegang kekuasaan usaha kelistrikan untuk kepentingan umum dengan masyarakat.

Tenaga listrik berperan sangat penting dalam kehidupan masyarakat modern, untuk keperluan rumah tangga, industri, perkantoran, usaha dan sebagainya. Tingkat ketergantungan pada energy listrik sebanding dengan meningkatnya pertumbuhan ekonomi nasional dalam kesejahteraan masyarakat. Sementara itu, persaingan global yang mendorong restrukturasi sektor ketenagalistrikan nasional pasti memberikan dampak pada PT. PLN sebagai pelaku bisnis.

Ada beberapa hak dan kewajiban pelanggan dan PT. PLN antara lain:

1. Hak dan kewajiban pelanggan
 - a. Kewajiban utama pelanggan PT. PLN adalah membayar rekening tepat waktu.
 - b. Hak utama pelanggan adalah mendapatkan tenaga listrik secara berkesinambungan dengan baik.
2. Kewajiban PT. PLN menurut Peraturan Pemerintah No. 10 tahun 1989:
 - a. Menyediakan tenaga listrik secara terus menerus dengan mutu yang baik.
 - b. Memberikan layanan yang baik
 - c. Memberikan perbaikan apabila terjadi gangguan
 - d. Bertanggung jawab atas segala kerugian atau berbahaya terhadap nyawa dan barang yang timbul karenanya.

3. Kewajiban PT. PLN menurut Peraturan Pemerintah No.2P/451/M.PE/1991 pasal 3 ayat 1 adalah memberikan kompensasi berupa reduksi apabila terjadi penghentian sementara penyaluran listrik, yang berlangsung secara terus menerus melebihi jangka waktu 3x24 jam.
4. Hak PT. PLN adalah :
 - a. Menerima pembayaran tagihan tepat waktu
 - b. Perlindungan hukum dan konsumen nakal

Kebutuhan akan tenaga listrik disuatu daerah terus meningkat dari waktu ke waktu sejalan dengan meningkatnya kegiatan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat di daerah tersebut. Dinamika konsumsi energy listrik ini tentunya harus diantisipasi dengan menyediakan system kelistrikan yang lebih memadai baik jumlah maupun kualitasnya.

Energi listrik merupakan sarana produksi maupun sarana kehidupan sehari hari yang sangat memegang peran penting dalam upaya mencapai sasaran pembangunan. Tersedianya listrik yang merata dan dipergunakan secara luas untuk keperluan sehari-hari akan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pertumbuhan ekonomi suatu daerah dapat dilihat dari peningkatan PDRB (Produk Domestik Regional Bruto), yang pada dasarnya mempunyai kaitan yang sangat erat dengan peningkatan energi. Dimana semakin meningkatnya PDRB suatu daerah maka mencerminkan peningkatan produksi barang dan jasa didaerah tersebut, sedangkan konsumsi listrik (kWh perkapita) akan menyatakan tingkat efektifikasi yang sudah dicapai.

Pada PT. PLN dengan listrik pintar setiap pelanggan bisa mengendalikan sendiri penggunaan listrik sesuai kebutuhan dan kemampuannya. Seperti halnya pulsa pada telepon seluler, maka system listrik pintar, pelanggan juga bank terlebih dahulu membeli pulsa (voucher atau token listrik isi ulang) yang terdiri dari 20 digit nomor yang bisa diperoleh melalui gerai ATM sejumlah tau melalui loket-loket pembayaran tagihan listrik online.

Lalu, 20 digit nomor token tadi dimasukan (di input) kedalam kWh meter khusus yang disebut dengan Meter Pra Bayar (MPB) dengan bantuan keypad yang sudah tersedia di MPB.

Nantinya, lewat layar yang ada di MPB akan disajikan sejumlah informasi penting yang langsung bisa diketahui dan dibaca oleh pelanggan terkait dengan penggunaan listriknya, seperti:

1. Informai jumlah energy listrik (kWh) yang dimaukan (diinput).
2. Jumlah energi listrik (kWh) yang sudah terpakai selama ini.
3. Jumlah energi listrik yang sedang terpakai pada saat ini (real time).
4. Jumlah energi listrik yang masih tersisa

Jika energi listrik yang tersimpan di MPB (Meter Pra Bayar) sudah hamper habis, maka MPB akan memberikan sinyal awal agar segera dilakukan pengisian ulang.

Keuntungan Listrik Pra Bayar

Keuntungan sistem listrik pra bayar bagi pelanggan atau masyarakat adalah :

1. Pelanggan lebih mudah mengendalikan pemakaian listrik.

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

2. Pemakaian listrik dapat disesuaikan.

Dengan anggaran belanja dengan nilai Pulsa Listrik (voucher) bervariasi mulai Rp 20.000,00,- sampai dengan Rp 1.000.000,- memberikan keleluasaan bagi pelanggan dalam membeli listrik sesuai dengan kemampuan dan kebutuhan (lebih terkontrol dalam mengatur anggaran belanja keluarga).

3. Tidak akan terkena biaya keterlambatan.

Tidak ada lagi biaya tambahan bayar listrik dikarenakan terbebani biaya keterlambatan akibat lupa bayar tagihan listrik.

4. Privasi lebih terjaga.

Untuk pelanggan yang menginginkan kenyamanan lebih, dengan menggunakan listrik pintar tidak perlu menunggu dan membukakan pintu untuk petugas pencatatan meter karena meter prabayar secara otomatis mencatat pemakaian listrik anda (akurat dan tidak ada kesalahan pencatatan meter).

5. Jaringan luas pembelian listrik isi ulang.

Saat ini pembelian pulsa listrik (voucher) pintar sudah bisa didapatkan di lebih dari 30.000 ATM diseluruh Indonesia. Selain itu bisa juga didapatkan diloket pembayaran listrik online.

6. Tepat digunakan bagi anda yang memiliki usaha rumah kontrakan atau kamar sewa (kos).

Dengan demikian, pelanggan secara real time, setiap saat, kapan saja dapat mengetahui secara persis pengguna listrik dirumah. Jadi, kendali penggunaan listrik sungguh ditangan kita.

Sedangkan manfaat yang diperoleh di PT. PLN dengan sistem prabayar yaitu:

1. Mempercepat penerimaan kas.
2. Mengurangi keluhan, khususnya yang terkait dengan kesalahan pencatatan meteran.
3. Siklus tagihan yang lebih sederhana dan murah
4. Mengurangi kecurangan / kesalahan baca meteran
5. Meniadakan tunggakan
6. Menekankan biaya operasional akibat tidak adanya kegiatan catat meteran dan pemutusan.

Konsekuensi dengan dikeluarkannya produk pra bayar ke masyarakat maka perusahaan harus menyiapkan banyak hal, diantaranya:

1. Perusahaan harus memiliki persediaan listrik yang memadai untuk bisa menguasai seluruh kebutuhan pelanggan pra bayar.
2. Perusahaan harus menyiapkan lebih banyak tenaga-tenaga ahli yang kompeten untuk memegang kendali atas operasional pra bayar.

3. Dibutuhkan juga pendidikan terpadu bagi pegawai-pegawai yang akan memegang peranan dalam pra bayar yang baik dari segi teknis maupun non teknis.
4. Kesiapan dari segi *hardware* (meter pra bayar) untuk memenuhi seluruh pengguna apabila seluruh pengguna pasca bayar dan pengguna baru beralih menggunakan pra bayar.

Apa Itu Listrik Isi Ulang

Listrik isi ulang (pulsa listrik) adalah 20 angka digit yang dimasukkan kemeter prabayar saat melakukan isi ulang listrik. Nilai listrik isi ulang dijual di ATM atau Poyment Point sebesar:

1. Rp 20.000,-
2. Rp 50.000,-
3. Rp 100.000,-
4. Rp 250.000,-
5. Rp 500,000,-
6. Rp 1.000.000,-

Dimana Beli Listrik Isi Ulang

Pulsa isi listrik isi ulang (token/voucher) dapat dibeli di:

1. Loker payment point onlinebanking (Mitra Bank).
2. Bank Bukopin(ATM, SMS Banking, Teller).
3. Bank Danamon .

4. Bank BPRKS (EDC,ATM,ADM, Internet Banking).
5. Bank Danamon syariah.
6. Bank BNI (ATM).
7. Bank Mandiri(ATM).
8. Bank BRI.
9. Bank NISP (ATM).
10. Bank BCA (ATM)

6. Konsep pelayanan

Pelayanan menurut pasalong (2010;128) pada dasarnya di defenisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Pelayanan menurut Sedarmayanti (2010;243) berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi Negara. Pelayanan menurut Albercht adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis (dalam Sedarmayanti,2010;243).

Kurniawan (2005;6) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasai itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan dalam Pasalong (2008;128).

7. Konsep Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata dasar efektif, kata efektif mempunyai arti efek, pengaruh, akibat atau dapat membawa hasil. Jadi, efektivitas adalah keaktifan, daya guna, adanya kesesuaian dalam suatu kegiatan orang yang melaksanakan tugas dengan sasaran yang dituju.

Sadad (2014;41) mengatakan bahwa konsep efektivitas merupakan konsep yang luas mencakup berbagai faktor dan dari sudut pandang mana kita melihatnya. Pada umumnya efektivitas dihubungkan dengan berbagai cara pencapaian tujuan baik dari segi proses ataupun dari segi waktu.

Wiludjeng (200;4) mengatakan efektif adalah kemampuan untuk menetapkan tujuan yang tepat atau kemampuan melakukan pekerjaan yang benar (*doing the right things*). Efektivitas dapat dinilai dari pemenuhan atau realisasi tujuan atau dari *output* suatu tugas.

Untuk membuat efektivitas menjadi konkret (dapat diukur) banyak kriteria yang dapat digunakan, namun Steers dalam Sadad (2014;43) mengatakan kriteria yang paling banyak dipakai untuk mengukur efektivitas meliputi :

1. Pemanfaatan sumber daya.
2. Kepuasan kerja.
3. Kemampuan ber laba.
4. Kemampuan adaptasi.
5. Produktivitas kerja.

Subkhi dan Jauhar (2013;247) berpendapat bahwa efektivitas adalah hubungan antara *output* dan tujuan. Berarti bahwa efektivitas merupakan ukuran

seberapa jauh tingkat *output*, kebijakan dan prosedur dari organisasi mencapai tujuan yang ditetapkan.

Menurut Gibson dan rekan-rekannya dalam Subkhi dan Jauhar (2013;248), pengertian efektivitas adalah : Penilaian yang dibuat sehubungan dengan prestasi individu, kelompok, dan organisasi. Makin dekat prestasi mereka terhadap prestasi yang diharapkan (standar), maka penilaiannya menjadi semakin efektif.

Menurut Sumardi (2005;105), efektivitas pada dasarnya adalah tingkat pencapaian tujuan atau sasaran organisasi sesuai yang ditetapkan.

Menurut Effendi (2003;14), efektivitas merupakan komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang di tetapkan dan jumlah personil yang ditentukan.

Efektivitas organisasi merupakan tingkat keberhasilan pencapaian tujuan (target). (dalam Syarief Makmur, 2008;127)

Sedangkan menurut Soedjadi mengatakan bahwa aktivitas merupakan kegiatan yang telah dilaksanakan secara tepat dalam arti target tercapai sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan (dalam Nawawi, 2003;40). Efektivitas ini mampu menjadi tepat waktu dan dapat pula dijadikan pembandingan hasil nyata dibagi dengan hasil yang diharapkan.

Selanjutnya Westa (1997;71) mengatakan efektifitas perusahaan pengendalian agar pekerjaan terkendali pelaksanaannya sesuai dengan yang direncanakan untuk mencegah kemungkinan adanya penyimpangan yang terjadi.

Pencapaian hasil (efektivitas) yang dilakukan oleh suatu organisasi menurut Jones dalam Subkhi dan Jauhar (2013;248) terdiri dari tiga tahap, yakni *input*, *conversion*, dan *output* atau masukan, perubahan dan hasil.

- a. Tahap *Input* meliputi semua sumber daya yang dimiliki, informasi dan pengetahuan. bahan-bahan mentah serta modal. Dalam tahap *input*, tingkat efisiensi sumber daya yang dimiliki sangat menentukan kemampuan yang dimiliki.
- b. Tahap *Conversion* ditentukan oleh kemampuan organisasi untuk memanfaatkan sumber daya yang dimiliki, manajemen dan penggunaan teknologi agar dapat menghasilkan nilai.
- c. Sedangkan dalam tahap *Output*, pelayanan yang diberikan merupakan hasil dari penggunaan teknologi dan keahlian sumber daya manusia.

Sondang (2002;151) efektif adalah tercapainya sasaran yang ditentukan pada waktunya dengan menggunakan sumber-sumber tertentu yang dialokasikan untuk melakukan kegiatan tertentu.

Miller (dalam Tangkilisan, 2005;138) efektif adalah sebagai tingkat seberapa jauh suatu sistem sosial mencapai tujuannya.

Ada beberapa ketepatan untuk mencapai keefektifitasan yaitu :

1. Pencapaian tujuan
2. Integrasi
3. Adaptasi

Dewi (2013;10) mengatakan bahwa untuk mengukur efektivitas perlu memahami dan mendefinisikan kedua sisi persamaan, yaitu *input* (keterampilan

dan perilaku) dan *output* (hasil). Pengukuran efektivitas dan kinerja membandingkan ekspektasi tentang prestasi dan perilaku dengan hasil aktual dan perilaku.

Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi sesuatu sesuatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkah kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat. Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga Negara dalam hidup masyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk menunjukkan tuntutan, keinginan, dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan control terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Dalam kondisi masyarakat seperti digambarkan di atas birokrasi publik harus dapat memberikan kinerja yang lebih profesional, efektif, tepat waktu, responsive dan adaptif sebagai kapasitasnya untuk memberikan kinerja yang efektif kepada pihak yang membutuhkannya.

Selain itu, dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis diatas, pemerintah dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran dalam memberikan kinerja yang efektif karyawannya untuk membantu masyarakat.

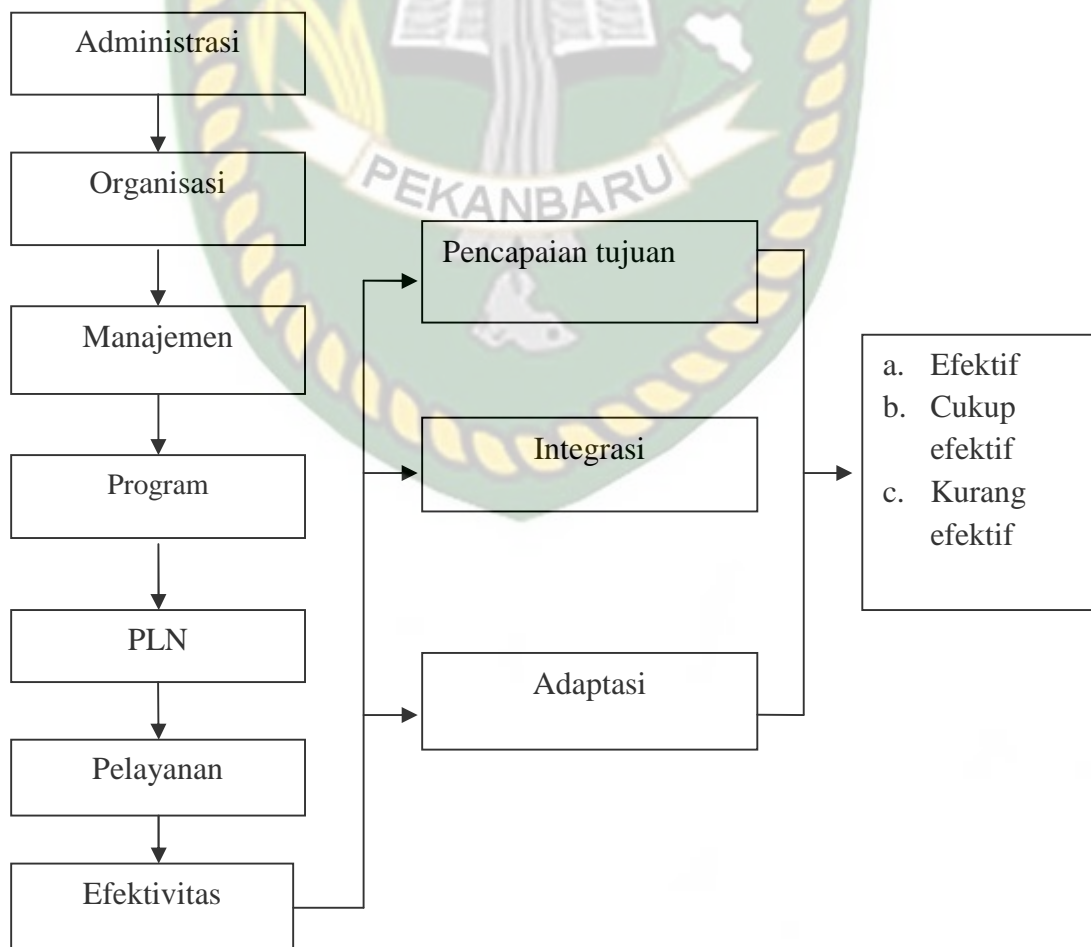
Disimpulkan bahwa konsep efektivitas merupakan bentuk membandingkan pekerjaan yang sudah dirumuskan atau dipola dengan hasil yang telah dicapai. Apakah hasil capaian dalam bekerja didalam organisasi mampu mendekati atau menyeimbangi rumusan pekerjaan yang sudah di sepakati bersama . membandingkan ini akan bermanfaat kepada meminimalisir kesalahan

atau penyimpangan kerja yang dilakukan oleh sumber daya manusia dalam bekerja.

B. Kerangka Pikiran

Berdasarkan dari judul penelitian “Efektivitas Pelaksanaan Program Listrik Pintar (Prabayar) Di PT. PLN (Persero) Ranting Duri (Studi Kasus Desa Serai Wangi Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis)” maka penulis mengukur dengan menggunakan sesuai dengan teori-teori yang digunakan agar tidak terjadi kesalah pahaman dalam penafsiran makna.

Table II.I : Kerangka pikiran Penelitian Tentang Efektivitas Pelaksanaan Program Listrik Pintar (Prabayar) Di PT. PLN (Persero) Ranting Duri (Studi Kasus Desa Serai Wangi Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis).



C. Konsep Operasional

Untuk mempermudah pandangan dan memahami penelitian pada tujuan yang diharapkan, maka penulis menguraikan konsep-konsep operasional sebagai berikut:

1. Organisasi adalah suatu wadah bagi orang-orang untuk berkumpul, bekerjasama secara rasional dan sistematis, terencana, dipimpin dan terkendali untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan bersama).
2. Program adalah suatu komplek dari tujuan-tujuan kebijakan-kebijakan, prosedur-prosedur, peraturan-peraturan, pemberian tugas dan langkah-langkah yang harus diambil, sumber-sumber yang harus dimanfaatkan dan elemen-elemen lain yang diperlukan untuk melaksanakan arah dan tindakan tertentu.
3. Efektivitas adalah sebagai tingkat seberapa jauh suatu sistem sosial mencapai tujuannya. Efektivitas Program Listrik Pintar (Prabayar) dapat dilihat sampai sejauh mana tujuan dibuatnya program itu untuk mempermudah pelanggan dalam mengendalikan kebutuhan listriknya.
 - a. Pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu : Jangka waktu pencapaiannya ditentukan dan sasaran merupakan target yang kongkrit.

- b. integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi terdiri dari beberapa faktor, yaitu : prosedur dan proses sosialisai.
- c. Adaptasi adalah proses penyesuaian diri yang dilakukan untuk meyelaraskan suatu individu terhadap perubahan-perubahan yang terjadi di lingkungannya. Adaptasi terdiri dari beberapa faktor, yaitu : peningkatan kemampuan dan sarana dan prasarana.

D. Operasional Variabel

Operasional variabel penelitian adalah objek suatu penelitian yang menjadi titik perhatian suatu penelitian yang menjadi variabel dalam penelitian ini ndalah seperti table dibawah ini :

Table II.2 : Operasional Variabel Tentang Efektivitas Pelaksanaan Program Listrik Pintar (Prabayar) Di PT. PLN (Persero) Ranting Duri (Studi Desa Serai Wangi Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis).

Konsep (1)	Variabel (2)	Indikator (3)	Item yang dinilai (4)	Skla (5)
Efektif adalah sebagai tingkat seberapa jauh suatu sistem sosial mencapai tujuannya. Miller (dalam Tangkilisan, 2005;138)	Tentang: Efektivitas Pelayanan	<p>Pelaksanaan:</p> <p>1. Pencapaian tujuan</p> <p>2. Integrasi</p> <p>3. Adaptasi</p>	<p>a. Tercapainya tujuan yang telah ditetapkan</p> <p>b. Adanya sasaran atau target yang kongkrit dari program</p> <p>a. Adanya prosedur dalam menggunakan program listrik prabayar</p> <p>b. Adanya proses sosialisai terhadap masyarakat</p> <p>a. Adanya peningkatan masyarakat yang beralih ke listrik prabayar</p> <p>b. Adanya kelengkapan sarana dan prasarana dalam menjalankan program.</p>	<p>a. Efektif</p> <p>b. Cukup efektif</p> <p>c. Kurang efektif</p> <p>a. Efektif</p> <p>b. Cukup efektif</p> <p>c. Kurang efektif</p> <p>a. Efektif</p> <p>b. Cukup efektif</p> <p>c. Kurang efektif</p>

Sumber : Olahan data penelitian, 2017

E. Teknik Pengukuran

Untuk melakukan penelitian-penelitian terhadap item yang dinilai, maka penulis melakukan pengukuran terhadap unsur-unsur yang menjadi indikator dalam penelitian ini. Adapun pengukuran untuk indikator variabel penelitian ini ialah sebagai berikut :

- Efektif : Apabila sub indikator penelitian terealisasi dengan baik dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel adalah 67-100 %
- Cukup efektif : Apabila seluruh sub indikator penelitian kurang terealisasi dengan baik total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel adalah 34-66%
- Kurang efektif : Apabila seluruh sub indikator penelitian penelitian terealisasi dengan baik dan total skor dari seluruh jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel adalah 0-33%.

Kemudian penulis menguraikan setiap sub indikator yang akan diukur, yaitu sebagai berikut :

1. Pencapaian Tujuan

- Efektif : Jika hasil penelitian terhadap indikator pencapaian tujuan dengan persentase mencapai 67-100%

Cukup efektif : Jika hasil penelitian terhadap indikator pencapaian tujuan dengan persentase mencapai 34-66%

Kurang efektif : Jika hasil penelitian terhadap indikator pencapaian tujuan dengan persentase mencapai 0-33%

2. Integrasi

Efektif : Jika hasil penelitian terhadap indikator integrasi dengan persentase mencapai 67-100%

Cukup efektif : Jika hasil penelitian terhadap indikator integrasi dengan persentase mencapai 34-66%

Kurang efektif : Jika hasil penelitian terhadap indikator integrasi dengan persentase mencapai 0-33%

3. Adaptasi

Efektif : Jika hasil penelitian terhadap indikator adaptasi dengan persentase 67-100%

Cukup efektif : Jika hasil penelitian terhadap indikator adaptasi dengan persentase 34-66%

Kurang efektif : Jika hasil penelitian terhadap indikator adaptasi dengan persentase 0-33%