

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdirinya Negara Kesatuan Republik Indonesia memiliki tujuan yang sangat mulia sebagaimana yang tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yaitu untuk melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Maka untuk mencapai tujuan tersebut dibentuklah pemerintah serta dibagilah Indonesia itu atas Daerah Provinsi dan Daerah Kabupaten/Kota sebagaimana disebutkan dalam Pasal 33 Undang-Undang Dasar 1945 merupakan salah satu Undang-Undang yang mengatur tentang Pengertian Perekonomian, Pemanfaatan SDA, dan Prinsip Perekonomian Nasional, yang bunyinya sebagai berikut :

- (1) Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar atas azas kekeluargaan.
- (2) Cabang-cabang produksi yang penting bagi Negara dan menguasai hajat hidup orang banyak dikuasai oleh Negara.
- (3) Bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh Negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.
- (4) Perekonomian nasional diselenggarakan berdasar atas demokrasi ekonomi dengan kebersamaan, efisiensi berkeadilan, berkelanjutan, berwawasan lingkungan, kemandirian, serta menjaga keseimbangan kemajuan dan kesatuan ekonomi nasional.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan pasal ini diatur dalam Undang-Undang demikianlah pasal 33 ayat (1), (2), (3), (4), (5)

Undang-Undang Dasar 1945, yang merupakan aturan dasar pemerintah, maupun rakyatnya dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, yang mengatur berbagai hal dari hal-hal sederhana hingga berbagai hal yang menyangkut hajat hidup orang banyak.

Pemerintahan secara umum merupakan suatu organisasi atau lembaga yang di berikan legitimasi (keabsahan) oleh rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi untuk menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahan (kekuasaan negara) pada suatu negara, serta di lengkapi dengan alat-alat kelengkapan negara. Sehingga dapat diartikan bahwa unsur utama dari suatu pemerintahan tersebut yakni wujudnya dalam bentuk organisasi atau lembaga, organisasi atau lembaga yang diberikan legitimasi dalam bentuk kewenangan oleh masyarakat melalui suatu proses pemilihan umum, serta di lengkapi dengan Alat-alat kelengkapan negara sebagai unsur pendukung dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahan tersebut. Oleh karena itu penyelenggaraan pemerintahan tidak lain adalah menjalankan fungsi legislatif yang bertugas membuat Undang-undang. Bidang legislatif adalah bidang Dewan Perwakilan Rakyat (DPR), fungsi eksekutif bertugas menerapkan atau melaksanakan Undang-undang. Bidang eksekutif adalah presiden dan wakil presiden beserta menteri-menteri yang membantunya, dan fungsi yudikatif bertugas mempertahankan pelaksanaan Undang-undang. Adapun unsur yudikatif terdiri dari atas Mahkamah Agung (MA) dan Mahkamah Konstitusi (MK). Sesuai dengan kewenangan masing-masing lembaga yang diatur oleh peraturan perundang-undangan.

Pemerintah Eksekutif sebagaimana dimaksud diatas adalah Presiden dan Wakil Presiden beserta segenap jajaran kementerian kabinet. Adapun kementerian-kementerian itu adalah segenap pembantu Presiden dan Wakil Presiden dalam

bidang-bidang tertentu yang salah satunya adalah Kementerian Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mana Kementerian ini adalah pembantu Presiden dalam bidang Usaha-usaha yang dikuasai oleh negara yang salah satunya adalah Perusahaan Listrik Negara (PLN).

Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagaimana yang disebutkan diatas merupakan salah satu usaha-usaha yang dikuasai oleh negara yang tentunya diatur melalui peraturan Perundang-Undangan yakni Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan, bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur yang merata materil dan spiritual berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, tenaga listrik mempunyai peran yang sangat penting dan strategis dalam mewujudkan tujuan pembangunan nasional maka usaha penyediaan tenaga listrik dikuasai oleh Negara dan penyediaannya perlu terus di tingkatkan sejalan perkembangan pembangunan agar tersedia tenaga listrik dalam jumlah yang cukup, merata, dan bermutu. Penyediaan tenaga listrik bersifat padat modal dan teknologi dan sejalan dengan prinsip otonomi daerah dan demokratisasi dalam tatanan kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara maka peran pemerintah daerah dan masyarakat dalam penyediaan tenaga listrik perlu ditingkatkan, di samping bermanfaat tenaga listrik dapat membahayakan sehingga penyediaan dan pemanfaatannya harus memperhatikan ketentuan keselamatan ketenagalistrikan.

Selanjutnya di dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan ini diatur terkait dengan Hak dan Kewajiban Konsumen, yang mana pada Pasal 29 ayat (1) dikatakan konsumen berhak untuk :

- a) Mendapat pelayanan yang baik;
- b) Mendapat tenaga listrik secara terus-menerus;
- 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.

Kemudian dalam ayat (2) menyebutkan tentang kewajiban konsumen. Adapun kewajiban-kewajiban konsumen tersebut adalah sebagai berikut :

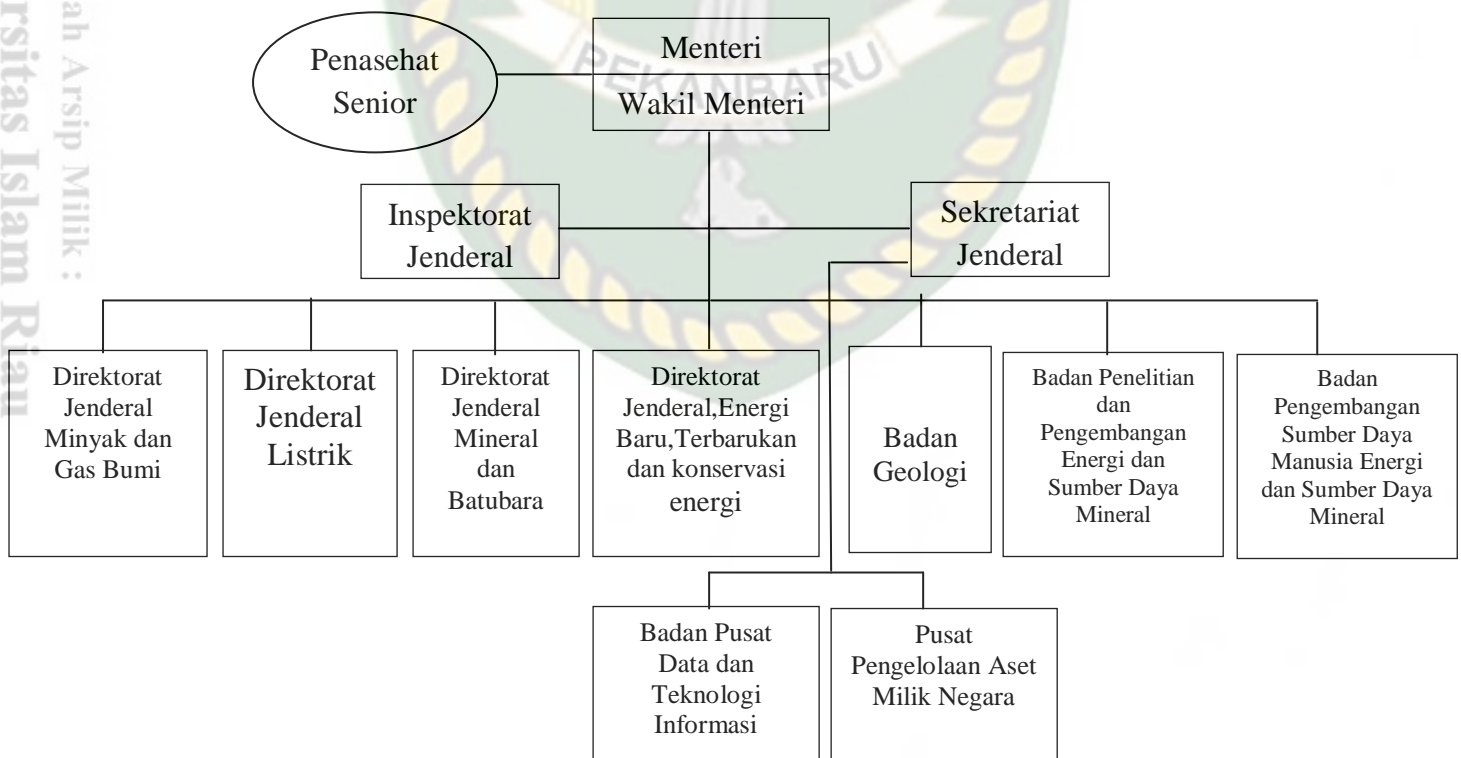
- a) Melaksanakan pengamanan terhadap bahaya yang mungkin timbul akibat pemanfaatan tenaga listrik;
- b) Menjaga keamanan instalasi tenaga listrik milik konsumen;
- c) Memanfaatkan tenaga listrik sesuai dengan peruntukannya;
- d) Membayar tagihan pemakaian tenaga listrik; dan
- e) Menaati persyaratan teknis di bidang ketenagalistrikan.

Selanjutnya, hak dan kewajiban konsumen sebagaimana disebutkan diatas diatur dalam sebuah peraturan menteri yang terkait yakni Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM). Peraturan Menteri ini berguna untuk lebih memperjelas secara teknis apa-apa saja yang telah diatur melalui Undang-Undang.

Selanjutnya, adapun di dalam Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia tentang tarif tenaga listrik yang disediakan oleh Perusahaan Perseroan (Persero) PT Perusahaan Listrik Negara, bahwa dalam rangka mempertahankan kelangsungan pengusahaan penyediaan tenaga listrik, peningkatan mutu elektrifikasi, dan mendorong subsidi listrik yang lebih tepat

sasaran dengan menghapuskan subsidi listrik untuk golongan pelanggan industry menengah yang berbentuk perusahaan terbuka (*go public*) dan golongan pelanggan industri besar, serta penerapan penyesuaian tarif tenaga listrik (*tariff adjustment*) bagi golongan tariff listrik non subsidi untuk keperluan rumah tangga besar, bisnis menengah dan besar, dan kantor pemerintah sedang, perlu menyesuaikan Tarif Tenaga Listrik Yang disediakan oleh Perusahaan Perseroan (Persero) PT Perusahaan Listrik Negara sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 30 Tahun 2012. Adapun Struktur Organisasi Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral adalah sebagai berikut :

Gambar 1.1 : Struktur Organisasi Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral



Sumber : Data Olahan Peneliti, 2017

Standar pelayanan yang baik telah diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 yang mana dalam suatu pelayanan harus mengandung hal-hal sebagai berikut :

1. Identifikasi 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. Hasil yang diharapkan dalam proses identifikasi ini adalah:

- a. Daftar persyaratan yang diperlukan dalam setiap tahapan dari masing-masing jenis pelayanan.
- b. Waktu yang dipersyaratkan untuk penyampaian persyaratan (di awal, di akhir, atau secara bertahap)

2. Identifikasi 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. Disamping itu, penyelenggara pelayanan wajib memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah

tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan Standar Operasional Prosedur.

3. Identifikasi Waktu

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. Identifikasi Biaya/Tarif

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan / atau memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

Hasil yang diharapkan pada tahapan ini adalah :

- a. Jumlah biaya yang dibebankan ke pelanggan dari setiap jenis pelayanan (untuk pelayanan yang dipungut biaya);
- b. Jumlah biaya yang dibebankan kepada unit pengelola pelayanan; dan
- c. Daftar pelayanan yang diberikan gratis kepada pelanggan (apabila terdapat jenis pelayanan gratis)
- d. Identifikasi 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.

e. Penanganan Pengelolaan Pengaduan

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. Untuk mempermudah penanganan pengaduan, perlu dibuatkan prosedur pengelolaan pengaduan. Dalam mekanisme pengaduan harus diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat *email*, dan alamat kantor yang dapat dihubungi. Kualitas pelayanan dapat diketahui jika kenyataan melebihi apa yang diharapkan oleh pelanggan yaitu kepuasan dalam menerima layanan. Harapan untuk mendapatkan pelayanan yang baik sering kali tidak terpenuhi oleh pemberi pelayanan.

PLN Cabang Pekanbaru Memiliki pelayanan terhadap pelanggan yang terbagi menjadi wilayahnya menjadi 4 unit pelayanan operasional terdiri :

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

Dari uraian diatas maka peneliti membatasi penelitian ini pada PT.Perusahaan Listrik Negara (Persero) Rayon Panam Kota Pekanbaru yang kini berstatus sebagai perusahaan yang menjalankan kemanfaatan umum pengelolaan kelistrikan, adapun jumlah batas wilayah penyaluran listrik PLN Rayon Panam yang dibatasi antara lain sebagai berikut:

Tabel 1.1 Batas-batas Wilayah PLN Rayon Panam

No	Batas Wilayah PLN Rayon Panam		
1	Sebelah Timur	Berbatasandengan Kecamatan Marpoyan damai	Panam Sampai ke jalan Adi Sucipto
2	Sebelah Barat	Berbatasan dengan Kabupaten Kampar	Panam Sampai ke SPBU Sei.Pinang
3	Sebelah Utara	Berbatasan dengan Kecamatan Payung Sekaki	Perbatasan air hitam dan arengka dua
4	Sebelah Selatan	Berbatasan dengan Kabupaten Kampar	Jalan Soekarno hatta dan Batalyon Arhanudes

Sumber Data: Kantor PLN Rayon Panam kota Pekanbaru

Dari tabel 1.1 diatas dapat diketahui PLN Rayon Panam memiliki batas wilayah penyaluran tenaga listrik di bagi dari berbagai macam lokasi, perusahaan Umum Listrik Negara cabang Pekanbaru yang berdiri tanggal 1 januari 1950 dan setelah terbentuknya PT. PLN (Persero) cabang Pekanbaru rayon Panam di Wilayah Panam Jl. HR. Soebrantas maka dimulailah menjalankan operasi perusahaan, memberikan pelayanan kelistrikan kepada masyarakat, perluasan jaringan-jaringan distribusi. Dengan adanya perluasan jaringan tersebut, maka sebagian besar masyarakat daerah Panam dan Arengka I sampai Kubang telah mendapatkan pelayanan listrik, dengan demikian pertambahan pelanggan meningkat secara otomatis dan penjualan listrik meningkat pula. PT. PLN (Persero) cabang Pekanbaru rayon Panam didirikan bertujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan.

Adapun persyaratan pemasangan listrik bagi pelanggan baru yang telah ditetapkan di dalam peraturan yaitu :

- a. Mendaftar secara online di www.PLN.co.id Setelah terdaftar mendapatkan nomor registrasi baru masukkan permohonan dengan melengkapi;

- b. Photo copy KTP dan;
- c. Photo copy Rekening listrik milik tetangga;

Jenis jenis pelayanan yang diberikan kepada Tata Usaha Pelanggan PT.Perusahaan Listrik Negara yaitu :

A. Jenis-jenis Pelayanan Perusahaan Listrik Negara

Pelayanan Pemberian Informasi

Dalam melaksanakan tugasnya penanggung jawab dan petugas loket harus dapat memberikan informasi kepada pelanggan / calon pelanggan tentang hal-hal yang berhubungan dengan penyambungan tenaga listrik.

Jenis pelayanan informasi :

1. Informasi tentang tata cara penyambungan tenaga listrik
2. Informasi tentang cara perhitungan dan besarnya biaya yang harus di bayar.
3. Informasi tentang ketentuan persyaratan penyambungan dan peraturan instalasi pelanggan
4. Informasi perubahan daya / tarif multiguna bongkar pasang SL dan APP , tagihan rekening dan perhitungan rekening listrik.

Pelayanan Penyambungan Baru

1. Proses Loket PLN Petugas loket menerima permintaan penyambungan baru dengan membuat TUL I-01 yang ditanda tangani calon pelanggan dan penerima pendaftaran disertai dokumen pendukung Foto Copy KTP / Identitas diri dari pemohon / Calon Pelanggan, Copy rekening tetangga / denah lokasi yang sudah mempunyai program GIS.
2. Setiap permintaan penyambungan baru dan dukungan lainnya disusun dalam 1 berkas permintaan penyambungan baru dan dimaksudkan agenda permintaan PB TUL I-02

Instruksi Kerja Proses Pelayanan Permintaan Perubahan Daya

Langkah-langkah Penambahan Daya :

1. **Pelayanan pendaftaran** : Setiap Pelanggan atau yang dikuasakan mengisi dan menandatangani formulir permintaan penambahan daya (TUL I-01) dan selanjutnya dicatat dalam agenda permintaan perubahan daya (TUL I-02) oleh petugas administrasi pelanggan.
2. **Dokumen pendukung** : Setiap permintaan harus didukung dokumen antara lain rekening terakhir Copy KTP Peminta atau Identitas Lainnya dan Surat Kuasa Apabila Peminta Bukan pelanggan yang bersangkutan.
3. **Perencanaan atau survey** : Apabila dipandang perlu dilakukan perencanaan atau survey guna memastikan apakah dengan perubahan daya tersebut akan mempengaruhi penyaluran tenaga kepada pelanggan lainnya, misalnya perubahan daya dari sambungan TM atau TR ke TM.
4. **Pengecekan Tunggakan Rekening Listrik atau kewajiban lainnya yang belum dilunasi** : apabila dalam pengecekan ada yang masih tertunggak maka pengambilan diharuskan melunasinya.
5. **Jawaban** : Setiap permintaan perubahan daya yang telah masuk dalam (TUL I-02) diperlakukan sebagai berikut :
 - a. Jika memenuhi syarat teknik dan material pendukung tersedia maka diterbitkan surat ijin penyambungan atau SIP (TUL I-03), yang diserahkan kepada pantia.
 - b. Jika tidak memenuhi syarat teknik atau material pendukung tidak tersedia maka akan diterbitkan surat jawaban penanggulangan (TUL I -04).
6. **Pembayaran Biaya** :
 - a. Pembayaran dilakukan di loket fungsi pelayanan pelanggan PLN atau dapat juga melalui BANK yang ditunjuk PLN
 - b. sebagai tanda bukti penerimaan dibuat kuitansi (TUL I – 06)
7. **Pelaksanaan Penambahan Daya**

Berdasarkan data Pembayaran Penanggung Jawab Mempersiapkan

 - a. Permintaan Material Pendukung Kode 7 Ke Gudang UP/J

- b. Perintah kerja pemasangan atau pembongkaran SL (TUL I – 09)
- c. Berita acara pemasangan / Pembongkaran SL (TUL I – 10)
- d. Perubahan data pelanggan (TUL I – 11)
- e. Berkas-berkas tersebut dimasukkan kedalam AIL (TUL I -13) yang bersangkutan.

Selanjutnya SPM Perusahaan Listrik Negara PLN Rayon Panam dalam menjalankan tugasnya:

PT.PLN (PERSERO)
WILAYAH AREA PEKANBARU
RAYON PANAM
PERINTAH KERJA

Untuk Melaksanakan :

1. Penyambungan/Pemasangan KWH (A)
2. Perubahan Tarif (D)
3. Perubahan Daya (E)
4. APP (J)
5. Trafo Arus, Trafo tegangan, Faktor kali meter (K)
6. Gardu/Tiang/SLP/SMP/SLT/SLTT (L)
7. Pasang kembali (P)
8. Penyambungan Sementara (S)

Adapun ketentuan Perubahan Daya Listrik sebagai berikut :

1. Penambahan Daya Listrik Secara Online



Penambahan Daya Listrik online via www.PLN.co.id

2. Langkah-langkah pengisian Penambahan Daya Listrik Secara Online :
 1. Buka situs PLN dan klik pada bagian penambahan daya di sini
 2. Isi ID Pelanggan atau ID Meter, klik cari dan tunggu sampai data pelanggan atau data kita terpampang.

3. Klik pada tab penambahan daya, dan isi identitas anda sesuai kolom yang ada. Jika identitas Anda sama dengan data pelanggan yang terpampang pada database PLN, Anda tinggal centang pada pilihan copy data pelanggan.
4. Isi perubahan daya yang Anda inginkan. Bisa menambah ataupun mengurangi daya.
5. Setelah itu akan muncul nominal biaya yang harus Anda bayar untuk penambahan daya. Kalau yang Anda lakukan pengurangan daya, maka tidak akan dipungut biaya.
6. Kalau sebelumnya Anda masih memakai meteran listrik lama dan sistem pembayaran pasca bayar, maka atas kebijakan PLN meteran akan diganti dengan meteran baru dan sistem pembayaran menjadi pra bayar. Untuk hal ini kadang terjadi penolakan para pelanggan PLN, karena mereka menganggap sistem pra bayar membuat biaya listrik lebih mahal.
7. Setelah proses ini selesai, Anda akan memperoleh email dari PLN berisi permohonan perubahan daya yang sudah lakukan. Dalam email, Anda akan diminta melakukan konfirmasi dengan mengklik link yang ada.
8. Dari link tersebut anda akan dibawa kembali ke situs PLN dan diberikan kode bayar beserta jumlah uang yang harus Anda bayar. Kode bayar tersebut juga akan diemailkan ke email kita.
9. Bayar di tempat-tempat yang ditunjuk oleh PLN seperti Bank tertentu, Kios PPOB, atau Kantor Pos Indonesia. Tergantung mana yang lebih dekat dari rumah Anda.
10. Bila melakukan pembayaran di kantor pos, Anda bilang ke pegawai pos ingin membayar tambah daya PLN, kemudian pegawai pos akan meminta Anda menyebutkan kode bayar.
11. Setelah kode bayar diinput pegawai, akan terpampang nama pelanggan, ID pelanggan, dan jumlah yang harus dibayar. Kantor pos akan membebankan biaya administrasi sebesar Rp1.900. Jadi yang harus Anda bayar adalah biaya dari PLN ditambah biaya admin kantor pos.

Langkah terakhir, Anda tinggal menunggu petugas PLN datang dan mengganti meteran rumah sekaligus menaikkan dayanya. Sebagai ilustrasi lagi, proses dari mulai membayar tagihan sampai petugas PLN datang adalah 10 hari kerja. Dalam situsnya dijanjikan bahwa proses penambahan daya ini akan berlangsung 5 hari kerja, tapi mungkin bisa lebih lama jika letak rumah Anda berada di pelosok atau sulit terjangkau petugas PLN. (<http://www.pln.co.id>) Selanjutnya pemohon dikenakan biaya tambahan terhadap perubahan daya listrik pelanggan sebagai berikut:

1. Daya 450 VA-900 VA = @ Rp.362.400
2. Daya 450 VA-1300 VA = @ Rp.799.450
3. Daya 450 VA-2200 VA = @ Rp.1.312.500
4. Daya 900 VA-1300 VA = @ Rp.377.800
5. Daya 900 VA-2200 VA = @ Rp.975.000
6. Daya 1300 VA-2200 VA = @ Rp.675.00

Adapun nama petugas yang telah ditetapkan di dalam PT.Perusahaan Listrik Negara terdiri dari 15 petugas yang bertugas didalam penambahan daya/pasang baru PLN di Rayon Panam Kota Pekanbaru yang di susun di dalam tabel yakni sebagai berikut :

Tabel 1.2 : Jumlah Petugas / Karyawan PLN Rayon Panam

No	Nama	Usia
1	Agus Riandi	25 Tahun
2	Pedri Efendi	27 Tahun
3	Nasrul	25 Tahun
4	Nuzul Furqan	23 Tahun
5	Rahman Efendi	24 Tahun
6	Syafrianto	25 Tahun
7	Yudowanto	30 Tahun
8	Kalius	30 Tahun
9	M.Ari Hanafia	30 Tahun
10	Megi Anugrah P	25 Tahun
11	M.Sarifuddin	30 Tahun
12	Muda Sari	24 Tahun
13	Abu Harris	24 Tahun
14	Erizon	25 Tahun
15	Santosa	32 Tahun

Sumber Data : PLN Rayon Panam Pekanbaru

Berdasarkan Tabel 1.2 Menunjukkam bahwa yang bertugas untuk melayani perubahan daya listrik sekaligus mensurvey lokasi penduduk yang mempunyai gangguan listrik dan melakukan pelayanan penduduk dengan kesepakatan yang telah dibuat sebelumnya kepada PLN untuk melakukan perbaikan.

Selanjutnya Pegawai yang telah ditetapkan di dalam PT.Perusahaan Listrik Negara terdiri dari 13 pegawai yang bertugas didalam kontroler teknisi,pelayanan,dan transaksi energi PLN di Rayon Panam Kota Pekanbaru yang di susun di dalam tabel yakni sebagai berikut :

Tabel 1.3 : Jumlah Pegawai Negeri PLN Rayon Panam

No	Nama Pegawai	Jabatan
1	Yulia Riska Amris	Manager Rayon
2	Randa Merza	Supervisor Teknik
3	Faya Efdika	Supervisor Teknik
4	Haryadi	Supervisor Teknik
5	Ardian Fahmi	Supervisor Teknik
6	Amar Abdillah	Supervisor Teknik
7	Rizqia Putri.U	Supervisor Pelayanan Pelanggan & Adm
8	Azwir	Supervisor Pelayanan Pelanggan & Adm
9	Fidya Paramita.K	Supervisor Pelayanan Pelanggan & Adm
10	Handri Zalil	Supervisor Transaksi Energi
11	Dodi Syaputra	Supervisor Transaksi Energi
12	Arif Rivana	Supervisor Transaksi Energi
13	Golsen Lamban Tobing	Supervisor Transaksi Energi

Sumber Data : PLN Rayon Panam Pekanbaru

Berdasarkan Tabel 1.3 Menunjukkam bahwa Pegawai yang bertugas untuk Bagian Kontroler Teknisi, pelayanan pelanggan Adm, dan transaksi energi yang melakukan kontroler kepada setiap pelanggan dengan membagi dari beberapa bagian guna untuk mempermudah peekerja dalam melakukan pelayanan kepada pelanggan.

Tabel 1.4 : Terdapat Jumlah Masyarakat melakukan Perubahan Daya Listrik (PLN) Rayon Panam Kota Pekanbaru pada satu tahun di tahun 2016

No	Bulan	Daya 450- 900	Daya 900- 1300	Daya 1300- 2200	Daya 2200- 3500	Daya 3500- 4400	Daya 4400- 5500	Daya 5500- 7700	Daya 7700- 10600
1	Januari 2016	-	22	37	6	15	22	5	-
2	Februari 2016	-	28	25	6	7	5	9	-
3	Maet 2016	-	59	30	11	3	7	3	1
4	April 2016	-	100	25	8	11	10	5	-
5	Mei 2016	2	110	26	12	7	3	8	-
6	Juni 2016	-	72	43	18	6	6	1	-
7	Juli 2016	-	50	43	12	9	3	4	-
8	Agustus 2016	-	121	27	23	22	7	7	1
9	September 2016	-	59	39	11	6	8	5	-
10	Oktober 2016	-	51	31	8	10	4	5	-
11	November 2016	-	55	28	14	12	2	8	-
12	Desember 2016	-	56	18	4	4	4	2	1
	Jumlah	2	783	372	133	112	81	67	3

Sumber Data : Kantor PLN Rayon Panam Kota Pekanbaru

Dari Tabel 1.4 kita dapat mengetahui bahwa jumlah masyarakat yang melakukan Perubahan Daya Listrik dalam jangka waktu setahun masih ada beberapa yang belum mengetahui perubahan daya tersebut yang dilayani oleh petugas PLN bahkan masih adanya kekurangan yang dikeluhkan masyarakat dalam melayani. Dalam rangka peningkatan penyediaan tenaga listrik kepada masyarakat diperlukan pula upaya penegakan hukum di bidang ketenagalistrikan. Pemerintah dan pemerintah daerah mempunyai kewenangan untuk melakukan pembinaan dan pengawasan pelaksanaan usaha ketenagalistrikan, termasuk pelaksanaan pengawasan di bidang keteknikan. Selain bermanfaat, tenaga listrik juga dapat membahayakan. Oleh karena itu, untuk lebih menjamin keselamatan

umum, keselamatan kerja, keamanan instalasi, dan kelestarian fungsi lingkungan dalam penyediaan tenaga listrik dan pemanfaatan tenaga listrik, instalasi tenaga listrik harus menggunakan peralatan dan perlengkapan listrik yang memenuhi standar peralatan di bidang ketenagalistrikan. Maka Perusahaan Listrik Negara Kota Pekanbaru Rayon Panam telah berupaya untuk meningkatkan partisipasi masyarakat, tetapi belum optimal dilaksanakan sesuai apa yang di harapkan.

Namun dalam setiap pelayanan tidak terlepas dari kekurangan dan kesalahan serta tidak tertutup kemungkinan dalam pelaksanaan Tugas Pelayanan dari PT. Perusahaan Listrik Negara Indonesia di Kota Pekanbaru ini. Maka perlu di evaluasi dengan tujuan untuk mengukur tingkat keberhasilan pelayanan dan mengidentifikasi kendala-kendala untuk mencari solusi dan alternatif perbaikan pelayanan tersebut. Secara umum evaluasi dilakukan untuk mengukur kinerja pelayanan perusahaan setiap negara, terutama di tingkat PT. Perusahaan Listrik Negara Indonesia.

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

butuhkan manusia dalam segala hal yang mendukung aktifitas manusia. Adapun akhirnya peran dari pemerintah menguasai kepentingan listrik dalam bentuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN) untuk kepentingan bersama agar tidak terjadi monopoli dalam kepentingan ini.

Dalam meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya terlihat bahwa PLN Kota Pekanbaru belum bisa memberikan kejelasan yang dapat membuat masyarakat selaku pelanggan pelayanan merasa puas. Hal ini sebagaimana dengan fenomena yang penulis lihat di lapangan. Adapun fenomena-fenomena tersebut adalah :

1. Permohonan konsumen untuk pemasangan perubahan daya selalu mengalami keterlambatan dalam proses melakukan naik daya
2. Fenomena yang terjadi tidak sesuai dengan Pelayanan dengan standar di SPM yang telah ditetapkan.

Berdasarkan dari latar belakang dan fenomena empiris yang penulis temukan dilapangan sesuai yang diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk menelitinya lebih lanjut dengan mengangkat judul penelitian :

“Evaluasi Pelayanan Perubahan Daya Listrik Pada Kantor Perusahaan Listrik Negara (Studi Kasus PLN Rayon Panam Kota Pekanbaru)”

B. Rumusan Masalah

Aspek yang penting dalam melaksanakan fungsi pemerintahan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk itu pemerintah membentuk sistem administrasi dan birokrasi pemerintahan mulai dari tingkat yang tinggi sampai tingkat yang rendah agar dapat memberikan pelayanan yang optimal bagi seluruh masyarakat dalam fungsinya sebagai pelayan masyarakat.

Berdasarkan gejala-gejala PLN dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai abdi masyarakat serta pelayanan yang telah ditetapkan. Maka penulis dapat merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah: **“Bagaimanakah Pelayanan Perubahan Daya Listrik Pada Kantor Perusahaan Listrik Negara (Studi Kasus PT.PLN Rayon Panam) Kota Pekanbaru? ”**

C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Seiring dengan rumusan masalah pada penelitian ini, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pelayanan perubahan daya listrik pada kantor Perusahaan Listrik Negara.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat pelaksanaan pelayanan Perusahaan Listrik Negara.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Sebagai masukan bagi Unit Pelaksana Kegiatan dalam pelaksanaan program Perubahan Daya Perusahaan Listrik Negara pada kantor Rayon Panam kepada masyarakat; dan
- b. Sebagai bahan informasi bagi kalangan akademis lainnya yang akan melaksanakan penelitian dalam kasus yang sama.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau