KINERJA PT. PLN (Persero) UPJ SURAKARTA KOTA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA

(Penelitian Deskriptif Kualitatif tentang Pelayanan Pelanggan)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Ilmu Administrasi

Oleh :

POPI ARI PUTRIYATI

D 1106540

PROGRAM S-1 NON REGULER

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS SEBELAS MARET

SURAKARTA

2009

PERSETUJUAN

Disetujui untuk dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Skripsi

Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sebelas Maret

Surakarta

Dosen Pembimbing,

Dra. Sri Yuliani, M.Si
NIP. 131 884 431

PENGESAHAN

Telah disetujui dan disahkan oleh Panitia Penguji Skripsi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sebelas Maret

Surakarta

Pada hari :

Tanggal : April 2009

Tim Penguji Skripsi :

1. Drs. Sonhaji, M.Si : _____
   NIP. 131 791 173 Ketua

2. Drs. H. Muchtar Hadi, M.Si : _____
   NIP. 131 471 446 Sekretaris

3. Dra. Sri Yuliani, M.Si : _____
   NIP. 131 884 431 Penguji

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sebelas Maret Surakarta

Drs. H. Supriyadi SN., S.U.
NIP. 130 936 616

MOTTO

Wahai orang-orang yang beriman, mohonlah pertolongan (kepada Allah) dengan sabar dan shalat. Sungguh, Allah beserta orang-orang yang sabar

(Q.S. Al Baqarah : 153)

Berusahalah untuk tidak menjadi manusia yang berhasil, tapi berusahalah menjadi manusia yang berguna

(Einstein)

Angan-angan kita akan menjadi kenyataan apabila kita berusaha dan selalu dekat dengan Allah SWT

(Penulis)

Lebih baik jadilah diri sendiri

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Karya kecil ini saya persembahkan kepada :

- *Allah SWT yang senatiasa memberi petunjuk dan melindungiku*
- *Papah dan Mamah tercinta yang selalu memberiku motivasi, serta doa yang tak pernah berakhir*
- *De' Ita dan De' Eddo tersayang, yang sangat berarti dalam hidup ini*

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmat, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Kinerja PT. PLN (Persero) UPJ Surakarta Kota Dalam Memberikan Pelayanan Prima.

Pada kesempatan ini, dalam suka cita penulis hendak menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkenan memberikan bimbingan dan bantuan, sehingga pada akhirnya penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu terima kasih banyak saya haturkan kepada :

1. Ibu Dra. Sri Yuliani, M.Si. selaku pembimbing skripsi yang telah menyediakan waktu dan kesabarannya untuk membimbing dan memberikan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Drs. Sonhaji, M.Si dan Bapak Drs. Muchtar Hadi, M.Si sebagai Dosen Penguji yang telah banyak memberikan masukan yang berharga dalam penulisan sekripsi ini.
3. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UNS yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang berguna kepada penulis, sehingga dapat dijadikan bekal dalam penulisan skripsi ini dan semoga ilmu tersebut dapat kami amalkan dalam kehidupan masa depan penulis.
4. Seluruh Pegawai dan Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UNS yang telah banyak membantu kelancaran administrasi kepada penulis.

5. Bapak H. Muhadi Pramono, S.T. selaku Manager dan Bapak M. Nur Wachid selaku Pelaksana Haraian Manager PT. PLN (Persero) UPJ Surakarta Kota atas ijin yang diberikan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
6. Ibu Woro Wdjajanti, S.E. selaku Supervisor Pelayanan Pelanggan PT. PLN (Persero) UPJ Surakarta Kota, yang telah memberikan ijin penelitian serta membantu dalam memberikan informasi yang berkaitan dengan penulisan skripsi dan menyediakan segala macam bahan yang penulis butuhkan di sela-sela kesibukan, atas pengertian, kesabaran, dan keramah-tamahannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh Pegawai dan Staf PT. PLN (Persero) UPJ Surakarta Kota atas bantuan dan keramah-tamahannya.
8. Teman-teman AN Non Reg ’06 yang telah turut memberi motivasi, sehingga menumbuhkan semangat penulis.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah turut serta memberikan bantuan dan dukungan sehingga dapat terselesaikannya penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, untuk itu penulis dengan besar hati menerima kritik dan saran yang membangun, sehingga dapat menambah kesempurnaan dari tulisan ini dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Surakarta, April 2009

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PERSETUJUAN ii

HALAMAN PENGESAHAN iii

MOTO DAN PERSEMBAHAN iv

KATA PENGANTAR v

DAFTAR ISI vii

DAFTAR BAGAN ix

DAFTAR GAMBAR x

DAFTAR GRAFIK xi

DAFTAR TABEL xii

ABSTRAK xii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Rumusan Masalah 6

C. Tujuan Penelitian 6

D. Manfaat Penelitian 6

E. Landasan Teori 7

F. Definisi Konseptual dan Definisi Operasional 25

G. Kerangka Pemikiran 26

H. Metodologi Penelitian 28

BAB II DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kota Surakarta 33

B. Gambaran Umum PT PLN (Persero) UPJ Surakarta Kota 35

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan PT PLN UPJ Surakarta Kota 62

1. Kemudahan Akses untuk Mendapatkan Pelayanan..... 62

2. Adanya Ketertiban, Kelancaran, dan Keteraturan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Pelanggan..... 65

B. Reliabilitas Organisasi..... 69

1. Kemampuan Organisasi untuk Menunjukan Sikap Ramah, Sopan, dan Penuh Perhatian kepada Pelanggan 69

2. Adanya Progam Pelayanan Pelanggan 71

C. Responsivitas Organisasi..... 78

1. Kemampuan Organisasi untuk Cepat Tanggap terhadap Keluhan Pengguna Jasa 78

2. Membuka Saluran Komunikasi untuk Mengenali dan Memahami Kebutuhan Masyarakat..... 82

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan..... 84

B. Saran..... 86

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR BAGAN

1. Bagan 1 : Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) UPJ Surakarta Kota . 47
2. Bagan 2 : Prosedur Pasang Baru Listrik 48
3. Bagan 3 : Prosedur Permintaan Tambah Daya 49
4. Bagan 4 : Prosedur Layanan Tagihan Rekening Listrik 50
5. Bagan 5 : Prosedur Pelayanan Sambungan Sementara..... 51
6. Bagan 6 : Prosedur Pelayanan Geser 52
7. Bagan 7 : Prosedur Pelayanan Gangguan Listrik (Layanan Teknik 24 Jam) 53

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 1 : Kerangka Berpikir Kinerja PT. PLN (Persero) UPJ Surakarta Kota Dalam Memberikan pelayanan Prima 27
2. Gambar 2 : Gambar Model Analisa Interaktif..... 32
3. Gambar 3 : Peta Area Kerja PT. PLN (Persero) UPJ Surakarta Kota ... 40
4. Gambar 4 : Ruang Loket Pelayanan PT. PLN UPJ Surakarta Kota 66
5. Gambar 5 : Tampilan Aplikasi SIMANIS 72
6. Gambar 6 : Icon Layanan i-SMS 73
7. Gambar 7 : Salah Satu Bentuk Layanan SOPP & Rekening Mobil 74
8. Gambar 8 : Icon Layanan PRAQTIS..... 75
9. Gambar 9 : Tampilan Aplikasi PDPJ 75
10. Gambar 10 : Tampilan Aplikasi SIGADIS..... 76
11. Gambar 11 : Trafo Bergerak..... 77

DAFTAR GRAFIK

1. Grafik 1 : Statistik Pegawai PT. PLN (Persero) UPJ Surakarta Kota Berdasarkan Jenjang Pendidikan 57

DAFTAR TABEL

1. Tabel 1 : Banyaknya Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur Kota Surakarta Tahun 2008 35
2. Tabel 2 : Jadwal Buka-Tutup Loket Pelayanan PT. PLN (Persero) UPJ Surakarta Kota 54
3. Tabel 3 : Tingkat Pendidikan Pegawai PT. PLN (Persero) UPJ Surakarta Kota 56
4. Tabel 4 : Perkembangan Jumlah Pelanggan PT. PLN (Persero) UPJ Surakarta kota Tahun 2006 s.d. 2008 61
5. Tabel 5 : Format Layanan Informasi Melalui i-SMS 73

ABSTRAK

Popi Ari Putriyati, D1106540, Kinerja PT. PLN (Persero) UPJ Surakarta Kota dalam memberikan pelayanan prima : Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi FISIP UNS, 2009, 86 halaman.

PT. PLN merupakan salah satu BUMN yang bergerak dalam bidang penyediaan tenaga listrik yang keberadaannya sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan demikian PT. PLN dituntut untuk menyediakan tenaga listrik yang berkualitas baik dari segi jumlah maupun mutunya. Selain itu PT. PLN juga dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang profesional terhadap masyarakat atau pelanggan. Oleh karena itulah penulis bermaksud untuk mengadakan penelitian dengan judul "Kinerja PT. PLN (Persero) UPJ Surakarta Kota dalam memberikan pelayanan prima".

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja organisasi publik khususnya PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Surakarta Kota dalam memberikan pelayanan prima. Penelitian ini dilakukan di wilayah Kota Surakarta dengan unit analisis adalah Kantor PT. PLN (Persero) UPJ Surakarta Kota.

Kinerja PT. PLN (Persero) UPJ Surakarta kota dalam memberikan pelayanan prima diukur dari tiga indikator, yaitu : Kualitas Pelayanan, Reliabilitas Organisasi, Responsivitas Organisasi. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan adalah berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Validitas data diperoleh dengan cara trianggulasi sumber, sedangkan teknik analisis data mengunakan teknik analisis interaktif.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, mengenai kinerja PT. PLN (Persero) UPJ Surakarta Kota dalam memberikan pelayanan prima khususnya yang berkaitan dengan strategi perusahaan dalam upayanya mewujudkan kepuasan pelanggan atau masyarakat pengguna jasa, dapat diperoleh kesimpulan bahwa kinerja PT. PLN UPJ Surakarta Kota dalam memberikan pelayanan prima tersebut baik. Hal ini didasarkan atas berbagai indikator yang dipakai oleh penulis untuk melihat kinerja PT. PLN (Persero) UPJ Surakarta Kota dalam memberikan pelayanan prima. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan terutama kemudahan akses dapat di rasakan pelanggan atau masyarakat pengguna jasa dengan baik, Reliabilitas Organisasi yang diberikan kepada pelanggan sudah memenuhi harapan dan kepuasan kepada pelanggan, dan Responsivitas Organisasi dapat diwujudkan dengan adanya respon yang baik terhadap keluhan pelanggan.

ABSTRACTION

Popi Ari Putriyati, D 1106540, Performance PT. PLN (Persero) UPJ Surakarta in giving excellent service : Skripsi Administration Science of State FISIP UNS, 2009, 87 page.

PT. PLN represent one of BUMN moving in the field of ready of electric power which it's existence is very required by society. Thereby PT. PLN claimed to provide electric power which with quality is good the than facet sum up and also the quality. Others PT. PLN is also claimed to can give professional service to customers or society. Along of that's writer have an eye to perform research with title "Performance PT. PLN (Persero) UPJ Surakarta Town in giving excellent service".

This Research target is to know public organization performance specially PT. PLN (Persero) Surakarta, Network and Service Unit in giving excellent service. This research is conducted in Town Surakarta region with unit analyze is Office PT. PLN Persero) UPJ Surakarta.

Performance PT. PLN (Persero) UPJ Surakarta in giving excellent service measured from three indicator, that is : Service Quality, Organizational Reliability, Organizational Responsively. This Research represent descriptive research qualitative. As for method of data collecting used is in the form of observation, interview, and the documentation. Validity of Data obtained by triangulation source, while technique analyze data of by technique analyze interactive.

Pursuant to conducted research, hitting performance PT. PLN (Persero) UPJ Surakarta in giving excellent service specially related to strategy of company in the effort its realize satisfaction of customers or socialize service user, obtainable of conclusion that performance PT. PLN UPJ Surakarta in giving the excellent service good enough. This matter is based by for various indicator weaned by writer to see performance PT. PLN (Persero) UPJ Surakarta in giving excellent service. Quality of Service which is passed to by a customers especially the amenity access to earn in feeling the customers or socialize service user better, Reliabilities of Organization which is passed to by a customers have fulfilled expectation and satisfaction to customers, and Organizational Responsivitas can be realized with existence of response which do well by customers sigh.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sebagai salah satu instrumen dalam pembangunan, keberadaan BUMN di Indonesia dirasakan sangat penting, tidak hanya oleh pemerintah tapi juga oleh masyarakat luas. Dari sisi pemerintah BUMN seringkali digunakan sebagai salah satu instrumen penting dalam pembangunan ekonomi, khususnya pembangunan di bidang industri-industri manufaktur, dan lain sebagainya, sementara dari sisi masyarakat, BUMN merupakan instrumen yang penting sebagai penyedia layanan yang cepat, murah, dan efesien.

Sebagai salah satu bentuk dari organisasi publik, BUMN seharusnya lebih berpihak kepada masyarakat. Keberpihakan BUMN yang selama ini lebih berpihak kepada kepentingan-kepentingan pemerintah (birokrasi) yang kemudian berakibat bagi tidak sehatnya kondisi BUMN di Indonesia telah menimbulkan berbagai perdebatan di masyarakat. Secara umum perdebatan yang terjadi di sekitar BUMN berkisar pada bagaimana seharusnya BUMN itu dikelola agar hakekatnya sebagai *service provider* yang efektif dan efisien dapat benar-benar dioptimalkan. Dalam hal ini pelayanan diselenggarakan dengan biaya dan waktu yang sedikit mungkin, menghasilkan pelayanan yang berkualitas.

Masyarakat yang terlayani dengan baik akan memberikan opini terhadap suatu bentuk pelayanan organisasi publik. Hal ini akan memberikan pengaruh positif terhadap usaha organisasi publik menyangkut pemupukan laba maupun dalam perluasan pasar. Dari sekian banyak organisasi publik yang bergerak dibidang strategis, PT. PLN merupakan organisasi publik yang keberadaannya sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Sebagai organisasi publik yang bergerak dalam bidang jasa ketenagalistrikan, keberadaan PT. PLN sangat dibutuhkan oleh semua pihak. Sebagai penyedia layanan ketenagalistrikan yang resmi ditunjuk pemerintah, PT. PLN benar-benar dituntut untuk menunjukkan profesionalismenya yaitu dalam bentuk perbaikan maupun peningkatan kinerja organisasi. Dalam hal ini bukanlah hal yang mudah bagi PT. PLN, bukan saja karena wilayah tanah air yang begitu luas dan berupa kepulauan, tetapi juga disebabkan oleh keterbatasan dana dan sumber daya manusia yang sesuai dengan keinginan PT. PLN. Selain itu PT. PLN juga dituntut untuk dapat menguasai teknologi yang berkembang saat ini yang menekankan proses produksi praktis dan ekonomis.

Untuk menyikapi hal tersebut salah satu usaha PT. PLN adalah melakukan perubahan status dari bentuk Perusahaan Umum (Perum) Listrik Negara menjadi Perseroan Terbatas berdasarkan PP No. 23 tahun 1994 dan Akte Notaris No. 169 tanggal 30 Juli 1994. Sebagai BUMN berbentuk Persero maka perusahaan harus dikelola sesuai dengan prinsip perusahaan yang sehat dan memupuk keuntungan sehingga adanya perubahan tersebut merupakan

salah satu langkah untuk memungkinkan PT. PLN menjual saham ke pasar modal, seperti halnya yang sering dilakukan oleh perusahaan swasta.

Usaha-usaha PT. PLN tersebut bersifat nasional, namun tentunya disesuaikan pula dengan kemampuan masing-masing Perusahaan Listrik Negara yang ada di pusat maupun ada di daerah. PT. PLN mempunyai tugas utama untuk membangkitkan, menyalurkan, dan mendistribusikan tenaga listrik kepada masyarakat.

Melihat hal tersebut PT. PLN harus berupaya semaksimal mungkin dalam peningkatan kualitas kinerjanya sehingga mampu bersaing dan menjadi badan usaha yang terdapat dalam bidang ketenagalistrikan yang sesuai dengan visi dan misinya.

PT. PLN merupakan suatu organisasi publik yang bergerak dalam bidang pelayanan yang memberikan suatu bentuk pelayanan yang berkualitas yang dapat memuaskan masyarakat pengguna jasa. PT. PLN Unit Pelayanan dan Jaringan (UPJ) Surakarta Kota merupakan salah satu organisasi publik yang bergerak dalam bidang pelayanan ketenagalistrikan yang keberadaannya sangat dibutuhkan oleh masyarakat. PT. PLN UPJ Surakarta Kota tersebut merupakan salah satu organisasi Perusahaan Listrik Negara yang keberadaannya di bawah PT. PLN Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Surakarta dan PT. PLN Distribusi Jawa Tengah dan Yogyakarta yang berpusat di Semarang.

Dalam upaya memberikan kepuasan pelayanan kepada pelanggan, dilakukan beberapa langkah peningkatan kualitas layanan dengan mengacu

kepada SK Direksi PT. PLN No. 40 Tahun 2007 tentang panduan pelayanan pelanggan PT. PLN UPJ Surakarta Kota meliputi antara lain :

1. Gedung layanan
2. Sarana transportasi untuk layanan
3. Program layanan di UPJ Surakarta Kota.

(Sumber : Profil Perusahaan PT. PLN APJ Surakarta, 2008)

Untuk mengetahui kinerja PT. PLN dalam memberikan pelayanan prima, penulis bermaksud untuk melakukan penelitian terhadap kantor PT. PLN Unit Pelayanan dan Jaringan (UPJ) Surakarta Kota. Pemilihan penulis pada kantor PT. PLN Unit Pelayanan dan Jaringan, yang berada di wilayah kota berangkat dari ketertarikan penulis untuk mengetahui secara lebih dalam mengenai aktivitas organisasi publik di kota. Karena menurut penulis keberadaan kota sangat potensial dalam menunjang pembangunan di propinsi sekaligus untuk mendorong daerah-daerah yang berada dibawahnya seperti daerah Kecamatan, Desa, sampai ketingkat-tingkat yang lebih rendah.

Sementara itu pemilihan penulis pada PT. PLN (Persero) UPJ Surakarta Kota yang berada di kota Surakarta, propinsi Jawa Tengah didasarkan atas hal-hal sebagai berikut :

1. Wilayah kota Surakarta terdiri dari 5 (lima) kecamatan, PT. PLN UPJ Surakarta Kota mempunyai wilayah kerja di 4 (empat) kecamatan, dan kecamatan selebihnya masuk wilayah kerja PT. PLN UPJ Manahan. Sehingga dengan demikian pelanggan PT. PLN UPJ Surakarta Kota

relative besar dan berpengaruh terhadap aktivitas pelayanan yang diselenggarakan.

2. PT. PLN UPJ Surakarta Kota merupakan salah satu Kantor PLN yang ada di kota Surakarta, sehingga bisa dikatakan bahwa kebutuhan masyarakat Surakarta dalam pelayanan pelanggan akan jasa tenaga listrik tergantung kepadanya.
3. Kantor PT. PLN (Persero) UPJ Surakarta Kota sebagai Unit unggulan dalam nominator penerima penghargaan Piala Citra Pelayanan Prima dari Presiden R.I. oleh Mentri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) pada tanggal 20 Oktober 2008.
4. PT. PLN UPJ Surakarta Kota mempunyai kinerja pelayanan yang baik yang dibuktikan dengan penilaian atas tingkat kepuasan pelanggan oleh lembaga independen dari Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. Nilai tingkat kepuasan pelanggan pada tahun 2007 mencapai 4,42 dari nilai maksimum 5.

(Sumber : Profil Perusahaan PT. PLN APJ Surakarta, 2008)

Dari berbagai hal yang telah kami kemukakan diatas, maka pemilihan penulis pada kantor PT. PLN UPJ Surakarta Kota, Propinsi Jawa Tengah bisa dikatakan cukup representative untuk melakukan penelitian terhadap kinerja PT. PLN dalam memberikan pelayanan prima, sehingga melalui penelitian ini penulis mengharapkan agar dapat membawa manfaat bagi pihak-pihak terkait, terutama bagi peningkatan kinerja PT. PLN dalam memberikan pelayanan prima kepada pelanggan atau masyarakat pengguna jasa.

B. Perumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang masalah tersebut diatas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah :

Bagaimana kinerja PT. PLN (Persero) UPJ Surakarta Kota dalam memberikan pelayanan prima?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui bagaimana kinerja PT. PLN UPJ Surakarta Kota dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat tentang pelayanan pelanggan.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik untuk penulis, instansi, dan bagi masyarakat. Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis

   Dengan adanya penelitian ini, penulis dapat menerapkan disiplin ilmu yang didapat selama di bangku kuliah dan menambah pengetahuan serta wawasan tentang masalah yang terjadi secara nyata di dalam instansi khususnya masalah yang berhubungan dengan kinerja dalam memberikan pelayanan prima.

2. Bagi Instansi

Hasil dari kegiatan penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan kinerja organisasi, khususnya dalam hal pemberian pelayanan pada masyarakat.

3. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi untuk penelitian sejenis yang lebih mendalam.

E. Landasan Teori

Dalam memberikan suatu arah pada studi ini diperlukan adanya landasan-landasan teori yang mendukung ke arah permasalahan. Karena teori merupakan sarana atau alat yang digunakan sebagai rangka berfikir untuk mengetahui variabel yang diteliti dan cara pemecahannya secara teoritis.

1. Pengertian Kinerja

Secara etimologi, kinerja berasal dari kata *performance. Performance* berasal dari kata *to perform* yang mempunyai beberapa masukan yang dianggap relevan dengan kinerja disini yaitu : melakukan, memenuhi atau menjalankan sesuatu, melaksanakan suatu tanggung jawab, dan melakukan sesuatu yang diharapkan oleh seseorang. Dari masukan tersebut dapat diartikan, kinerja adalah melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakan pekerjaan tersebut sesuai dengan tanggung jawabnya sehingga dapat mencapai hasil sesuai dengan yang diharapkan (Lijan Poltak. S, 2007:136).

Menurut Bernardin dan Russel dalam Yeremias T. Keban (2004:192) mengartikan kinerja sebagai "*….the record of outcomes produced on a specified job function or activity during a specified time period….*". dalam definisi ini, aspek yang ditentukan oleh kedua pengarang tersebut adalah catatan tentang *outcome* atau hasil akhir yang diperoleh setelah suatu pekerjaan atau aktivitas dijalankan selama kurun waktu tertentu. Dengan demikian, kinerja hanya mengacu pada serangkaian hasil yang diperoleh seorang pegawai selama periode tertentu dan tidak termasuk karakteristik pribadi pegawai yang dinilai.

Kemudian menurut Suryadi Prawirosentono dalam Lijan Poltak Sinambela (2007:137) mendefinisikan kinerja atau performance adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai atau sekelompok pegawai dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Dari beberapa pendapat diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja adalah kemampuan organisasi atau instansi dalam melaksanakan tugasnya dalam periode waktu tertentu guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya baik yang berhubungan dengan masyarakat maupun yang berhubungan dengan organisasi itu sendiri.

Sehubungan dengan hal tersebut PT. PLN UPJ Surakarta Kota harus mempunyai kemampuan dalam melaksanakan tugas-tugasnya, yaitu

antara lain: menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, mempertahankan stakeholders, menjaga kualitas produk, dan memuaskan pelanggan.

Kemudian sesuai dengan misi PT. PLN (Persero) UPJ Surakarta Kota yaitu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, dengan demikian organisasi tersebut harus mempunyai kemampuan untuk mengelola sumber daya yang ada, baik Sumber Daya Manusia, teknologi maupun lingkungan, selain itu organisasi hendaknya berupaya untuk melakukan peremajaan sarana, penerapan sistem dan prosedur pelayanan, maupun untuk cepat tanggap dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, dan juga mampu untuk menanggapi keluhan dari pengguna jasa tersebut.

2. Kriteria Kinerja Organsasi & Kriteria Pelayanan Prima

Setelah melihat pengertian kinerja selanjutnya akan membahas mengenai kriteria kinerja organisasi dan kriteria pelayanan prima. Ukuran kinerja itu tentunya harus merefleksikan tujuan dan misi organisasi yang bersangkutan sehingga antara organisasi yang satu dengan organisasi yang lainnya berbeda. Hal inilah yang menjadikan kesulitan dalam pengukuran kinerja organisasi pelayanan publik.

Kebutuhan akan ukuran dari kinerja organisasi pelayanan publik sangat diperlukan oleh semua pihak yang berhubungan dengan organisasi, terutama bagi pimpinan organisasi publik maupun pengguna jasa. Penilaian terhadap kinerja bagi suatu organisasi merupakan kegiatan yang sangat penting. Penilaian tersebut dapat digunakan sebagai ukuran

keberhasilan suatu organisasi dalam periode tertentu. Penilaian tersebut juga dapat dijadikan input bagi perbaikan atau peningkatan organisasi selanjutnya.

Menurut Bastian dalam Hessel Nogi S. Tangkilisan (2005:175) mendifinisikan indikator kinerja organisasi adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian sasaran atau tujuan, yang telah ditetapkan dengan memperhitungkan elemen-elemen indikator berikut ini :

a. Indikator masukan (*inputs*), yaitu segala sesuatu yang dibutuhkan agar organisasi mampu menghasilkan produknya, baik barang atau jasa, yang meliputi sumber daya manusia, informasi, kebijakan dan sebagainya.
b. Indikator keluaran (*outputs*), yaitu sesuatu yang diharapkan langsung dicapai dari suatu kegiatan yang berupa fisik ataupun non fisik.
c. Indikator hasil (*outcomes*), yaitu segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah (efek langsung).
d. Indikator manfaat (*benefit*), yaitu sesuatu yang terkait dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan.
e. Indikator dampak (*impacts*), yaitu pengaruh yang ditimbulkan, baik positif maupun negative, pada setiap tingkatan indikator berdasarkan asumsi yang telah ditetapkan.

Mardiasmo dalam Hessel Nogi S. Tangkilisan (2005:172) mengemukakan bahwa tolok ukur kinerja organisasi publik berkaitan dengan ukuran keberhasilan yang dapat dicapai oleh organisasi tersebut. Satuan ukuran yang relevan digunakan adalah evesiensi pengelolaan dana dan tingkat kualitas pelayanan yang dapat diberikan kepada publik.

Indikator kinerja menurut McDonald & Lawton dalam Ratminto (2005:174) dikemukakan sebagai berikut : bahwa kinerja dapat diukur dari *out put oriented measures throughput* (ukuran yang berorientasi pada hasil bukan proses), *efficiency* (efisiensi adalah suatu keadaan yang menunjukkan tercapainya perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran dalam suatu penyelenggaraan pelayanan publik), *effectiveness* (efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi). Sedangkan menurut Salim dan Woodward dalam Ratminto (2005:174), kinerja dapat diukur dari beberapa indikator, antara lain : *Economy* (ekonomis), adalah penggunaan sumber daya yang sesedikit mungkin dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik; *Efficiency* (efisiensi), adalah suatu keadaan yang menunjukkan tercapainya perbandingan terbaik antara masukkan dan keluaran dalam suatu penyelenggaraan pelayanan publik; *Effectiveness* (efektivitas), adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang, maupun misi organisasi; *Equity* (keadilan), adalah pelayanan publik yang diselenggarakan dengan memperhatikan aspek-aspek

kemerataan. Para ahli tersebut membicarakan indikator keberhasilan organisasi dari segi manajemen.

Pengukuran kinerja pelayanan, dapat dilakukan dengan mengunakan instrumen pengukuran kinerja pelayanan yang menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam Ratminto (2005:182) terdiri dari sepuluh indikator pelayanan antara lain :

a. Ketampakan fisik (*Tangible*); penampilan fasilitas secara fisik, perlengkapan, pegawai, dan peralatan komunikasi.
b. Reliabilitas atau keandalan (*Reliability*); kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
c. Responsivitas atau daya tanggap (*Responsiveness*); kerelaan untuk menolong pelanggan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
d. Kompetensi atau keahlian (*Competence*); menekankan kecakapan dan pengetahuan dalam menyelenggarakan pelayanan.
e. Kesopanan (*Courteesy*); sopan, hormat, penuh pertimbangan, dan ramah dalam hubungannya dengan pelanggan.
f. Kredibilitas (*credibility*); menghargai kepercayaan pelanggan, dapat dipercaya, kejujuran yang ada pada penyedia pelayanan.
g. Keamanan (*Security*); pelayanan bebas dari bahaya, resiko, atau kesanksian.
h. Akses (*Access*); kedekatan dan kemudahan dalam hubungan antara pelanggan dengan penyedia pelayanan.

i. Komunikasi (*Communication*); memberi informasi kepada pelanggan dengan bahasa yang mudah dimengerti dan mendengar apa yang dibicarakannya.

j. Pengertian terhadap pelanggan (*Understanding the customer*); membuat upaya untuk mengetahui apa yang diinginkan pelanggan.

Kriteria atau konsep pelayanan prima menurut Sutasmadi (2001:35), yaitu : *Attitude* (sikap), merupakan prilaku atau sikap yang diberikan oleh *providers* terhadap *customer; Attention* (perhatian), merupakan aktivitas memuaskan indra perhatian terhadap pelanggan. Dengan mengkonsentrasikan diri kepada pelanggan akan dapat melayani pelanggan sebaik-baiknya sehingga pelanggan mendapatkan kepuasan*; Action* (tindakan), merupakan suatu pelayanan melalui prilaku *providers* dalam merealisasikan kebutuhan pelanggan.

Kemudian kriteria pelayanan prima menurut Atep Adya Barata (2003:31), yaitu sebagai berikut :

a. Kemampuan *(Ability)*; pengetahuan dan ketrampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motifasi, dan menggunakan *public relation* sebagai instrument dalam membina hubungan kedalam dan keluar organisasi/perusahaan.

b. Sikap *(Attitude)*; perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan.

c. Penampilan *(Appearance)*; penampilan seseorang baik yang bersifat fisik dan non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

d. Perhatian *(Attention)*; kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.

e. Tindakan *(Action)*; berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan.

f. Tanggung Jawab *(Accountability)*; suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Berdasarkan pada kriteria-kriteria pelayanan prima dalam rangka memberikan pelayanan dalam bidang ketenagalistrikan di PT. PLN UPJ Surakarta Kota guna meningkatkan pelayanan yang lebih baik, maka dalam penelitian ini penulis menentukan kriteria penentu pelayanan prima yang di terapkan pada PT. PLN (Persero) UPJ Surakarta Kota yang mengacu pada kebijakan-kebijakan perusahaan dan telah mendeklarasikan diri dalam *Soft Launching Service Quality*, pada tanggal 8 Mei *2008*, *'Service Quality* "Standar Sikap Pelayanan" PT. PLN (Persero) UPJ Surakarta Kota, yang berslogan ***I Care*** yaitu sebagai berikut :

a. *Customer Focus* (fokus terhadap pelanggan).

Suatu perusahaan atau organisasi tergantung pada pelanggannya atau pelanggan adalah kunci meraih keuntungan. Oleh karena itu organisasi

harus memahami kebutuhan atau keinginan pelanggan baik saat ini maupun di masa mendatang, agar dapat memenuhi persyaratan pelanggan dan mampu melebihi harapan pelanggan.

b. *Assurance* (kepastian).

Perasaan pelanggan atau kepastian atau keyakinan bahwa problemnya ditangani orang yang ahli di bidangnya, meliputi sopan santun dan keramahan pegawai pemberi layanan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan. Dengan demikian *assurance* mencakup kredibilitas yang meliputi kepercayaan atau kepastian dan kejujuran.

c. *Responsive* (responsitif / daya tanggap).

Kemampuan *provider* untuk mengenali kebutuhan masyarakat atau dapat dikatakan bahwa *responsive* ini mengukur daya tanggap *providers* terhadap harapan, keinginan, dan aspirasi serta tuntutan *customer*.

d. *Emphaty* (emphati).

Perlakuan atau perhatian pegawai atau penyelenggara jasa pelayanan atau *providers* pada kepentingan pelanggan atau terhadap isu-isu actual yang sedang berkembang di masyarakat. Oleh karena itu emphati membutuhkan kemampuan pegawai untuk memahami pelanggan dan tahu akan kebutuhan-kebutuhannya.

Denga berbagai ukuran kinerja dan ukuran pelayanan prima yang telah diuraikan diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja PT. PLN (Persero)

UPJ Surakarta Kota dalam memberikan pelayanan prima dapat diukur dengan tiga indikator yaitu:

a. Kualitas pelayanan

Kualitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesa (1989) merupakan tingkat baik buruknya sesuatu. Disamping itu kualitas merupakan ukuran seberapa jauh suatu produk mampu memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan. Kemudian menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan adalah perihal atau cara melayani, servis atau jasa. Pelayanan juga dapat diartikan sebagai suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien,pasien, penumpang, dan lain-lain) yang tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yag melayani maupun dilayani.

Dari kedua definisi mengenai kualitas dan pelayanan tersebut maka dapat diambil suatu kesimpulan bahwa kualitas pelayanan merupakan ukuran mengenai seberapa jauh tindakan pemenuhan kebutuhan terhadap konsumen dapat memenuhi atau bahkan melebihi harapan.

PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Surakarta Kota merupakan sebuah organisasi pelayanan publik yang mengemban tugas melayani kepentingan masyarakat. Oleh karena itu kualitas pelayanan merupakan hal yang penting mengingat keberadaan PT PLN UPJ Surakarta Kota sangat vital bagi masyarakat.

b. Reliabilitas organisasi

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam Ratminto (2005) Reliabilitas atau keandalan, merupakan kemampuan organisasi atau provider untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.

PT. PLN UPJ Surakarta Kota harus memiliki kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan terhadap pelanggan. Oleh karena itu PT. PLN UPJ Surakarta Kota harus mengutamakan pengetahuan dan ketrampilan tertentu agar dapat menunjang program layanan yang berada pada PT PLN UPJ Surakarta Kota tersebut.

c. Responsivitas organisasi

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam Ratminto (2005) Responsivitas atau daya tanggap merupakan kerelaan untuk menolong pelanggan dalam menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.

Dalam hubungannya dengan masyarakat tentunya banyak keinginan maupun tanggapan masyarakat (pelanggan) terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu PT. PLN UPJ Surakarta Kota harus peka terhadap keinginan-keinginan tersebut dan dijadikan masukan supaya pelayanan berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat (pelanggan). Kepuasan masyarakat pengguna jasa merupakan salah satu tolok ukur untuk mengetahui baik buruknya kinerja organisasi tersebut.

3. Pengertian Pelayanan Prima

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan diartikan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan "prima" dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia diartikan sebagai suatu yang sangat baik, sempurna, atau utama.

Menurut Agung Kurniawan dalam Lijan P. Sinambela (2007:5) pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sedangkan definisi pelayanan yang dipakai dalam keputusan MENPAN Nomor : 81/1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah Pusat, di Daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Definisi diatas merupakan definisi pelayanan umum yang berarti memproses pelayanan atau *customer*, baik berupa barang atau jasa melalui tahapan, prosedur, persyaratan-persyaratan, waktu dan pembiayaan yang dilakukan secara transparan untuk mencapai kepuasan sebagaimana visi yang telah ditetapkan oleh organisasi. Dan memuat tentang sendi-sendi pelayanan prima yaitu : kesederhanaan, kejelasan dan kepastian,

keamanan (tentang adanya kepastian hukum dalam pelayanan), keterbukaan, efisien, ekonomis, keadilan yang merata, ketepatan waktu. (Sumber: http://sahabatandalas.blogspot.com/2009/02/pelayanan-publik.html)

Untuk mendukung terselenggaranya pelayanan umum yang prima, pelayanan umum tersebut harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang mencakup aspek-aspek sebagai berikut :

a. *Sederhana*, artinya dalam pelaksanaan tidak menyulitkan, prosedurnya tidak berbelit-belit, dan persyaratannya mudah dipahami.
b. *Terbuka*, artinya masyarakat ingin dilayani secara jujur.
c. *Lancar*, artinya petugas pelayanan harus bekerja secara ikhlas dan sepenuh hati, dengan didukung sarana dan prasarana yang menunjang kecepatan pelayanan itu sendiri.
d. *Tepat*, artinya pemberian pelayanan dapat dilakukan secara tepat arah dan sasarannya, tepat jumlahnya tidak lebih dan tidak kurang, dan tepat waktu.
e. *Lengkap*, artinya apa yang diharapkan dan diinginkan masyarakat terhadap suatu pelayanan tertentu dapat tersedia secara lengkap.
f. *Wajar*, artinya pelayanan dilakukan sebagaimana mestinya dan tidak dibuat-buat.
g. *Terjangkau*, artinya biaya pelayanan tersebut dapat dijangkau oleh masyarakat.

(Sumber : http://www.gorontaloprov.go.id)

Pelayanan prima merupakan pelayanan yang memenuhi standar pelayanan terhadap permintaan, keinginan, dan harapan masyarakat yang mempunyai nilai yang tinggi dan bermutu (berkualitas). Dengan demikian dapat ditarik pengertian secara sederhana bahwa layanan prima adalah pelayanan yang bermutu. Lebih jauh lagi hakekat dari pelayanan umum yang prima adalah berupa upaya-upaya sebagai berikut :

a. Meningkatkan mutu dan prduktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan umum.
b. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tatalaksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna (efektif dan efisien).
c. Mendorong tumbuhnya kreatifitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat secara luas.

(Sumber : http://www.geocities.com/guruvalah/pelayanan prima.html)

Jadi inti dari Pelayanan prima adalah kepedulian kita pada apa yang menjadi kebutuhan pelanggan (konsumen). Sehingga yang di maksud dengan pelayanan prima pada PT. PLN UPJ Surakarta Kota adalah bagaimana PT. PLN UPJ Surakarta Kota tersebut mampu memiliki respon yang tinggi dalam mendengar, menyerap, dan mengakomodasi kepentingan dan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan prima yang di berikan oleh pihak PT. PLN UPJ Surakarta Kota kepada masyarakat akan terwujud apabila ada kesesuaian

antara apa yang menjadi harapan masyarakat tentang pelayanan dan apa yang diperoleh masyarakat atau dialami masyarakat.

4. Pengertian Perusahaan Listrik Negara (PLN)

Sesuai dengan PP No.18 Tahun 1972 jo PP No.54 Tahun 1981 dan UU No.15 Tahun 1985 tentang ketenagalistrikan yang disempurnakan dengan PP No.17 Tahun 1990 ditetapkan bahwa Perusahaan Listrik Negara (PLN) adalah Badan Usaha Milik Negara yang ditunjuk sebagai kuasa usaha ketenagalistrikan yang menangani penyediaan tenaga listrik untuk umum, yaitu : industri, usaha komersial, rumah tangga, dan kegiatan sosial.

Penetapan tersebut adalah berdasarkan alasan sebagaimana termuat dalam menjelasan umum UU No.15 Tahun 1985 tentang ketenagalistrikan, yaitu dalam upaya memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa, tenaga listrik merupakan cabang produksi yang penting bagi negara sebagai salah satu pemanfaatan kekayaan alam yang menguasai hajat hidup orang banyak perlu dipergunakan untuk kesejahteraan dan kemakmuran rakyat.

Disamping itu tenaga listrik mempunyai kedudukan yang penting dalam pembangunan nasional pada umumnya dan sebagai salah satu pendorong kegiatan ekonomi pada khususnya dalam rangka mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur. Mengingat arti penting dan jangkauan ketenagalistrikan sebagaimana dimaksudkan diatas maka penyediaan

tenaga listrik dikuasai oleh negara yang pelaksanaannya dilakukan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN) melalui pemberian kuasa usaha.

Mengingat sangat vitalnya kegunaan tenaga listrik bagi kepentingan umum tersebut maka sangat tepat apabila pemberian kuasa usaha diserahkan kepada Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yaitu Perusahaan Listrik Negara (PLN).

Seiring dengan lajunya roda pembangunan yang secara bertahap terus dilaksanakan, maka pembangunan dan mengembangan usaha ketenagalistrikan terus ditingkatkan dalam rangka mendorong kegiatan ekonomi dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara menyeluruh.

Dalam era globalisasi dan informasi, dunia usaha semakin kompetitif. Karena itu untuk mengantisipasi perkembangan akan kebutuhan tenaga listrik yang semakin meningkat serta usaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat, beberapa kali status kelembagaan PLN mengalami perubahan.

Tetapi persoalannya tidak sampai disitu. Untuk mengikuti perkembangan tersebut diperlukan pembangunan sarana ketenagalistrikan dengan dana investasi yang besar, namun disisi lain dana pemerintah demikian terbatas. Untuk itu diperlukan keikutsertaan sektor swasta.

Dengan dibukanya peluang bagi sektor swasta untuk bergerak dalam usaha penyediaan tenaga listrik melalui Keppres No.37 Tahun 1992, maka PLN bukan satu-satunya perusahaan yang bergerak dalam bidang ini. Hal ini berarti pula tantangan yang semakin besar dimana PLN

harus berkompetisi dengan pengusaha listrik swasta untuk dapat menyediakan tenaga listrik dalam jumlah yang cukup, handal, dan bermutu dengan tingkat harga yang wajar yang menjamin kelangsungan pengembangan usaha, penyediaan, dan penyaluran tenaga listrik.

Untuk mengantisipasi dan menjawab tantangan tersebut, maka akhirnya pemerintah mengeluarkan PP No.23 Tahun 1994 tentang pengalihan bentuk Perusahaan Umum Listrik Negara menjadi Perusahaan Perseroan (Persero). Dikeluarkannya peraturan pemerintah tersebut yaitu dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektifitas penyediaan tenaga listrik. Selain itu bertujuan agar sektor ketenagalistrikan dapat berkembang untuk dapat menjawab tantangan masa kini dan tantangan masa datang.

Sebagai Persero, maka PT. PLN (Persero) mempunyai maksud dan tujuan berdasarkan Pasal 2 PP 23 Tahun 1994 adalah sebagai berikut :

a. Menyediakan tenagalistrik bagi kepentingan umum dan sekaligus memupuk keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan perusahaan.
b. Mengusahakan penyediaan tenagalistrik dalam jumlah dan mutu yang memadai dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata serta mendorong peningkatan kegiatan ekonomi, serta mengusahakan keuntungan serta dapat membiayai pengembangan penyediaan tenaga listrik untuk melayani kebutuhan masyarakat.
c. Merintis kegiatan-kegiatan usaha penyediaan tenagalistrik.

d. Menyelenggarakan usaha-usaha lain yang menunjang usaha penyediaan tenagalistrik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

(http://www.opensubscriber.com/message/medicare@yahoogroups.com/9267744.html)

PT. PLN dalam usahanya untuk mencapai maksud dan tujuan tersebut mempunyai hak, wewenang, dan tanggungjawab untuk :

a. Membangkitkan, menyalurkan dan mendistribusikan tenaga listrik di pusat-pusat pembangkitan jaringan transmisi dan distribusi milik perusahaan.
b. Membangun dan menyelenggarakan pusat-pusat pembangkit dan jaringan-jaringan yang akan datang.
c. Merencanakan dan merumuskan serta mengusulkan rancangan penyaluran guna mendapatkan persetujuan dari Mentri.
d. Merencanakan, menentukan, dan melaksanakan rencana pembangunan dibidang tenaga listrik.
e. Menyelenggarakan latihan-latihan keterampilan bagi pegawainya dalam bidang yang diperlukan perusahaan.

(Sumber: http://www.indonesia.sk/PP/Pp197218.htm)

5. Kinerja PT. PLN (Persero) UPJ Surakarta Kota dalam memberikan pelayanan prima.

Kinerja yang dilakukan oleh PT. PLN UPJ Surakarta Kota dalam memberikan pelayanan prima akan pelayanan pelanggan dilaksanakan berdasarkan misi-misi yang diemban yaitu : Menjalankan bisnis

kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham; Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat; Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi; Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

F. Definisi Konseptual

Berdasarkan kerangka dasar teori tersebut peneliti berusaha untuk memperjelas arah penelitian dengan menunjukkan beberapa konsep yang berhubungan dengan tema penelitian, yaitu Kinerja PT. PLN UPJ Surakarta Kota dalam memberikan pelayanan prima. Kinerja PT PLN UPJ Surakarta Kota dalam melaksanakan tugas-tugas nya antara lain melakukan usaha sesuai dengan kaidah ekonomi yang sehat, mempertahankan stakeholders, menjaga kualitas produk, dan memuaskan pelanggan. Kemudian dalam melaksanakan tugas pelayanan, PT. PLN UPJ Surakarta Kota dapat memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah, sopan, penuh perhatian kepada pelanggan, kemudahan akses dalam pelayanan, dan lain sebagainya, hal ini bisa dikatakan sebagai upaya untuk mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat.

G. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, dan landasan teori yang telah dipaparkan diatas, maka pembahasan Kinerja PT. PLN (Persero) UPJ Surakarta Kota dalam memberikan pelayanan prima ini mengambil masalah tentang pelayanan pelanggan. Data-data yang peneliti kumpulkan berdasarkan observasi langsung kelapangan.

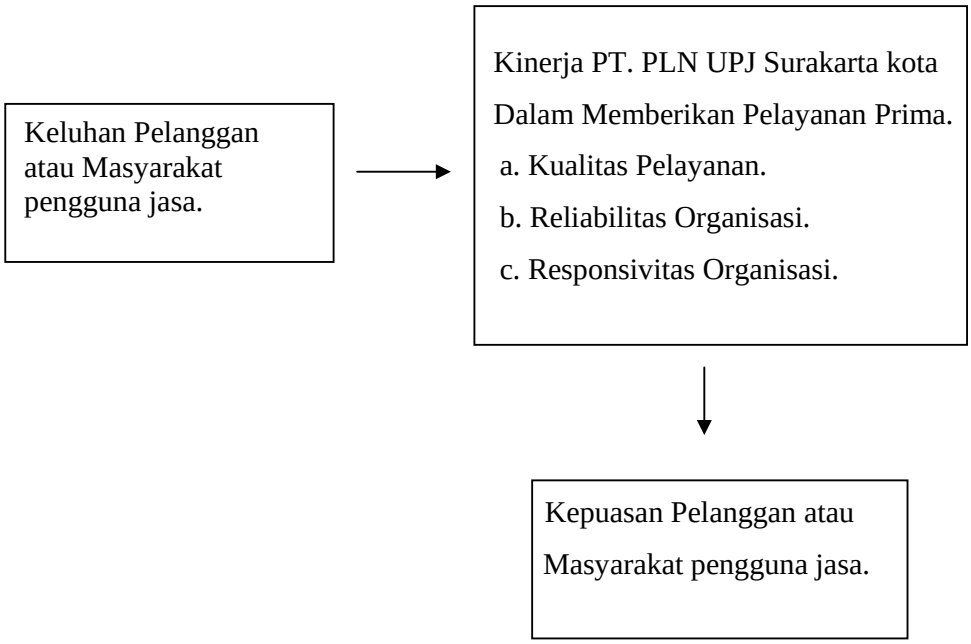
Dengan kinerja PT. PLN (Persero) UPJ Surakarta Kota dalam memberikan pelayanan prima ini diharapkan mampu menjelaskan bagaimana PT. PLN (Persero) UPJ Surakarta Kota mampu memberikan pelayanan prima pada masyarakat yaitu pelayanan pelanggan. Untuk memperjelas, maka dibuat arahan pemikiran sebagai landasan dalam melakukan penelitian berdasarkan tiga indikator yaitu : Kualitas Pelayanan, Reliabilitas (keandalan/kemampuan) organisasi, Responsivitas (daya tanggap) organisasi.

Kerangka pikir yang digunakan dalam penelitian ini berusaha membuat arahan untuk mempermudah melakukan penelitian mengenai Kinerja PT. PLN (Persero) UPJ Surakarta Kota dalam memberikan pelayanan prima akan pelayanan pelanggan. Jadi, kerangka pikir dari kinerja PT. PLN (Persero) UPJ Surakarta Kota dalam memberikan pelayanan prima didasarkan dari keluhan pelanggan atau masyarakat pengguna jasa. Dengan demikian apabila kinerja PT. PLN (Persero) UPJ Surakarta Kota dalam memberikan pelayanan prima dapat berjalan dengan baik, maka akan mendapatkan hasil pelayanan pelanggan yang lebih baik, yaitu kepuasan pelanggan atau masyarakat pengguna jasa.

Gambar 1

Kerangka Berpikir Kinerja PT. PLN (Persero) UPJ

Surakarta Kota Dalam Memberikan Pelayanan Prima.



H. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja PT. PLN UPJ Surakarta Kota dalam memberikan pelayanan prima. Berdasarkan topik masalah yang diajukan yakni permasalahan yang ada pada PT. PLN UPJ Surakarta Kota, maka peneliti menentukan bentuk penelitian yang paling sesuai dengan kondisi penelitiannya, yaitu jenis penelitian diskriptif kualitatif. Menurut Bodgan dan Taylor dalam Lexy J. Moleong (2002:3) diartikan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan prilaku yang diamati.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. PLN (Persero) UPJ Surakarta Kota yang beralamat di Jalan Arifin No.11 Surakarta, dengan alasan bahwa PT. PLN UPJ Surakarta Kota satu-satunya instansi yang memberikan pelayanan publik dalam standart pelayanan prima, yaitu sebagai Unit unggulan dalam penerima penghargaan Piala Citra Pelayanan Prima dari Presiden R.I. oleh Mentri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) pada tanggal 20 Oktober 2008.

3. Informan

Informan yang diwawancarai adalah orang yang bekerja di PT. PLN UPJ Surakarta Kota yaitu bagian pelayanan pelanggan, bagian administrasi umum, dan bagian pelayanan umum. Wawancara juga

dilakukan terhadap masyarakat pengguna jasa (pelanggan) yang dipilih saat penelitian.

4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

a. Observasi

Observasi yaitu teknik pengumpulan data mengenai kenyataan yang hendak dipelajari dengan menggunakan cara pengamatan. Dalam penelitian ini, peneliti datang kelokasi untuk melihat secara langsung mengenai keadaan yang ada dan sedang berlangsung, dan dalam penelitian ini, peneliti tidak terlibat secara langsung dalam situasi yang akan diobservasi, melainkan dengan cara mengamati serta mencatat terhadap gejala-gejala yang diselidiki.

b. Wawancara

Wawancara yaitu metode pengumpulan data atau keterangan-keterangan dengan cara tanya jawab yang dilakukan oleh kedua belah pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan, dan yang diwawancarai yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu, yang dikerjakan dengan sistematik dan berlandaskan kepada tujuan dalam penelitian ini.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu berupa gambar atau laporan tertulis dari suatu peristiwa yang isinya terdiri atas suatu penjelasan dan perkiraan

peristiwa tersebut, dan ditulis dengan sengaja untuk menyimpan atau meneruskan keterangan mengenai peristiwa itu.

5. Validitas Data

Agar informasi yang diperoleh dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya, maka dilakukan validitas data dengan teknik trianggulasi. Trianggulasi merupakan suatu cara yang paling umum digunakan bagi peningkatan validitas dalam penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini trianggulasi yang digunakan adalah trianggulasi sumber data. Cara ini mengarahkan peneliti supaya menggunakan beragam sumber data yang tersedia. Yang artinya, yaitu suatu teknik trianggulasi dimana data yang sama dikontrol pada sumber yang berbeda guna keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.

6. Teknik Analisa Data

> Analisa Data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar, sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. Analisa data itu dilakukan dalam suatu proses.
>
> (Lexy J. Moleong, 2002:103)

Didalam penelitian kualitatif, proses analisa yang digunakan tidak dilakukan setelah data terkumpul semuanya, tetapi dilakukan pada waktu yang bersamaan dengan proses pengumpulan data, karena analisa ini dimaksudkan untuk memperoleh gambaran khusus yang bersifat menyeluruh tentang apa yang tercakup dalam permasalahan yang di teliti.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis interaktif, yaitu dilakukan dengan cara interaksi, baik antar

komponennya maupun dengan proses pengumpulan data dalam proses yang berbentuk siklus. Dalam penelitian kualitatif analisis data terdiri dari tiga komponen pokok yaitu reduksi data, sajian data, dan penarikan sempel dengan vertifikasinya.

a. Reduksi Data

   Merupakan suatu bentuk analisis data yang menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksikan, dan mentransformasikan data serta mengatur data sedemikian rupa untuk membuat kesimpulan. Proses ini berlangsung terus menerus sepanjang pelaksanaan penelitian.

b. Sajian Data

   Merupakan rangkaian informasi yang memungkinkan kesimpulan riset dapat dilakukan. Dengan melihat suatu penyajian data, peneliti akan dapat mengerti tentang apa yang sedang terjadi serta memungkinkan untuk mengerjakan sesuatu pada analisa atau tindakan lain berdasarkan pengertian tersebut.

c. Penarikan simpulan dan vertivikasi

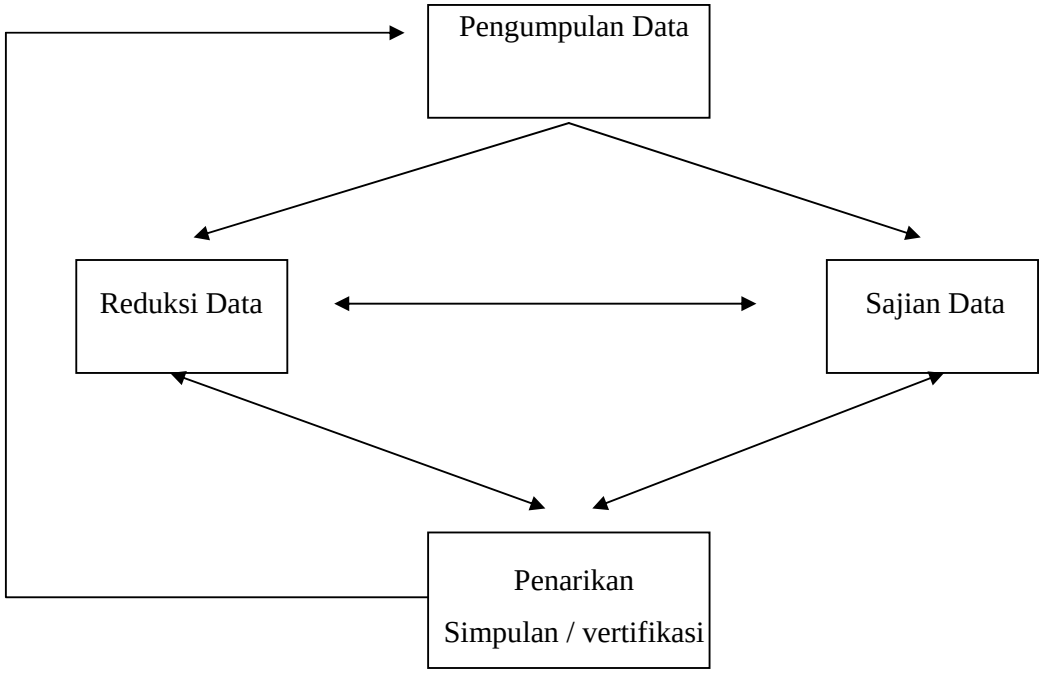
   > Kesimpulan yang dapat berupa suatu pengulangan yang meluncur cepat, sebagai pemikiran kedua yang timbul melintas dalam pemikiran peneliti pada waktu menulis dengan melihat kembali pada fieldnote. Penarikan kesimpulan berdasarkan semua hal yang terdapat dalam reduksi dan sajian data. Jika kesimpulan kurang mantap maka peneliti menggali dalam filenote. Tetapi jika belum diperoleh data yang diinginkan, maka peneliti mencari data lagi di lapangan.
   >
   > (Hb. Soetopo, 1988 : 36)

Maka dari itu langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian ini adalah, yaitu:

1) Pengumpulan Data.
2) Menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber (analisis awal).
3) Melakukan penggalian data yang lebih dalam bila ternyata dalam menganalisis data dirasa masih kurang.
4) Usaha membuat rangkuman inti dan penarikan kesimpulan akhir.

Dengan demikian analisa yang dihasilkan cukup mantap. Model analisa interaktif dapat diperhatikan pada gambar sebagai berikut :

Gambar 2
Gambar Model Analisis Interaktif
(HB. Sutopo, 2002:96).



BAB II

DISKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kota Surakarta

1. Diskripsi Kota Surakarta

Kota Surakarta atau juga disebut kota Solo merupakan kota peringkat kesepuluh terbesar di Indonesia setelah Yogyakarta, dan merupakan kota besar ke dua di Jawa Tengah setelah Kota Semarang yang menunjang kota-kota lainnya seperti Semarang, Yogyakarta. Kota Solo atau Sala ini pada masa pendudukan Belanda merupakan tempat kedudukan Residen dengan semboyan BERSERI 'Bersih, Sehat, Rapi, Indah' dan berslogan *The Spirit of Java'* Solo membangun citra diri sebagai Pusatnya budaya Jawa.

Kota Surakarta merupakan sebuah kota tua dan salah satu pusat kebudayaan Jawa bekas ibukota Kerajaan Kasunanan Surakarta Hadiningrat yang dahulu didirikan oleh Sinuhun Pakubuwono (PB) II dengan memindahkan Kraton Kartosuro ke Desa Sala melalui *Prosesi Agung Boyong Wukir* pada tanggal 17 Februari 1745.

Dan pada masa lalu Solo merupakan juga pusat pemerintahan Kerajaan Mataram . namun seiring dengan perkembangan konstelasi politik kala itu, Perjanjian Giyanti (1755) memecah Mataram menjadi dua bagian, wilayah Timur-Barat (Solo-Yogya). Selanjutnya di sempal lagi dengan Perjanjian Salatiga (1757) menjadi dua otoritas, yakni Kasunanan

dan Mangkunegaran. Penyatuan pemerintahan kota, baru terjadi kembali setelah Republik Indonesia berdiri tepatnya 16 Juni 1946, sekaligus mengakhiri kekuasaan Kerajaan Kasunanan dan Mangkunegaran .

2. Letak Geografis

Kota Surakarta yang juga sangat dikenal sebagai kota Solo ini, merupakan sebuah dataran rendah yang terletak dicekungan lereng pegunungan Lawu dan pegunungan Merapi dengan ketinggian sekitar 92 m diatas permukaan air laut. Dengan luas sekitar 44 Km², Kota Surakarta terletak diantara 110° 45` 36" - 110° 45` 35" Bujur Timur dan 70` 36" - 70` 56" Lintang Selatan. Kota Surakarta dibelah dan dialiri oleh 3 (tiga) buah sungai besar yaitu : sungai Bengawan Solo, Kali Jenes dan Kali Pepe. Kemudian Kota Surakarta terbagi dalam 5 (lima) wilayah kecamatan, yaitu Kecamatan Banjarsari, Jebres, Pasar Kliwon, Serengan, dan Laweyan. Dan batas wilayah Kota Surakarta yaitu :

Sebelah Utara : Kabupaten Karanganyar dan Kabupaten Boyolali

Sebelah Timur : Kabupaten Sukoharjo dan Kabupaten Karanganyar

Sebelah Barat : Kabupaten Sukoharjo dan Kabupaten Karanganyar

Sebelah Selatan : Kabupaten Sukoharjo.

3. Jumlah Penduduk

Jumlah penduduk Kota Surakarta sampai tahun 2007 berjumlah 563.525 orang, dengan komposisi laki-laki 277.991 orang dan perempuan 285.534 orang. Berikut rinciannya :

Tabel 1

Banyaknya Jumlah Penduduk menurut Kelompok Umur

Kota Surakarta Tahun 2007

Kelompok Umur	Jumlah
0 – 5	43.658 Orang
5 – 20	181.614 Orang
20 – 60	295.685 Orang
Diatas 60	42.568 Orang
Jumlah	**563.525 Orang**

Sunber : Badan Pusat Statistik Kota Surakarta

B. Gambaran Umum PT. PLN (Persero) UPJ Surakarta Kota

1. Sejarah Singkat dan Dasar pembentukan PT. PLN (Persero) UPJ Surakarta Kota.

PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Surakarta Kota berdiri dengan penuh dinamika, yaitu PT. PLN (Persero) beberapa kali merubah nama unit ini, anatara lain PLN Rayon, Unit Pelayanan Pelanggan, dan akhirnya menjadi Unit Pelayanan dan Jaringan (UPJ), akan Pelayanan Pelanggan, hingga sekarang, yang mana hal tersebut karena menyesuaikan peraturan yang ada.

Meski beberapa kali ganti nama, secara substansial bidang layanannya relatif sama, yakni melayani masyarakat dengan jasa kelistrikannya. Mulai dari Sambung Baru, Perubahan Daya, dan berbagai

Pelayanan Teknis. Berikut tentang sejarah singkat dan dasar pembentukan PT. PLN (Persero) UPJ Surakarta Kota.

Sebelum atau rencana pindahnya PT. PLN UPJ Surakarta Kota ini diawali dengan Perencanaan Pembentukan Tim Rayon Persiapan RETCO dilingkungan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dengan dasar Surat Keputusan Pimpinan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah Nomor : 059.K/021/PD.II/1999 pada tanggal 19 April 1999. kemudian dengan Surat Keputusan yang sama dengan tanggal 09 Juli 1999 Tim Rayon Persiapan Retco terdiri dari: Ketua Tim (sebagai coordinator yang bertanggung jawab langsung kepada Kepala Cabang), Wakil Ketua Seksi Pemasaran, Wakil Ketua Seksi Pelayanan Pelanggan, Wakil Ketua Seksi Administrasi.

Pada tahun 2000 dikeluarkannya lagi Surat Keputusan Pimpinan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah Nomor: 052.K/021/PD.II/2000 tentang Penetapan Tim Rayon Persiapan RETCO Sebagai Organisasi Sub Unit Pelayanan Pelanggan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah.

Kemudian Pimpinan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah memutuskan merubah organisasi Tim Rayon Persiapan Retco yang ada dilingkungan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan Tim Rayon Pelayanan Pelanggan Cabang Surakarta yang merupakan organisasi setingkat Tim Rayon Persiapan Retco, menjadi Organisasi Sub Unit Pelayanan Pelanggan, sesuai Keputusan No. 025.K/021/PD.II/2000 pada tanggal 11 Juli 2000. Sub Unit yang dimaksud dalam Diktum Keputusan

ini salah satunya adalah Sub Unit Pelayanan Pelanggan atau Unit Pelayanan dan Jaringan (UPJ) Surakarta Kota.

Pada tahun 2001 terbit Lampiran Keputusan General Manager PT. PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jawa Tengah dan D.I Yogyakarta Surat Keputusan Nomor : 042.K/021/PD.II/2001 tanggal 10 April 2001 tentang Organisasi Unit Pelayanan pada Area Pelayanan Pelanggan PT. PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jawa Tengah dan D.I Yogyakarta, yang pada waktu itu Unit Pelayanan Surakarta Kota telah resmi bertempat di Jalan Arifin No.11 Surakarta. Dan pada akhirnya dengan Keputusan General Manager PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan D.I. Yogyakarta No. 124.K/021/GM/2003 tanggal 17 Juni 2003 menjadi Unit Pelayanan dan Jaringan, hingga sekarang.

2. Wilayah Kerja PT. PLN UPJ Surakarta Kota

Sebelum penulis menerangkan lebih lanjut wilayah kerja pada PT. PLN UPJ Surakarta Kota, penulis akan membahas sedikit tentang wilayah kerja mulai dari PT. PLN APJ Surakarta terlebih dahulu.

PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surakarta berada ditengah kota Budaya di Jawa Tengah yaitu Kota Surakarta, dimana memiliki luas wilayah 4.051,75 Km^2 yang mencakup 1 Kota dan 5 Kabupaten, yaitu : Kota Surakarta; Kabupaten Sukoharjo; Kabupaten Wonogiri; Kabupaten Karanganyar; Kabupaten Sragen; dan Sebagian kecil Kabupaten Boyolali dan Klaten. Dalam pelayanan kepada pelanggan, PT.

PLN APJ Surakarta membawahi 11 Unit Pelayanan dan Jaringan (UPJ), dengan wilayah kerja, yaitu :

a. UPJ Surakarta Kota
b. UPJ Manahan
c. UPJ Grogol
d. UPJ Sukoharjo
e. UPJ Kartasura
f. UPJ Karanganyar
g. UPJ Palur
h. UPJ Sragen
i. UPJ Sumberlawang
j. UPJ Wonogiri
k. UPJ Jatisrono

Kemudian yang terakhir, PT. PLN UPJ Surakarta Kota sendiri terdiri dari beberapa wilayah kerja, yang meliputi sebagian besar Kota Surakarta dan sebagian kecil Kabupaten Sukoharjo, yaitu :

a. Pasar Kliwon
b. Jebres
c. Serengan
d. Banjarsari, kecuali kelurahan Manahan
e. Laweyan
f. Mojolaban (Desa Plumbon/Pasar Mojolaban)
g. Baki (Desa Gentan)
h. Grogol (Desa Cemani)

Supaya lebih jelas lagi, penulis akan melampirkan peta wilayah kerja PT. PLN (Persero) UPJ Surakarta Kota pada halaman berikutnya, adalah sebagai berikut.

Gambar 3

PETA AREA KERJA PT. PLN UPJ Surakarta Kota

Sumber : PT. PLN UPJ Surakarta Kota.

3. Visi dan Misi

Visi :

Diakui sebagai perusahaan kelas dunia yang bertumbuh kembang, unggul, dan terpercaya dengan bertumpu pada potensi insani.

Misi :

a. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan, dan pemegang saham.
b. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
c. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
d. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

4. Tugas Pokok dan Fungsi

Tugas pokok dan fungsi yang terdapat di PT. PLN (Persero) UPJ Surakarta Kota adalah sebagai berikut :

a. Manajer Unit Pelayanan dan Jaringan

Tugas pokok Manajer adalah:

Bertanggung jawab terhadap pengelolaan asset, pendistribusian tenaga listrik, pelayanan pelanggan, serta pencapaian target kinerja perusahaan yang telah ditentukan. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut Manajer mempunyai fungsi :

1) Menyusun Rencana Kerja Administrasi Pelanggan UPJ
2) Mengendalikan transaksi penjualan tenaga listrik sampai dengan pelanggan tegangan rendah
3) Mengelola proses pendistribusian tenaga listrik, memantau kehandalan tenaga listrik serta menjaga kualitas pelayanan kepada pelanggan
4) Menyusun program peningkatan kualitas pelayanan pelanggan
5) Mengelola system penagihan pemakaian tenaga listrik
6) Melakukan pembinaan terhadap SDM yang ada, mengendalikan pelaksanaan pengelolaan keuangan dan administrasi.

b. Supervisor Pelayanan Pelanggan

Tugas pokok Supervisor Pelayanan Pelanggan adalah :

Bertanggung jawab atas pelaksanaan kegiatan pelayanan pelanggan termasuk didalamnya pelayanan listrik pedesaan, administrasi pelanggan, pembukuan pelanggan, dan proses penagihannya. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana tersebut di atas, Supervisor Pelayanan Pelanggan mempunyai fungsi :

1) Mengelola data induk pelanggan, data induk saldo, piutang pelanggan
2) Memberikan pelayanan terhadap komplen dan keluhan pelanggan
3) Melaksanakan administrasi perhitungan Pendapatan Penjualan Tenaga Listrik (PPTL)
4) Mengelola PPTL

5) Mendistribusikan rekening listrik ke payment point
6) Memberikan pelayanan dalam pendistribusian tenaga listrik di pedesaan.

c. Supervisor Pembacaan Meter & Pengecekan Rekening

Tugas pokok Supervisor Pembacaan Meter & Pengecekan Rekening adalah :

Bertanggung jawab atas pelaksanaan & pengelolaan data pelanggan, proses baca meter, dan kelancaran pencetakan ataupun pengecekan rekening. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut diatas, Supervisor Pembacaan Meter & Pengecekan Rekening mempunyai fungsi :

1) Melaksanakan perekaman data pelanggan yang akurat dan penyajiannya dalam bentuk informasi
2) Melakukan pemutakhiran rute baca meter
3) Menyusun rencana pengendalianpembacaan meter, menjamin akurasi dan ketepatan pembacaan meter
4) Memantau dan mengendalikan pembuatan rekening penggunaan tenaga listrik.

d. Supervisor Pengendalian Penagihan

Tugas pokok Supervisor Pengendalian Penagihan adalah :

Bertanggung jawab terhadap perencanaan, pengelolaan rekening, pelaksanaan penagihan atas piutang pelanggan maupun piutang yang telah dihapuskan, pengelolaan rekening atas penjualan tenaga listrik kepada pelanggan yang dilaksanakan secara akurat dan tepat waktu,

pengawasan penjualan, pengawasan piutang, rekonsiliasi piutang, mengusulkan penghapusan piutang ragu-ragu, pengawasan kredit, pemutusan dan penyambungan kembali, serta pelaporan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan perusahaan. Supervisor Pengendalian Penagihan ini mempunyai fungsi:

1) Menyusun rencana kerja dan anggaran fungsi penagihan dan fungsi pengawasan kredit sebagai pedoman kerja.
2) Memantau penerimaan, vertifikasi dan pendistribusian data rekening termasuk soft copy ke payment point maupun pengiriman ke antar unit.
3) Memantau perhitungan pelunasan rekening lunas dan data rekening listrik yang tidak lunas (rekening retur) dari payment point serta pertanggungjawaban bill form yang dituangkan dalam BA antara penanggungjawab payment point dan PLN pada akhir periode pembayaran.
4) Melaksanakan hubungan dengan mitra kerja instansi pemerintah, LSM, Tokoh masyarakat, serta mass.
5) Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya.

e. Supervisor Pengendalian Losses & Penertiban

Tugas pokok Supervisor Pengendalian Losses & Penertiban adalah :

Bertanggung jawab atas perencanaan, pengelolaan rekening, penurunan losses, penurunan tunggakan rekening listrik,

penyambungan kembali, pelaksanaan penertiban pemakaian tenaga listrik, pengelolaan material, penjualan tenaga listrik, serta pelaporan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan perusahaan. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut Supervisor Pengendalian Losses & Penertiban mempunyai fungsi :

1) Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan penertiban pemakaian tenaga listrik secara berkala
2) Merencanakan dan mengendalikan pemakaian material investasi
3) Merencanakan penjualan tenaga listrik dan langkah pencapaiannya
4) Melaksanakan administrasi penjualan tenaga listrik.

f. Supervisor Oprasi Distribusi & Pelayanan Gangguan

Tugas pokok Supervisor Oprasi Distribusi & Pelayanan Gangguan adalah :

Bertanggung jawab atas pelaksanaan pengoperasian, pemeliharaan, dan pendistribusian tenaga listrik, pembangunan konstruksi jaringan tegangan rendah serta pelayanan gangguan. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut Supervisor Oprasi Distribusi & Pelayanan Gangguan mempunyai fungsi :

1) Melaksanakan operasi dan pemeliharaan trafo distribusi
2) Melaksanakan operasi dan pemeliharaan jaringan tegangan rendah serta alat ukur dan pembatas
3) Merencanakan dan melaksanakan pembangunan konstruksi jaringan tegangan rendah

4) Memberikan pelayanan gangguan kepada pelanggan
5) Memantau, mengevaluasi dan menganalisa susut kWh
6) Melakukan pasang baru atau perubahan daya.

g. Supervisor Keuangan dan Administrasi

Tugas pokok Supervisor Keuangan dan Administrasi adalah :

Bertanggung jawab atas dalam penyusunan anggaran, pengelolaan keuangan, penyelenggaraan kesekretariatan dan rumah tangga kantor, pengelolaan material, pengelolaan SDM, pembuatan laporan tepat waktu dan akurat. Untuk melakukan tugas pokok tersebut, Supervisor Keuangan dan Administrasi mempunyai fungsi :

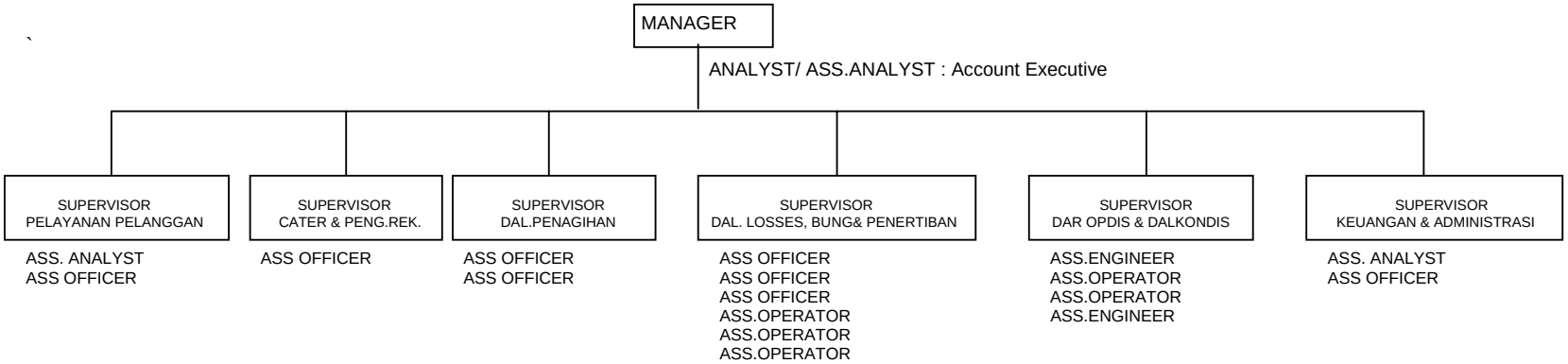
1) Mengelola administrasi SDM dan rencana pengembangannya
2) Melaksanakan tata usaha penggajian dan pengupahan
3) Melaksanakan pembinaan keamanan, keslamatan, kesehatan lingkungan kerja dan kegiatan umm lainnya
4) Melaksanakan kegiatan kesekretariatan dan umum
5) Mengelola administrasi perbekalan.

5. Struktur Organisasi

Untuk mengetahui lebih lanjut tentang struktur organisasi pada PT. PLN UPJ Surakarta Kota dapat dilihat pada halaman berikutnya.

Bagan 1

SRUKTUR ORGANISASI PT. PLN (Persero) UNIT PELAYANAN DAN JARINGAN SURAKARTA KOTA



Sumber : PT. PLN (Persero) UPJ Surakarta Kota

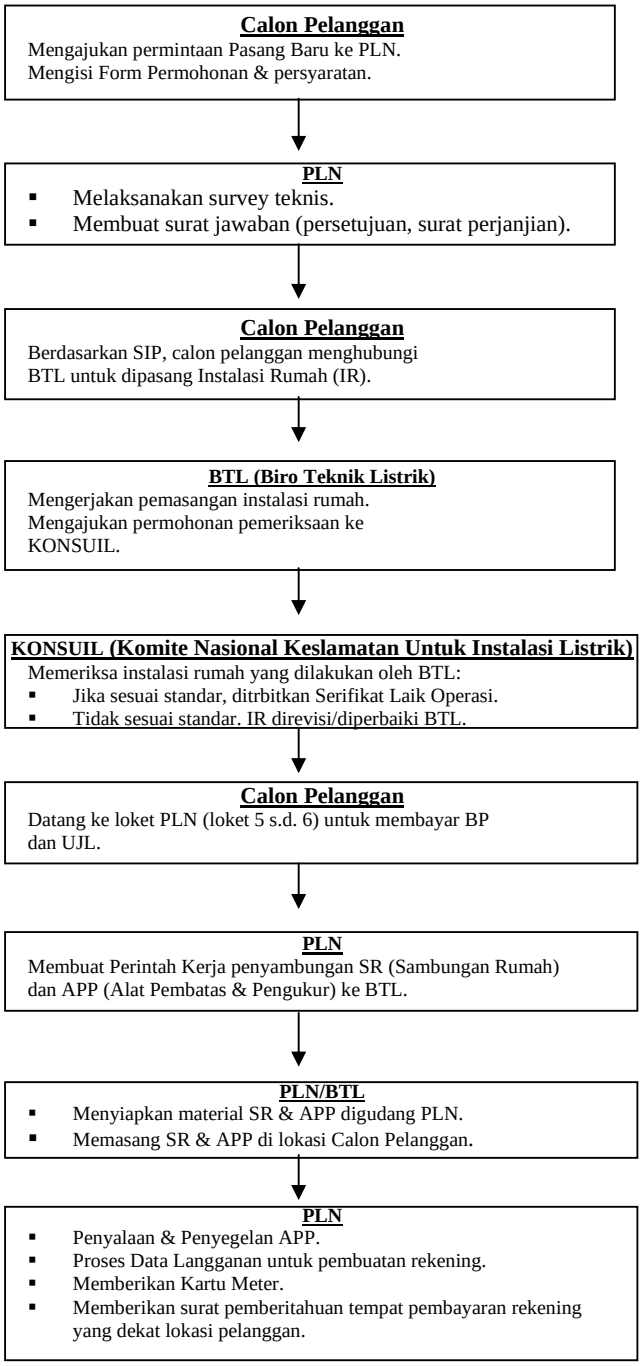
6. Jenis Layanan dan Prosedur Layanan

Jenis layanan pelanggan yang ada di PT. PLN UPJ Surakarta Kota meliputi :

a. Pasang baru & tambah daya

1) Pasang Baru

Bagan 2
Prosedur Pasang Baru Listrik



2) Tambah Daya

Bagan 3

Prosedur Permintaan Tambah Daya Listrik

Pelanggan

Mengajukan permintaan tambah daya, via : surat / telephon / fax /datang langsung ke PLN pada bagian Customer Service dan mengisi TUL-01, dan menyerahkan : copy rekening listrik a.n. Pelanggan yang tambah daya.

↓

PLN

- Menyiapkan MCB, khusus: 4A, 6A, 10A.
- Membuat surat jawaban (surat persetujuan / S.I.P).

↓

Pelanggan

Membayar biaya perubahan : biaya administrasi, BP, dan UJL.

↓

PLN

Menerbitkan KPK: bongkar dan pasang MCB.

↓

PLN / Biro Instalasi

- Bongkar-pasang MCB.
- Retur MCB bongkaran ke gudang.
- Penyegelan MCB.

↓

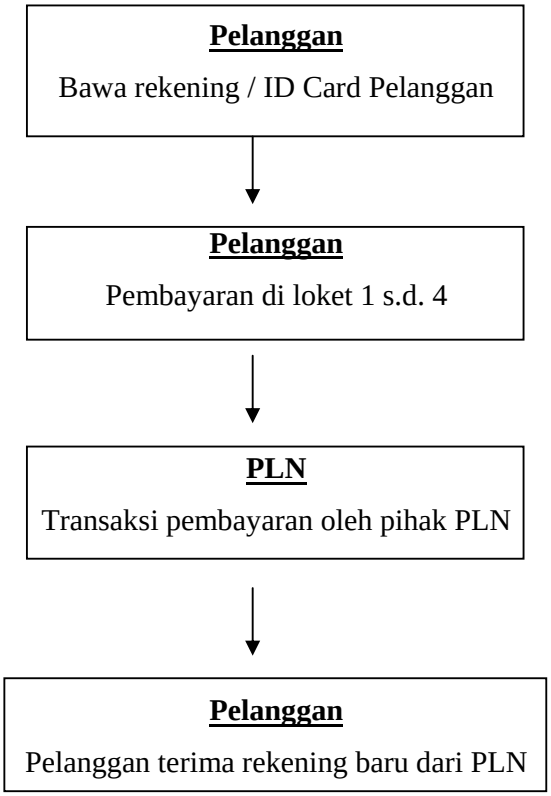
PLN

Penyegelan MCB, dan buat PDL untuk proses rekening.

b. Pembayaran tagihan rekening listrik

Bagan 4

Prosedur Layanan Tagihan Rekening Listrik



c. Pelayanan sambungan sementara

Bagan 5

Prosedur Pelayanan Sambungan Sementara

Pelanggan

Melapor dan membawa rekening terakhir.

↓

PLN

Surve:
Pelanggan minta berapa hari & berapa daya?

- Daya ≤ 7.700 s.d. 7.700 (Langsung lapangan).
- Daya ≥ 7.700 (diadakan survey).

↓

PLN

Jika survey dari PLN tidak memenuhi syarat, Pelanggan diharuskan memakai genzet.

↓

Pelanggan

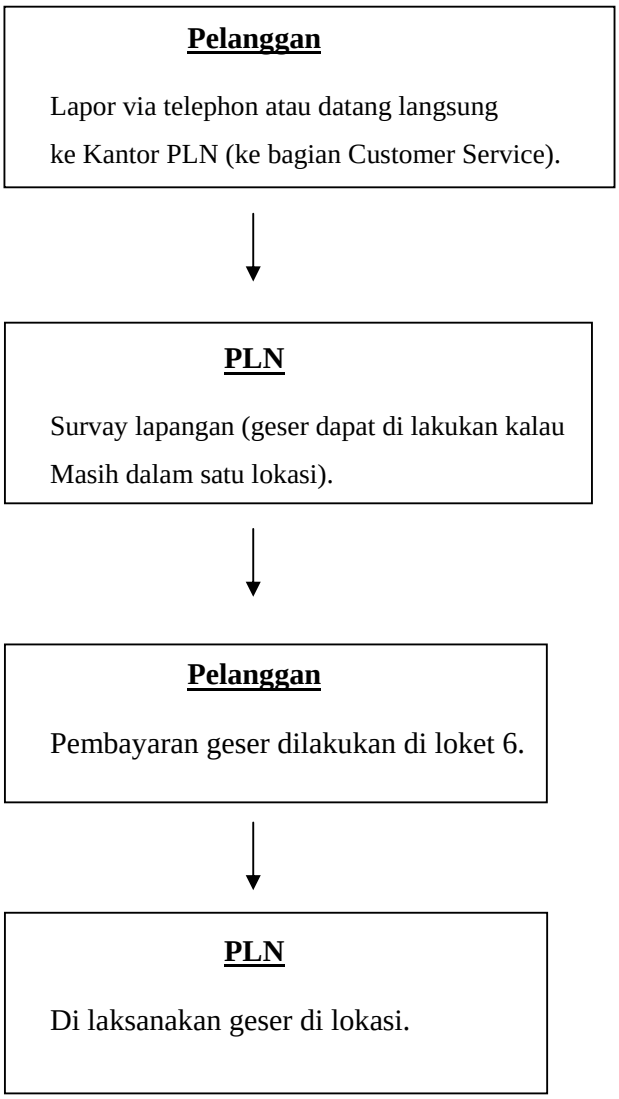
Surve memenuhi teknis dari pihak PLN, Pelanggan langsung membayar di loket 5 dan 6.

d. Pelayanan Geser.

Pelayanan Geser disini terdiri dari tiga, yaitu geser APP, geser Jaringan, dan geser Trafo. Prosedur atau alur ketiga pelayanan geser itu pada dasarnya sama, yaitu sebagai berikut.

Bagan 6

Prosedur Pelayanan Geser



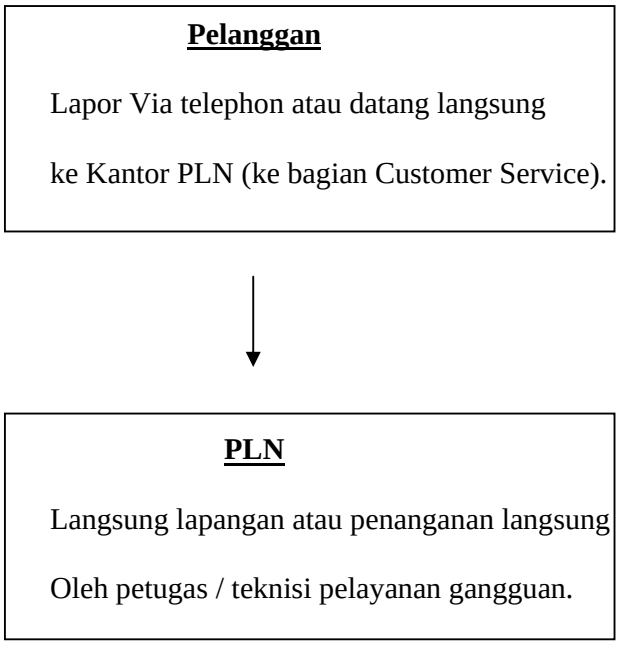
e. Dan pengaduan lainnya atau keluhan gangguan listrik.

Dalam pelayanan penanganan gangguan listrik petugas teknik di PT. PLN UPJ Surakarta Kota selalu siap siaga 24 jam.

Bagan 7

Prosedur Pelayanan Gangguan Listrik

Layanan Teknik 24 Jam



7. Jadwal Layanan

Pelayanan PT. PLN UPJ Surakarta Kota dibuka setiap hari kerja dengan jadwal buka-tutup loket pelayanan pada table dibawah ini :

Tabel 2

Jadwal Buka-Tutup Loket Pelayanan PT. PLN UPJ Surakarta Kota

No	Jenis Layanan	Hari	Buka	Tutup
1	Pasang baru & tambah daya	Senin s/d Jumat Sabtu	08.00 08.00	15.30 11.30
2	Pembayaran tagihan rekening listrik	Senin s/d Sabtu	08.00 – 12.00 dilanjutkan 16.00 – 21.00	
3	Pelayanan sambungan sementara	Senin s/d Jumat Sabtu	08.00 08.00	15.30 11.30
4	Pelayanan Geser APP, jaringan, trafo.	Senin s/d Jumat Sabtu	08.00 08.00	15.30 11.30
5	keluhan gangguan listrik.	Setia hari	Layanan 24 jam	

Sumber : PT. PLN (Persero) UPJ Surakarta Kota

Berdasarkan table diatas dapat dilihat bahwa PT. PLN UPJ Surakarta Kota selalu melayani pelanggan atau masyarakat setiap hari mulai hari Senin sampai hari Sabtu, kecuali pelayanan gangguan yang melayani pelanggan setiap hari 24 jam. Hal tersebut menunjukkan bahwa organisasi tersebut benar-benar memperhatikan pelanggan melalui suatu bentuk pelayanan yang tiada hentinya.

8. Sumber Daya Manusia

Bagi PT. PLN UPJ Surakarta Kota, peningkatan kualitas sumber daya manusia adalah hal yang sangat penting sehingga mendapat perhatian yang besar dari jajaran organisasi tersebut. Berbagai usaha terus dilakukan untuk mendapatkan tenaga-tenaga kerja yang terampil yaitu dengan pembaharuan tenaga kerja, dalam arti tenaga-tenaga kerja yang sudah pensiun atau pindah diganti dengan tenaga-tenaga kerja yang memiliki ketrampilan dan keahlian yang lebih baik yang disesuaikan dengan posisi-posisi yang akan diisi. Saat ini PT. PLN UPJ Surakarta Kota memiliki 22 pegawai tetap, diantaranya Pegawai Teknik dan Pegawai Non Teknik. Pegawai Teknik sebanyak 6 orang dan Pegawai Non Teknik sebanyak 16 orang, yaitu menempati posisi sebagai Supervesor dan Assisten dengan rincian sebagai berikut :

Sarjana Umum : 6 orang

Diploma : 6 orang

SLTA : 10 orang

berikut table yang menunjukkan kesesuaian antara pendidikan formal dengan jabatan structural pegawai di PT. PLN UPJ Surakarta Kota beserta grafiknya.

Tabel 3

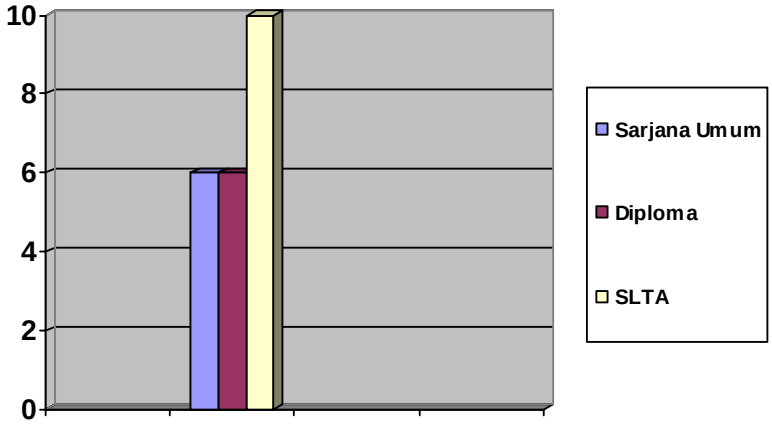
Tingkat Pendidikan Pegawai PT. PLN (Persero) UPJ Surakarta Kota

No	Jabatan	Jenjang Pendidikan
1	**Manager UPJ**	S1 Tehnik
2	**Spv. Pelayanan Pelanggan**	S1 Ekonomi
3	Ass. Analyst/Pelayanan	S1 Ekonomi
4	Ass. Analyst/Pelayanan	SLTA
5	**Spv. Cater & Peng. Rek**	Diploma 1
6	Ass. Officer/Was Cater	SLTA
7	**Spv. Dal. Penagihan**	Diploma 1
8	Ass. Officer/Penagihan	S1 Ekonomi
9	Ass. Officer/Penagihan	S1 Ekonomi
10	Ass. Officer/Penagihan	SLTA
11	Ass. Officer/Penagihan	Diploma 2
12	**Spv. Losses Bung & dan Penertiban**	SLTA
13	Ass. Officer/Adm	Diploma 2
14	Ass. Operator	SLTA
15	**Spv. Har Opdist & Dal Kondis**	Diploma 3
16	Ass. Operator/Yan. Gangg	SLTA
17	Ass. Enginee/Har.Dist	SLTA
18	Ass. Enginee/Konstruksi	SLTA
19	Ass. Operator/ Peng. Opdist	SLTA
20	**Spv. Keu & Adm**	S1 Ekonomi
21	Jo. Keu	Diploma 3
22	Jo. Adm	SLTA

Sumber : Bag. Adm PT. PLN UPJ Surakarta Kota.

Grafik 1

Statistik Pegawai PT. PLN (Persero) UPJ Surakarta Kota Berdasarkan Jenjang Pendidikan



dan dibantu oleh bagian Frontline sebanyak 7 orang dengan jenjang pendidikan Diploma 3, Pelayanan Gangguan sebanyak 16 orang dengan jenjang pendidikan minimal Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) atau Diploma1 jurusan Listrik/Elektro/Komputer, Out Sorcing sebanyak 20 orang dengan jenjang pendidikan minimal SMK/Diploma1 Jurusan Listrik/Elektro/Komputer, Cleaning Service sebanyak 5 orang dengan jenjang pendidikan minimal SLTP, dan Satpam sebanyak 6 orang dengan jenjang pendidikan minimal SLTA.

9. Sarana dan Prasarana Kerja PT. PLN (Persero) UPJ Surakarta Kota dan Jumlah Sarana dan Prasarana yang Memadai yang Dapat Menunjang Pelayanan Kepada Masyarakat Pengguna Jasa.

a. Sarana dan Prasarana Kerja PT. PLN (Persero) UPJ Surakarta Kota.

Sarana dan prasarana merupakan hal yang sangat penting dalam organisasi pelayanan, karena sangat berpengaruh terhadap tingkat keberhasilan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Sarana dan prasarana di sisni diartikan sebagai suatu peralatan yang membantu para pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya yang ada dalam lingkup PT. PLN UPJ Surakarta Kota.

Sebagai organisasi yang melayani masyarakat, keberadaan sarana yang ada di lingkungan organisasi sangat penting. Hal tersebut disebabkan pekerjaan tidak dapat diselesaikan dengan baik kalau tidak ada sarana yang menunjang.

Sarana dan prasarana yang dimiliki PT. PLN UPJ Surakarta Kota adalah sebagai berikut :

1) Alat-alat transportasi.

Jenis perlengkapan atau peralatan kerja ini sangat penting bagi pekerjaan organisasi. Selain sebagai pengangkut komponen-komponen listrik dapat digunakan juga oleh pegawai di bagaian teknik untuk membantu memasang, memelihara, dan menangani gangguan di lokasi tertentu. Jenis alat transportasi yang digunakan dalam pekerjaan pelayanan listrik adalah mobil dan sepeda motor.

2) Alat-alat pengolahan data dan pelayanan pelanggan.

Alat-alat yang digunakan untuk mengolah data pelayanan yang digunakan oleh semua bagian pekerjaan yang meliputi bagian pelayanan pelanggan, bagian penjualan, bagian pelayanan gangguan, bagian pembuatan rekening, dan bagian administrasi. Alat ini adalah komputer.

3) Alat komunikasi.

Alat yang digunakan untuk mempermudah koordinasi PT. PLN UPJ Surakarta Kota dengan kantor-kantor PT. PLN lainnya. Selain itu digunakan sebagai alat komunikasi antara pelanggan yang mengalami gangguan listrik dengan pihak PT. PLN dan untuk koordinasi para pegawai bagian teknik di lapangan. Alat-alat komunikasi yang digunakan antara lain : telephon, radio, *Handy Tallky* (HT).

4) Alat-alat bantu lainnya.

Alat-alat bantu yang digunakan di sini adalah semua peralatan atau perlengkapan kerja selain yang telah disebutkan sebelumnya, yang keberadaannya dapat berguna bagi pelaksanaan pekerjaan. Contoh alat Bantu ini adalah: *hot line stake*, *tele stake*, *lampu sokle*, gunting potong, tang kombinasi, obeng, tas pen, peralatan tangga, dan lain sebagainya.

b. Jumlah Sarana dan Prasarana yang Memadai yang Dapat Menunjang Pelayanan Kepada Masyarakat Pengguna Jasa.

Mengenai sarana dan prasarana kerja yang dimiliki oleh PT. PLN UPJ Surakarta Kota secara umum adalah sebagai berikut :

1) Mobil sebanyak enam unit.
2) Sepeda motor sebanyak tujuh unit.
3) Komputer sebanyak tiga puluh unit.
4) Jaringan telepon sebanyak 16 unit.

10. Jumlah Pelanggan Listrik PT. PLN UPJ Surakarta Kota.

Jumlah pelanggan listrik PT. PLN UPJ Surakarta Kota dari tahun ketahun mengalami peningkatan yang disebabkan oleh adanya pertumbuhan jumlah rumah baru, pertumbuhan organisasi sosial, dan pertumbuhan dunia usaha. Disini penelti akan melihat perkembangan jumlah pelanggan listrik di PT. PLN UPJ Surakarta Kota mulai dari tahun 2006 sampai dengan tahun 2008 sebagaimana yang ditunjukkan dalam table berikut ini.

Tabel 4

Perkembagan Jumlah Pelanggan PT. PLN (Persero) UPJ

Surakarta Kota Pada Tahun 2006 – 2008

No.	**Golongan Pelanggan**	**Jumlah Pelanggan Per Tahun 2006 - 2008**		
		Tahun 2006	**Tahun 2007**	**Tahun 2008**
1	Sosial	1.447	1.485	1.524
2	Rumah Tangga	63.310	64.280	65.314
3	Bisnis	7.885	8.126	8.516
4	Industri	138	135	133
5	Instansi Pemerintah	502	532	563
	Jumlah	**73.285**	**74.558**	**76.050**

Sumber : Bagian Administrasi PT. PLN UPJ Surakarta Kota.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai Kinerja PT. PLN (Persero) UPJ Surakarta Kota dalam memberikan Pelayanan Prima, sebagaimana yang tercantum di sub-sub definisi operasional pada bab I.

A. Kualitas Pelayanan PT. PLN UPJ Surakarta Kota

Kualitas pelayanan PT. PLN UPJ Surakarta Kota dapat dilihat dari dua indikator, yaitu pertama adalah kemudahan akses untuk mendapatkan pelayanan. Kedua, adanya ketertiban, kelancaran, dan keteraturan dalam penyelenggaraan pelayanan. Untuk mengetahui lebih jauh maka akan kami jelaskan sebagai berikut.

1. Kemudahan akses untuk mendapatkan pelayanan

Untuk memudahkan pengguna jasa mendapatkan pelayanan dalam ketenagalistrikan, PT. PLN UPJ Surakarta Kota berusaha memenuhi hal tersebut dengan membuka berbagai macam fasilitas yang antara lain membuka berbagai macam loket pelayanan. Dan untuk memudahkan pelanggan atau masyarakat membayar tagihan listrik, PT. PLN UPJ Surakarta Kota telah bekerja sama dengan beberapa bank dan koperasi di wilayah kerjanya. Dengan demikian masyarakat secara individu maupun kolektif dapat membayar tagihan listrik tanpa harus datang secara langsung ke Kantor PT. PLN UPJ Surakarta Kota. Bank-bank tersebut antara lain : BRI, Mandiri, Lippo, Bumiputera, BCA, Panin, Bukopin,

BTN, Niaga, Haga dan Koprasi-koperasi tersebut antara lain : KSU Mawar (Kel. Pasar Kliwon), KSU Kel. Tipes, KSU Sedyo Mulyo, KSU Kel. Kratonan, KUD Bineka Karya (Makamhaji), KUD Dewi Sri (Desa Blimbing, Kec. Gatak), KOP Panca Harapan, KPN Sejahtera (Semanggi), KPN Guyub Rukun (Karang Asem) . Kemudian juga diperoleh pelanggan dengan pembayaran melalui mobil keliling, mall (Gerai Mall Solo Square, Hypermart Solo Grand Mall, Mall Luwes), dan Kantor Pos. Hal tersebut sangat berguna terutama bagi pelanggan yang mempunyai kewajiban membayar tagihan listrik dalam jumlah besar seperti perusahaan, instansi pemerintah, dunia pendidikan dan lain-lain. Selain itu kemudahan juga diberikan dalam bentuk pelayanan gangguan yang dapat di akses 24 jam dan dapat dihubungi melalui sambungan telepon sehingga masyarakat tidak perlu datang langsung ke Kantor PT. PLN dan petugas akan datang ke pengguna jasa.

Untuk mengetahui usaha PT. PLN UPJ Surakarta Kota dalam memberikan kemudahan akses pelayanan apakah dapat dirasakan masyarakat atau tidak, dapat diketahui dari hasil wawancara oleh Ibu Sri (IRT) warga Kp. Kandang Doro, sebagai berikut :

> “Dalam pembayaran kami cukup diwakili oleh warga atau tetangga kami yang ditunjuk untuk melakukan pembayaran, kemudian diserahkan ke ketua RT setempat. Jadi Ketua RT kami membayarkan rekening listrik untuk orang satu kampung ke PLN. Ya walaupun harus mengisi kas kampung, tetapi tidak apalah, yang penting kami sudah tidak susah-susah datang langsung ke Kantor PLN.” (Wawancara, 21 Desember 2008).

Berikut pernyataan oleh Bapak Joko (Swasta), warga Pajang, sebagai berikut :

"Kalau saya Mbak, dalam membayar rekening listrik, saya datang langsung ke Kantor PLN UPJ Surakarta Kota ini, karena kantor tempat saya bekerja tidak jauh dengan Kantor PLN ini dan pembayaran saya lakukan setelah pulang kerja seperti ini (jam 17.00 WIB)". (Wawancara, 20 Desember 2008).

Berikut pernyataan yang sama disampaikan oleh Ibu Endang (IRT), warga Sangkrah, sebagai berikut :

"Saya bayar listriknya selalu di PLN ini Mbak, karena dekat dengan rumah, dan pelayanan di PLN ini cepat meskipun yang antri banyak seperti ini" (Wawancara, 20 Desember 2008).

Berikut juga wawancara dengan pelanggan lain yang mengajukan pelayanan gangguan listrik, yaitu dengan Mas Andi (Mahasiswa), warga Kepatihan, sebagai berikut :

"Ini Mbak, Listrik di rumah saya ada kerusakan dan saya laporkan saja ke PLN dan kata petugas, petugas akan datang langsung untuk memperbaiki." (Wawancara, 20 Desember 2008)

Tidak lupa juga peneliti mengadakan wawancara di Gerai Mall Solo Square. Berikut ini pernyataan oleh Bapak Agus beserta Isrtri (PNS), warga Jajar, sebagai berikut :

"Setelah saya mengetahui di dalam Mall Solo Square ini terdapat pelayanan pembayaran tagihan listrik, sejak itu saya memutuskan kalau setiap membayar listrik ya di Solo Square ini Mbak, sambil

jalan-jalan dan belanja, dan kebetulan rumah saya juga dekat sini." (Wawancara, 5 Januari 2009).

Dengan usaha PT. PLN UPJ Surakarta Kota membuka berbagai loket pelayanan termasuk pelayanan gangguan yang dapat di akses 24 jam, kerja sama dengan Bank atau maupun Mall-mall atau Kantor Pos dan lain sebagainya dalam hal pembayaran rekening listrik seperti yang tersebut di atas telah memberikan manfaat terutama untuk mendapatkan akses pelayanan secara mudah bagi pelanggan.

2. Adanya ketertiban, kelancaran, dan keteraturan dalam penyelenggaraan pelayanan pelanggan

   Ketertiban, kelancaran, dan keteraturan dalam penyelenggaraan pelayanan adalah hal yang penting karena berhubungan dengan situasi yang memberikan keamanan dan kenyamanan. Untuk menjamin bahwa penyelenggaraan pelayanan dapat berjalan dengan tertib lancar dan teratur berbagai strategi telah dijalankan oleh PT. PLN UPJ Surakarta Kota, diantaranya adalah dengan menyediakan tempat dan loket-loket pelayanan yang disesuaikan dengan jenis-jenis pelayanan yang ada. Tempat dan loket-loket yang disediakan antara lain :

   a. Customer Service, melayani
      - Keluhan gangguan listrik
      - Keluhan pembacaan meteran
      - Keluhan lain-lain

b. Loket I – IV, melayani

- Pembayaran tagihan rekening listrik biasa
- Pembayaran tagihan rekening listrik terlambat

c. Loket V – VI, melayani

- Pasang baru instalasi listrik
- Tambah daya / Perubahan daya
- Pasang sementara

Gambar 4

Ruang Loket Pelayanan

Customer Service

Loket 1 s.d. 4

Loket 5 s.d. 6

Ruang loket pelayanan (kursi antrian)

Adanya loket-loket khusus untuk tiap-tiap jenis pelayanan maka para pelanggan dapat dengan mudah dan cepat mendapatkan pelayanan

yang diinginkan, sehingga pelayanan dapat berjalan dengan tertib, lancar, dan teratur.

Strategi pelayanan yang dijalankan oleh PT. PLN UPJ Surakarta Kota untuk menjamin penyelenggaraan pelayanan yang dapat berjalan secara tertib, lancar, dan teratur telah dapat membawa dampak yang positif bagi para pelanggannya. Hal ini dapat dilihat hasil wawancara dengan pelanggan yang mengatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan di organisasi tersebut berjalan relative tertib, lancar, dan teratur. Seperti yang dikemukakan seorang pelanggan yang telah selesai membayar rekening listrik yaitu Mbak Sofia (Wiraswasta), warga Pasar Kliwon, sebagai berikut :

> “Menurut saya pelayanan yang diberikan di loket-loket lancar-lancar saja, Mbak. Kegiatan pelayanan berjalan dengan tertib dan teratur, karena pelayanan cukup cepat dan untuk ruang tunggu telah disediakan kursi-kursi yang cukup memadai sehingga kesemrawutan dapat diatasi.” (Wawancara, 20 Desember 2008).

Hal senada juga diungkapkan seorang Mahasiswa yang kami dapati, yang baru saja membayar rekening listrik yaitu dengan Mbak Vivi, warga Mangkunegaran, sebagai berikut :

> “Saya pikir ketertiban, kelancaran, dan keteraturan dalam pelayanan relatif baik. Karena pelayanan disini sudah seperti pelayanan di bank-bank. Untuk pembayaran listrik misalnya, sebelum kita antri di loket kita sudah mendapatkan nomer antrian yang terpasang di sudut pintu depan, kemudian kita tinggal menunggu panggilan nomer antrian kita, dan waktu tunggunya pun cukup cepat. Apalagi di sini disediakan banyak kursi yang empuk

> yang berderet jajar memanjang yang dapat digunakan untuk menunggu panggilan nomer antrian, dan disetiap sudut-sudut ruangan terpasang AC (Air Conditioner), sehingga keteraturan dan kenyamanan bisa dijaga." (Wawancara, 20 Desember 2008).

Berikut juga pernyataan oleh Bapak Hari (Swasta), warga Punggawan, sebagai berikut :

> "Kalau ketertiban dan kelancaran dalam pelayanan di PLN ini saya rasa sudah cukup tertib dan lancar kok Mbak. Coba tuh Mbak lihat, untuk pembayaran listrik dan pasang baru atau tambah daya loket buat antrian saja udah beda, kemudian untuk pembayaran listrik misalnya, kita tinggal menunggu panggilan nomor antrian, sambil duduk dan baca-baca koran, kemudian setelah nomer antrian kita dipanggil, kita tinggal menyerahkan kartu ini (ID. Pelanggan), dan waktu tunggunya pun cukup cepat." (Wawancara, 5 Januari 2009).

Dari hasil wawancara dan observasi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa penyelenggaraan pelayanan PT PLN UPJ Surakarta Kota dapat berjalan dengan tertib, lancar, dan teratur. Dalam memberikan pelayanan PT. PLN UPJ Surakarta Kota juga memberikan jadwal buka-tutup loket secara teratur menurut jam-jam tertentu untuk bermacam-macam pelayanan, seperti yang peneliti sampaikan sebelumnya di bab II. Hal ini dimaksudkan untuk mencegah terjadinya antrian yang panjang pada jam-jam tertentu dan memudahkan pelanggan untuk memilih hari yang tepat untuk mendapatkan pelayanan.

B. Reliabilitas organisasi

Reliabilitas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah bahwa PT. PLN UPJ Surakarta Kota memiliki kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan terhadap pelanggan yang dijanjikan secara akurat. Dengan reliabilitas yang tinggi akan menciptakan kinerja yang baik dan akan terwujudnya pelayanan prima, sehingga apa yang menjadi harapan masyarakat tentang pelayanan, dan apa yang diperoleh masyarakat atau dialami masyarakat sesuai dengan harapannya.

1. Kemempuan organisasi untuk menunjukkan sikap ramah, sopan, dan penuh perhatian kepada pelanggan

Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan para pegawai harus memberikan sikap yang ramah, sopan, dan penuh perhatian kepada pelanggan. Kepuasan pelanggan tidak hanya ditunjukkan dari produk-produk pelayanan yang diterimanya saja, tapi juga dari sikap petugas layanan selama memberikan pelayanan. Oleh karena itu sikap yang sopan, ramah, dan penuh perhatian harus benar-benar diperhatikan, karena hal tersebut sangat berhubungan dengan tingkat kepuasan pelanggan terhadap keseluruhan proses pelayanan yang diterimanya.

PT. PLN UPJ Surakarta Kota merupakan organisasi public yang sangat sibuk setiap harinya dengan pekerjaan yang membutuhkan ketelitian, kecepatan, dan keterampilan kerja yang tinggi, maka bagaimana menjaga sikap agar tetap sopan, ramah, dan penuh perhatian yang harus dimulai dari pagi sampai sore merupakan hal yang tidak mudah, apalagi

organisasi tersebut menangani sekian banyak pelanggan yang membutuhkan pelayanan terhadapnya.

Dari pengamatan yang dilakukan dalam penelitian, sikap pegawai yang berhubungan dengan pelayanan dapat dikatakan sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat pada Petugas Satuan Pengamanan (SATPAM), Customer Service, loket-loket pelayanan dimana para pegawai dalam melayani pelanggannya selalu nampak ramah, sopan, dan bersahabat. Hal ini sesuai dengan pendapat seorang pelanggan yang berprofesi sebagai pegawai swasta oleh Bapak Sarif, warga Purwodiningratan, yaitu sebagai berikut :

> "Menurut saya petugas disini sudah cukup ramah Mbak. Apalagi tadi sebelum saya mau masuk, saya sudah dibukakan pintu dan petugas menyapa atau mengucapkan salam pada saya "Selamat Pagi,ada yang bisa saya Bantu?", kemudian saya di bantu menekan tombol nomor antrean. Petugas disini juga baik, sopan, dan pokoknya tidak ada masalah dengan sikap petugas". (Wawancara, 5 Januari 2009).

Pendapat lain juga dikemukakan Seorang PNS oleh Ibu Yati, warga Sudiroprajan yang telah selesai mengajukan tambah daya sebagai berikut:

> "Wah, pegawai di sini baik-baik, Mbak. Orangnya ramah-ramah. Pada waktu mengajukan tambah daya, petugas menjelaskan secara panjang lebar dengan sabar dan lemah lembut tentang syarat-syarat yang harus saya lakukan, dan kesannya sudah seperti teman sendiri". (Wawancara, 5 Januari 2009).

Dari hasil wawancara dengan beberapa pelanggan diatas dapat dijadikan petunjuk bahwa walaupun para petugas PT. PLN UPJ Surakarta Kota selalu disibukkan dengan rutinitas kerja yang padat di setiap harinya, dari pagi hari hingga menjelang sore hari atau malam hari (Jam 21.00 WIB), tetapi sikap mereka dalam menghadapai para pelanggannya relative baik. Para pegawai telah memiliki kesadaran bahwa kepuasan dari pelanggan juga dipengaruhi oleh sikap mereka selama memberikan pelayanan. Oleh karena itu selain dituntut untuk dapat menjalankan pekerjaannya secara professional, para petugas juga diharuskan untuk menciptakan suasana yang akrab dan bersahabat serta sikap-sikap lain yang dapat menunjukkan adanya kepedulian dan perhatian yang besar terhadap pelanggan.

2. Adanya program layanan pelanggan

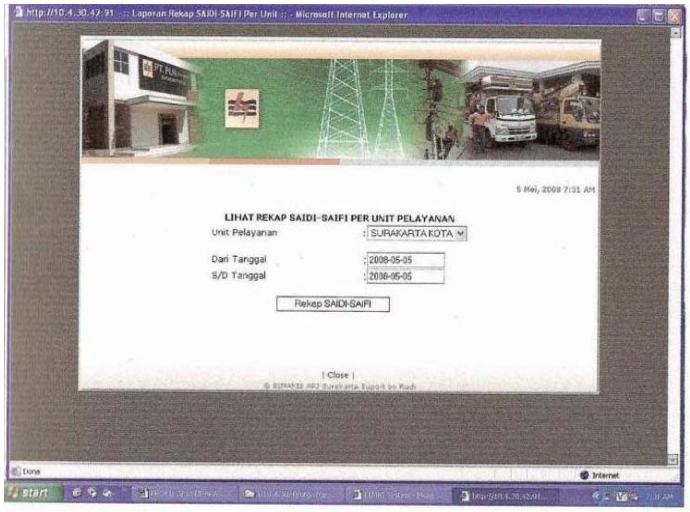
Dalam upaya memberikan kepuasan pelayanan kepada pelanggan, PT. PLN UPJ Surakarta Kota dapat mengoperasikan beberapa teknologi informasi atau program layanan untuk menunjang beberapa alternatife pelayanan yang lebih cepat, mudah dan akurat. Program layanan atau teknologi informasi yang dioperasikan antara lain :

a. SIMANIS (Sistem Informasi Manajemen Teknis)

   Merupakan aplikasi manajemen gangguan berbasis web yang digunakan untuk memberikan informasi mengenai pengaduan pelanggan terhadap adanya gangguan pemadaman listrik.

Gambar 5

Tampilan Aplikasi SIMANIS



b. i-SMS

Untuk mememberikan alternatif pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan akurat, maka layanan kepada pelanggan juga didukung i-SMS berbasis web yang dapat digunakan untuk :

- Informasi tagihan rekening listrik
- Informasi batas waktu pembayaran tagihan rekening listrik
- Informasi penyambungan baru
- Informasi pemadaman
- Informasi stand meter
- Dan pengaduan lainnya.

Gambar 6

Icon Layanan i-SMS

Dan format permintaan layanan informasi melalui i-SMS, yaitu sebagai berikut :

Tabel 5

Format Layanan Informasi Melalui i-SMS

Layanan	Format SMS
Lapor Gangguan Instalasi Rumah Pelanggan	rumah<spasi>IDPelanggan<spasi>isi laporan Contoh : rumah 520040026165 rumah padam
Lapor Gangguan Pemadaman Lokal	lokal<spasi>IDPelanggan<spasi>isi laporan Contoh: lokal 520040026165 trafo meledak
Lapor Koreksi Rekening Listrik	koreksi<spasi>IDPelanggan<spasi>isi laoran Contoh : koreksi 520040026165 stand meter terlalu besar
Lapor Stand Meter	stand<spasi>IDPelanggan<spasi>laporan angka stand meter Contoh : stand 520040026165 01837
Informasi Pengaduan Lainnya	Info<spasi>IDPelanggan<spasi>isi laporan Contoh : info 520040026165 kabel listrik kendor di jalan Sudirman Pati

c. SOPP (Semi Online Payment Point) & Mobil Keliling

PT. PLN UPJ Surakarta Kota merupakan layanan pembayaran rekening listrik yang memberi banyak kemudahan bagi pelanggan. Misalnya pelanggan di daerah Wonogiri dapat melakukan pembayaran rekening listrik di Mall Solo Square, Hypermart Solo Grand Mall, Mall Luwes di Solo, dan mobil keliling, bahkan bisa membayar disemua kantor layanan UPJ se-Jawa Tengah dan DIY.

Gambar 7

Salah Satu Bentuk SOPP dan Layanan Rekening Mobil

Pembayaran Rekening Listrik
Di Mall Solo Square

Layanan Rekening Mobil Keliling
Di Halaman Solo Square

d. PRAQTIS

Sistem pelayanan ini merupakan produk pelayanan PLN untuk pembayaran rekening listrik yang dapat dilakukan di bank atau ATM yang bertanda atau berlogo PRAQTIS. Layanan ini bekerja sama dengan beberapa bank, antara lain : BRI, Mandiri, Lippo, Bumiputera, BCA, Panin, Bukopin, BTN, Niaga, Haga.

Layanan ini bertujuan untuk memberikan fasilitas kemudahan dan keamanan dalam pembayaran rekening listrik bagi pelanggan, baik nasabah maupun non nasabah suatu bank.

Icon Layanan PRAQTIS, yaitu sebagai berikut :

Gambar 8

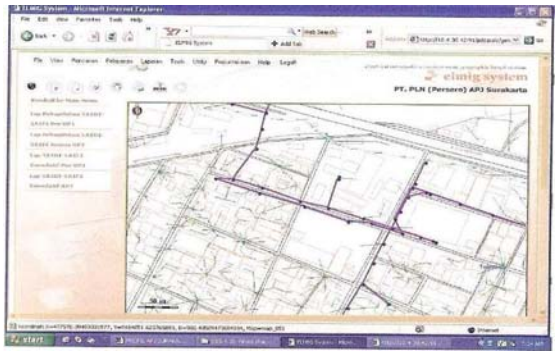
Icon Layanan PRAQTIS

e. PDPJ (Penataan Data Pelanggan dan Jaringan)

Merupakan aplikasi berbasis GIS (*Geography Information System*).

Gambar 9

Tampilan Aplikasi PDPJ



Aplikasi ini untuk mendukung bisnis proses layanan PLN, misalnya layanan penyambungan baru, perubahan daya, layanan cater, layanan rekening, layanan teknik dan layanan lainnya.

Aplikasi tersebut juga dapat dimanfaatkan untuk kebutuhan manajemen antara lain, untuk informasi asset, menghitung susut per trafo dan susut per penyulang, manajemen cater, informasi untuk keperluan pemutusan dan penyambungan.

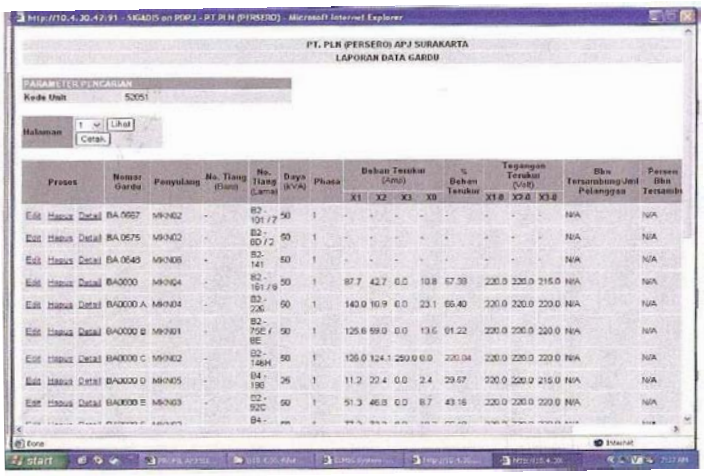
f. SIGADIS (Sistem Informasi Gardu Distribusi)

Merupakan aplikasi manajemen trafo distribusi berbasis web yang digunakan untuk memberikan informasi mengenai trafo distribusi, antara lain :

- Data spesifikasi teknik trafo distribusi
- Data pembenaan trafo distribusi
- Data pelanggan per trafo distribusi (Integrasi dengan aplikasi PDPJ).

Gambar 10

Tampilan Aplikasi SIGADIS



g. Trafo Bergerak

Trafo bergerak adalah layanan teknik untuk mempercepat pemulihan pelanggan yang mengalami gangguan padam listrik.

Model gardu atau trafo bergerak untuk keandalan layanan teknik pada PT. PLN UPJ Surakarta Kota, yaitu seperti dalam gambar pada halaman berikut ini :

Gambar 11

Trafo Bergerak

Untuk Keandalan Layanan Teknik

C. Responsivitas organisasi

Responsivitas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kemampuan PT. PLN UPJ Surakarta Kota beradaptasi terhadap situasi yang berubah-ubah sesuai dengan aktivitas organisasi dan masyarakat dalam mewujudkan suatu pelayanan yang baik sesuai dengan harapan dan aspirasi masyarakat demi pencapaian tujuan yang telah ditentukan.

Responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan kepada masyarakat karena merupakan bukti kemampuan organisasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang tinggi akan menunjukkan dan menciptakan kinerja yang baik.

Dengan adanya responsivitas yang tinggi dari organisasi terhadap keinginan dan aspirasi masyarakat, maka dalam jangka panjang suatu organisasi akan mampu bertahan dalam lingkungan masyarakat yang dinamis.

1. Kemampuan organisasi untuk cepat tanggap terhadap keluhan pengguna jasa

   Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat PT. PLN UPJ Surakarta Kota, tentunya tidak lepas dari ketidak puasan pelanggan akibat pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan keinginan dan aspirasi masyarakat pengguna jasa. Untuk mengatasi hal tersebut PT. PLN memberikan respon yaitu dengan membuka pelayanan keluhan, baik itu menyangkut keluhan administrasi maupun keluhan gangguan teknik listrik.

Keluhan administrasi yang sering timbul adalah yang berkaitan dengan masalah rekening listrik, seperti berikut ini :

a. Rekening listrik yang melonjak tinggi
b. Tunggakan listrik yang ditagihkan sekaligus
c. Kesalahan rekening

Hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh supervisor pelayanan pelanggan, yaitu Ibu Woro, sebagai berikut :

> "Untuk masalah keluhan yang sifatnya bukan teknis, maka pelanggan langsung bisa masuk kebagian *Customer Service*. Selama ini yang sering diadukan pelanggan adalah masalah rekening yang tidak sesuai dengan kWh. Penyebabnya mungkin kesalahan dari pencatat meteran atau dari administrator di PLN sendiri. Untuk pemecahannya yaitu dengan restitusi, rekening diperhitungkan dengan bulan depan atau dengan perbaikan rekening." (Wawancara, 20 Desember 2008).

Pelanggan yang mengajukan keluhan dapat berbicara langsung dengan petugas yang khusus menangani keluhan, yaitu pada bagian Customer Service. Waktu untuk pengajuan keluhan tidak terbatas dan petugas akan menjelaskan permasalahannya sampai pelanggan benar-benar jelas. Kejelasan juga tergantung kepada tingkat pemahaman pelanggan, seperti yang diungkapkan petugas pada bagian Customer Service oleh Mbak Galuh, yaitu sebagai berikut :

> "Kami dalam menangani keluhan diusahakan dengan sejelas-jelasnya sampai pelanggan yang mengajukan keluhan paham betul

> dengan permasalahannya. Dan waktu untuk mengajukan keluhan tidak dibatasi bagi pelanggan." (Wawancara, 20 Desember 2008).

Kemudian untuk masalah gangguan teknis atau kerusakan, pengaduan yang sering timbul antara lain :

a. Tegangan listrik yang turun naik
b. Daya tidak sesuai
c. Pembacaan meteran yang tidak sesuai
d. Sering terjadi konsleting
e. Sering terjadi gangguan atau pemadaman

Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang diungkapkan oleh Bapak Dwi (Assisten Operator atau JOP Pelayanan Gangguan) sebagai berikut :

> "Untuk gangguan teknis yang berupa pemadaman listrik dan lain sebagainya, kami selalu siap siaga 24 jam. Kalau ada laporan gangguan dari pelanggan, kami akan segera terjun ke lokasi untuk meneliti dan menangani masalah tersebut. Untuk lebih mempercepat pengenalan lokasi kami menggunakan komputer. Dengan hanya mengetahui nomor rekening pelanggan ,kami sudah tau lokasi atau alamatnya." (Wawancara, 20 Desember 2008).

Kesalahan-kesalahan yang banyak terjadi khususnya tentang kesalahan pembacaan meteran sebenarnya sudah berusaha untuk di antisipasi semaksimal mungkin. Tetapi karena banyaknya data pelanggan menyebabkan petugas masih melakukan kesalahan-kesalahan, seperti yang

diungkapkan oleh Ibu Dyah (Assisten Officer) pada bagian pembacaan meteran & pengecekan rekening, sebagai berikut :

> "Sebenernya petugas di sini sudah berusaha untuk mengantisipasi kesalahan. Data pelanggan di bagian entry data yang sudah direkap, kemudian diserahkan ke out sorcing untuk diteliti dan kesalahan memang selalu ada. Lihat saja Mbak, data pelanggan yang jumlahnya ribuan dibukukan dalam kertas setebal ini, ya kalau ada yang salah menurut saya wajar saja. Kesalahan pertama mungkin disebabkan oleh pencatat meteran, dan yang kedua dari petugas dibagian entry data. Kami sebagai petugas biasanya hanya meminimalkan kesalahan." (Wawancara, 20 Desember 2008).

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa PT. PLN UPJ Surakarta Kota dalam memberikan tanggapan terhadap pelanggan dapat dikatakan cukup baik. Hal tersebut dapat diketahui dari upaya PT. PLN UPJ Surakarta Kota dalam melayani keluhan pelanggan yang berupa pelayanan keluhan tentang masalah kekliruan rekening listrik, pembacaan meteran yang tidak sesuai, dan gangguan listrik.

Dalam penyelesaian permasalahan yang terjadi pada pelanggan, petugas berusaha menjelaskan sebab-sebab kesalahan atau gangguan dengan sejelas-jelasnya, yaitu dengan adanya tenggang waktu untuk mengungkapkan keluhan sampai pelanggan dapat memahami permasalahan yang ada.

2. Membuka saluran komunikasi untuk mengenali dan memahami kebutuhan masyarakat.

Tingginya kemampuan pegawai dalam menjalankan tugas-tugasnya tidak hanya ditunjukkan dengan penampilan mereka dalam menghadapi pekerjaan sehari-hari tetapi juga dari cara menghadapi pelanggannya. Sebagai petugas pelayanan, para petugas dituntut untuk memiliki sikap yang tanggap terhadap keinginan-keinginan yang disampaikan oleh pelanggannya. Dan keinginan dari pelanggan hanya bisa difasilitasi melalui adanya jalur komunikasi yang baik antara petugas sebagai pemberi layanan dan pelanggan sebagai penerima layanan. Komunikasi yang berjalan antara petugas dengan pelanggan harus berjalan dengan baik, agar pelanggan dapat dengan leluasa dan tanpa ragu-ragu menyampaikan semua hal kepada petugas yang melayaninya, baik itu menyangkut berbagai keluhan atau pertanyaan-pertanyaan seputar pelayanan yang dibrikan sehingga petugas dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan.

Untuk dapat memberikan keleluasaan terhadap pelanggan dalam menyampaikan keinginan atau hal-hal lain yang berhubungan dengan pelayanan dari PT. PLN UPJ Surakarta Kota maka organisasi tersebut telah menyediakan berbagai media komunikasi yang bisa digunakan oleh para pelanggan yang antara lain :

a. Menyampaikan langsung kepada petugas yang menangani kepentingan pelanggan yang bersangkutan

b. Melalui Customer Service yang berada di dalam Kantor PT. PLN UPJ Surakarta Kota
c. Melalui sambungan telepon.

Berbagai media komunikasi antara petugas dengan pelanggan seperti diatas dapat digunakan dengan baik bila petugas memiliki kemampuan untuk memahami dan menanggapi setiap hal yang disampaikan oleh para pelanggannya. Dalam arti hal-hal yang disampaikan oleh para pelanggan tidak hanya didengarkan saja tetapi sekaligus di tanggapi dengan aksi-aksi yang nyata. Mengenai media komunikasi yang sering dipakai oleh para pelanggan dalam menyampaikan keinginan, keluhan, dan hal-hal lainnya, yaitu dengan secara langsung menyampaikan kepada petugas di bagian Customer Service.

Untuk meningkatkan daya tanggap petugas terhadap keinginan-keinginan yang disampaikan oleh para pelanggan berbagai usaha telah dilakukan oleh PT. PLN UPJ Surakarta Kota yang diantaranya melalui kegiatan-kegiatan pembinaan dan berbagai kegiatan pelatihan pegawai.

Berdasarkan uraian diatas saluran komunikasi yang disediakan untuk mengenali dan memahami keluhan pelanggan sudah cukup baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan adanya beberapa alternatif saluran komunikasi yang ada di PT. PLN UPJ Surakarta Kota yang disediakan untuk pelanggan. Selain itu juga didukung dengan pernyataan para pelanggan yang menyatakan bahwa saluran komunikasi yang ada sudah dapat menjamin kelancaran hubungan antara pelanggan yang menyampaikan keluhan dengan petugas.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh penulis, yang telah diuraikan pada bab III maka dapat diambil kesimpulan bahwa mengenai kinerja PT. PLN (Persero) UPJ Surakarta Kota dalam memberikan pelayanan prima, dengan berbagai indikatornya yaitu kualitas pelayanan, reliabilitas organisasi, dan responsivitas organisasi dapat dikatakan sudah baik.

Kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh PT. PLN UPJ Surakarta Kota sudah dapat dikatakan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari adanya kemudahan akses yang diberikan kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan. Kemudahan akses tersebut dapat dilihat dari berbagai jaringan pelayanan yang tersebar di wilayah kerja organisasi tersebut maupun dari berbagai macam bentuk pelayanan yang disediakan, dan dapat juga dilihat dengan adanya ketertiban, kelancaran, keteraturan dalam penyelenggaraan pelayanan pelanggan.

Reliabilitas PT. PLN UPJ Surakarta Kota dapat dilihat dengan adanya kemampuan organisasi untuk menunjukkan sikap ramah, sopan, dan penuh perhatian kepada pelanggan, agar pelanggan tidak kecewa terhadap pelayanan pada PT. PLN tersebut, dan adanya program layanan pelanggan untuk memberikan alternatif pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan akurat, yang

dapat dilihat dari berbagai program-program layanan yang dioperasikan, yaitu dengan adanya Sistem Informasi Manajemen Teknis (SIMANIS), i-SMS, Semi Online Payment Point (SOPP) dan Mobil Keliling, PRAQTIS, Sistem Informasi Gardu Distribusi (SIGADIS), dan Trafo Bergerak, tetapi salah satu dari program layanan tersebut yaitu Mobil Keliling, untuk jaringan wilayah kerjanya kurang menjangkau di wilayah pedesaan (yang wilayah kerjanya masih di dalam area PT. PLN UPJ Surakarta Kota).

Responsivitas PT. PLN UPJ Surakarta Kota juga baik, yaitu dapat dilihat dengan adanya kemampuan organisasi untuk cepat tanggap terhadap keluhan pelanggan. Responsivitas diwujudkan dengan membuka saluran komunikasi untuk mengetahui permasalahan yang ada pada pelanggan yang kemudian untuk ditindaklanjuti dengan tindakan yang nyata oleh pihak PT. PLN UPJ Surakarta Kota. Permasalahan yang ada pada pelanggan pada umumnya dapat diselesaikan, tetapi walaupun demikian masih ada sedikit permasalahan yang sering terjadi, yaitu masalah rekening yang tidak sesuai dengan kWh atau kesalahan dalam pencatatan meteran.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis dapat memberikan saran-saran untuk dapat memaksimalkan kinerja PT. PLN (Persero) UPJ Surakarta Kota dalam memberikan pelayanan prima, sebagai berikut :

1. Diharapkan untuk lebih meningkatkan akses pelayanan terutama pelayanan dalam membayar rekening melalui mobil keliling, PT. PLN UPJ Surakarta Kota seharusnya menambah atau memperpanjang jadwal layanan mobil keliling (yang biasanya 2 hari untuk satu lokasi), ditambah menjadi 2 hari untuk 2 lokasi, dengan shift pagi dan siang (5 jam kerja), dan menambah jaringan wilayah atau lokasi melalui mobil keliling terutama untuk wilayah pedesaan (yang wilayah kerjannya masih di dalam area PT. PLN UPJ Surakarta Kota), karena operasi pembayaran rekening melalui mobil keliling selama ini dilakukan hanya sampai di wilayah kecamatan. Keberadaan pelayanan mobil keliling di wilayah desa akan lebih memudahkan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan terutama dalam pembayaran rekening listrik.
2. Perlunya melakukan evaluasi terhadap keluhan-keluhan pelanggan, agar nantinya PT. PLN UPJ Surakarta dapat merespon keluhan-keluhan pelanggan dengan lebih baik lagi. Mengingat kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting bagi baik-buruknya citra organisasi. Salah satu keluhan yang sering terjadi adalah masalah rekening yang tidak sesuai dengan kWh atau kesalahan dalam pencatatan meteran.

DAFTAR PUSTAKA

Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.

Keban, Yeremias T. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: konsep, teori, dan isu.* Yogyakarta : Gava Media.

Moleong, Lexy J. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Sinambela, Lijan Poltak. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik.* Jakarta : PT. Bumi Aksara.

Sutasmadi. 2001. *Pelayanan Prima.* Surakarta : PT. Pabelan.

Sutopo, HB. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Surakarta : UNS Press.

_____ 1988. *Pengantar Penelitian Kualitatif.* Surakarta : UNS Press.

Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik.* Jakarta : PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.

Wahjono J. 2008. *Profil Perusahaan PT. PLN APJ Kota Surakarta*.

Winarsih, Atik S. Dan Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan.* Yogjakarta : Pustaka Pelajar.

HARIAN UMUM

Joglo Semar. 2008. *PLN UPJ Surakarta Kota Tiru Layanan perbankan.* (19 November : 20).

Kompas. 2008. *Pengumuman Hasil Penilaian Calon Penerima Piala Citra Pelayanan Prima.* (20 September : 40).

INTERNET

http://www.geocities.com/guruvalah/pelayanan_prima.html (*Strategi Pelayanan Prima*. 21 Januari 2009).

http://www.gorontaloprov.go.id (*BINTEK Pelayanan Prima.* 18 November 2003)

http://www.indonesia.sk/PP/Pp197218.htm (*Tentang Perusahaan Umum Listrik Negara Presiden Republik Indonesia*. 18 Maret 2009).

http://sahabatandalas.blogspot.com/2009/02/pelayanan-publik.html (*Tentang Pelayanan Publik*. 28 Maret 2009).

http://www.opensubscriber.com/message/mediacare@yahoogroups.com/9267744.html (*Tentang Maksud dan Tujuan PLN Berdasarkan Pasal 2 PP 23 Tahun 1994.* 30 Maret 2009).

Lampiran

LAMPIRAN 1

PEDOMAN WAWANCARA

A. Ditujukan untuk Pegawai PT. PLN UPJ Surakarta Kota.

1. Bagaimana sejarah berdirinya Kantor PT. PLN UPJ Surakarta Kota ?
2. Bagaimana Struktur Organisasi PT. PLN UPJ Surakarta Kota?
3. Secara umum, apa saja Sarana dan Prasarana yang dimiliki Kantor PT. PLN UPJ Surakarta Kota, beserta jumlahnya?
4. Apa saja jenis-jenis pelayanan pelanggan PT. PLN UPJ Surakarta Kota?
5. Bagaimana jadwal pelayanan pada PT. PLN UPJ Surakarta Kota?
6. Berapa jumlah pelanggan pada PT. PLN UPJ Surakarta Kota?
7. Berapa jumlah pegawai PT. PLN UPJ Surakarta Kota saat ini?
8. Bagaimana upaya Kantor PT. PLN UPJ Surakarta kota untuk memberi kemudahan bagi pelanggan dalam mendapatkan pelayanan?
9. Bagaimana upaya PT. PLN untuk mewujudkan ketertiban, kelancaran dan keteraturan dalam penyelenggaraan pelayanan?
10. Bagaimana tanggapan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN?
11. Bagaimanakah tanggapan pegawai PT. PLN dalam menanggapi keluhan pengguna jasa?
12. Apakah di PT. PLN UPJ Surakarta Kota terdapat saluran komunikasi untuk mengenali dan memahami kebutuhan masyarakat?

B. Ditujukan untuk Pelanggan PT. PLN UPJ Surakarta Kota.

1. Menurut Bapak / Ibu / Sdr. / i, apakah dalam memperoleh pelayanan di PT. PLN UPJ Surakarta Kota ini cukup mudah?
2. Menurut Bapak / Ibu / Sdr. / i, apakah penyelenggaraan pelayanan di Kantor PT. PLN ini sudah tertib, lancar, dan teratur?
3. Apakah Bapak / Ibu / Sdr. / i, pernah mengajukan keluhan tentang pelayanan di PT. PLN ini?
4. Bagaimanakah tanggapan petugas atau pegawai terhadap keluhan Bapak / Ibu / Sdr. / i?
5. Menurut Bapak / Ibu / Sdr. / i, bagaimanakah sikap pegawai kantor PT. PLN dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

MENTERI NEGARA
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

KEPUTUSAN MENTERI NEGARA PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA

NOMOR: 346/KEP/M.PAN/10/2008

TENTANG

PEMBERIAN PENGHARGAAN CITRA PELAYANAN PRIMA KEPADA UNIT PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2008

MENTERI NEGARA PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA,

Menimbang :

a. bahwa daiam rangka pembinaan aparatur negara, khususnya yang berkaitan dengan upaya peningkatan pelayanan publik dipandang perlu untuk memberikan penghargaan kepada unit/satuan kerja pemerintah yang berprestasi dalam melayani masyarakat;

b. bahwa sehubungan dengan butir a, perlu diterbitkan Keputusan Menteri, Negara Pendayagunaan Aparatur Negara untuk menetapkannya

Mengingat :

1. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2005 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi, Tata Kerja Kementerian Negara Republik Indonesia;
2. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/112/M.PAN/11/2005 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/84/M.PAN/07/2005 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara;
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/25/M.PAN/05/2006 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

Memperhatikan : Instruksi Presiden Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

PERTAMA : **KEPUTUSAN MENTERI NEGARA PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA TENTANG PEMBERIAN PENGHARGAAN CITRA PELAYANAN PRIMA KEPADA UNIT PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2008.**

KEDUA : Memberikan **Piala Citra Pelayanan Prima Tahun 2008** kepada Unit Pelayanan Publik yang meraih **predikat nilai terbaik**, sebagaimana tersebut dalam lampiran I.

KETIGA : Memberikan **Piagam Citra Pelayanan Prima Tahun 2008** kepada Unit Pelayanan Publik yang meraih **predikat nilai baik**, sebagaimana tersebut dalam lampiran II.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
Pada tanggal 20 Oktober 2008

MENTERI NEGARA PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA REPUBLIK INDONESIA

Menteri Negara
Pendayagunaan Aparatur Negara,

Taufiq Effendi

PT PLN (PERSERO)
UPJ SURAKARTA KOTA

PENGIRIMAN DOKUMEN
PERSIAPAN KUNJUNGAN TIM MENPAN
SURAT 010.M/PT.CPP/2008-R

NO	URAIAN	ASAL	VOLUME
1	Certifikat ISO 9001:2000/ SNI 19-9001:2001 No.QSC 00598	SUCOFINDO	2 Lb
2	Certifikat ISO 9001:2000 No. AJA05/9490	AJA Registrar	2 Lb
3	Kepmen 1607 K/74/MEM/2004	Departemen ESDM	2 Lb
4	Piagam Penghargaan Menteri ESDM " DHARMA KARYA PERTAMBANGAN DAN ENERGI"	Departemen ESDM	2 Lb
5	Piagam Penghargaan Direksi PT PLN (Persero)	PLN	2 Lb
6	Piagam Penghargaan GM PT PLN (Persero) UBD JTY	PLN	2 Lb
7	Piagam Penghargaan GM PT PLN (Persero) DJTY	PLN	2 Lb
8	Komitmen TMP Tw. II-2008		2 Lb
9	Penetapan Standar Mutu	PLN	2 Lb
10	Moto Layanan UPJ Ska Kota " I Care"		2 Lb
11	Visi- Misi PLN		2 Lb
12	Alur Program Layanan One Day Service		2 Lb
13	Buku Panduan "Si Manis"		2 buku

Surakarta, 19 Mei 2008

PENERIMA

TONI KOMARA

PENGIRIM

ANJAR RIYANTO

PT PLN (Persero)
DISTRIBUSI JAWA TENGAH & DIY
AREA PELAYANAN DAN JARINGAN SURAKARTA
UNIT PELAYANAN dan JARINGAN SURAKARTA KOTA

Jalan Arifin No. 11 – Surakarta

Telepon : 0271-641123 Facsimile : 0271-661455 SMS :
Kotak Pos : 330 E-mail : pln_solo_kota@yahoo.com

SURAT KETERANGAN
Nomor : 001/041/SK/UPJ.SKT/2009

Yang bertanda tangan di bawah ini Pelaksanaan Harian Manager PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Dan Jaringan Surakarta Kota, menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : Popi Ari Putriyati

NIM : D 1106540

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas : Sebelas Maret Surakarta

Benar-benar telah melaksanakan penelitian di PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Dan Jaringan Surakarta Kota sejak tanggal 10 November 2008 sampai dengan 10 Februari 2009, untuk membuat skripsi dengan judul : "KINERJA PT. PLN (Persero) UPJ SURAKARTA KOTA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA".

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surakarta, 27 Februari 2009

Mengetahui,
Pelaksanaan Harian Manager

PT PLN (Persero) DISTRIBUSI JAWA TENGAH DAN D.I. YOGYAKARTA AREA PELAYANAN DAN JARINGAN SURAKARTA UPJ SURAKARTA KOTA

M. NUR WACHID

Supervisor Pelayanan Pelangan

WORO WIDJAJANTI, SE

LAMPIRAN 4

GEDUNG

PT. PLN (Persero) UPJ SURAKARTA KOTA

Gedung dan Ruang parkir yang cukup memadai.

RUANG PELAYANAN PELANGGAN

Ruang loket pelayanan yang bersih, rapi, dan nyaman.

RUANG CUSTOMER SERVICE

Pelanggan yang sedang mengajukan keluhan dan dapat berbicara langsung dengan petugas pada bagian Customer Service.