

STUDI TENTANG PELAYANAN PT. PLN (PELAYANAN LISTRIK NASIONAL) TARAKAN TERHADAP PELANGGAN DI KOTA TARAKAN

Shidik Purwantoro¹

Abstrak

Artikel ini dibuat dengan tujuan untuk mengetahui Pelaksanaan Pelayanan PT. PLN Tarakan terhadap Pelanggan di Kota Tarakan yang meliputi Pelayanan Sambungan Baru, Pelayanan Pembayaran Rekening Listrik dan Pelayanan Pengaduan Gangguan.

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, data sekunder. Dalam menentukan key informen dilakukan dengan metode purposive sampling dan accidental sampling. Dalam hal ini adalah Manajer, Deputy Manajer, Pegawai dan Masyarakat selaku Pelanggan.

Pengumpulan data dilakukan dengan penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan yang meliputi observasi, wawancara dan pengumpulan dokumentasi. Kemudian data tersebut diolah dengan menggunakan analisis data deskriptif kualitatif.

Dari hasil analisis data diperoleh kesimpulan bahwa pada Pelaksanaan Pelayanan yang diberikan PT. PLN Tarakan belum maksimal dikarenakan masih ada beberapa hambatan, dan keluhan-keluhan dari masyarakat seperti terdapatnya biaya administrasi tambahan yang dikenakan loket pembayaran listrik dan kurangnya informasi mengenai pemadaman yang terjadi. Selain itu proses pemasangan sambungan baru yang membutuhkan waktu lama membuat pelayanan yang diberikan menjadi kurang efektif.

Kata Kunci : *Pelayanan, Pelanggan*

PENDAHULUAN

Gerbang era globalisasi dunia telah terbuka, khususnya sejak awal millennium lalu, yang ditandai dengan menipisnya batas-batas wilayah antar negara di dunia dalam segala aspek sumber daya. Memasuki era globalisasi sekarang ini, menuntut Badan Usaha Milik Negara (BUMN) untuk meningkatkan pelayanan secara profesional sesuai dengan bidangnya masing-masing. Sudah tentu kondisi ini menuntut sikap profesionalitas yang tinggi dari setiap badan usaha, menuju era *multi national company* atau bahkan *transnational company*. (Pratama, 2012)

¹Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: idik.kidik@gmail.com

Dalam upaya bertahan dan bahkan bertumbuh di era globalisasi ini perlu segera dilakukan pemberdayaan sumber daya manusia yang handal dan berkualitas. Sehingga terjalin hubungan dengan pelanggan dalam waktu panjang. Perubahan teknologi dan arus informasi yang sangat cepat telah mendorong perusahaan untuk menghasilkan produk atau layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, sehingga konsumen merasa puas dengan apa yang telah mereka dapatkan dari perusahaan. Banyak cara yang dapat dilakukan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, salah satunya yaitu dengan memberikan kesan/citra yang baik dalam hal produk maupun pelayanan kepada konsumen.

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ada di Indonesia sangat berpengaruh dalam perkembangan dunia usaha dan masyarakat dalam menjalankan usahanya, karena kebanyakan dari perusahaan milik pemerintah tersebut telah memonopoli beberapa bidang usaha yang mengatur kehidupan dan kebutuhan hidup masyarakat banyak. Oleh karena itu, dalam mengatur dan menjalankan usahanya, BUMN diatur dan dikelola oleh pemerintah karena sangat berhubungan dengan nasib masyarakat Indonesia. Badan-Badan Usaha Milik Negara tersebut, diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan dari dunia usaha pada umumnya dan masyarakat pada khususnya dan harus dapat mempertahankan citra yang baik di mata masyarakat. (http://id.wikipedia.org/wiki/Badan_Usaha_Milik_Negara)

BUMN harus dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat selaku konsumen dan memberikan citra yang baik di mata masyarakat dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas. Melihat keadaan tersebut, pemerintah berupaya agar BUMN berusaha dapat memperbaiki keadaan dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dengan pelayanan yang baik, diharapkan masyarakat akan merasa dihargai dan tidak merasa diabaikan haknya dan akhirnya masyarakat sebagai pengguna atau pelanggan dari jasa yang ditawarkan oleh perusahaan milik pemerintah tersebut akan merasa puas. (<http://andrinof.wordpress.com/2007/05/31/bumn-untuk-mensejahterakan-masyarakat/>)

PT. PLN (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang memberikan pelayanan kepada calon pelanggan dan masyarakat dalam penyediaan jasa yang berhubungan dengan penjualan tenaga listrik satu-satunya di Indonesia. Peningkatan kebutuhan listrik melonjak dengan tinggi dan cepat, khususnya kebutuhan bagi industri dan diiringi pula dengan standar tingkat kepuasan masyarakat menjadi lebih tinggi lagi sebagai akibat dari meningkatnya pendapatan masyarakat yang maju dan modern. PT. PLN Tarakan adalah salah satu anak perusahaan dari PT. PLN (Persero) yang berada di wilayah Kota Tarakan. Dalam melakukan kegiatannya, PT. PLN (Pelayanan Listrik Nasional) Tarakan menyediakan berbagai bagian pelayanan

pelanggan yang tugasnya memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh setiap pelanggan.

Pelayanan merupakan unsur yang sangat penting di dalam usaha meningkatkan kepuasan konsumen. Pada dasarnya posisi pelayanan ini merupakan faktor pendukung terhadap aktivitas pemasaran jasa PT. PLN (Pelayanan Listrik Nasional) Tarakan. Dalam rangka meningkatkan pelayanan penyediaan tenaga listrik oleh PT. PLN (Pelayanan Listrik Nasional) Tarakan kepada masyarakat pada umumnya dan pelanggan pada khususnya, maka berdasarkan UUD RI No. 30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan bahwa, tenaga listrik mempunyai peran yang sangat penting dan strategis dalam mewujudkan tujuan pembangunan nasional.

Dalam usaha penyediaan tenaga listrik yang dikuasai oleh Negara dan penyediaannya perlu terus ditingkatkan sejalan dengan perkembangan pembangunan agar tersedia tenaga listrik dalam jumlah yang cukup merata dan bermutu. Untuk itu PT. PLN (Pelayanan Listrik Nasional) Tarakan harus memberikan perhatian khusus kepada kegiatan pelayanan dalam hal pemenuhan kebutuhan pelanggan agar dalam pelaksanaannya dapat memuaskan pelanggannya. Mengingat motto dari PT. PLN yaitu “Listrik Untuk Kehidupan Yang Lebih Baik”. Adapun jenis pelayanan yang diberikan PT. PLN Tarakan adalah pelayanan pembayaran rekening listrik, pelayanan sambungan baru dan pelayanan pengaduan gangguan.

PT. PLN Tarakan adalah salah satu sektor pelayanan publik yang saat sekarang ini mendapat banyak sorotan dan keluhan dari masyarakat. Masalah yang peneliti dapatkan dari observasi dan penelitian, menyangkut kualitas pelayanan PT. PLN Kota Tarakan adalah kurangnya informasi pemadaman listrik yang diperoleh masyarakat sehingga membuat masyarakat menjadi kecewa. Selanjutnya dikenakannya biaya administrasi tambahan oleh outlate-oulate diluar PT. PLN Tarakan membuat masyarakat merasa terbebani akan biaya tambahan tersebut. Dan mengenai kejelasan waktu pemasangan sambungan baru instalasi listrik juga masih dikeluhkan warga, sebab dalam proses penyelesaian instalasi masih saja terlambat.

Sebagai perusahaan yang sekaligus menyediakan produk atau jasa, PT. PLN (Pelayanan Listrik Nasional) Tarakan harus dapat memberikan pelayanan yang prima, yaitu pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan sehingga dapat memuaskan para pelanggannya secara lebih baik, yang pada gilirannya dapat menumbuhkan loyalitas pelanggan, sehingga terjadi pembelian ulang (Tjiptono, 2006).

Berdasarkan permasalahan yang ada di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti mengenai “Studi Tentang Pelayanan PT. PLN (Pelayanan Listrik Nasional) Tarakan Terhadap Pelanggan di Kota Tarakan”.

Kerangka Dasar Teori

Pengertian Pelayanan Publik

Dalam Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kemudian berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003, standar pelayanan publik antara lain : Setiap penyelenggaraan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima layanan. Standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan, Prosedur pelayanan yang dibakukan begi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
2. Waktu Penyelesaian, Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan
3. Biaya Pelayanan, Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk Pelayanan, Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan Prasarana, Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan, Kopetensi petugas pemberi layanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Jadi berdasarkan penjelasan diatas dapat dikatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Selain itu pelayanan yang diberikan haruslah dapat memuaskan masyarakat selaku pelanggan yang dilihat dari standar pelayanannya.

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (pelayanan) yang dirasakan dengan harapannya (Supranoto, dalam Idris 2007:49) atau suatu tingkat perasaan konsumen yang diperoleh setelah menikmati sesuatu (Julianto, 2002). Sedangkan menurut pendapat Haryanti

(dalam Idris, 2007:49), kepuasan dipandang sebagai reaksi emosional yang kompleks akibat dari adanya dorongan, keinginan, tuntutan, dan harapan-harapan yang berhubungan dengan kenyataan yang dirasakan.

Adapun indeks kepuasan masyarakat berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara publik yang dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Dasar pengukuran indeks kepuasan adalah sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanann.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrative yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan ada kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawab).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kinerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyeleggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan, jabatan atau status masyarakat yang akan dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.

12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Kenyamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa untuk memberikan pelayanan yang diharapkan harus diberikannya kemudahan pelayanan seperti pelayanan tanpa gerutu dan harus memberikan pelayanan/perlakuan yang sama bagi setiap kepentingan tanpa memandang jabatannya. Selain itu pelayanan yang jujur juga akan sangat berpengaruh terhadap system pelayanan. Dalam hal memberikan pelayanan akan dipengaruhi oleh system pelayanan, panduan pelayanan, lokasi pelayanan dan pelaksanaan pelayanan yang tertib, cepat dan sesuai dengan batas waktu yang diharapkan tanpa membebani dengan adanya biaya-biaya pungutan liar. Ini dilakukan agar terciptanya pelayanan yang bersifat profesional dan bertanggung jawab.

PLN (Perusahaan Listrik Negara)

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan bahwa, tenaga listrik mempunyai peran yang sangat penting dan strategis dalam mewujudkan tujuan pembangunan nasional.

PT. PLN (Persero) merupakan salah satu Perusahaan Milik Negara yang memberikan pelayanan kepada calon pelanggan dan masyarakat dalam penyediaan jasa yang berhubungan dengan penjualan tenaga listrik satu-satunya di Indonesia. Peningkatan kebutuhan listrik melonjak dengan tinggi dan cepat, khususnya kebutuhan bagi industri dan diiringi pula dengan standar tingkat kepuasan masyarakat menjadi lebih tinggi lagi sebagai akibat dari meningkatnya pendapatan masyarakat yang maju dan modern. Dalam melakukan kegiatannya, PT. PLN (Persero) menyediakan bagian pelayanan pelanggan yang tugasnya memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh setiap pelanggan.

PT. PLN (Persero) mempunyai kewajiban untuk menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum dengan tetap memperhatikan tujuan perusahaan yaitu menghasilkan keuntungan sesuai dengan Undang-Undang No. 19 Tahun 2000. Kegiatan usaha PT. PLN (Persero) menjadi :

1. Menjalankan usaha penyediaan tenaga listrik yang meliputi kegiatan pembangkitan, penyaluran, distribusi tenaga listrik, perencanaan dan pembangunan sarana penyedia tenaga listrik.

2. Menjalankan usaha penunjang dalam penyediaan tenaga listrik meliputi kegiatan konsultasi pembangunan, pemasangan, pemeliharaan peralatan ketenagalistrikan, dan pengembangan teknologi peralatan yang menunjang penyediaan tenaga listrik.
3. Menjalankan kegiatan pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya alam dan sumber energi lainnya untuk kepentingan penyediaan tenaga listrik, melakukan pemberian jasa operasi dan pengaturan pada pembangkitan, penyaluran, distribusi dan retail tenaga listrik.
4. Menjalankan kegiatan perindustrian perangkat keras perangkat lunak bidang ketenagalistrikan dan peralatan lain yang terkait dengan tenaga listrik, melakukan kerjasama dengan badan lain atau pihak lain atau badan penyelenggara bidang ketenagalistrikan baik dalam negeri maupun luar negeri di bidang pembangunan, operasional, telekomunikasi, dan informasi yang berkaitan dengan ketenagalistrikan.

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

- a. Menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum dan sekaligus memupuk keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan perusahaan.
- b. Mengusahakan penyediaan tenaga listrik dalam jumlah dan mutu yang memadai dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata serta penyediaan tenaga listrik untuk melayani kebutuhan masyarakat.
- c. Merintis kegiatan-kegiatan usahan penyediaan tenaga listrik.
- d. Menyelenggarakan usaha-usaha lain yang menunjang usaha penyediaan tenaga listrik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dari penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa PT. PLN (Persero) mempunyai peranan yang sangat penting dalam menyediakan tenaga listrik guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Selain itu, PT. PLN (Persero) harus dapat memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh setiap pelanggan mengingat motto dari PLN yaitu “listrik untuk kehidupan yang lebih baik”.

Masyarakat

Masyarakat merupakan terjemahan dari istilah society, kata society berasal dari bahasa latin societies, yang berarti hubungan persahabatan dengan orang lain. Masyarakat (sebagai terjemahan istilah society) adalah sekelompok orang yang membentuk sebuah sistem semi tertutup (atau semi terbuka), dimana sebagian besar interaksi adalah antara individu-individu yang berada dalam kelompok tersebut.

Dalam kamus politik (Marbun, 2003:339) masyarakat adalah kesatuan yang tetap dari orang-orang yang hidup didaerah tertentu dan bekerjasama

dalam kelompok-kelompok, berdasarkan kebudayaan yang sama untuk mencapai kepentingan yang sama.

Menurut Hasan Shadily (2000:47) menyatakan bahwa masyarakat adalah golongan besar atau kecil terdiri dari beberapa manusia, yang dengan atau karena sendirinya bertalian secara golongan dan pengaruh-mempengaruhi satu sama lain.

Dari uraian diatas menjelaskan bahwa masyarakat adalah sejumlah manusia yang berada dalam suatu wilayah dan mendiami suatu tempat tertentu yang dimana terdapat interaksi dalam menjalani kehidupan yang terikat dalam suatu aturan-aturan tertentu, yang memberikan persepsi atau tanggapan terhadap pelayanan publik yang telah diberikan oleh pemerintah agar pelayanan dapat menjadi lebih baik dan dapat memuaskan masyarakat.

Definisi Konsepsional

Adapun definisi konsepsional dari penelitian ini adalah standar pelayanan yang diberikan PT. PLN Tarakan kepada masyarakat di Kota Tarakan yaitu pelaksanaan kegiatan yang dilakukan PT. PLN Tarakan untuk memberikan pelayanan seoptimal mungkin dilihat dari aspek kesederhaan alur, waktu penyelesaian, biaya, maupun kelengkapan pendukung pelayanan guna memenuhi kepentingan dan keperluan masyarakat yang berada di Kota Tarakan dengan cara memberikan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan seperti kemudahan dalam membayar rekening listrik, pemasangan sambungan baru dan keluhan tentang gangguan listrik sehingga tercapainya kepuasan pelayanan terhadap masyarakat.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif - kualitatif. Menurut *Atherton dan Klemmack (dalam Adimihardja, 2002: 35)* penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk memberikan gambaran tentang suatu masyarakat atau suatu kelompok orang tertentu atau gambaran tentang suatu gejala atau hubungan antara dua gejala atau lebih.

Fokus Penelitian

Fokus penelitian sangat berperan penting dalam suatu penelitian. Dengan adanya fokus penelitian, maka seorang peneliti dapat membatasi studi dalam penelitiannya dan mampu memenuhi kriteria suatu informasi di lapangan sehingga dapat mengetahui data yang perlu diambil dari data yang sedang dikumpulkannya yang kemudian diolah hingga menjadi suatu kesimpulan.

Berdasarkan uraian di atas, maka yang dijadikan indikator dalam penelitian ini adalah pelayanan yang diberikan PT. PLN Tarakan yang meliputi :

1. Pelayanan Pembayaran Rekening Listrik
2. Pelayanan Sambungan Baru
3. Pelayanan Pengaduan Gangguan

Sumber Data

Dalam penelitian ini pemilihan informan dilakukan dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling dan Accidental Sampling* yang dikemukakan oleh *Moleong (2004:132)*, berpendapat bahwa *Purposive Sampling* adalah teknik penentuan sampling yang disesuaikan dengan tujuan penelitian. Terletak pada pembatasan sample dengan hanya mengambil unit sampling yang sesuai dengan tujuan penelitian. Dengan kata lain unit sample yang disesuaikan dengan kriteria-kriteria tertentu yang ditetapkan berdasarkan tujuan penelitian. Dan *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sample yaitu masyarakat Kota Tarakan yang memanfaatkan pelayanan di PT. PLN Kota Tarakan

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian kepustakaan (*Library research*)
2. Penelitian lapangan (*Field work research*)
 - a. Observasi
 - b. Wawancara
 - c. Studi Dokumen dan Dokumentasi

Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data model interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman:

- a. Pengumpulan data
- b. Penyederhanaan data (*Data Reduction*)
- c. Penyajian data (*Data Display*)
- d. Penarikan kesimpulan (*Conclution Drawing*)

Hasil dan Pembahasan

Pelayanan Pembayaran Rekening Listrik

Untuk memudahkan masyarakat mendapatkan pelayanan dalam ketenaga listrikan PT. PLN (Pelayanan Listrik Nasional) Tarakan berusaha

memenuhi hal tersebut dengan membuka berbagai macam fasilitas antara lain membuka pelayanan untuk pembayaran rekening listrik.

Berdasarkan KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003, penyelenggaraan pemberian pelayanan di PT. PLN (Pelayanan Listrik Nasional) Tarakan sudah berjalan dengan maksimal dan pembayaran pun bisa dilakukan dimana saja. Seperti di bank-bank maupun outlate yang menyediakan jasa pelayanan pembayaran listrik. Ini dilakukan agar dapat memudahkan pelanggan dalam membayar rekening listrik. Selain itu waktu penyelesaian pelayanannya juga sudah diberikan batasan waktu yaitu 5 menit perpelanggan sehingga tidak menimbulkan antrian yang panjang.

Namun masih saja terdapat kendala dalam pembayaran rekening listrik yaitu dikenakannya biaya administrasi pembayaran yang dilakukan oleh outlate-outlate yang bekerjasama dengan PT. PLN (Pelayanan Listrik Nasional) Tarakan. Pihak outlate tersebut sangat membebani para pelanggan dikarenakan adanya biaya administrasi tambahan dari pembayaran rekening listrik tersebut. Kemudian seringkali terjadi gangguan jaringan pada outlate-outlate dalam melakukan pembayaran membuat para pelanggan lebih memilih melakukan pembayaran di kantor PT. PLN Tarakan dibanding dengan outlate-outlate lain.

Pelayanan Sambungan Baru

Kebutuhan akan listrik dari tahun ke tahun di Kota Tarakan semakin meningkat, maka dari itu PT. PLN (Pelayanan Listrik Nasional) Tarakan memberikan pelayanan sambungan baru untuk menangani permintaan pelanggan yang akan memasang jaringan listrik.

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis dapatkan dilapangan bahwa sesuai dengan KEPMENPAN No.63 Tahun 2003 mengenai dimensi pelayanan, PT. PLN (Pelayanan Listrik Nasional) Tarakan telah melakukan prosedur yang tepat dalam hal memberikan pelayanan sambungan baru dan biaya pelayanan yang transparan sehingga dapat memudahkan masyarakat atau pelanggan yang ingin melakukan penyambungan baru listrik, akan tetapi tidak semua pelanggan yang mendaftar sambungan baru listrik terlayani karena keterbatasan tenaga listrik atau daya listrik yang dimiliki oleh PT. PLN Tarakan.

Kemudian proses penyelesaian pemasangan instalasi yang memakan waktu lama juga yang membuat pelayanan pemasangan sambungan baru menjadi kurang efektif dan efisien. Akibat terkendalanya proses penyelesaian sambungan baru ini maka akan berdampak pada pelayanan yang kurang maksimal dan masyarakat juga merasa tidak puas akan pelayanan tersebut. Berdasarkan KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 mengenai kecepatan

pelayanan, target waktu penyelesaian pelayanan harusnya dapat diselesaikan dan ditentukan sesuai prosedur yang ada.

Pelayanan Pengaduan Gangguan

Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan selaku masyarakat yang ada di Kota Tarakan, tentunya tidak lepas dari ketidakpuasan pelanggan akibat pelayanan yang diberikan. Untuk itu PT. PLN (Pelayanan Listrik Nasional) Tarakan membuka pelayanan pengaduan gangguan, baik itu menyangkut keluhan gangguan administrasi maupun keluhan mengenai gangguan teknis listrik.

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis dapatkan bahwa, dilihat dari KEPMENPAN No.81 Tahun 1995 (dalam Dwiyanto, 2006:145), kinerja organisasi publik dalam memberikan pelayanan publik dilihat dari indikator keterbukaan, tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh para pelanggan. Ini dikarenakan kurangnya informasi yang diperoleh masyarakat selaku pelanggan mengenai pemadaman yang terjadi. Pelanggan harusnya dapat mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan jelas, baik meliputi informasi tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya dan lain-lain.

Akibat pemadaman yang terjadi secara tiba-tiba ini, dapat berdampak pada kerusakan alat elektronik para pelanggan. Ini yang menyebabkan masyarakat merasa kecewa akan pelayanan yang diberikan karena mereka merasa rugi akibat pemadaman tersebut.

Penutup

Penyelenggaraan pemberian pelayanan pembayaran rekening listrik di PT. PLN Tarakan sudah berjalan dengan maksimal dikarenakan pembayaran bisa dilakukan di bank maupun loket diluar PT. PLN Tarakan. Waktu penyelesaian pelayanan diberikan batasan waktu yaitu 5 menit perpelanggan sehingga tidak menimbulkan antrian yang panjang. Namun dikenakannya biaya administrasi lebih yang dilakukan oleh loket-loket diluar kantor PLN dirasa kurang efektif sehingga membuat pelanggan merasa terbebani.

Dalam pelayanan sambungan baru yang diberikan PT. PLN Tarakan dirasa masih kurang efektif karena tidak semua pelanggan yang mendaftar sambungan baru listrik terlayani karena keterbatasan tenaga listrik atau daya listrik yang dimiliki oleh PT. PLN Tarakan. Selain itu dalam proses penyelesaian pemasangan instalasi masih terdapat hambatan karena produk harus memesan ke luar daerah sehingga pelanggan harus menunggu berminggu-minggu untuk proses pemasangan instalasi.

Penyelenggaraan pelayanan pengaduan gangguan yang diberikan PT. PLN Tarakan dirasa masih belum maksimal karena kurangnya informasi yang diperoleh masyarakat selaku pelanggan mengenai pemadaman yang terjadi membuat masyarakat kecewa akan pelayanan pengaduan yang diberikan.

PT. PLN Tarakan seharusnya memberitahukan kepada loket-loket pelayanan yang bekerjasama dengan pihak mereka agar tidak menarik biaya administrasi yang lebih dan diharapkan untuk meningkatkan lagi akses pelayanan pembayaran listrik dengan mengadakan mobil keliling.

PT. PLN Tarakan dan Pemerintah diharapkan dapat menangani keterbatasan tenaga listrik atau daya yang dimiliki dengan membangun pembangkit tenaga listrik lain sehingga pelayanan akan sambungan baru menjadi terpenuhi.

Perlunya sosialisasi mengenai informasi pemadaman yang harus dilakukan oleh PT. PLN Tarakan. Bentuk sosialisasi yang diberikan bisa melalui media elektronik dan media cetak. Dengan sosialisasi yang diberikan, diharapkan masyarakat akan mengetahui informasi yang diperlukan.

Daftar Pustaka

- Arifin Noor, H.M. 2007. *Ilmu Sosial Dasar*, CV. Pustaka Setia, Bandung
- Departemen Pendidikan. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta
- Gage, Susan M. 2006. *Strategi Pelayanan Pelanggan*, ARGO Publisher, Yogyakarta
- Hartono. 1999. *Undang-Undang Republik Indonesia Tahun 1999*, Bp Cipta Jaya, Jakarta
- Ibrahim, Amin.2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*, CV. Mandar Maju, Bandung
- Idris, Adam. 2007. *Kinerja Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan*, CV. SOFA Mandiri, Malang
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*, PT. Grafika Persada, Jakarta
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Kymerlogy*, PT. Rineka Cipta, Jakarta
- Moerir, A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, PT. Bumi Aksara, Jakarta
- Moerir, A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, PT. Bumi Aksara, Jakarta
- Moleong, Lexy J.2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung

- Miles, Mathew B. dan A. Michael Huberman, 2007. *Analisis Data Kualitatif*, Universitas Indonesia, Jakarta
- Poerwadarminta, 2003. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta
- Satori, Djam'an dan Aan Komariah. 2009. *Metodologi Ilmu Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*, PT. Bumi Aksara, Jakarta
- Soelaeman, M.M. 2005. *Ilmu Sosial Dasar. Teori & Konsep Ilmu Sosial*, PT. Refika Aditama, Bandung
- Shadly, Hasan. 2000. *Sosiologi Untuk Masyarakat Indonesia*, Rineksa Cipta, Jakarta
- Tangkilisan, Heseel N.S. 2005. *Manajemen Publik*, PT Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta
- Tjiptono, Fendy. 2005. *Pemasaran Jasa*, Bayumedia, Malang
- Waluyo. 2007. *Manajemen Publik*, CV. Mandar Maju, Bandung
- Winarsih, Atik Septi dan Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta

Situs Internet

- http://id.wikipedia.org/wiki/Badan_Usaha_Milik_Negara (diakses tanggal 03 Oktober 2013)
- http://id.wikipedia.org/wiki/Perusahaan_Listrik_Negara (diakses tanggal 03 Oktober 2013)
- <http://arsimurti.blog.ugm.ac.id/2013/01/18/pelayanan-prima-dalam-konteks-pelayanan-publik/> (diakses tanggal 05 Oktober 2013)
- http://www.zoeldhan-infomanajemen.com/2011/11/definisi-kualitas-pelayanan-dan_20.html#sthash (diakses tanggal 05 Oktober 2013)
- <http://www.pu.go.id/itjen/hukum/kmp/25-04.htm> (diakses tanggal 08 Oktober 2013)
- <http://www.lan.go.id/weblan/kajian/isi/kmp/2009/1/> (diakses tanggal 08 Oktober 2013)