eJournal Ilmu Pemerintahan, 3 (2) 2015: 745-757

ISSN 0000-0000ejournal.ip.fisip.unmul.org

© Copyright 2015

**TINJAUAN PELAYANAN PT PLN (PERSERO) WILAYAH KALIMANTAN TIMUR AREA SAMARINDA RAYON**

**SAMARINDA KOTA**

**Muhlisin Maulana[[1]](#footnote-2)**

**Abstrak**

*Tinjauan Pelayanan PT PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Timur Area Samarinda Rayon Samarinda Kota 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. Penyelenggaraan pelayanan PT PLN (Persero) Area Samarinda Rayon Samarinda Kota yaitu gangguan (jaringan, pemadaman dan over load), pemasangan (pemasangan baru, perubahan daya dan migrasi) dan pemeliharaan (jaringan, trafo, dan fasilitas PLN).*

*Berdasarkan penelitian yang dilakukan, mengenai pelayanan PT PLN (Persero) Area Samarinda Rayon Samarinda Kota khususnya yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan dalam upayanya mewujudkan kepuasan pelanggan atau masyarakat pengguna jasa. Selain itu, ada faktor-faktor yang mendukung pelayanan pada PT PLN (Persero) Area Samarinda Rayon Samarinda Kota, yaitu faktor kesadaran, faktor aturan, faktor organisasi, faktor kemampuan-keterampilan dan faktor sarana pelayanan.*

***Kata Kunci :*** *Pelayanan, Gangguan, Pemasangan, Pemeliharaan, PT PLN (Persero) Rayon Samarinda Kota.*

**PENDAHULUAN**

PT PLN merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (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 “Tinjauan Pelayanan PT PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Timur Area Samarinda Rayon Samarinda Kota”.

Pemilihan penulis pada kantor PT PLN (Persero) Area Samarinda Rayon Samarinda Kota, 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) Area Samarinda Rayon Samarinda Kota yang berada di kota Samarinda, propinsi Kalimantan Timur didasarkan atas hal-hal sebagai berikut :

1. PT PLN (Persero) Area Samarinda mempunyai wilayah kerja yaitu Rayon Kota, Rayon Ulu, Rayon Ilir, Rayon Seberang, Rayon Tenggarong, Rayon Kota Bangun dan Rayon Melak. Penulis memilih untuk meneliti PT PLN (Persero) Area Samarinda Rayon Samarinda Kota .
2. PT PLN (Persero) Area Samarinda Rayon Samarinda Kota merupakan salah satu Kantor PLN yang ada di kota Samarinda, sehingga bisa dikatakan bahwa kebutuhan masyarakat Samarinda dalam pelayanan pelanggan akan jasa tenaga listrik tergantung kepadanya.
3. Adapun penyelenggaraan pelayanan publik di PT PLN (Persero) Area Samarinda Rayon Samarinda Kota, yaitu :
4. Gangguan meliputi gangguan jaringan, gangguan pemadaman dan gangguan over load.
5. Pemasangan meliputi pemasangan baru, perubahan daya dan migrasi (dari meter paska bayar menjadi prabayar).
6. Pemeliharaan meliputi pemeliharaan jaringan, pemeliharaan trafo dan pemeliharaan fasilitas PLN.

Penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) Area Samarinda Rayon Samarinda Kota diharapkan dapat dirasakan oleh seluruh masyarakat. Oleh karena itu pihak PLN perlu menjamin ketersediaan tenaga listrik dengan kualitas dan kuantitas yang sesuai dengan persyaratan yang dibutuhkan. Dari hal-hal yang telah kemukakan diatas, maka pemilihan penulis pada kantor PT PLN (Persero) Area Samarinda Rayon Samarinda Kota bisa dikatakan cukup representative untuk melakukan penelitian terhadap pelayanan PT PLN (Persero) Area Samarinda Rayon Samarinda Kota.

***Perumusan Masalah***

1. Bagaimana pelayanan PT PLN (Persero) Area Samarinda Rayon Samarinda Kota ?
2. Sebutkan faktor pendukung dan penghambat dalam memeberikan pelayanan pada PT PLN (Persero) Area Samarinda Rayon Samarinda Kota ?

***Tujuan Penelitian***

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis pelayanan PT PLN (Persero) Area Samarinda Rayon Samarinda Kota.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam memeberikan pelayanan pada PT PLN (Persero) Area Samarinda Rayon Samarinda Kota.

***Kegunaan Penelitian***

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran yang komprehensif mengenai pelayanan khususnya mengenai pelayanan PT PLN dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pelanggannya. Sebagai bahan masukan bagi PT PLN khususnya PT PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Timur Area Samarinda Rayon Samarinda Kota.

**KERANGKA DASAR TEORI**

**Dasar Teori**

Adapun teori-teori dan konsep-konsep yang mendukung dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan

Pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggannya, sehingga pelanggan memperoleh rasa puas terhadap perusahaan tersebut. Bentuk-bentuk pelayanan yaitu lisan, tulisan dan perbuatan.

1. Prosedur

Prosedur adalah suatu mekanisme atau tata cara yang mengatur suatu kegiatan dalam suatu organisasi agar tercapainya ketertiban, keteraturan, dan keserasian.

1. Faktor Pendukung Pelayanan

Menurut Moenir (2001:53) ada enam faktor pendukung pelayanan tersebut antara lain :

1. Faktor Kesadaran : Dengan adanya kesadaran pada pegawai atau petugas, diharapkan mereka melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan, dan disiplin. Kesadaran akan menjiwai tingkah laku dan perbuatan selanjutnya.
2. Faktor Aturan : Aturan adalah perangkat penting dalam sebuah tindakan dan perbuatan orang. Dalam organisasi kerja aturan dibuat oleh manajemen sebagai pihak yang berwenang mengatur segala sesuatu yang ada di organisasi kerja tersebut.
3. Faktor Organisasi : Organisasi pelayanan yang dimaksud disini adalah mengorganisir fungsi pelayanan, baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan penting dalam mutu dan kelancaran pelayanan.
4. Faktor Pendapatan : Pada dasarnya pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan hidup, baik untuk dirinya maupun untuk keluarga. Kebutuhan hidup yang makin meningkat disuatu pihak, kurang dapat diimbanginya dengan pendapatann yang relatif tetap, sehingga menyebabkan perubahan pola ketenagakerjaan.
5. Faktor Kemampuan-Keterampilan : Dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas/pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat, dan memenuhi keinginan semua pihak, baik manajemen itu sendiri maupun masyarakat.
6. Faktor Sarana Pelayanan : Sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama dalam membantu pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.
7. Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

1. Pelayanan Prima
2. Pelayanan prima merupakan pelayanan yang memenuhi standar pelayanan terhadap permintaan, keinginan, dan harapan masyarakat yang mempunyai nilai yang tinggi dan bermutu (berkualitas).
3. Badan Usaha Milik Negara (BUMN)

Badan Usaha Milik Negara yang disebut BUMN adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Negara melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan Negara yang dipisahkan.

1. Perusahaan Listrik Negara (PLN)

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.

***Definisi Konsepsional***

Pelayanan PT PLN (Persero) Area Samarinda Rayon Samarinda Kota dalam melaksanakan tugas-tugasnya antara lain melakukan usaha sesuai dengan kaidah ekonomi yang sehat, menjaga kualitas produk, dan memuaskan pelanggan. Kemudian melaksanakan tugas pelayanan dalam memberikan energi listrik yang berkualitas dan pendistribusian listrik yang merata kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat menikmati manfaat energi listrik khususnya di Kota Samarinda.

**METODE PENELITIAN**

***Jenis Penelitian***

Penelitian ini adalah deskriftif kualitatif, dimana penelitian ini berusaha memberi gambaran atau penegasan suatu konsep, situasi atau kejadian, secara sistematik. Kemudian, menganalisis dan menyajikan fakta secara akurat dan sistematis sehingga dapat lebih mudah untuk dipahami dan disimpulkan.

Dalam hal ini peneliti ingin menggambarkan sistematika pelaksanaan pelayanan publik di PT PLN (Persero) Area Samarinda Rayon Samarinda Kota kepada pelanggannya. Kemudian, menganalisisnya dan menjadikan sebuah informasi yang dapat dipahami dan dipelajari.

***Fokus Penelitian***

Adapun fokus penelitian dalam penelitian ini adalah bagaimana penyelenggaraan pelayanan publik di PT PLN (Persero) Area Samarinda Rayon Samarinda Kota, yaitu :

1. Gangguan, sebagai berikut :
2. Gangguan Jaringan
3. Gangguan Pemadaman
4. Gangguan Over Load
5. Pemasangan, sebagai berikut :
6. Pemasangan Baru
7. Perubahan Daya
8. Migrasi (dari meter paska bayar menjadi prabayar)
9. Pemeliharaan, sebagai berikut :
   1. Pemeliharaan Jaringan
   2. Pemeliharaan Trafo
   3. Pemeliharaan Fasilitas PLN

***Sumber Data***

Adapun jenis data dalam penelitian ini :

1. Data Primer
2. Data Sekunder
3. Key informan yaitu Manajer PT PLN (Persero) Area Samarinda Rayon Samarinda Kota
4. Informan yaitu Ketua Bidang Tekhnik, Staff Administrasi Personalia, Staff Hubungan Pelanggan dan Masyarakat.

***Teknik Pengumpulan Data***

1. Penelitian Kepustakaan *(Library Research)*
2. Penelitian Lapangan (Field Work Research)
   1. Observasi
   2. Wawancara
   3. Penelitian dokumen

***Teknik Analisa Data***

Milles dan Hubberman (2007:181) menjelaskan bahwa aktivitas dalam data kualitatif dilakukan secara interaktif yang terdiri dari beberapa komponen, yaitu:

1. Pengumpulan data
2. Reduksi data / Penyederhaan data
3. Penyajian data
4. Penarikan kesimpulan

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

***Wilayah Kerja PT PLN (Persero) Area Samarinda Rayon Samarinda Kota***

PT. PLN (Persero) Area Samarinda berada ditengah kota Samarinda di Kalimantan Timur, dimana memiliki luas wilayah 32.595 Km2. PT. PLN (Persero) Area Samarinda membawahi 7 sub unit pelaksana (Rayon) yaitu Rayon Kota**,** Rayon Ulu**,** Rayon Ilir**,** Rayon Seberang**,** Rayon Tenggarong**,** Rayon Kota Bangundan Rayon Melak.

Untuk Rayon Kota sendiri terdiri dari beberapa wilayah kerja, yang meliputi sebagian besar Kota Samarinda, yaitu Jl. Gajah Mada, Jl. RE Martadinata, Jl. P. Antasari, Jl. P. Suryanata, Jl. Kadri Oneng, Jl. AW Syahrani dan Jl. PM Noor.

***Visi dan Misi***

***Visi :***

Menjadi Perusahaan yang Sehat dan terpercaya yang Bertumbuh Kembang dengan Bertumpu pada Potensi Insani Dalam Penyediaan Tenaga Listrik di Kalimantan Timur.

***Misi :***

1. Menjamin Ketersediaan Tenaga Listrik dengan Kualitas dan Kuantitas sesuai Persyaratan yang Dibutuhkan
2. Memberikan Pelayanan Prima kepada Pelanggan.
3. Meningkatkan Profesionalitas dan Integritas SDM.
4. Mengelola Proses Bisnis Ketenagalistrikan sesuai Kaidah GCG.
5. Memanfaatkan Sumber Daya Alam di Kalimantan Timur.
6. Menjalankan Usaha yang Berwawasan Lingkungan.

***Tugas pokok dan fungsi***

Tugas pokok dan fungsi organisasi Sub Unit Pelaksana (Rayon) di Lingkungan PT PLN (Persero) Area Samarinda Wilayah Kalimantan Timur, yaitu sebagai berikut :

1. Manajer Rayon
2. Supervisor Teknik
3. Supervisor Pembangkitan Rayon
4. Supervisor Administrasi

***Sumber Daya Manusia***

Saat ini PT PLN (Persero) Area Samarinda Rayon Samarinda Kota memiliki 9 orang pegawai tetap (pegawai teknik dan pegawai non teknik) serta terdapat 7 orang pegawai outsourching. Untuk kegiatan lapangan PLN bekerja sama dengan pihak ketiga yaitu sub kontraktor dalam kegiatan penyaluran dan pendistribusian tenaga listrik.

***Sarana dan Prasaranan PLN***

1. Alat-alat Transportasi : motor dan mobil
2. Alat-alat Pengolahan Data dan Pelayanan Pelanggan : komputer
3. Alat Komunikasi : telepon dan HT
4. Alat-alat Pembantu Lainnya : *hot line stake,* gunting potong, tang kombinasi, dan lain sebagainya.

***Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Pada PT PLN (Persero) Area Samarinda Rayon Samarinda Kota***

***Faktor Pendukung***

1. Faktor Kesadaran

Faktor kesadaran merupakan adanya kesadaran pada pegawai atau petugas PT PLN (Persero) Area Samarinda Rayon Samarinda Kota, dimana mereka dapat melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan, dan disiplin.

Dari hasil observasi dan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa faktor kesadaran merupakan adanya kesadaran para pegawai atau karyawan yang bertugas menangani gangguan, kegiatan pemasangan dan pemeliharaan listrik pada PT PLN (Persero) Area Samarinda Rayon Samarinda Kota, dimana mereka dapat melaksanakan tugas dan fungsinya dengan penuh keikhlasan, kesungguhan, dan disiplin. Sebagaimana yang telah diatur dalam pembagian tugas (*job description*), akan menciptakan kinerja yang baik dan terwujudnya pelayanan prima sehingga apa yang menjadi harapan masyarakat terhadap pelayanan sesuai dengan yang diharapkan. PT PLN (Persero) Area Samarinda Rayon Samarinda Kota dalam menangani masalah gangguan, kegiatan pemasangan dan pemeliharaan listrik sepenuhnya merupakan tugas dan fungsi dari Supervisor Teknik dan karyawan bagian Teknik.

1. Faktor Aturan

Faktor aturan merupakan adanya aturan berupa prosedur layanan yang telah dibuat, yang dapat mendorong para pegawai atau petugas PT PLN (Persero) Area Samarinda Rayon Samarinda Kota untuk melaksanakan tugas pekerjaan sebagaimana mestinya.

Dari hasil observasi dan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa faktor aturan merupakan adanya aturan berupa prosedur layanan yang telah dibuat, yang dapat mendorong para pegawai atau karyawan yang bertugas menangani gangguan, kegiatan pemasangan dan pemeliharaan listrik pada PT PLN (Persero) Area Samarinda Rayon Samarinda Kota untuk melaksanakan tugas pekerjaan sebagaimana mestinya . Dalam hal ini PT PLN (Persero) Area Samarinda Rayon Samarinda Kota memberikan aturan-aturan yang berupa prosedur layanan. Dengan adanya prosedur layanan diharapkan setiap pelayanan yang diberikan oleh pihak PLN dapat berjalan tertib, lancar dan teratur.

1. Faktor Organisasi

Faktor organisasi merupakan adanya organisasi pelayanan berupa struktur organisasi PT PLN (Persero) Area Samarinda Rayon Samarinda Kota dimana tujuannya untuk mengorganisir fungsi pelayanan, baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan penting dalam mutu dan kelancaran pelayanan.

Dari hasil observasi dan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa faktor organisasi merupakan adanya organisasi pelayanan berupa struktur organisasi PT PLN (Persero) Area Samarinda Rayon Samarinda Kota dimana tujuannya untuk mengorganisir fungsi pelayanan, baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan penting dalam mutu dan kelancaran pelayanan. Dalam hal ini PT PLN (Persero) Area Samarinda Rayon Samarinda Kota mempunyai struktur organisasi yang digunakan sebagai pedoman menjalankan tugas sebagaimana yang telah ditetapkan. Dengan adanya struktur organisasi ini pegawai akan sadar dengan tugas dan fungsinya serta hak dan kewajiban yang harus dipenuhi. Sebagaimana yang telah disusun dalam struktur organisasi PT PLN (Persero) Area Samarinda Rayon Samarinda Kota, untuk menangani masalah gangguan, kegiatan pemasangan dan pemeliharaan listrik sepenuhnya merupakan tugas dan fungsi dari Supervisor Teknik. Dimana Supervisor Teknik ini berada dibawah arahan dan pengawasan dari Manajer Rayon Samarinda Kota, dan Supervisor Teknik mempunyai tugas mengkoordinir dan mengawasi Junior Operator Operasi Distribusi dan Junior Technician Pemeliharaan Distribusi.

1. Faktor Kemampuan-Keterampilan

Dengan kemampuan dan keterampilan memadai yang dimiliki oleh pegawai atau petugas PT PLN (Persero) Area Samarinda Rayon Samarinda Kota, maka pelaksanaan tugas atau pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat, dan memenuhi keinginan semua pihak, baik bagi pihak PLN maupun pelanggan (masyarakat). Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak lepas dari ketidakpuasan pelanggan akibat pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan. Untuk mengatasi hal tersebut pegawai PT PLN harus mempunyai kemampuan dan keterampilan untuk mengatasi masalah yang dihadapi. Dalam hal ini salah satu upaya yang dilakukan oleh PLN yaitu kemampuan dan keterampilan dalam menangani keluhan pelanggan.

Dari hasil observasi dan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa faktor kemampuan dan keterampilan tidak kalah pentingnya dimiliki oleh setiap pegawai. Tingginya kemampuan dan keterampilan pegawai dalam menjalankan tugas-tugasnya tidak hanya ditujukan dengan penampilan mereka tetapi juga dari cara menghadapi dan mengatasi keluhan-keluhan pelanggan. Sebagai petugas pelayanan, para petugas dituntut untuk memiliki sikap yang tanggap terhadap keinginan-keinginan pelanggannya. Akan tetapi Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak lepas dari ketidakpuasan pelanggan akibat pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan. Untuk mengatasi hal tersebut pegawai PT PLN (Persero) Area Samarinda Rayon Samarinda Kota, harus mempunyai kemampuan dan keterampilan untuk mengatasi masalah yang dihadapi.

1. Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas yang dimiliki oleh PT PLN (Persero) Area Samarinda Rayon Samarinda Kota, berfungsi dengan baik dimana sarana dan prasarana tersebut dapat membantu pelaksanaan pekerjaan. Sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya sarana dan prasarana kerja PT PLN (Persero) Area Samarinda Rayon Samarinda Kota yang memadai yang dapat menunjang pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa.

Dari hasil observasi dan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa faktor sarana pelayanan merupakan faktor penunjang dalam memberikan pelayanan. Sebagai organisasi yang melayani masyarakat, keberadaan sarana dan prasarana yang ada di lingkungan organisasi sangat penting. Hal tersebut disebabkan pekerjaan tidak dapat diselesaikan dengan baik kalau tidak ada sarana dan prasaranan yang menunjang. Sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya sarana dan prasarana kerja PT PLN (Persero) Area Samarinda Rayon Samarinda Kota yang memadai yang dapat menunjang pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa. Berikut sarana pelayanan yang digunakan oleh karyawan dalam melakukan kegiatan pelayanan :

1. Alat transportasi berupa mobil yang digunakan sebagai sarana menuju lokasi yang mengalami gangguan listrik, serta kegiatan pemasangan dan pemeliharaan pendistribusian tenaga listrik.
2. Alat-alat pengolahan data dan pelayanan pelanggan berupa komputer yang digunakan sebagai alat pengolahan data dan pelayanan bagian gangguan, pemasangan serta pemeliharaan listrik.
3. Alat-alat komunikasi berupa telepon yang menjadi alat komunikasi antara pelanggan dan karyawan bagian pelayanan gangguan pemasangan serta pemeliharaan listrik. *Handy* *Tallky* (HT) sebagai alat komunikasi yang digunakan untuk mengkoordinir para pegawai bagian teknik di lapangan.
4. Alat-alat Pembantu

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 pelayanan. Berikut alat-alat pembantu yang dimiliki oleh pegawai teknis PLN dalam menangani masalah gangguan, kegiatan pemasangan dan pemeliharaan listrik pada umumnya, yaitu gunting potong, kabel, tang dan lain-lain

1. Faktor Penghambat

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat PT PLN (Persero) Area Samarinda Rayon Samarinda Kota, tentunya tidak lepas dari rasa ketidakpuasan pelanggan akibat pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan keinginan dan harapan pelanggan. Hal ini disebabkan karena pelayanan yang dilakukan PLN tidak selalu berjalan lancar, terkadang ada penghambat-penghambat yang ditemukan oleh pihak PLN ketika melayani pelanggan.

1. Gangguan

Dari hasil observasi dan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat dalam pelayanan gangguan biasanya terkendala oleh pohon-pohon yang berada disekitar tiang listrik dan bangunan yang ada didaerah jaringan. Untuk memperbaiki tiang listrik yang mengalami masalah gangguan jaringan memerlukan ruang gerak yang luas, tetapi pada kenyataannya yang sering dihadapi dilapangan terdapat banyak pohon dan bangunan yang membatasi ruang gerak pegawai teknik. Adanya larangan untuk menebang pohon dan bangunan yang hanya bisa diberi himbauan membuat pekerjaan penanganan gangguan jaringan menjadi memakan waktu yang lama. Selain itu besarnya potensi pelanggan di Kota Samarinda membuat pihak PLN terkadang kesusahan untuk mencapai lokasi perbaikan dikarenakan kemacetan yang sering terjadi. Telepon PLN yang terkadang susah dihubungi menjadi kendala bagi pelanggan yang ingin melakukan pengaduan gangguan.

1. Pemasangan
2. Dari hasil observasi dan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat dalam pelayanan pemasangan seperti pemasangan baru biasanya terkendala pada lokasi rumah pelanggan yang sulit dijangkau. Lokasi rumah pelanggan yang jauh dari tiang listrik membuat jaringan listrik sulit dijangkau. Sementara untuk melakukan pemasangan baru harus berada dekat dengan tiang listrik sehingga mempermudah pelayanan pemasangan baru. Untuk saat ini wilayah kerja Rayon Samarinda Kota yang paling jauh berada di daerah Jl. PM Noor daerah ini sulit dijangkau karena kemacetan yang sering terjadi di Kota Samarinda.
3. Pemeliharaan
4. Dari hasil observasi dan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pemeliharaan trafo dilakukan setiap hari kerja, biasanya pegawai teknik langsung ke lapangan untuk memeriksa kondisi trafo. Trafo yang sudah dalam kondisi 80% dari pemakaian beban dapat dilakukan pemeliharaan, hal ini bertujuan untuk mengurangi terjadinya adanya gangguan trafo dan menjaga kelangsungan pasokan listrik ke pelanggan. Kendalanya yaitu untuk pemeliharaan kondisi trafo harus dipadamkan sehingga berdampak pelanggan sekitar yang dilayani trafo tersebut akan ikut padam juga. Belum adanya fasilitas untuk pemeliharaan minyak trafo juga merupakan salah satu faktor penghambat dalam pemeliharaan trafo.

**PENUTUP**

***Kesimpulan***

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh penulis, dapat diambil kesimpulan bahwa PT PLN (Persero) Area Samarinda Rayon Samarinda Kota dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan standar prosedur layanan yang telah ditetapkan dan petugas yang menangani pelayanan tersebut dapat bekerja sesuai tugas dan fungsinya.

1. Gangguan
2. Gangguan jaringan terjadi dikarenakan pohon-pohon yang berada didekat tiang listrik, sehingga perlu dilakukan perintisan pohon.
3. Gangguan pemadaman dapat terjadi dikarenakan adanya perbaikan teknis ataupun pemadaman bergilir.
4. Gangguan over load terjadi dikarenakan adanya kelebihan beban dari kapasitas gardu tersebut. Apabila konsumsi listrik melebihi kapasitas gardunya, maka dengan sendirinya listrik akan padam karena daya tidak kuat.
5. Pemasangan
6. Pemasangan baru merupakan suatu kegiatan yang dilakukan PLN untuk menyediakan dan menyalurkan tenaga listrik kepada masyarakat dalam masa penyambungan selama 3 hari kerja.
7. Perubahan daya merupakan suatu kegiatan penambahan daya tenaga listrik dari daya rendah ke daya tinggi dalam masa penyambungan selama 2 hari kerja.
8. Migrasi merupakan suatu kegiatan perpindahan dari meter pascabayar ke prabayar, yang biasanya disebut program listrik pintar dimana masa penyambungan selama 2 hari kerja.
9. Pemeliharaan
10. Pemeliharaan jaringan selalu dilakukan setiap hari kerja. Biasanya petugas PLN selalu memeriksa tiang-tiang listrik yang terpasang. Untuk memperbaiki tiang listrik yang mengalami masalah gangguan jaringan memerlukan ruang gerak yang luas. Oleh karena itu pohon-pohon yang berada didekat tiang listrik harus diberi jarak sekitar 2,5 meter.
11. Pemeliharaan trafo dilakukan setiap hari kerja, biasanya pegawai teknik langsung ke lapangan untuk memeriksa kondisi trafo. Trafo yang sudah dalam kondisi 80% dari pemakaian beban dapat dilakukan pemeliharaan, hal ini bertujuan untuk mengurangi terjadinya adanya gangguan trafo dan menjaga kelangsungan pasokan listrik ke pelanggan.
12. Pemeliharaan fasilitas PLN yang ada di lingkungan organisasi sangat penting. Hal tersebut disebabkan pekerjaan tidak dapat diselesaikan dengan baik kalau tidak ada sarana yang menunjang. Oleh karena itu sarana dan prasarana secara rutin perlu dilakukan pemeliharaan. Sarana dan prasarana yang dimiliki PT PLN (Persero) Area Samarinda Rayon Samarinda Kota adalah sebagai berikut alat-alat transportasi, komputer, alat komunikasidan alat-alat bantu (obeng, gunting, tangga dan lain-lain)

Selain itu, ada faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelayanan pada PT PLN (Persero) Area Samarinda Rayon Samarinda Kota, yaitu :

1. Faktor Pendukung
2. Faktor kesadaran
3. Faktor aturan
4. Faktor organisasi
5. Faktor kemampuan-keterampilan
6. Faktor Sarana Pelayanan
7. Faktor Penghambat
8. Gangguan

Faktor penghambat dalam pelayanan gangguan biasanya terkendala oleh pohon-pohon yang berada disekitar tiang listrik dan bangunan yang ada didaerah jaringan. Selain itu besarnya potensi pelanggan di Kota Samarinda membuat pihak PLN terkadang kesusahan untuk mencapai lokasi perbaikan dikarenakan kemacetan yang sering terjadi. Telepon PLN yang terkadang susah dihubungi menjadi kendala bagi pelanggan yang ingin melakukan pengaduan gangguan.

1. Pemasangan

Faktor penghambat dalam pelayanan pemasangan seperti pemasangan baru biasanya terkendala pada lokasi rumah pelanggan yang sulit dijangkau. Lokasi rumah pelanggan yang jauh dari tiang listrik membuat jaringan listrik sulit dijangkau.

1. Pemeliharaan

Faktor penghambat dalam pelayanan pemeliharaan seperti pemeliharaan trafo terkendala pada trafo yang harus dipadamkan sehingga berdampak pelanggan sekitar yang dilayani trafo tersebut akan ikut padam juga. Belum adanya fasilitas untuk pemeliharaan minyak trafo juga merupakan salah satu faktor penghambat dalam pemeliharaan trafo.

***Saran***

Dengan adanya kesimpulan yang ada diatas, maka saran yang dapat penulis berikan mengenai hasil penelitian dan pembahasan adalah sebagai berikut :

1. PT PLN (Persero) Area Samarinda Rayon Samarinda Kota dalam memberikan pelayanan hendaknya harus sesuai dengan standar prosedur layanan yang telah diterapkan.
2. Diharapkan untuk lebih meningkatkan akses pelayanan terutama pelayanan dalam melakukan pemasangan dan penanganan gangguan listrik.
3. Perlunya melakukan evaluasi terhadap keluhan-keluhan pelanggan, agar nantinya PT PLN (Persero) Area Samarinda Rayon Samarinda Kota dapat merespon keluhan-keluhan pelanggan dengan lebih baik lagi. Mengingat kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting bagi baik-buruknya citra organisasi.

***Daftar Pustaka***

Aditya Brata, Atep. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima.* Jakarta, PT.Elex Media Komputindo.

Arikunto, Suharsimi. 2005. *Manajemen Penelitian.* Jakarta, PT.Rineka Cipta.

Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Paraktik.* Jakarta, PT.Rineka Cipta.

Batinggi. 2005. *Materi Pokok Pelayanan Umum.* Jakarta: Universitas Terbuka

Gaspersz, Vincent, 2004, *Perencanaan Strategik Untuk Peningkatan Kinerja Sektor Publik Suatu Petunjuk Praktek,* PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Hamidi, 2004, Motode *Penelitian Kualitatif, Aplikasi Pembuatan Proposal,* Umum Press, Jakarta.

<http://sahabatandalas.blogspot.com/2009/02/pelayanan-publik.html>

[http://www.geocities.com/guruvalah/pelayanan prima.html](http://www.geocities.com/guruvalah/pelayanan%20prima.html))

<http://www.gorontaloprov.go.id>

Idris, Adam. 2007. *Kinerja Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan.* Malang, CV. SOFA Mandiri.

Milles, Mathew. B dan huberman, Michael. A. 2007. *Analisis Data Kualitatif,* Jakarta, Universitas Indonesia (UI-PRESS).

Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta, Bumi Aksara.

Moleong, J. Lexy, 2006, *Metode Penelitian Kualitatif,* PT Remaja Rosdakarya, Bandung.

Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik.* Bandung, CV. Alfabeta

Sinambela, Lijan Poltak, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi,* PT Bumi Aksara, Jakarta.

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

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2003 Tentang Badan Usaha Milik Negara.

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

[www.pln.co.id](http://www.pln.co.id)

1. Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: [↑](#footnote-ref-2)