

KINERJA KARYAWAN PT. PLN (PERSERO) AREA BONTANG RAYON BONTANG KOTA DALAM PELAYANAN PELANGGAN (PEMASANGAN LISTRIK BARU) DI KOTA BONTANG

Asmaul Husna¹

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja karyawan PT. PLN (Persero) Rayon Bontang Kota dan untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat kinerja karyawan dalam pelayanan pelanggan (pemasangan listrik baru) di Kota Bontang. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif menggunakan metode analisis kualitatif. Sumber data dalam penelitian ini berdasarkan dari kata-kata atau tindakan, sumber tertulis, foto, dan data statistik. Berdasarkan jenis penelitiannya peneliti menggunakan teknik analisis data model interaktif melalui prosedur pengumpulan data, reduksi data, display data, kemudian kesimpulan atau verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas kinerja karyawan yang ada pada kantor PT. PLN (Persero) Rayon Bontang Kota adalah cukup baik, dapat dilihat dari kepuasan pelanggan terhadap Reliability atau kehandalan karyawan dalam memberikan pelayanan, kemampuan karyawan PLN dalam memberikan respon atau daya tanggap terhadap pelanggannya yang sudah cukup baik, adanya jaminan dari pihak PLN agar tetap mendapatkan kepercayaan dari para pelanggan, kemampuan berkomunikasi dengan pelanggan yang diterapkan oleh karyawan PLN sudah cukup jelas dan dapat dimengerti oleh masyarakat, dan juga fasilitas yang ditawarkan oleh PT. PLN (Persero) Rayon Bontang Kota dalam memberikan pelayanan yang sudah optimal. Selain itu juga ada faktor pendukung dan penghambat kinerja PLN. Faktor pendukung kinerja karyawan PLN adalah adanya sistem TMP yaitu Tingkat Mutu Pelayanan; adanya aplikasi berbasis web yaitu Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT); adanya Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpadu (AP2T); adanya sarana dan prasarana seperti alat transportasi, GPS dan sebagainya. Faktor penghambat kinerja karyawan PLN adalah nomor telepon yang dicantumkan pada saat pendaftaran pasang baru tidak aktif atau sibuk, ketersediaan jaringan, adanya praktek calo yang merugikan pelanggan PLN, pada saat PLN melakukan sosialisasi tidak semua warga datang, faktor cuaca, dan bangunan yang belum ada.

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email : asmaulhusna099@yahoo.com

Kata Kunci: *Kinerja, Pelayanan, Kualitas Kinerja, Pelanggan, PT. PLN Area Bontang*

Pendahuluan

PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dibidang penyedia layanan ketenagalistrikan satu-satunya di Indonesia yang keberadaannya sangat dibutuhkan oleh semua pihak. Dalam rangka meningkatkan pelayanan tenaga listrik oleh PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) kepada masyarakat, 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. Usaha penyedia tenaga listrik dikuasai oleh Negara dan penyediaannya perlu terus ditingkatkan sejalan dengan perkembangan pembangunan agar tersedia tenaga listrik dalam jumlah yang cukup, merata, dan bermutu. Usaha-usaha PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) tersebut bersifat nasional, tetapi harus disesuaikan pula dengan kemampuan masing-masing Perusahaan Listrik Negara yang ada dipusat maupun yang ada didaerah. PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) mempunyai tugas utama yaitu membangkitkan, menyalurkan dan mendistribusikan tenaga listrik kepada masyarakat.

PT. PLN (Persero) Area Bontang Rayon Bontang Kota merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang melayani kepentingan umum dan bergerak di bidang pelayanan pengaduan gangguan, pelayanan pemasangan baru dan perubahan daya, pelayanan keluhan pelanggan mengenai pembacaan meter, dan sebagainya. Sistem pelayanan yang lebih baik dirancang dengan menggunakan teknologi informasi. Petugasnya pun dipersiapkan agar mampu memberikan pelayanan yang terbaik. Upaya-upaya yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) Area Bontang Rayon Bontang Kota dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas, sangat diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan terutama bagi pelanggan yang sedang melakukan pemasangan baru. Hal ini sangat penting untuk diperhatikan, karena pemasangan baru ini merupakan pelayanan yang pertama kali didapatkan oleh calon pelanggan yang akan menjadi pelanggan nantinya. Berkaitan dengan itu, kondisi dan cepat lambatnya pertumbuhan jasa akan sangat tergantung pada penilaian pelanggan terhadap kinerja yang ditawarkan oleh pihak produsen. Jadi, penilaian akan diberikan pelanggan dengan melihat kinerja pihak PLN dari awal proses transaksi pelayanan hingga terpasangnya arus listrik di rumah pelanggan.

Salah satu masalah yang terkait dengan pemasangan baru di Kota Bontang adalah beberapa warga jalan poros Bontang mengeluhkan lambatnya pelayanan penyambungan baru. Warga telah membayar lunas biaya pemasangan, tetapi meteran listrik tidak kunjung terpasang sehingga mereka belum bisa merasakan aliran listrik dirumahnya. Berdasarkan observasi peneliti menanyakan langsung masalah ini kesekretaris manajer PT. PLN (Persero) Area Bontang. Dalam masalah ini, dijelaskan bahwa, beberapa rumah warga jalan Poros Bontang yang belum dialiri listrik diakibatkan keterbatasan dana dan investasi. Untuk jaringan

besar SUTET (Saluran Udara Tegangan Ekstra Tinggi) sudah ada tetapi jaringan untuk pelanggan belum ada.

Dari penjabaran diatas dapat dilihat bahwa masih ada keluhan yang dirasakan oleh pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) Area Bontang Rayon Bontang Kota dalam proses pemasangan listrik baru. Maka perlu diperhatikan, pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) Area Bontang Rayon Bontang Kota dalam proses pemasangan listrik baru telah sesuai dengan harapan pelanggan atau tidak.

Kerangka Dasar Teori

Kinerja

Pengertian kinerja menurut Stoner dalam Sinambela (2007:137) mengemukakan bahwa Kinerja adalah fungsi dari motivasi, kecakapan dan persepsi peranan. Sedangkan menurut Bernardindan Russel dalam Sinambela (2007:137) mendefinisikan kinerja sebagai pencatatan hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu. Handoko dalam bukunya Manajemen Personalia dan Sumber Daya mendefinisikan kinerja sebagai proses di mana organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja karyawan (Sinambela, 2007:137). Sedangkan menurut Prawirosentono dalam Sinambela (2007:137) menjelaskan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai atau kelompok pegawai dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal,tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Berdasarkan hal-hal diatas, dapat dikatakan bahwa kinerja adalah hasil-hasil fungsi pekerjaan/ kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam periode tertentu.

Pengukuran Kinerja

Ivancevich, Donnelly, dan Gibson dalam Uno (2012:121) mengungkapkan bahwa kinerja adalah ukuran utama keberhasilan suatu organisasi dan tanggung jawabnya. Pendapat ini menegaskan kinerja merupakan standar organisasi untuk mencapai keberhasilan yang menjadi tanggung jawab. Sedangkan menurut Schermerhorn dalam Uno (2012:121) kinerja adalah kuantitas dan kualitas prestasi tugas dari seseorang atau kelompok. Senada dengan pendapat tersebut, Luthan, dengan pendekatan tingkah laku menyatakan bahwa kinerja adalah kuantitas atau kualitas seseorang yang dihasilkan atau jasa yang diberikan oleh seseorang yang melakukan pekerjaan. Definisi ini menggambarkan bahwa pada kinerja terdapat standar ukuran tertentu untuk mengetahui keberhasilan dan prestasi seseorang atau kelompok. Standar ukuran tersebut dapat berbentuk jumlah hasil pekerjaan atau kuantitas dan mutu atau kualitas pekerjaannya. Artinya, seseorang atau kelompok dapat dikategorikan memiliki kinerja yang

baik, kinerjanya sesuai atau lebih tinggi dari standar yang telah ditentukan. Sebaliknya, kinerja seseorang atau kelompok dapat dikategorikan buruk jika lebih rendah dari standar yang telah ditetapkan. Kinerja berkaitan dengan perilaku yang diarahkan kepada misi atau sasaran organisasi (Bowditch dan Buono dalam Uno, 2012:122), Definisi ini menjelaskan, ukuran kinerja tidak hanya terbatas pada standar kuantitas dan kualitas semata, tetapi yang lebih penting dari itu adalah adanya tanggung jawab dalam bekerja untuk menjalankan misi dan sasaran organisasi.

Menurut Gozali (2005: 111) mengetahui variable-variabel apa yang perlu diukur tidaklah cukup. Kita juga perlu tahu bagaimana mengukur variable-variabel tersebut dengan cara yang tepat dan dapat dipertanggungjawabkan. Sebenarnya banyak indikator yang dapat dikembangkan untuk mengukur kinerja *public relations*. Beberapa diantaranya mungkin bersifat unik, artinya hanya berlaku dan atau bermanfaat bila diaplikasikan di perusahaan tertentu saja.

a. Rasio Biaya terhadap Pengeluaran (*Cost to Spend Ratio*)

Rasio biaya terhadap pengeluaran ini dapat digunakan untuk menilai tingkat efisiensi penggunaan biaya *public relations* dengan menghitung persentase perbedaan (*variance*) antara biaya yg dianggarkan (*budgeted cost*) dengan biaya yang direalisasikan (*actual cost*). Pada umumnya, bila perbedaan itu bernilai positif, maka disebut *favorable*. Sebaliknya, bila perbedaannya bernilai negative, dinyatakan *unfavorable*.

b. Tingkat Kepuasan Klien (*Client Satisfaction Index*)

CSI merupakan ukuran yang dapat digunakan untuk menilai sejauh mana klien, yaitu *stakeholders* yang harus dilayani oleh *public relations* (*Board of Directors* atau pimpinan perusahaan, pemegang saham atau *shareholders*, komunitas lingkungan dan karyawan), merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh bagian *public relations*.

Karena apa yang dikerjakan bagian *public relations* adalah jasa (*service*), maka sasaran dari kepuasan klien bagian *public relations* adalah juga jasa. Kualitas jasa sendiri menurut Zeithaml dan M.J. Bitner dalam Gozali (2005:112) memiliki 5 dimensi yang meliputi:

1. *Reliability*, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.
2. *Responsiveness*, yaitu respons karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi: kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan atas keluhan pelanggan.
3. *Assurance*, meliputi kemampuan karyawan atas: pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberi pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

4. *Emphaty*, yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya.
5. *Tangibles*, yaitu misalnya meliputi penampilan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan *front office*, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, serta kelengkapan peralatan komunikasi.

PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2009 tentang kelistrikan dijelaskan bahwa Perusahaan Listrik Negara selanjutnya disingkat PLN adalah perusahaan Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) dengan tugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum, sedangkan untuk penyelenggaraan penyediaan tenaga listrik pemerintah dan pemerintah daerah sesuai dengan kewenangannya menetapkan kebijakan, pengaturan, pengawasan, dan melaksanakan usaha penyedia tenaga listrik.

PLN merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa penyediaan tenaga listrik yang berstatus Badan Usaha Milik Negara (Persero) dalam upaya memberikan pelayanan kepada masyarakat yang disertai dengan pelayanan lain yang mendukung proses pendistribusian tenaga listrik dengan diiringi memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Sebagai Persero, maka PT. PLN (Persero) mempunyai maksud dan tujuan berdasarkan pasal 2 PP 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 usaha penyediaan tenaga listrik.
- d. Menyelenggarakan usaha-usaha lain yang menunjang usaha penyediaan tenaga listrik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan Publik

Harus diakui, bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah itu sendiri. Meskipun demikian, pembaruan dilihat dari kedua sisi tersebut belumlah memuaskan, bahkan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan termarginalisasikan dalam kerangka pelayanan. (Agung Kurniawan dalam Sinambela, 2007: 3). Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa

pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. (Sinambela, 2007:3).

Sementara itu istilah publik berasal dari Bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, Negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. 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. Selanjutnya menurut UU Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya Negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan tenaga lisrik, kesehatan, pendidikan, dan lain-lain.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan menggunakan metode analisis kualitatif yang menggambarkan atau melukiskan objek yang diteliti berdasarkan fakta-fakta yang ada, lebih lanjut dalam penelitian ini menggunakan tiga sumber data yang dapat diklasifikasikan menjadi sumber kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati atau diwawancarai merupakan sumber data utama, sumber tertulis yaitu berupa buku, koran, majalah ilmiah, sumber foto sebagai data atau sebagai pendorong ke arah menghasilkan data, sumber data statistik yang dapat membantu memberi gambaran tentang kecendrungan subjek pada latar penelitian. Dalam penentuan informan pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* dan *accidental sampling*. Seperti yang di kemukakan oleh Sugiyono (2013:85) bahwa, *Teknik purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek/situasi sosial yang diteliti dan *Teknik accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Dalam metode ini peneliti menggali informasi dengan menunjuk *key informan* (staff pegawai) yang bisa di temui dan informan

(masyarakat) yang sedang atau telah berurusan di Kantor PT. PLN (Persero) Area Bontang Rayon Bontang Kota.

Pembahasan

Reliability (Kehandalan)

Menurut Parasuraman, dkk dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2006: 182) berpendapat kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan dapat dilihat bahwa pelayanan yang dijanjikan atau yang ditawarkan oleh PLN Rayon Bontang adalah prosedur pelayanan yang sudah cukup sederhana. Dalam memperoleh informasi pemasangan listrik baru, masalah gangguan dan pelayanan lainnya masyarakat dapat langsung menghubungi kontak PLN yaitu 123 ataupun melalui via online di website www.pln.co.id dan keterbukaan atau transparansi biaya pemasangan dan jangka waktu pengerjaan dalam pelaksanaan pelayanan pasang listrik baru telah tercantum dalam website yang disediakan oleh PLN. Dengan hal ini dapat lebih memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan di era modern saat ini.

Dalam hal keandalan, PT. PLN Rayon Bontang mendapatkan respon positif dari masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Masyarakat merasa puas karena petugas PT. PLN Rayon Bontang dalam memberikan informasi bersikap sopan, ramah, dan bersahabat. Selama penulis berada di Kantor PLN, hampir seluruh staf sampai manajer PLN sangat ramah dan sopan kepada masyarakat yang sedang berurusan, dan saat melakukan penelitian pun penulis diberi fasilitas dan respon yang sangat baik. Dengan demikian keramahan dan kesopanan petugas PT. PLN Rayon Bontang perlu dipertahankan agar terciptanya kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian penulis memperkuat temuan Assegaff (2009). Dalam penelitiannya disimpulkan bahwa aspek kehandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Berbeda dengan hasil penelitian Riyasa (2007) yang menunjukkan bahwa petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan belum sepenuhnya dapat siap setiap saat dan tepat waktu.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Menurut Parasuraman, dkk dalam Lupiyoadi & Hamdani, (2006:182) daya tanggap (*responsiveness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Dan membiarkan konsumen menunggu merupakan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Daya tanggap/ketanggapan yang diberikan oleh perusahaan dengan baik akan meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh konsumen.

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan dapat dilihat bahwa respon petugas PT. PLN Rayon Bontang terhadap pelanggan yang ingin melakukan pemasangan listrik baru, langsung menjelaskan bagaimana persyaratan dan prosedur pemasangan listrik baru. Dalam melakukan pemasangan listrik baru, calon pelanggan harus memiliki SLO (Sertifikat Layak Operasi) terlebih dahulu dari lembaga KONSUIL (Komite Nasional Keselamatan Untuk Instalasi Listrik) setelah memiliki SLO dan seluruh proses administrasi terselesaikan, secara teknis sudah bisa dilakukan penyambungan, petugas langsung melakukan pemasangan listrik kerumah warga. PLN menjanjikan lama proses pelayanan pemasangan listrik baru jika tidak ada gangguan yaitu minimal 5 hari dan maksimalnya 10 hari pengerjaan dari proses penyelesaian administrasi.

PLN memiliki sistem Tingkat Mutu Pelayanan sebagai acuan mereka dalam melakukan pelayanan. Tingkat Mutu Pelayanan terdiri dari kecepatan waktu Pasang Baru, kecepatan waktu Penambahan Daya, lama waktu gangguan, dan frekuensi gangguan. Empat indikator tingkat mutu pelayanan tersebut yang biasanya di deklarasikan setiap 3 bulan sekali (triwulan). Jika dalam pelayanan PT. PLN Rayon Bontang tidak bisa mencapai target, maka akan dikenakan denda. Selama ini PLN berusaha untuk tidak mengecewakan pelanggan.

Hal ini memperkuat hasil penelitian Assegaf (2009) tentang pelayanan dengan objek yang berbeda, yang menyatakan bahwa daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut berdasarkan teori yang dipopulerkan Parasuraman, yang menyatakan daya tanggap sebagai salah satu dimensi utama dalam kualitas jasa. Semakin tinggi daya tanggap yang diperlihatkan oleh para karyawan maka permasalahan yang dihadapi oleh para pelanggan akan cepat terselesaikan. Semakin tinggi tingkat daya tanggap PT. PLN (Persero) area Bontang Rayon Bontang Kota, maka akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Assurance (Jaminan)

Dimensi ketiga dari 5 dimensi kualitas pelayanan yang menentukan kepuasan pelanggan adalah *assurance*, yaitu jaminan yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh staf. (Parasuraman dalam Tangkilisan (2005:217)). Dengan begitu akan menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko.

Dalam rangka peningkatan penyediaan tenaga listrik kepada masyarakat diperlukan pula upaya penegakan hukum di bidang ketenagalistrikan. Pemerintah dan pemerintah daerah mempunyai kewenangan untuk melakukan pembinaan dan pengawasan pelaksanaan usaha ketenagalistrikan, termasuk pelaksanaan pengawasan di bidang keteknikan. Yang telah diatur pada pasal 46 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2009.

Selain bermanfaat, tenaga listrik juga dapat membahayakan. Oleh karena itu, untuk lebih menjamin keselamatan umum, keselamatan kerja, keamanan

instalasi, dan kelestarian fungsi lingkungan dalam penyediaan tenaga listrik dan pemanfaatan tenaga listrik, instalasi tenaga listrik harus menggunakan peralatan dan perlengkapan listrik yang memenuhi standar peralatan di bidang ketenagalistrikan yang telah diatur dalam pasal 44 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan.

Dalam hal ini PT. PLN (Persero) Area Bontang Rayon Bontang Kota telah memberikan jaminan kepada setiap pelanggan selama proses pelayanan pemasangan listrik baru. Mulai dari pegawai yang melakukan disintegritas atau pelanggaran apalagi menyangkut dengan konsumen, konsekuensinya adalah pemecatan. Dalam pemasangan listrik baru ini, pelanggan juga harus memiliki SLO (Sertifikat Layak Operasi) sebelum penyambungan listrik dilakukan, demi keamanan dan keselamatan pelanggan. PLN juga memberikan jaminan biaya dalam pelayanan. Untuk mencegah adanya praktek korupsi, pungutan liar, dan sebagainya, pihak PLN tidak lagi menerima transaksi pembayaran secara tunai. Pembayaran biaya administrasi (biaya penyambungan) dilakukan melalui Bank/ATM terdekat, dan kantor pos.

Hal ini berbeda dengan hasil penelitian I Nyoman Rinala (2013) yang menyatakan bahwa dimensi atau faktor jaminan (assurance) merupakan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan akademik sangat lemah di STP Nusa Dua Bali. Walaupun indikator yang diukur sama namun hasil akan bisa berbeda. Perbedaan tersebut disebabkan berbagai faktor antara lain; instrument yang digunakan untuk mengukur indikator tersebut berbeda, objek penelitian, waktu penelitian dan situasi dan kondisi tempat penelitian yang juga mempengaruhi perbedaan tersebut. Semakin tinggi jaminan yang diperlihatkan oleh para karyawan PT. PLN (Persero) Area Bontang Rayon Bontang Kota, maka akan memperoleh kepercayaan dari pelanggan.

Emphaty (Empati)

Emphaty (empati) meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan tidak hanya dilihat dari penampilan mereka saja, tetapi petugas juga dituntut untuk memiliki rasa empati terhadap keinginan-keinginan yang disampaikan oleh pelanggannya. Dengan komunikasi yang baik antara pemberi layanan atau petugas dan penerima layanan atau pelanggan, pelanggan dapat dengan leluasa dan tanpa ragu-ragu menyampaikan semua hal kepada petugas yang melayaninya, baik itu mengenai pertanyaan-pertanyaan seputar pelayanan ataupun menyampaikan keluhannya sehingga petugas dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan.

Dalam pemasangan listrik baru ini, tidak semua pelanggan mengerti proses pendaftaran melalui online, untuk itu pihak PLN melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai prosedur pelayan pemasangan listrik baru, dengan begitu

masyarakat mendapatkan pengetahuan baru. Selain itu dengan adanya sosialisasi ini, masyarakat bisa langsung menyampaikan keluhan-keluhannya jika dalam menerima pelayanan PLN terdapat ketidaksesuaian harapan. Petugas PLN juga berusaha untuk bersikap profesional dalam menghadapi pelanggan yang karakteristiknya berbeda-beda dan bersikap adil terhadap pelanggan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat.

Dalam indikator empati hasil penelitian ini memiliki kesamaan dengan hasil penelitian I Nyoman Rinala (2013). Dalam penelitiannya tercermin suatu perlakuan yang adil dari pelayanan akademik terhadap mahasiswa di STP Nusa Dua Bali.

Tangibles (Fasilitas Fisik)

Menurut Parasuraman dalam Tangkilisan (2005:218) *Tangibles* meliputi fasilitas fisik, penampilan personel, dan sarana komunikasi. Peralatan listrik yang akan digunakan untuk instalasi harus memenuhi ketentuan Peraturan Umum Instalasi Listrik (PUIL) ayat 202 A2. Standarisasi peralatan yang ditetapkan oleh badan-badan standar tersebut sebagian besar juga berdasar pada standar internasional. PLN sendiri telah menetapkan standar dengan melakukan survey lapangan langsung dan mengeluarkan semacam sertifikasi untuk setiap pemasangan instalasi rumah baru, seperti kabel listrik, KWh meter, pemutus beban (*fuse / sekring*), *miniatur circuit breaker* (MCB), dan sebagainya harus berstandar SNI.

Perlengkapan dan peralatan yang biasa digunakan dalam menunjang pelayanan juga harus memenuhi standar K2 dan K3 perlengkapan *safety* seperti helm, sepatu *safety*, kaos tangan, peralatan kerja seperti GPS untuk mengetahui lokasi pemasangan listrik baru, tangga, tang kombinasi, tes pen, obeng plus-minus, meteran dan sebagainya. PLN sangat mengutamakan keselamatan kerja.

Alat transportasi yang digunakan dalam pekerjaan pelayanan listrik adalah mobil dan unit sepeda motor. Selain sebagai pengangkut perlengkapan komponen listrik, dapat digunakan juga sebagai alat bantu memasang, memelihara, dan menangani gangguan di lokasi tertentu. Mobil yang digunakan sebanyak 3 unit yaitu mobil perintisan jaringan, mobil pelayanan gangguan 24 jam, dan mobil untuk pemeliharaan jaringan. Setiap mobilnya ada 3 orang. Selain mobil terdapat juga 1 unit sepeda motor untuk PRC (Pelayanan Reaksi Cepat), dikendarai oleh dua orang pekerja untuk pelayanan gangguan yang ringan-ringan atau inspeksi dadakan.

Alat-alat komunikasi yang digunakan adalah telepon, *Handy Talky* (HT), dan Radio. Dengan menggunakan alat komunikasi ini, dapat mempermudah PT. PLN (Persero) Area Bontang Rayon Bontang Kota dalam berkoordinasi dengan PT. PLN lainnya. Selain itu juga sebagai komunikasi antar pelanggan yang mengeluhkan gangguan listrik, dan untuk koordinasi para petugas bagian teknik di lapangan. Terdapat juga 3 komputer yang digunakan untuk mengelolah data

pelanggan seperti data administrasi, pelayanan gangguan, dan pembuatan rekening listrik.

Sarana dan prasarana dalam ruang pelayanan juga cukup memadai, seperti ruangan yang ber-AC, terdapat TV Display yang berada diruang tunggu yang menyajikan program-program PLN mengenai pemasangan listrik baru agar pelanggan yang sedang berurusan di kantor PLN tidak merasa jenuh menunggu antrian, ruangan yang bersih dan rapi membuat pelanggan nyaman, terdapat *X Banner* berisi pemberitahuan mengenai biaya pemasangan listrik baru, dan juga lahan parkir yang cukup memadai. Selain itu bangunan PT. PLN (Persero) Area Bontang Rayon Bontang Kota yang saat ini terlihat bagus setelah direnovasi.

Hasil temuan ini didukung dengan penelitian Atmawati dan Wahyuddin (2007) yang menyatakan bahwa ruang pelayanan memadai dan nyaman merupakan salah satu yang terpenting dari pelayanan.

Faktor Pendukung dan Penghambat Kinerja Karyawan

Faktor pendukung kinerja PLN Rayon Bontang Kota diantaranya adalah adanya sistem TMP yaitu Tingkat Mutu Pelayanan, adanya aplikasi berbasis web yaitu Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT), adanya Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpadu (AP2T), adanya sarana dan prasarana seperti alat transportasi, GPS dan sebagainya. Faktor penghambat kinerja PLN Rayon Bontang Kota diantaranya adalah nomor telepon yang dicantumkan pada saat pendaftaran pasang baru tidak aktif atau sibuk, ketersediaan jaringan, adanya praktek calo yang merugikan pelanggan PLN, pada saat PLN melakukan sosialisasi tidak semua warga datang, faktor cuaca, dan bangunan yang belum ada.

Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan di Kantor PT. PLN (Persero) Area Bontang Rayon Bontang Kota mengenai Kinerja Karyawan PLN Rayon Bontang Kota dalam Pelayanan Pelanggan (Pemasangan Listrik Baru), kesimpulannya yaitu:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan dapat dilihat bahwa karyawan PT. PLN (Persero) Area Bontang Rayon Bontang Kota telah melaksanakan tugasnya dengan baik. Dari Satuan Pengamanan (SATPAM), customer service, loket-loket pelayanan dimana para karyawannya selalu nampak sopan, ramah, dan bersahabat dalam melayani pelanggannya, dan pada saat penulis melakukan penelitian pun direspon dengan sangat positif. Pernyataan-pernyataan di atas menunjukkan kehandalan PLN Rayon Bontang. Dari pagi hingga sore hari petugas PT. PLN Rayon Bontang memiliki rutinitas kerja yang padat. Bukan suatu hal yang mudah untuk mempertahankan sikap yang ramah dan sopan kepada pelanggan, tetapi petugas PLN dituntut untuk bersikap profesional dalam menjalankan pekerjaannya. Dalam hal ini

- menunjukkan kepuasan pelanggan dari kesederhanaan proses pelayanan dan sikap petugas selama melayani pelanggan.
2. Kemampuan karyawan PLN dalam memberikan respon atau daya tanggap terhadap pelanggannya sudah cukup baik. Untuk menyampaikan komplain, daya tanggap PLN Rayon Bontang Kota dapat dilihat dari sarana komunikasi melalui telepon 123, Facebook atau Twitter PLN. Meskipun secara keseluruhan daya tanggap di PLN sudah cukup baik, tetapi masih ada beberapa kekurangan yang bila ditangani dengan baik dapat menciptakan kinerja pelayanan yang berkualitas dan memperoleh kepuasan masyarakat.
 3. *Assurance* atau jaminan yang di berikan oleh karyawan PLN mulai dari kepastian prosedur atau persyaratan pemasangan listrik baru, biaya, lama waktu penyelesaian, dapat dikatakan sudah terjamin. Masalah pegawai yang melakukan pelanggaran, sudah ada konsekuensi dari PLN. Hal ini dilakukan agar tetap mendapatkan kepercayaan dari para pelanggan.
 4. Kemampuan berkomunikasi dengan pelanggan yang diterapkan oleh karyawan PLN sudah cukup jelas dan dapat dimengerti oleh masyarakat. PT. PLN (Persero) Area Bontang Rayon Bontang Kota telah berusaha untuk memberikan perlakuan yang istimewa kepada setiap pelanggannya. Bagi pelanggan yang kurang memahami prosedur pemasangan listrik baru, petugas memberikan penjelasan dengan sabar, tetap bersikap ramah dan sopan. Pihak PLN juga berusaha bersikap adil terhadap pelanggannya dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat.
 5. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan dapat dilihat bahwa fasilitas yang ditawarkan oleh PT. PLN (Persero) Area Bontang Rayon Bontang Kota dalam memberikan pelayanan, sudah cukup baik. Ruangan tunggu yang sejuk, terdapat dua kursi panjang berada di depan meja pelayanan yang tersusun rapi dan bersih, kemudian ada 2 TV layar datar, tempat sampah, terdapat x banner mengenai prosedur pasang baru dan biayanya, lahan parkir yang cukup memadai. Bangunannya pun saat ini terlihat mewah.

Saran

Berdasarkan pada kesimpulan penelitian, maka dikemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Dapat memaksimalkan kualitas dan kuantitas kerja sumber daya manusianya dengan cara semua karyawannya ditanamkan budaya kerja cepat dan cerdas dalam bertindak dengan memahami keluhan masyarakat dan dalam mengambil keputusan. Dengan adanya budaya kerja seperti ini diharapkan karyawan dapat maksimal dalam meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat secara cepat, tepat, dan memuaskan. Pihak perusahaan juga harus memberikan uang tunjangan atau kompensasi kepada karyawan yang dalam proses kerjanya memiliki karakter terbaik seperti jujur, disiplin, tepat waktu dan cekatan agar karyawan semakin rajin dalam bekerja dan juga dapat mencegah adanya praktek KKN, pungutan liar, suap dan diskriminasi pelayanan.

2. Pengukuran kinerja pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (persero) Area Bontang Rayon Bontang Kota kepada masyarakat Kota Bontang harus selalu dilakukan untuk mengetahui dan merencanakan strategi yang lebih baik untuk masa yang akan datang dan lebih meningkatkan kualitas pelayanannya untuk meminimalisasikan masalah dan juga dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan.
3. Teknologi informasi saat ini dapat menghantarkan perubahan-perubahan yang sangat cepat pada kehidupan. PLN juga harus memiliki langkah cepat dalam menyempurnakan *customer information system* (CIS) berbasis IT, mulai dari sistem informasi pelayanan pelanggan, daftar induk langganan, dan sebagainya.
4. Dalam perkembangan zaman saat ini, kebutuhan masyarakat semakin kompleks. Yang dulu hanya mengandalkan peralatan tradisional, kini telah berubah memakai peralatan yang banyak menggunakan listrik. Begitupun dengan masyarakat yang tinggalnya di pelosok atau di pedesaan diharapkan PLN dapat mendistribusikan jangkauan listrik yang lebih luas dan merata.
5. Untuk meminimalisir masalah keterlambatan proses pemasangan listrik baru yang dikarenakan nomor telepon pelanggan yang sulit untuk dihubungi, sebaiknya PLN meminta nomor alternatif kepada pelanggan jika sewaktu-waktu nomor telepon pelanggan tersebut tidak bisa dihubungi, agar pelayanan pasang listrik baru tetap bisa terlaksanakan.

Daftar Pustaka

- Gozali, Dodi M. 2005. *Communication measurement (Konsep dan Aplikasi Pengukuran Kinerja Public Relations)*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Lupiyoadi, Rambat. 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Pratek*. Jakarta: PT Salemba Empat.
- dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sinambela, Poltak Lijan, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Uno, Hamzah B dan Nina Lamatenggo. 2012. *Teori Kinerja dan Pengukurannya*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Dokumen-dokumen:

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, *Tentang Pelayanan Publik*
Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009, *Tentang Ketenagalistrikan*.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 23 Tahun 1994, *Tentang Pengalihan Bentuk PERUM Listrik Negara Menjadi PERSERO*.

Jurnal:

- Assegaff, Mohammad, 2009, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda di Kota Semarang)*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol. 10. No. 2. Juli Halaman 171-186, Unisulla, Semarang. (<http://jurnal.unissula.ac.id/index.php/ekobis/article/viewFile/494/404>)
- Atmawati, Rustika dan Wahyuddin. 2007. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall". Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Hal. 1 – 12. Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta. (<https://publikasiilmiah.ums.ac.id/bitstream/handle/11617/999/6.%20rustika.pdf?sequence=1&isallowed=y>)
- I Nomyan Rinala, I Made Yudana, I Nyoman Natajaya. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Akademik Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Parawisata Nusa Dua Bali*. Jurnal Program Pascasarjana Program Studi Administrasi Pendidikan, Vol. 4. Universitas Pendidikan Ganesha. (http://pasca.undiksha.ac.id/e-journal/index.php/jurnal_ap/article/view/916)
- Riyasa, Putu, Ni Nyoman Yuliarmita, 2007, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar*. Buletin Studi Ekonomi, Volume 12 Nomor 1. (https://www.researchgate.net/profile/Ni_Nyoman_Puspaningsih/publication/265262053_ANALISIS_FAKTOR-FAKTOR_YANG_MEMPENGARUHI_KEPUASAN_PELANGGAN_TERHADAP_PELAYANAN_PDAM_KOTA_DENPASAR/links/5527cc9a0cf2e089a3a1dd2d.pdf).