

## STUDI TENTANG PENINGKATAN KUALITAS SUMBERDAYA MANUSIA DI PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PERSERO) RAYON TENGGARONG

Dodik Arianto<sup>1</sup>, Erwin Resmawan<sup>2</sup>, Rita Kalalinggi<sup>3</sup>

### *Abstrak*

*Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan memberikan gambaran. pengetahuan serta informasi bagaimana peningkatan kualitas sumber daya manusia pegawai Perusahaan Listrik Negara Rayon Tenggara Kabupaten Kutai Kartanegara, serta untuk melihat kendala yang terjadi dalam proses peningkatan kualitas sumber daya manusia tersebut. Sumber data diperoleh dengan menggunakan teknik purposive sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Perusahaan Listrik Negara Rayon Tenggara dalam melakukan peningkatan kualitas sumberdaya manusia, meliputi pendidikan dan pelatihan kerja (Diklat) dan bimbingan kerja. Dalam pelaksanaannya telah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Adapun jenis pendidikan dan pelatihan yang dilaksanakan telah disesuaikan dengan profesi atau jabatan pegawai di Perusahaan Listrik Negara baik Rayon maupun kantor jaga berhak melaksanakan pengembangan sumberdaya manusia melalui pendidikan dan pelatihan, Peningkatan kualitas sumberdaya manusia juga dilaksanakan melalui bimbingan kerja dengan metode praktek di lapangan dan teori, proses kegiatan bimbingan kerja dilakukan dapat terlaksana dengan baik dan disesuaikan dengan kebutuhan pegawai, Faktor pendukung dalam peningkatan sumber daya manusia, adalah pegawai telah memadai dan memahami tugas masing-masing, karena dilakukan pengembangan SDM melalui diklat sebanyak 2 (dua) kali setahun. Selain itu sarana prasarana telah tersedia dengan baik sehingga mendukung layanan PLN. Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala yaitu terkait anggaran yang kurang memadai serta pegawai teknik secara kuantitas masih kewalahan menanggapi banyaknya penanganan gangguan dan permohonan listrik. Terkait cakupan wilayahnya yang sangat luas dan jumlah sumberdaya manusianya yang kurang memadai dalam menangani gangguan yang cukup banyak.*

**Kata Kunci:** *Kualitas, sumberdaya, manusia, pendidikan, pelatihan, bimbingan.*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: [dodikarianto@gmail.com](mailto:dodikarianto@gmail.com)

<sup>2</sup> Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

<sup>3</sup> Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

## **Pendahuluan**

Berdasarkan hal di atas maka pada sebuah perusahaan sangat diperlukan pegawai yang berkualitas dan mampu mengatasi berbagai masalah yang mungkin timbul dalam menjalankan tugas-tugasnya. PT.PLN (persero) sebagai salah satu perusahaan BUMN yang mengurus segala aspek kelistrikan diseluruh daerah, tentu memerlukan sumberdaya manusia yang baik dan berkualitas. Untuk mendapatkan pegawai yang berkualitas, perlu adanya suatu program pengembangan pegawai pada sebuah organisasi atau perusahaan pengembangan pegawai bukan saja dimaksudkan membekali pengetahuan kecakapan dan kemampuan dalam menjalankan tugas, tapi juga dimaksudkan untuk memaksimalkan pemanfaatan seluruh potensi yang dimiliki dalam rangka keikutsertaan dalam pembangunan di era globalisasi ini. Berdasarkan itu semua maka dikeluarkanlah Keputusan Direksi PT. PLN (persero) Nomor :1504.K/DIR/2011 mengenai Program Pengembangan Diri Pegawai. Tujuan dari pada program pengembangan diri pegawai adalah mempersiapkan pegawai dalam melaksanakan visi dan misi perseroan serta meningkatkan kualitas dan kemampuan pegawai.

Pegawai yang ada saat ini mempunyai tingkat pendidikan yang kurang yang kompetensinya kurang tepat terhadap pekerjaan yang akan di tekuninya di PLN di karenakan baru sebatas lulusan SMK dan sederajat, dan untuk meningkatkan kualitas sumberdaya manusia tentu belum bisa segera dilaksanakan mengingat status mereka yang baru. Hal ini tentu saja akan menjadi permasalahan karena pegawai baru tentu saja belum mendapatkan pendidikan dan pelatihan yang akan di tekuninya, sumberdaya manusia tidak hanya itu pegawai baru juga belum mempunyai pengalaman dalam pekerjaan yang akan dilaksanakannya, pegawai baru juga memerlukan waktu dalam beradaptasi dan menyesuaikan diri dalam pekerjaan mereka yang baru terutama dalam melakukan pelayanan, hal ini akan mengakibatkan terbaginya waktu antara penyesuaian pekerjaan dengan pemberian pelayanan sehingga untuk melakukan pemberian pelayanan pegawai baru masih berupa pengetahuan yang seadanya saja. Hal seperti ini yang nantinya bisa berakibat timbul berbagai komplain dari para pelanggan atau masyarakat sehingga pada masalah-masalah seperti inilah peningkatan kualitas sumberdaya manusia perlu untuk dilakukan karena kualitas sumberdaya manusia diperlukan guna menghadapi permasalahan yang ada baik sekarang maupun yang akan datang.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Studi Tentang Peningkatan Kualitas Sumberdaya Manusia di PT PLN Persero Rayon Tenggara Kabupaten Kutai Kertanegara.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Kualitas***

Kotler (2005:57) mendefinisikan kualitas adalah keseluruhan sifat pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan

yang dinyatakan atau tersirat. Artinya, mutu atau kualitas merupakan salah satu faktor yang menentukan penilaian kepuasan konsumen.

Kemudian Kotler (dalam Arief 2007: 118) menyebutkan bahwa produsen dikatakan telah “menyampaikan” kualitas jika produk atau jasa yang ditawarkannya sesuai atau melampaui ekspektasi pelanggan. Dari uraian di atas maka kualitas dapat diartikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang/jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan.

Jadi berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi yang dimana dalam hal ini berkaitan dengan pencapaian standar hasil yang diharapkan suatu organisasi guna meningkatkan kualitas kerja maupun dari sumberdaya manusianya.

### ***Sumberdaya Manusia***

Hasibuan (2003 : 244) menjelaskan pengertian Sumberdaya Manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu. Pelaku dan sifatnya dilakukan oleh keturunan dan lingkungannya, sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya.

Sumarsono (2003 : 4) menjelaskan Sumberdaya Manusia atau *human resources* mengandung dua pengertian. Pertama, adalah usaha kerja atau jasa yang dapat diberikan dalam proses produksi. Dalam hal lain SDM mencerminkan kualitas usaha yang diberikan oleh seseorang dalam waktu tertentu untuk menghasilkan barang dan jasa. Pengertian kedua, SDM menyangkut manusia yang mampu bekerja untuk memberikan jasa atau usaha kerja tersebut. Mampu bekerja berarti mampu melakukan kegiatan yang mempunyai kegiatan ekonomis, yaitu bahwa kegiatan tersebut menghasilkan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan atau masyarakat.

### ***Kualitas Sumberdaya Manusia***

Bitner dan Zeithaml (dalam Riorini, 2004:22) menyatakan untuk dapat meningkatkan performance quality (kualitas kerja) ada beberapa cara yang dapat dilakukan oleh perusahaan yaitu dengan memberikan pelatihan dan pengembangan, memberikan bimbingan kerja agar membantu meningkatkan efisiensi dan efektifitas kerja.

Flippo (1995:28) berpendapat tentang kualitas kerja sebagai berikut: “Meskipun setiap organisasi berbeda pandangan tentang standar dari kualitas kerja pegawai, tetapi pada intinya efektifitas dan efisiensi menjadi ukuran yang umum.”

Bertitik tolak dari definisi yang diberikan oleh Flippo (1995:28) tersebut maka dapat dikatakan bahwa inti dari kualitas kerja adalah suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna.

### ***Meningkatkan Kualitas Melalui Pelatihan Dan Pengembangan***

Sikula : 1976 Pelatihan kerja menurut undang-undang No.13 Tahun 2003 pasal I ayat 9. adalah keseluruhan kegiatan untuk memberi, memperoleh, meningkatkan, serta mengembangkan kompetensi kerja, produktivitas, disiplin, sikap, dan etos kerja pada tingkat ketrampilan dan keahlian tertentu sesuai dengan jenjang dan kualifikasi jabatan dan pekerjaan. Marzuki (1992 : 4), "Pelatihan adalah pengajaran atau pemberian pengalaman kepada seseorang untuk mengembangkan tingkah laku pengetahuan, skill, sikap agar mencapai sesuatu yang diinginkan". Sjafrri Mangkuprawira (2004) pelatihan bagi karyawan merupakan sebuah proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu serta sikap agar karyawan semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawabnya dengan semakin baik, sesuai dengan standar.

### ***Meningkatkan Kualitas Melalui Bimbingan Kerja***

Mangkunegara (dalam Agus S.C 2013) investasi di dalam peningkatan sumberdaya manusia merupakan pengeluaran dana yang ditujukan untuk memperbaiki kemampuan produktif dari manusianya itu sendiri. Dengan manajemen sumberdaya manusia yang baik, perusahaan akan memiliki kemampuan yang kompetitif sehingga perusahaan memiliki daya saing, salah satu usaha dari perusahaan untuk meningkatkan kemampuan sumberdaya manusia dapat melalui proses *Coaching, Mentoring, Councelling (CMC)*.

### **Metode Penelitian**

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif, dimana penulis dalam hal ini menggambarkan keadaan gejala-gejala tentang kegiatan atau program tertentu yang dilaksanakan terhadap fenomena-fenomena yang terjadi dilapangan pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

Adapun fokus penelitian yaitu:

1. Peningkatan kualitas sumberdaya manusia di Perusahaan Listrik Negara Rayon Tenggara, meliputi:
  - 1.1 Kualitas Kerja
  - 1.2 Pelatihan Dan Pengembangan
  - 1.3 Bimbingan Kerja
2. Faktor pendukung dan penghambat peningkatan kualitas sumberdaya manusia di PT. PLN Persero Rayon Tenggara.

### **Hasil Penelitian**

#### ***Peningkatan Kualitas Sumberdaya Manusia Pegawai Perusahaan Listrik Negara Rayon Tenggara Kabupaten Kutai Kartanegara***

Jika masalah peningkatan sumberdaya manusia, Perusahaan Listrik Negara mempunyai proses, tahap serta cara tersendiri dalam melakukannya beliau menjelaskan bahwa pada dasarnya untuk melaksanakan proses peningkatan

sumberdaya manusia ini setiap pegawai Perusahaan Listrik Negara baik lingkup pusat maupun daerah berhak melaksanakan pengembangan sumberdaya manusia melalui pendidikan dan pelatihan. Setiap pegawai diberi jatah minimal dua kali untuk mengikuti proses pendidikan dan pelatihan. Proses diklat sendiri dilaksanakan di unit pendidikan dan pelatihan yang berada di Banjar Baru, namun disesuaikan dengan kuota dari Udiklat itu sendiri jika melebihi dari kuota Udiklat di Banjar Baru, dapat dialihkan ke Udiklat di daerah lain namun tetap disesuaikan dengan pegawai yang mengikuti pendidikan dan pelatihan serta pengaturan waktu dan jadwal dalam pelaksanaannya.

### ***Peningkatan Kualitas Kerja Pegawai PT. PLN Rayon Tenggara***

Kualitas kerja sebagai ukuran tingkat pelayanan yang diberikan kepada masyarakat mampu sesuai dengan keinginan masyarakat. Pelayanan jasa banyak dilakukan oleh berbagai organisasi baik organisasi swasta maupun lembaga pemerintahan, bentuk pelayanan pada lembaga pemerintahan sangat banyak diantaranya layanan yang berhubungan dengan pelayanan publik juga merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau individu dalam bentuk barang dan jasa kepada masyarakat baik secara individu maupun kelompok dan organisasi oleh karena itu kualitas kerja sangat penting bagi kemajuan organisasi dan perusahaan agar mendapatkan prestasi dan keunggulan dalam melaksanakan pelayanan publik yang berkualitas. Berhasil atau tidaknya pelayanan tergantung pada kemampuan organisasi atau pegawai dalam memenuhi harapan atau keinginan masyarakat secara konsisten. Oleh karena itu sumberdaya manusia memegang peranan penting dalam kegiatan layanan di Perusahaan Listrik Negara Rayon Tenggara sebagai bentuk kualitas perusahaan yang baik maka di perlukan kualitas kerja yang baik pula demi memuaskan para konsumennya. Dalam hal ini sumberdaya manusia yang dimaksud adalah kompetensi pegawai dalam organisasi tersebut. Dijelaskan pula bahwa kualitas hasil kerja pelayanan yang diperoleh pegawai sudah berbanding lurus dengan kinerja di mana jika kualitas hasil kerja layanan pegawai tidak maksimal maka penilaian terhadap kinerjanya pun kurang baik begitu juga sebaliknya jika kualitas hasil kerja layanan pegawai maksimal maka kinerja yang dihasilkan akan baik pula.

### ***Peningkatan Kualitas Melalui Pelatihan Kerja dan Pengembangan***

Adapun pendidikan dan pelatihan yang dilakukan yaitu melalui pendidikan dan pelatihan dalam jabatan terdiri dari :

- a) Diklat Prajabatan  
Dilaksanakan untuk mencapai persyaratan kompetensi seseorang sebagai proses rekrutmen pegawai untuk dapat diangkat menjadi pegawai.
- b) Diklat Penunjang

Dilaksanakan untuk menunjang kompetensi yang dipersyaratkan dalam Kebutuhan Kompetensi jabatan dan atau penyegaran pengetahuan, keterampilan, perilaku dan sikap pegawai.

c) Diklat Teknis

Dilaksanakan untuk mencapai persyaratan kompetensi teknis yang diperlukan untuk melaksanakan tugas.

Peningkatan kualitas sumberdaya manusia mencakup baik pendidikan yang meningkatkan pengetahuan umum dan pemahaman lingkungan keseluruhan maupun pelatihan yang menambah keterampilan dalam melaksanakan tugas yang spesifik. Pendidikan sumberdaya manusia merupakan proses pengembangan jangka panjang yang mencakup pengajaran dan praktek sistematis yang menekankan pada konsep-konsep teoritis dan abstrak. Sedangkan pelatihan adalah suatu jenis proses belajar untuk memperoleh dan meningkatkan keterampilan di luar sistem pendidikan yang berlaku dalam waktu yang relative singkat dan dengan metode yang lebih mengutamakan praktek.

Pendidikan dan pelatihan yang diterima sudah disesuaikan dengan masing-masing jabatan dan profesi pegawai. Jenis diklat yang diikuti kebanyakan bagian dari diklat penunjang dimana diklat ini diperuntukan bagi para pegawai PLN guna menambah wawasan pengetahuan agar dapat membantu pegawai dalam tugas-tugasnya sesuai dengan profesinya namun ada juga bagian dari diklat prajabatan dan diklat teknis namun di luar jenis diklat yang telah diikuti tersebut masih terdapat baerbagai jenis diklat yang ada di Perusahaan Listrik Negara.

***Peningkatan Kualitas Melalui Jalur Bimbingan Kerja Di tempat Kerja***

Peningkatan kualitas melalui bimbingan kerja di tempat kerja ini merupakan proses pengenalan atau proses pembelajaran yang dilakukan di dalam perusahaan dan biasa dilakukan oleh atasan ke bawahan atau bisa juga dilakukan oleh sesama pegawai. Adapun proses tersebut meliputi *Coaching, Mentoring, Councelling (CMC)*, merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan secara dua arah antara atasan dan bawahan melalui mekanisme diskusi formal atau non-formal dengan cara memberi kesempatan kepada pegawai untuk membicarakan masalah-masalah yang penting bagi mereka terkait masalah pekerjaan atau pribadi yang langsung atau tidak langsung berdampak pada pekerjaan dengan tujuan untuk mengembangkan pengetahuan, keterampilan dan hubungan pegawai guna meningkatkan kinerja serta pengembangan karir pegawai secara optimal.

Program *Coaching, Mentoring, dan Councelling (CMC)* banyak dilakukan oleh perusahaan-perusahaan guna memberikan pengetahuan kepada para pegawai tidak menutup kemungkinan Perusahaan Listrik Negara Rayon Tenggara hal ini sesuai dengan Keputusan Direksi PT. PLN (persero) Nomor : 1504 tahun 2011 yang didalamnya terdapat program *Coaching, Mentoring, dan Councelling (CMC)*.

Proses bimbingan kerja terhadap para pegawai dilakukan oleh atasan langsung kepada bawahannya namun tidak menutup kemungkinan para pegawai lain ikut berperan dalam proses bimbingan kerja ini seperti yang dijelaskan pada bab sebelumnya mengenai metode dalam melakukan pendidikan dan pelatihan. Proses bimbingan ini dilakukan dengan salah satu metode yaitu *On The Job Training* dimana para karyawan mempelajari pekerjaannya sambil mengerjakannya secara langsung.

Pelatihan dilakukan oleh orang dalam perusahaan dan biasanya dilakukan oleh atasan langsung adapun metode yang digunakan melalui penugasan yang direncanakan dimana tenaga kerja diberi tugas untuk mengembangkan kemampuannya tentang pekerjaannya, pembimbingan dimana atasan turun langsung untuk melatih anak buahnya, serta pelatihan posisi dimana tenaga kerja dilatih untuk dapat menduduki suatu posisi tertentu. Dan pada Perusahaan Listrik Negara Rayon Tenggara dalam melakukannya melalui proses *Coaching*, *Mentoring* dan *Counselling*. Dimana *Coaching* merupakan proses kegiatan yang dilakukan atasan kepada bawahan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan bawahannya melalui penugasan dan arahan atasan langsung, *Mentoring* proses yang dilakukan atasan dalam rangka memberikan arahan, berbagi pengalaman serta pengetahuan yang bertujuan untuk pengembangan karirnya kedepan dan *Counselling* proses konsultasi dari bawahan terhadap atasan guna memotivasi dan mengatasi permasalahan terkait pekerjaan dan posisi yang akan dikerjakannya.

Pernyataan pegawai yang mendapatkan proses bimbingan kerja ini tidak jauh berbeda dari apa yang atasan lakukan. Proses bimbingan ini dilakukan untuk menyiapkan para pegawai guna melaksanakan pekerjaannya proses bimbingan ini dalam pelaksanaannya nyatanya berdampak langsung terhadap pekerjaannya terbukti dari hasil pengamatan peneliti dilapangan pegawai baru yang ada saat ini dapat beradaptasi serta interaksi antara atasan terhadap bawahan dan antar sesama pegawai terjalin lancar adapun dalam hal pekerjaan atasan memonitor langsung hasil pekerjaan para pegawainya dan biasanya dilakukan rapat ketika ada permasalahan yang terjadi di dalam pekerjaan. Berikut ini daftar pelaksanaan kegiatan bimbingan kerja di Perusahaan Listrik Negara Rayon Tenggara.

Pelaksanaan bimbingan kerja yang dilakukan Perusahaan Listrik Negara Rayon Tenggara memiliki beberapa macam pelaksanaan kegiatan bimbingan kerja yang dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Hal ini dilakukan guna mempersiapkan pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya agar sesuai dengan yang diinginkan perusahaan. Proses kegiatan pelaksanaan bimbingan kerja tersebut meliputi, *Technical Meeting* merupakan rapat yang dilakukan atasan kepada bawahan untuk membahas suatu keadaan di perusahaan, hal ini biasanya berkaitan dengan pengarahan atau diskusi mengenai kegiatan perusahaan, kondisi perusahaan, pemberian laporan, hasil laporan dan lain-lain.

Sidak atau inspeksi mendadak pemeriksaan dengan saksama dan secara langsung oleh atasan kepada bawahan untuk melihat hasil kerja atau proses

pekerjaan yang dilakukan bawahan atau pegawai serta melihat kesiapan pegawai di tempat masing-masing. Dalam hal ini pelaksanaan sidak yang dilakukan memiliki dua cara sidak secara langsung dan sidak secara tidak langsung. Sidak secara langsung sidak ini dilakukan dimana atasan turun langsung melihat bawahan untuk melihat proses pekerjaannya hal ini dimaksudkan untuk melihat kesiapan para pegawainya. Sidak secara tidak langsung sidak ini dilakukan dengan cara melihat atau meminta hasil laporan, dokumen atau data-data yang diberikan atau yang ada. Hal ini dilakukan agar pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan apa yang diinginkan perusahaan.

Pengarahan, proses kegiatan yang dimana hal ini dilakukan untuk memberikan informasi kepada bawahan serta untuk memberikan pengetahuan tentang pekerjaan yang akan dilakukan tidak menutup kemungkinan memberikan perintah kepada bawahan tentang pekerjaan yang akan dilaksanakan. Dalam pelaksanaannya cara yang biasa dilakukan dalam pengarahan yaitu, Orientasi dimana merupakan cara pengarahan dengan memberikan informasi yang perlu supaya kegiatan dapat dilakukan dengan baik. Perintah dimana merupakan permintaan dari pimpinan kepada orang yang berada di bawahnya untuk melakukan atau mengulangi suatu kegiatan tertentu pada keadaan tertentu. Delegasi wewenang dalam pendelegasian wewenang ini pimpinan melimpahkan sebagian dari wewenang yang dimilikinya kepada bawahannya.

Konsultasi proses kegiatan ini merupakan proses yang dilakukan pegawai terhadap atasan atau bisa juga kepada kesesama pegawai yang lebih tahu biasanya hal ini dilakukan ketika ada informasi terbaru mengenai laporan pekerjaan atau ketika ada masalah yang dimana membutuhkan pendapat dari orang lain. Pelaksanaan konsultasi dilakukan dengan dua cara yaitu konsultasi formal dan non-formal. Konsultasi formal konsultasi ini dilakukan biasa dilakukan dalam kegiatan formal perusahaan dilakukan ketika pada saat rapat, *technical meeting* dan lain-lain dan pembahasan yang dilakukan biasanya seputar pekerjaan. Konsultasi non-formal konsultasi ini dapat dilakukan diluar kegiatan formal dan tergantung kebutuhan pegawai pembahasan yang dilakukan bisa dalam hal pekerjaan maupun diluar pekerjaan.

Mentoring atau biasa disebut juga sebagai pembinaan kegiatan ini merupakan kegiatan yang dilakukan atasan kepada bawahan dimana atasan merupakan pemimpin dalam perusahaan dalam hal ini yaitu manager rayon. Kegiatan ini dilakukan biasanya memberikan arahan atau masukan kepada bawahan guna mempersiapkan pegawai dalam pekerjaannya. Adapaun dalam pelaksanaannya mentoring memiliki beberapa cara pertama mentoring dengan memberikan tanggung jawab, amanah, atau tugas. Mentoring dengan memberikan tanggung jawab, amanah, atau tugas bertujuan untuk mengembangkan kemampuan dirinya, membangun identitas diri seseorang dan mengembangkan kepribadian orang yang dibina sebagai pribadi yang bertanggung jawab, amanah dalam melaksanakan tugasnya. Pembinaan seperti ini misalnya dengan memberikan tanggung jawab kepada orang yang dibina untuk



menangani amanah kepengurusan atau pelaksanaan suatu kegiatan. Kemudian mentoring dengan musyawarah, dialog atau diskusi, mentoring dengan cara ini ini dimaksudkan agar pemahaman antara atasan dengan bawahan terjalin lebih baik kemudian komunikasi diharapkan bisa lancar tidak kaku agar pelaksanaan dalam bekerja menjadi lancar.

Monitoring proses kegiatan ini dilakukan atasan kepada bawahan dan biasanya dilakukan setiap hari hal ini dilakukan guna melihat langsung hasil kerja atau kegiatan para pegawainya agar tidak terjadi sesuatu hal yang tidak diinginkan kemudian juga hal ini dilakukan guna menjaga interaksi serta komunikasi antara bawahan dengan atasan berjalan dengan lancar. Cara yang dilakukan dalam pelaksanaan monitoring dapat dilakukan dengan dua cara yaitu melalui pengamatan langsung dan tidak langsung. Pengamatan Langsung adalah pengamatan yang dilakukan dengan cara mengamati langsung, dan dapat mengumpulkan secara bebas informasi yang diinginkan. Kemudian pengamatan tidak langsung cara ini menghendaki monitoring tidak perlu terjun langsung ke lokasi, tetapi dilakukan dengan melihat dokumen-dokumen atau data-data atau laporan yang dikumpulkan, tanpa langsung melihat ke lapangan tempat dilaksanakannya pekerjaan.

Kegiatan bimbingan kerja yang dilakukan di Perusahaan Listrik Negara Rayong Tenggara merupakan kegiatan yang dilakukan atasan terhadap bawahan hal ini dilakukan agar kegiatan perusahaan berjalan dengan baik dan lancar adapun dalam proses pelaksanaannya terkadang tidak sesuai dengan yang direncanakan namun dalam hasil yang di capai terhadap pegawai berdampak langsung terhadap pekerjaan yang dilakukan pegawai seperti yang dijelaskan anwar parabu bahwsannya pengembangan bimbingan kerja merupakan proses pematangan dilapangan kerja.

Berdasarkan hasil wawancara dari narasumber dapat diketahui bahwa setiap pegawai masing-masing bagian memiliki tugas yang berbeda dan oleh karena itu dalam proses bimbingan kerja ini para pegawai sudah menerima pengembangan melalui bimbingan kerja sehingga para pegawai sudah mengetahui apa saja tugas, pokok, dan fungsi mereka masing-masing adapun dalam proses pelaksanaannya atasan turun langsung untuk membimbing bawahannya tidak hanya itu rekan sekerja atau para pegawai lainnya ikut membantu dalam proses bimbingan kerja tersebut.

Bimbingan adalah suatu proses pemberian bantuan yang di tujukan antara atasan dengan bawahan secara langsung agar dapat mengenali pekerjaannya dan bertanggung jawab atas pekerjaannya, untuk mengatasi kemampuan belajar sehingga memperoleh kemampuan yang bertujuan untuk mengatasi kesulitan yang berkaitan dengan pekerjaannya. Jadi dengan adanya bimbingan kerja ini para pegawai baru di ajari dan di awasi pekerjaannya oleh atasannya yang bersangkutan, agar bisa memberikan kualitas pelayanan yang baik terhadap konsumen.

Bimbingan kerja merupakan suatu proses perbantuan terhadap individu pegawai baru untuk menumbuhkan dan menerima gambaran tentang pekerjaan yang akan dilaksanakannya, baik di kantor dan di lapangan. Selain itu, bimbingan kerja juga merupakan suatu cara pendekatan antara atasan dan juga bawahannya agar terciptanya komunikasi yang baik dan juga proses usaha membantu pegawai untuk mengenal potensi dirinya sendiri seperti: bakat, minat, kelebihan dan kekurangannya.

***Faktor Pendukung Dan Penghambat Yang Menjadi Kendala Dalam Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Pegawai Perusahaan Listrik Negara Rayon Tenggara Kabupaten Kutai Kartanegara***

***Faktor Pendukung***

Faktor Pendukung yang ada di Perusahaan Listrik Negara Rayon Tenggara Ketersediaan sarana dan prasarana di PT PLN (Persero) Rayon Tenggara secara keseluruhan telah tersedia secara memadai, baik itu sarana transportasi, gedung, peralatan teknik maupun peralatan di kantor. Pengadaan sarana prasarana dilakukan dengan menggunakan anggaran Rayon yang diperoleh dari pusat. Selain itu juga dapat melalui pendistribusian dari PLN Area. Terkait SDM berdasarkan data hasil wawancara menunjukkan bahwa secara kualitas, pegawai PT PLN (Persero) Rayon Tenggara telah memadai dan memahami tugas dan kewajiban masing-masing. Selain itu terkait kualitas juga telah dilakukan pengembangan SDM melalui pendidikan dan pelatihan (Diklat) yang diadakan 2 kali dalam setahun, Diklat tersebut dapat dilaksanakan secara langsung datang ke unit Diklat mau pun melalui *e-learning* atau online.

***Faktor Penghambat***

Dalam proses peningkatan kualitas sumberdaya manusia di Perusahaan Listrik Negara Rayon Tenggara berdasarkan penelitian yang dilakukan tidak semua berjalan lancar sesuai dengan yang direncanakan, Terkait peningkatan kualitas sumberdaya manusia ini PT. PLN mengalami defisit anggaran sehingga para pegawai yang mengikuti pendidikan dan pelatihan pun mengalami gangguan dalam pemberangkatannya, serta jumlah pegawai masih dirasakan kurang terutama dibagian pelayanan teknik yang tugasnya langsung berhadapan dengan lapangan dan masyarakat. Memang pelaksanaan kerja dibantu dengan mitra kerja yang telah ada kontrak kerjanya namun segala pelaksanaan kerja tetap dalam pengawasan pegawai teknik dimana masih dirasa kewalahan dalam melaksanakan dan mengawasi penanganan gangguan dan permohonan. Dengan saat ini jumlah pegawai teknik sebanyak 8 (delapan) orang yang harus melayani permohonan dan penanganan gangguan yang sepanjang tahun 2017 ini wilayah penanganan PT. PLN Rayon Tenggara yang sangat luas.

Berdasarkan hasil wawancara terlihat bahwa terdapat beberapa kendala yang mempengaruhi proses peningkatan sumberdaya manusia melalui kurangnya jumlah pegawai dalam menangani wilayah gangguan yang cukup luas. Seperti

yang sudah dijelaskan bahwa kendala yang ada menurut manager Rayon Tenggarong akan dapat mempengaruhi kinerja pegawai dalam melakukan pekerjaan kesehariannya serta dalam pelaksanaan tugas profesi dan jabatannya.

## **Kesimpulan dan Saran**

### ***Kesimpulan***

1. Peningkatan kualitas sumberdaya manusia pegawai Perusahaan Listrik Negara Rayon Tenggarong dilaksanakan secara rutin melalui pendidikan dan pelatihan yang disesuaikan dengan masing-masing profesi atau jabatan pegawai di Perusahaan Listrik Negara baik Rayon maupun di kantor jaga.
2. Peningkatan kualitas sumberdaya manusia pegawai Perusahaan Listrik Negara Rayon Tenggarong juga dilaksanakan secara rutin melalui bimbingan kerja dengan metode praktek di lapangan dan teori, proses kegiatan bimbingan kerja dilakukan dapat terlaksana dengan baik dan disesuaikan dengan kebutuhan pegawai.
3. Faktor pendukung dalam peningkatan sumber daya manusia, adalah pegawai telah memadai dan memahami tugas masing-masing, karena dilakukan pengembangan SDM melalui diklat sebanyak 2 (dua) kali setahun. Selain itu sarana prasarana telah tersedia dengan baik sehingga mendukung layanan PLN.
4. Faktor Penghambat dari hasil penelitian ini yaitu terkait anggaran yang kurang memadai serta sumberdaya manusia pegawai teknik secara kuantitas masih kewalahan menanggapi banyaknya penanganan gangguan dan permohonan listrik. Terkait cakupan wilayahnya yang sangat luas dan jumlah sumberdaya manusianya yang kurang memadai dalam menangani gangguan yang cukup banyak.

### ***Saran***

Adapun saran yang dapat diberikan peneliti dalam penelitian adalah :

1. Kendala terkait anggaran yang kurang memadai serta sumberdaya manusia pegawai teknik secara kuantitas masih kewalahan menanggapi banyaknya penanganan gangguan dan permohonan listrik. Terkait cakupan wilayahnya yang sangat luas dan jumlah sumberdaya manusianya yang kurang memadai dalam menangani gangguan yang cukup banyak yang terjadi dalam proses peningkatan kualitas sumberdaya manusia di Perusahaan Listrik Negara Rayon Tenggarong perlu diperhatikan dan mengalami pembenahan agar para pegawai tidak mengalami kesulitan untuk kedepannya.
2. Pada tingkat Rayon ini proses peningkatann kualitas sumberdaya manusia pegawai yang ada lebih diperhatikan baik dari pendidikan dan pelatihannya maupun bimbingan kerja di tempat kerja agar peningkatan sumberdaya manusia di Perusahaan Listrik Negara merata di setiap perusahaan.
3. Terkait faktor-faktor pendukung dan penghambat yang dilihat yaitu faktor faktor sumberdaya manusia. Faktor Pendukung yang dapat disimpulkan dari

penelitian yaitu terkait sumberdaya manusia, secara kualitas pegawai telah memadai dan mengerti tugas masing-masing. Selain itu Telah dilakukan pengembangan SDM melalui diklat sebanyak 2 (dua) kali dalam setahun agar kualitas sumberdaya manusianya meningkat di setiap tahunnya. Untuk sarana prasarana sendiri secara keseluruhan telah tersedia dengan baik untuk memenuhi kebutuhan dan kenyamanan para pegawai dalam melakukan aktivitasnya sehari-hari.

4. Faktor Penghambat dari hasil penelitian ini yaitu terkait sumberdaya manusia pegawai teknik secara kuantitas masih kewalahan menanggapi banyaknya penanganan gangguan dan permohonan listrik yang terus meningkat. Terkait cakupan wilayahnya yang sangat luas dan jumlah sumberdaya manusianya yang kurang memadai dalam menangani gangguan yang cukup banyak.
5. Perusahaan Listrik Negara Rayon Tenggara lebih memperhatikan kondisi pegawainya karena untuk mengurus wilayah Rayon Tenggara yang cukup luas ini pegawai yang ada hanya sedikit dan agar kedepannya tidak mengalami kesulitan dalam hal pemberian pelayanan maka para pihak PLN juga setiap tahun menerima dan memperbanyak jumlah pegawainya melalui *On The Job Training* yang di adakan setiap tahunnya.

#### **Daftar Pustaka**

- Arief, Muhtosim. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Banyumedia Publishing, Malang.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Fathoni, Abdurrahmat. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. RinekaCipta, Jakarta.
- Flippo, Edwin B, 1995, *Manajemen Personalia*, Edisi VI, PT. Erlangga, Jakarta.
- Gerson, Richard. F. 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, PPM, Jakarta.
- Hasibuan, S. P, Melayu, 2007, *Manajemen Sumber daya Manusia*, cetakan kesepuluh, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran, Edisi 11 jilid 1 dan 2*. PT. Indeks, Jakarta.
- Mangkunegara, A.P. 2006. *Evaluasi Kinerja SDM*. Refika Aditama, Bandung.
- Sedarmayanti, 2007, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Penerbit Mandar Maju, Bandung.
- Silalahi, Ulbert. 2007. *Studi Tentang Ilmu Administrasi Konsep, Teori dan Dimensi*. Sinar Baru Algesindo, Bandung.
- Sumarsono, Sonny. 2003. *Ekonomi Manajemen Sumber Daya Manusia dan Ketenagakerjaan*. Graha Ilmu, Yogyakarta. 2009. *Metode Penelitian Administrasi Edisi Revisi*. Alfabeta, Bandung.