

## **Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Kantor Perusahaan Listrik Negara (PLN) Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara**

**Dwi Risnawati<sup>1</sup>**

### ***Abstrak***

*Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kurangnya penerapan prinsip prinsip *Good Governance* dalam pelayanan kepada masyarakat di Perusahaan Listrik Negara (PLN) Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara. Berbagai produk hukum telah disiapkan oleh apratur pemerintah untuk mendukung pelayanan kepada masyarakat. Maka dikeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Apratur Negara No. 81/1993. yang mengatur tentang pedoman tata cara pelayanan umum. Juga harus dipertegas dalam intruksi Presiden No. 1/1995 tentang peningkatan kualitas aparatur pemerintah kepada masyarakat. Jenis penelitian ini adalah kualitatif yang menggambarkan Pelaksanaan Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Perusahaan Listrik Negara (PLN) Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara. Dari hasil penelitian diketahui Pelaksanaan Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Perusahaan Listrik Negara (PLN) Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara dalam partisipasi, kerangka hukum, transparansi, responsif, orientasi konsensus, kesetaraan atau keadilan, efektif dan efisien, akuntabilitas, strategi visi dan faktor penghambat dalam pemasangan jaringan baru, distribusi listrik dan kualitas listrik di Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara belum maksimal, karena memerlukan waktu lama dalam jaringan baru dan lambat dalam perbaikan gangguan tergantung faktor alam dan cuaca sehingga pelayanan yang di berikan kepada para pelanggan belum berjalan lancar. Untuk mencapai pelaksanaan Prinsip *Good Governance* dan kepuasan pelanggan PLN Kecamatan Penajam dapat dilakukam peningkatan peningkatan kualitas tenaga kerja dalam memberikan pelayanan, meningkatkan sarana dan prasarana, serta peningkatan jumlah dan kualitas pegawai*

***Kata Kunci*** : *Good Governance, Pelayanan Publik*

---

<sup>1</sup>Materi artikel ini berasal dari skripsi yang ditulis oleh (Dwi Risnawati) Mahasiswa tingkat Akhir pada Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: Dwi\_oonbgt@yahoo.com

## Pendahuluan

*Good Governance* merupakan proses penyelenggaraan kekuasaan Negara dalam melaksanakan penyediaan publik goods and service disebut *Governance* (pemerintah atau pemerintahan), sedangkan praktek terbaiknya disebut *Good Governance* (pemerintahan yang baik), maka dibutuhkan komitmen dan keterlibatan semua pihak yaitu pemerintah dan masyarakat. *Good governance* yang efektif menuntut adanya “*Aligment*” (kordinasi yang baik dan integritas, professional serta etos kerja dan moral yang tinggi. Dengan demikian penerapan konsep “*Good Governance*” dalam penyelenggaraan kekuasaan pemerintah Negara merupakan tantangan tersendiri. Konsep *Good Governance* ini munculnya karena adanya ketidakpuasan pada kinerja pemerintahan yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara urusan publik. Penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan publik untuk meningkatkan kinerja aparatur negara. Hal ini disebabkan karena pemerintah merancang konsep prinsip-prinsip *Good Governance* untuk meningkatkan potensi perubahan dalam birokrasi agar mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik, disamping itu juga Masyarakat masih menganggap pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrasi pasti cenderung lamban, tidak profesional, dan biayanya mahal.

Gambaran buruknya birokrasi antara lain organisasi birokrasi gemuk dan kewenangan antar lembaga yang tumpang tindih, sistem, metode, dan prosedur kerja belum tertib, pegawai negeri sipil belum profesional, belum netral dan sejahtera, praktik korupsi, kolusi dan nepotisme masih mengakar, koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi program belum terarah, serta disiplin dan etos kerja aparatur negara masih rendah. Buruknya semua pelayanan yang dilaksanakan birokrasi merupakan pengaburan makna birokrasi yang berkembang di masyarakat dan terus berlangsung oleh sikap diam masyarakat. Berbagai kondisi tersebut mencerminkan *bad governance* dalam birokrasi di Indonesia

Paradigma tata kelola pemerintahan telah bergeser dari *Government* ke arah *Governance* yang menekankan pada kolaborasi dalam kesetaraan dan keseimbangan antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat madani. publik menjadi tolok ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi. Menerapkan praktik *Good Governance* dapat dilakukan secara bertahap sesuai dengan kapasitas pemerintah, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar. Salah satu pilihan strategis untuk menerapkan *Good Governance* di Indonesia adalah melalui penyelenggaraan

pelayanan publik. Ada beberapa pertimbangan mengapa pelayanan publik menjadi strategis untuk memulai menerapkan *Good Governance*

Untuk pelayanan di PLN Kecamatan Penajam masih ditemui keluhan keluhan masyarakat yang beberapa diantaranya masih berbenturan dengan prinsip prinsip *Good Governance* yang di anut., misalnya saja untuk pemasangan jaringan baru. Calon pelanggan di minta untuk melakukan serangkaian prosedur dan memerlukan waktu yang lama hal tersebut tidak sesuai dengan prinsip efektif dan efisien dalam salah satu prinsip *Good Governance*,demikian pula untuk perbaikan apabila terjadi gangguan, masih tergantung pada faktor alam dan cuaca.Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima sebab pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah yang wajib diberikan sebaik-baiknya oleh pejabat publik. Salah satu upaya pemerintah adalah dengan melakukan penerapan prinsip-prinsip *Good Governance*,yang harus dianut dan dikembangkan dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*Good Governance*)

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Good Governance***

Secara sederhana Khafid (2008) menyimpulkan *Governance* yang diterjemahkan menjadi tata pemerintahan, adalah penggunaan wewenang ekonomi, politik dan administrasi guna mengelola urusan-urusan negara pada semua tingkat. Tata pemerintahan mencakup seluruh mekanisme, proses dan lembaga-lembaga dimana warga dan kelompok-kelompok masyarakat mengutarakan kepentingan mereka, menggunakan hak hukum, memenuhi kewajiban dan menjembatani perbedaan-perbedaan diantara mereka.

Definisi lain menyebutkan governance adalah mekanisme pengelolaan sumber daya ekonomi dan sosial yang melibatkan pengaruh sektor negara dan sektor non-pemerintah dalam suatu usaha kolektif. Definisi ini mengasumsikan banyak aktor yang terlibat tidak ada yang dominan menentukan gerak aktor lain. Pesan pertama dari terminologi *governance* membantah pemahaman formal tentang bekerjanya institusi negara. *Governance* mengakui bahwa didalam masyarakat terdapat banyak pusat pengambilan keputusan yang bekerja pada tingkat yang berbeda

Arti *good* dalam *good governance* mengandung dua pengertian sebagai berikut. Pertama, nilai yang menjunjung tinggi keinginan atau kehendak rakyat, dan nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam pencapaian tujuan (nasional), kemandirian, pembangunan berkelanjutan, dan

keadilan sosial. Kedua, aspek fungsional dari pemerintahan yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan tersebut. Berdasarkan pengertian ini, good governance berorientasi pada;

1. Orientasi ideal, negara yang diarahkan pada pencapaian tujuan nasional. Orientasi ini bertitik tolak pada demokratisasi dalam kehidupan bernegara dengan elemen konstituennya seperti legitimasi, apakah pemerintah dipilih dan mendapatkan kepercayaan dari rakyat.
2. Pemerintahan yang berfungsi secara ideal, yaitu secara efektif dan efisien dalam melakukan upaya mencapai tujuan nasional. Orientasi kedua ini tergantung pada sejauh mana pemerintah mempunyai kompetensi, dan sejauh mana struktur serta mekanisme politik serta administratif berfungsi secara efektif dan efisien.

Lembaga Administrasi Negara (2000:34) menyimpulkan, bahwa wujud *Good Governance* adalah penyelenggaraan pemerintahan Negara yang solid dan bertanggungjawab, serta efektif dan efisien dengan menjaga kesinergisan interaksi yang konstruktif diantara domain – domain Negara, sector swasta, dan masyarakat.

Peraturan Pemerintah Nomor 101 (2000), merumuskan arti *Good Governance* sebagai pemerintahan yang akan mengemban dan menerapkan prinsip – prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektifitas, supremasi hukum, dan dapat diterima seluruh masyarakat.

*United Nations Development Programme* (UNDP), (2001) mendefinisikan *Governance* sebagai “pelaksanaan kewenangan politik, ekonomi, dan administrasi dalam mengelola masalah-masalah bangsa.

Karakteristik atau prinsip-prinsip yang harus dianut dan dikembangkan dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) dikemukakan oleh UNDP (1997) yaitu meliputi:

1. *Participation* (partisipasi). Semua pria dan wanita mempunyai suara dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga-lembaga perwakilan sah yang mewakili kepentingan mereka. Partisipasi menyeluruh tersebut dibangun berdasarkan kebebasan berkumpul dan mengungkapkan pendapat, serta kapasitas untuk berpartisipasi secara konstruktif.
2. *Rule of Law*. Kerangka hukum harus adil dan diperlakukan tanpa pandang bulu, terutama hukum-hukum yang menyangkut hak asasi manusia. Santosa (2001:87), konsep rule of law harus memenuhi karakter-karakter, yaitu: 1) Supremasi hukum; 2) Kepastian hukum; 3) Hukum yang responsif; 4) Penegakan hukum yang konsisten dan nondiskriminatif; 5) Keberadaan independensi peradilan.
3. *Tranparancy* (transparansi). Transparansi dibangun atas arus informasi yang bebas. Seluruh proses pemerintahan, lembaga-lembaga, dan informasi perlu dapat

- diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan, dan informasi yang tersedia harus memadai agar dapat dimengerti dan dipantau.
4. *Responsiveness* (responsif). Lembaga-lembaga dan seluruh proses pemerintahan harus berusaha melayani semua pihak yang berkepentingan (masyarakat).
  5. *Consensus Orientation*. Tata pemerintahan yang baik menjembatani kepentingan-kepentingan yang berbeda demi terbangunnya suatu konsensus menyeluruh dalam hal apa yang terbaik bagi kelompok-kelompok masyarakat, dan bila mungkin, konsensus dalam hal kebijakan-kebijakan dan prosedur-prosedur. Contohnya melalui forum musyawarah
  6. *Equity* (kesetaraan atau keadilan). Semua pria dan wanita mempunyai kesempatan memperbaiki atau mempertahankan kesejahteraan mereka. Terkait dengan asas consensus, transparansi dan responsive, good governance juga harus didukung dengan asas equity, yakni kesamaan dalam perlakuan (*Treatment*) dan pelayanan. Asas ini dikembangkan berdasarkan pada sebuah kenyataan bahwa bangsa Indonesia tergolong bangsa yang plural, baik dilihat dari segi etnik, agama, dan budaya. Dan sebagai bangsa yang beradab dan terus berupaya menuju cita *good governance* maka proses pengelolaan pemerintahan harus memberikan peluang, pelayanan dan *treatment* yang sama dalam koridor keadilan dan kejujuran, tanpa mengurangi hak-hak individu maupun masyarakat.
  7. *Effectiveness and Efficiency*, (efektif dan efisien). Proses-proses pemerintahan dan lembaga-lembaga membuahkan hasil sesuai kebutuhan warga masyarakat dan dengan menggunakan sumber-sumber daya yang ada seoptimal mungkin.
  8. *Accountability*, (akuntabilitas). Asas akuntabilitas berarti pertanggungjawaban public terhadap masyarakat yang memberinya delegasi dan kewenangan untuk mengurus berbagai urusan dan kepentingan mereka. Secara teoritis akuntabilitas menyangkut dua dimensi, yakni akuntabilitas vertical dan horizontal. Akuntabilitas vertical adalah menyangkut hubungan antara pemegang kekuasaan dengan rakyatnya, antara pemerintah dengan warganya. Akuntabilitas horizontal yaitu pertanggungjawaban pemegang jabatan public pada lembaga yang setara, seperti gubernur dengan DPRD tingkat I
  9. *Strategic Visions*, (strategi visi). Para pemimpin dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jauh ke depan atas tata pemerintahan yang baik dan pembangunan manusia, serta kepekaan akan apa saja yang dibutuhkan untuk mewujudkan perkembangan tersebut. Selain itu mereka juga harus memiliki pemahaman akan kompleksitas kesejahteraan, budaya dan sosial yang menjadi dasar bagi perspektif tersebut

## **Pelayanan**

Menurut kamus besar bahasa Indonesia (2005:647) pelayanan adalah usaha untuk melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang. Menurut Pasolong (2007:129) pelayanan pada dasarnya dapat diartikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Selanjutnya, Moenir (dalam Pasolong, 2007:128) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung.

Menurut Koetler (dalam Sinambela, 2006:4-5) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sedangkan menurut Sampara (dalam Sinambela, 2006:5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan

### **Definisi Konseptual**

Definisi Konseptual merupakan pembahasan pengertian suatu konsep dengan menggunakan konsep lain. Berdasarkan pada uraian teori dan konsep, Sehingga dapat dirumuskan definisi konseptual dari pelaksanaan prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik adalah pelaksanaan tata pemerintahan yang baik yang dilakukan oleh negara meliputi prinsip partisipasi, kerangka hukum, responsif, transparansi, orientasi konsensus, kesetaraan. akuntabilitas, strategi misi, efektif dan efisien dalam rangka pelaksanaan pelayanan publik di kantor Perusahaan Listrik Negara.

### **Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif, yaitu penelitian yang memaparkan dan bertujuan untuk memberikan gambaran serta penjelasan dari variable yang di teliti.

Menurut Nazir (2003:78) “Penelitian deskriptif adalah suatu penelitian untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki”.

### **Fokus Penelitian**

1. Prinsip – prinsip *Good Governance*

a. *Participation* (partisipasi).

b. *Rule of Law* (kerangka hukum).

c. *Tranparancy* (transparansi)..

d. *Responsiveness* (responsif).

f. *Consensus Orientation* .(orientasi konsensus)

g. *Equity* (kesetaraan atau keadilan).

h. *Effectiveness and Efficiency* ( efektif dan efisien)

i. *Accountability* (akuntabilitas).

j. *Strategic Visions*( strategi visi).

2. Faktor – faktor penghambat Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Kantor Perusahaan Listrik Negara di Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara

### **Sumber Data**

Sumber data yang penulis gunakan dalam penelitin ini ialah sumber data primer dan sumber data skunder :

1. Data Primer : data yang diperoleh melalui responden dengan cara melakukan Tanya jawab secara langsung dan dengan menggunakan pedoman wawancara sesuai dengan indikator-indikator yang penulis teliti. Adapun key informan adalah kepala bagian yang bersangkutan. sedangkan informannya adalah beberapa Pelanggan PLN khususnya yang berada di Kecamatan Penajam, yang mendapatkan pelayanan dari PLN Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara.
2. Data Sekuder : Data yang didapatkan dari dokumen atau data-data yang ada di kantor PLN Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara.

## **Pelaksanaan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik di Kantor PLN Kecamatan Penajam**

### **A. Partisipasi**

Partisipasi menyeluruh dibangun berdasarkan kebebasan berkumpul dan mengungkapkan. Sudah sangat jelas bahwa setiap warga negara memiliki hak dan kewajiban untuk mendapatkan penghidupan yang layak, Seperti yang sudah tercantum dalam hukum dan aturan-aturan yang berlaku. Untuk membentuk partisipasi antara calon pelanggan dalam proses pelayanan pemasangan jaringan baru, PLN Kecamatan Penajam. memberikan persyaratan hak untuk dilaksanakan oleh setiap calon pelanggan guna menjamin pelayanan agar dapat berjalan dengan keserasian sebagaimana fungsinya dapat diketahui bahwa Prinsip *Good Governance* sebagai bentuk partisipasi yang diberikan kepada pelanggan dalam pengurusan pemasangan jaringan baru di PLN Kecamatan Penajam belum baik, hal ini dapat diketahui dari proses pemasangan jaringan baru memerlukan proses waktu yang cukup lama sehingga berdampak kurang baik terhadap kelancaran pelayanan yang diberikan kepada pelanggan PLN Kecamatan Penajam.

### **B. Kerangka hukum**

Kerangka hukum harus adil dan diperlakukan tanpa pandang bulu, terutama hukum-hukum yang menyangkut hak asasi manusia. Agar terciptanya keadilan dalam memberikan pelayanan perlu diberikan sanksi hukum dan pengawasan yang ketat. Sehingga keadilan berpengaruh terhadap jalannya suatu pelayanan yang baik. Pada proses pelayanan pemasangan jaringan listrik baru dalam kerangka hukum sangat diharapkan pada calon pelanggan agar mendapatkan perlakuan yang adil dari PLN Kecamatan Penajam artinya dalam proses memberikan pelayanan kepada pelanggan baru, pegawai PLN tidak membedakan jenis kelamin, ras, usia, golongan masyarakat ekonomi-sosial yang lemah atau masyarakat kecil/tidak mampu. Sehingga keadilan berpengaruh terhadap jalannya suatu pelaksanaan pelayanan yang baik dan lancar. PLN Kecamatan Penajam sudah cukup baik dan adil dalam pemberian pelayanan hal ini bisa dilihat dari pelanggan yang dilayani menyatakan bahwa proses pelayanan pemasangan jaringan baru yang disesuaikan pada Nomor urut yang tertera diformulir antrian pemasangan jaringan baru

### **C. Transparansi**

Transparansi dibangun atas arus informasi yang bebas. Seluruh proses pemerintahan, lembaga-lembaga, dan informasi perlu dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan, dan informasi yang tersedia harus memadai agar dapat dimengerti dan dipantau. Informasi yang dimiliki secara mudah dapat diterima oleh masyarakat umum. Dalam prakteknya di PLN Kecamatan Penajam sudah taat melaksanakan tanggung jawab kewajibannya dalam hal transparansi kepada para pelanggannya. Hal ini tentu sesuai dengan kewajiban pelanggan yang harus membayar biaya tunggangan bulanan listrik PLN yang disesuaikan oleh pemakaian pelanggan

### **D. Responsif**

Responsif dalam menjalankan tugas dan kewajiban mengharuskan para pegawai dan staff di PLN Kecamatan penajam harus berusaha melayani semua pihak yang berkepentingan (masyarakat) secara maksimal, Setiap intuisi dan prosesnya harus diarahkan pada upaya untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan sesuai hak yang pelanggan dapatkan.

Diketahui bahwa Prinsip *Good Governance* sebagai bentuk pelayanan kepada semua pihak yang berkepentingan dalam tanggapan keluhan di PLN Kecamatan Penajam memerlukan proses waktu yang cukup lama bergantung pada faktor jarak dan faktor alam sehingga berdampak kurang baik terhadap kelancaran pelayanan yang diberikan kepada pelanggan PLN Kecamatan Penajam



### **E . Orientasi Consensus**

Yakni pengambilan keputusan melalui proses musyawarah dan semaksimal mungkin berdasarkan kesepakatan bersama. Cara pengambilan keputusan tersebut selain dapat memuaskan semua pihak atau sebagian besar pihak juga dapat menarik komitmen komponen masyarakat sehingga memiliki legitimasi untuk melahirkan *coercive power* (kekuatan memaksa) dalam upaya efektifitas pelaksanaan keputusan. PLN Kecamatan Penajam berusaha memiliki aturan yang mengikat dan harus dipenuhi oleh setiap pelanggan yang menggunakan jasanya guna menciptakan kenyamanan bersama. Mengenai prinsip *orientasi consensus* antara pihak PLN Kecamatan Penajam dengan para pelanggannya sudah berjalan baik, karena kedua belah pihak telah mengerti dan mencoba menjalankan setiap aturan yang dibuat dan disoalisasikan secara benar

### **F. Kesetaraan atau Keadilan**

Yakni kesamaan dalam perlakuan (*Treatmeant*) dan pelayanan, Kebutuhan akan penyediaan dan pelayanan listrik dari waktu ke waktu semakin meningkat yang terkadang tidak diimbangi oleh kemampuan pelayanan. Peningkatan kebutuhan akan hal ini disebabkan oleh peningkatan jumlah penduduk, peningkatan derajat kehidupan warga serta perkembangan kawasan pelayanan ataupun hal-hal yang berhubungan dengan peningkatan menuntut para pegawai agar berkerja maksimal dalam melaksanakan kewajibannya.

Kewajiban PLN Kecamatan Penajam dalam memberikan kesetaraan dan keadilan dalam pendistribusian listrik ke rumah rumah pelanggan sudah berjalan lancar, mengingat semakin berkurangnya keluhan masyarakat mengenai pemadaman listrik yang dahulu sering terjadi

### **G . Efektif dan Efisien**

PLN Kecamatan Penajam dalam pelayanan juga harus mengedepankan asas efektif dan efisien. Kinerja pegawai dituntut untuk seoptimal mungkin memenuhi permintaan pelanggan pada pelayanan pemasangan jaringan.

Dari hasil penelitian diketahui PLN Kecamatan Penajam dalam memberikan asas efektif dan efisien dalam pemasangan jaringan baru ke rumah rumah pelanggan belum terlaksana dengan baik, karena dalam proses pemasangan jaringan baru masih memakan waktu yang lama

### **H . Akuntabilitas**

Para pengambil keputusan disektor swasta dan organisasi-organisasi masyarakat bertanggung jawab baik kepada masyarakat maupun kepada lembaga-lembaga yang berkepentingan. sebagai bentuk pertanggungjawaban PLN Kecamatan Penajam kepada para pelanggannya berusaha memberikan pelayanan terbaik terhadap setiap urusan kepentingan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis mengenai keewajiban PLN Kecamatan Penajam dalam memberikan tanggung jawab dapat ditarik kesimpulan masih perlu adanya peningkatan baik dari pihak pegawai ataupun pelanggan. Mengingat tingkat kemampuan yang dimiliki oleh pegawai PLN Kecamatan Penajam memiliki tingkat pendidikan yang berbeda disesuaikan dengan pendidikan terakhir. Begitu juga halnya dengan pelanggan tidak semua dapat menerima pelayanannya secara professional dan terkesan lambat.

## **I . Strategi visi**

Visi strategis adalah pandangan pandangan strategis untuk menghadapi masa yang akan datang. Strategi untuk dapat menciptakan pelayanan prima dan profesionalisme pegawai selalu diupayakan lebih baik lagi di PLN Kecamatan Penajam. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa Prinsip *Good Governance* yang berdimensi pada strategi visi sudah berjalan dengan baik di PLN Kecamatan Penajam, hal ini sesuai dengan tanggapan masyarakat yang merasakan bahwa terjadi perubahan yang lebih maksimal dalam pendistribusian aliran listrik dibandingkan sebelumnya.

## **Faktor Penghambat Pelaksanaan Prinsip *Good Governance* di PLN Kecamatan Penajam**

Berikut merupakan hambatan-hambatan yang terjadi dalam pemasangan jaringan baru, hambatan-hambatan tersebut antara lain :

- a. Kontur tanah yang berbukit.
- b. Adanya pelebaran jalan.
- c. Kurangnya jumlah pegawai

Berikut merupakan hambatan-hambatan yang terjadi dalam pendistribusian aliran listrik, hambatan-hambatan tersebut antara lain :

- a. Kerusakan mesin diesel, karena semua peralatan pembangkit listrik bergantung pada mesin diesel.
- b. Perbaikan pipa kabel tua .
- c. Pencurian listrik
- d. Faktor alam dan cuaca

## **Penutup**

Berdasarkan uraian yang telah di penulis kemukakan pada bab sebelumnya, berikut ini penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

Asas partisipasi pelayanan yang ada di PLN Kecamatan Penajam belum baik dan lancar. Hal ini dapat dilihat dari upaya PLN Kecamatan Penajam dalam memenuhi kewajibannya sesuai dengan kebutuhan hak pelanggan dalam pemasangan jaringan baru dirasa belum maksimal oleh pelanggan karena memakan waktu yang lama .

Asas rule of law atau kerangka hukum di PLN Kecamatan Penajam sudah berjalan dengan baik. Hal ini di karenakan PLN Kecamatan Penajam tidak memihak pelanggan dalam hal pelayanan, tidak mndiskriminatif pelanggan maupun calon pelanggan dan memberlakukan adanya penempuhan upaya hukum jika diketahui adanya pelanggan yang melakukan pelanggaran.

Transparansi yang diberikan oleh PLN Kecamatan Penajam sudah berjalan dengan baik, bisa dilihat dari upaya PLN dalam pemberian informasi baik mengenai perubahan dasar listrik maupun adanya perbaikan kepada masyarakat sudah maksimal dan masyarakat mengetahui kewajiban besaran pembayaran biaya beban listrik perbulannya.

Dalam prakteknya, asas responsif di PLN Kecamatan Penajam belum berjalan dengan baik, dikarenakan masih adanya keluhan masyarakat tentang pelayanan yang lambat apabila ada kerusakan atau gangguan karena bergantung pada faktor alam,cuaca dan jarak.

Dalam asas *Consensus Orientation* atau Orientasi Konsensus di PLN Kecamatan Penajam sudah berjalan dengan baik dan lancar hal ini dapat dilihat dari peranan kedua belah pihak antara PLN Kecamatan Penajam dengan pelanggan telah mengerti dan mencoba menjalankan setiap aturan yang dibuat dan disoalisasikan secara benar. Dalam upaya efektifitas pelaksanaan keputusan, PLN Kecamatan Penajam berusaha memiliki aturan yang mengikat dan harus dipenuhi oleh setiap pelanggan yang menggunakan jasanya guna menciptakan kenyamanan bersama.

Dalam asas *equity* atau kesetaraan dan keadilan dalam pelayanannya di PLN Kecamatan Penajam sudah berjalan dengan baik, dimana setiap pelanggan mendapatkan keadilan yang sama,seperti pemasangan jaringan baru yang menggunakan daftar tunggu sesuai dengan nomor antri. Sedangkan untuk pendistribusian listrik kerumah rumah pelanggan sudah berjalan 24 jam, dapat dilihat dari kurangnya keluhan masyarakat mengenai pemadaman listrik.

Dari hasil penelitian yang diperoleh penulis dalam asas *Effektiveness and Efficiency* atau Efektif dan Efisien, dapat disimpulkan kinerja pegawai PLN Kecamatan Penajam kurang efektif dan efisien. hal ini bisa dilihat dari proses kinerja pegawai dalam pemasangan jaringan baru memakan waktu cukup lama, sehingga menimbulkan keluhan bagi para calon pelanggan,hal ini

disebabkan oleh banyaknya permintaan pemasangan jaringan baru tidak seimbang dengan jumlah tenaga pegawai dan kemampuan mesin pembangkit. Asas akuntabilitas, mengenai tanggung jawab yang diberikan oleh PLN Kecamatan Penajam belum berjalan dengan baik, mengingat masih adanya keluhan masyarakat apabila terjadi gangguan, pihak PLN masih lambat dalam melakukan perbaikan, tergantung pada jarak dan cuaca.

Dalam asas Strategi Visi di PLN Kecamatan Penajam sudah berjalan dengan baik hal ini sesuai dengan tanggapan masyarakat yang merasakan terjadi perubahan yang lebih maksimal dalam pendistribusian aliran listrik dibandingkan sebelumnya. adapun misi PLN Kecamatan Penajam sudah direncanakan untuk memperbaiki dan meningkatkan segala aspek pelayanannya, baik dalam menambah jumlah kapasitas listrik maupun pemeratakan pendistribusian aliran listrik hingga ke daerah daerah terpencil.

Faktor penghambat pelaksanaan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik mengenai pemasangan jaringan baru dan distribusi listrik di PLN Kecamatan Penajam adalah karena besarnya wilayah penggunaan listrik dan banyaknya permintaan calon pelanggan dalam pemasangan jaringan baru tidak di imbangi dengan jumlah petugas PLN yang terlalu sedikit, kurangnya mesin pembangkit listrik ( diesel ) sehingga belum maksimal pendistribusian listrik sampai ke daerah terpencil serta cepat atau lambatnya penanganan gangguan listrik bergantung pada faktor alam dan cuaca .

### **Daftar Pustaka**

- Alma, Buchori. 2000. *Management Pemasaran dan pemasaran jasa*. Bandung Alfabeta
- , 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- , 2004. *Undang Undang RI No 7 Tahun 2004 Tentang Sumber Daya Air Beserta Penjelasannya*, Jakarta.
- , 2005. *Manajemen Penelitian*. Rineka Cipta, Jakarta,
- Anonim. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka, Jakarta, 1991
- Arif, Mts. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Banyumedia
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian*. Rineka Cipta, Jakarta, 2002
- Dwi Payana. 2003. "*Tentang Good Governance*". *Dalam Sutoro Eko ( Ed.), Membangun Good Governance di Desa*. Yogyakarta : IRE Press Yogyakarta
- Idris ,Adam. 2007. *Kinerja perusahaan terhadap kepuasan pelanggan*. Malang CV.Sofa Mandiri

- Kurniawan Teguh. 2007. *Akuntabilitas, Transparansi dan Pengawasan. Power Point Persentation*. Yogyakarta : UGM
- Kepmen PAN No. 25/M.PAN/2/2004 *tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002 *Tentang Pengelompokkan Tiga Jenis Pelayanan*
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 *Tentang Prinsip Pelayanan Publik*
- Laksana, 1994. *Kamus Sinonim Bahasa Indonesia*, Nusan Indah, Jakarta.
- Lijan, Poltak, Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara: Jakarta
- Lijan, Poltak, Sinambela. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. BumiAksara: Jakarta
- Moenir,A.S,2001.*Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, PT.BumiAksara, Jakarta.
- Moenir,H.A.S. 2006. *Manajemen pelayanan Umum Di Indonesia*.Jakarta :BumiAksara
- Moleong, Lexy J, 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Kybernolgy*. Jakarta sagungseto.
- Pandji Santosa.2008. *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*, Bandung: PT. Reflika Aditama.
- Pasolong, Harbani.2007.*Teori Administrasi Publik*. Bandung:Alfabeta
- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*
- UndangUndang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*
- Yazid. 2001. *Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta :Ekonosia