

KINERJA PEGAWAI PT. PLN (PERSERO) AREA KETAPANG DALAM PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT

Oleh:
FITRIANI
NIM. E01112005

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Tanjungpura Pontianak Tahun 2017
Email : f573491@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mencari faktor-faktor yang menyebabkan rendahnya kinerja pegawai PT. PLN (persero) Area Ketapang dalam pelayanan kepada masyarakat. Permasalahan yang terjadi terkait dalam pelayanan yang diberikan PT. PLN kepada masyarakat yaitu Produktivitas PT. PLN (persero) Area Ketapang masih rendah, rendahnya Kualitas pelayanan, Responsivitas pelayanan PT. PLN kurang, kurangnya akuntabilitas kepada masyarakat. Dalam penelitian ini menggunakan teori Her bani Pasolong tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja. Teori tersebut dipengaruhi oleh Faktor Kemampuan, Kemauan/Motivasi, Energi, Teknologi, Kompensasi, Kejelasan tujuan dan Keamanan. Berdasarkan wawancara dan hasil observasi bahwa kinerja pegawai PT. PLN (persero) Area Ketapang masih rendah. Hasil penelitian ini menunjukkan dikaji dari faktor kemampuan PT. PLN (persero) Area Ketapang dalam pelayanan kepada masyarakat tidak adanya pelatihan untuk pegawai lapangan serta kurangnya jumlah sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki, dikaji dari kemauan/motivasi masih kurang karena pegawai kurang mengutamakan kepentingan masyarakat, dikaji dari faktor energi pegawai yang melayani dinilai kurang tepat dan lambat dalam penanganan keluhan masyarakat, dikaji dari teknologi kinerja pegawai belum maksimal karena tidak semua pelanggan menggunakan pelayanan online hal ini disebabkan karena tidak semua daerah di Ketapang yang memiliki jaringan, serta masih banyak masyarakat Ketapang yang tidak mengetahui pelayanan Online, dikaji dari kompensasi belum cukup efektif karena tidak memberikan kepuasan dan keadilan bagi pegawai, selanjutnya dikaji dari kejelasan tujuan PT. PLN memiliki SOP tetapi dilapangan ditemui dalam penyelesaian keluhan masyarakat tidak sesuai prosedur, dikaji dari keamanan sering mendapatkan gangguan dari masyarakat penyebabnya ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Diharapkan PT. PLN (persero) Area Ketapang dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dengan menambah jumlah pegawai dan memberikan pelatihan kepada pegawai lapangan, menambah material pendukung pekerjaan pegawai, memilih pegawai yang tepat dari fisik dan psikis, melakukan sosialisasi tentang adanya pelayanan online, lebih efektif memberikan kompensasi pada pegawai, melakukan evaluasi terhadap kinerja pegawai dan memberikan jaminan kerja kepada pegawai.

Kata Kunci: Kinerja Pegawai, Pelayanan Masyarakat

PERFORMANCE OF THE EMPLOYEES OF PT. PLN (Persero) KETAPANG AREA IN PROVIDING SERVICE TO THE PUBLIC

Abstract

The aim of this study is to find out about factors that cause low performance of the employees of PT. PLN (Persero) Ketapang Area in providing service to the public. The problems related to the services provided by PT. PLN (Persero) Ketapang Area, low quality of service, lack of responsiveness of service, lack of accountability to the public. This study used Pasolong Her bani theory about the factors that affect performance. The theory is affected by factors of capability, willingness/motivation, energy, technology, compensation, clarity of purpose and security. The interviews and observations show that the performance of the employees of PT. PLN (Persero) Ketapang Area is still low. The results of this study indicate that the capability of PT. PLN (Persero) Ketapang Area is caused by the absence of public service training for field staff as well as the lack of human resources (HR); the willingness/ motivation is still low because employees have yet to prioritize the public interest; seen from the energy factor, the employees are considered less precise and slow in handling complaints from the

public; seen from the technology, the performance is not maximized because not all customers use online service because the network does not cover all areas of Ketapang, seen from the compensation, it is not effective because it does not give satisfaction and fairness for employees; seen from the clarity of purpose, PT. PLN has the SOP but resolving public complaints does not follow the procedure; seen from the safety, the public often have discontent with the services provided by the employees. It is expected that PT. PLN (Persero) Ketapang Area can provide maximum service to the public by increasing the number of employees and providing training to field staff, increasing supporting materials for employees' job, selecting the right employees both physically and mentally, disseminating information about online services, more effectively compensating the employees, evaluating the performance of the employees and providing work safety to the employees.

Keywords: Employees' Performance, Public Service

A. PENDAHULUAN

Pada UU No. 30 tahun 2009 tentang ketenagalistrikan bahwa konsumen berhak untuk:

- a. Mendapatkan pelayanan yang baik
- b. Mendapatkan tenaga listrik secara terus menerus dengan mutu dan keandalan yang baik.
- c. Memperoleh tenaga listrik yang menjadi haknya dengan harga yang wajar
- d. Mendapatkan pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik
- e. Mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan dan/atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik sesuai syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik

Untuk menjalankan fungsi listrik sebagaimana dijelaskan diatas, diperlukan sumber daya yang berkualitas. Sumber daya manusia merupakan peran utama dalam sebuah perusahaan dan menjadi

sorotan bagi perusahaan untuk tetap bertahan di era globalisasi. Pentingnya sumber daya seperti kemampuan, motivasi, energi, teknologi, kompensasi, kejelasan tujuan dan Keamanan. Suatu organisasi dalam beroperasi membutuhkan pegawai sebagai tenaga kerjanya guna meningkatkan pelayanan yang berkualitas. Mengingat pegawai merupakan aset penting organisasi maka banyak hal yang perlu diperhatikan terkait dengan peningkatan kinerjanya.

PT. PLN (Persero) Area Ketapang merupakan salah satu perusahaan milik negara yang bergerak dalam bidang penyalur listrik. Kegiatan perusahaan ini adalah menyalurkan energi listrik bagi setiap pelanggan khususnya di daerah Kabupaten Ketapang. PT. PLN (persero) Area Ketapang melayani masyarakat yang membutuhkan daya listrik dan melayani keluhan masyarakat terhadap listrik yang disalurkan. Misalnya terputusnya aliran listrik atau terputusnya kabel listrik yang mengalirkan daya listrik.

Listrik di Kabupaten Ketapang tidak berjalan normal, seperti diberitakan Tribun Pontianak.co.id 16 November 2015, permasalahan di beberapa kecamatan di Ketapang yaitu Marau dan Air Upas, hampir semua desa belum hidup listrik selama 24 jam. *"Ini tak hanya untuk Marau dan Air Upas saja, tapi hampir di seluruh wilayah perhuluan, malam mati siang pun kadang tak hidup atau sebaliknya.* (Kata Bapak Jamhuri yang merupakan wakil ketua DPRD Ketapang sekaligus sebagai penampung aspirasi rakyat).

Menurut Ibrahim, Wakil Ketua Laskar Anti Korupsi (LAKI) Ketapang "Kita kesal pelayanan PT. PLN Ketapang saat ini semakin buruk. Jika PLN tak memperbaiki kerjanya nanti kita akan demo lagi kantor PLN itu, (Selasa 1/12/2015). Dicontohkannya kinerja PT. PLN Ketapang buruk seperti pada Senin (30/11/2015) malam. Pada saat ini di daerahnya Kecamatan Benua Kayong, listrik satu hari padam hingga beberapa kali. *"Di tempat saya Senin kemaren listrik padam sehari hingga tigakali,"* ungkapnya. (sumber: <http://pontianak.tribunnews.co.id/2015/12/01>)

Dalam catatan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), pada tahun 2015, sektor jasa kelistrikan menempati urutan keempat (4) dari sepuluh (10) sektor yang paling banyak mendapatkan

pengaduan. Dari 525 total pengaduan yang diterima YLKI, sebanyak 57 kasus atau 10,86 persen diantaranya adalah pengaduan jasa kelistrikan. Keluhan ini umumnya mengenai pemasangan baru, pemadaman, akurasi pencatatan meter, Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL).

Dengan adanya permasalahan pengaduan dari masyarakat dan melihat jumlah daya yang dimiliki PT. PLN (Persero) Area Ketapang, peneliti ingin menulis tentang kinerja pegawai PT. PLN (persero) Area Ketapang dalam pelayanan kepada masyarakat.

Penelitian ini akan lebih memfokuskan pada Faktor-faktor penyebab rendahnya kinerja pegawai PT. PLN (Persero) Area Ketapang dalam pelayanan kepada masyarakat.

Tujuan dari penelitian ini adalah Ingin mencari faktor-faktor penyebab rendahnya Kinerja pegawai PT. PLN (Persero) Area Ketapang dalam pelayanan kepada masyarakat.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Kinerja dapat diartikan sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang

tertuang dalam rencana strategi suatu organisasi.

Menurut Bernardin (dalam Sudarmanto, 2001:143), kinerja merupakan catatan hasil yang diproduksi (dihasilkan) atas fungsi pekerjaan tertentu atau aktivitas-aktivitas selama periode waktu tertentu. Dari definisi tersebut, Bernardin menekankan pengertian kinerja sebagai hasil, bukan karakter sifat (trait) dan perilaku.

Menurut Harsey dan Blanchard (dalam Amins, 2012:42), menyatakan kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan, seseorang harus memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya.

Definisi kinerja menurut Mangkunegara (2006:67) “Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Menurut Pasolong (186-189:2007), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja suatu organisasi dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Faktor kemampuan

Pada dasarnya kemampuan menurut Robbins (2002:50), adalah suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan tersebut dapat dilihat dari dua segi: 1) kemampuan intelektual, yaitu kemampuan yang diperlukan untuk melakukan kegiatan mental, dan 2) kemampuan fisik, yaitu kemampuan yang diperlukan untuk melakukan tugas-tugas yang menuntut stamina, kecekatan, kekuatan dan keterampilan.

b. Faktor kemauan / Motivasi

Kemauan atau motivasi menurut Robbins (2002:208), adalah kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi. dipengaruhi.

c. Energi

Menurut Jordan E. Ayan (2002:47), adalah pemercik api yang menyalakan jiwa. Tanpa adanya energi psikis dan fisik yang mencukupi, perbuatan kreatif pegawai terhambat.

d. Teknologi

Menurut Gibson dkk (1997:197), adalah tindakan fisik dan mental oleh seseorang untuk mengubah bentuk atau isi dari objek atau ide. Jadi teknologi dapat dikatakan sebagai tindakan yang dikerjakan oleh individu atau suatu objek dengan atau tanpa bantuan alat

atau alat mekanikal, untuk membuat beberapa perubahan terhadap objek tersebut.

e. Kompensasi

Kompensasi adalah sesuatu yang diterima oleh pegawai sebagai balas jasa atas kinerja dan bermanfaat baginya. Jika pegawai mendapat kompensasi yang setimpal dengan hasil kerjanya, maka pegawai dapat bekerja dengan tenang dan tekun, akan tetapi jika sebaliknya, maka berpikir mendua, yaitu berusaha mencari penghasilan tambahan di luar, sehingga menyebabkan pegawai sering mangkir.

f. Kejelasan Tujuan

Kejelasan tujuan merupakan salah satu faktor penentu dalam pencapaian kinerja. Oleh karena pegawai yang tidak mengetahui dengan jelas tujuan pekerjaan yang hendak dicapai, maka tujuan yang tercapai tidak efisien dan atau kurang efektif. Hal ini sejalan dengan pendapat Widodo (2006:81), mengatakan bahwa seorang pemimpin birokrasi harus menentukan apa yang menjadi tujuan dari organisasi pemerintah dan menentukan pula kriteria kerjanya.

g. Keamanan

Keamanan pekerjaan menurut George Strauss & Leonard Sayles (1990:10), adalah sebuah kebutuhan manusia yang fundamental, karena pada

umumnya orang menyatakan lebih penting keamanan pekerjaan daripada gaji atau kenaikan pangkat. Seseorang yang merasa aman dalam melakukan pekerjaan berpengaruh terhadap kinerjanya.

Menurut Dwiyanto (dalam Pasalong, 2007:50-51)) indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik, yaitu :

1. Produktivitas

Yaitu tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai ratio antara input dengan output. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian General Accounting office (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan salah satu indikator kinerja yang penting. Sedangkan yang dimaksud dengan produktivitas menurut Dewan Produktivitas Nasional, adalah suatu sikap mental yang selalu berusaha dan mempunyai pandangan bahwa mutu kehidupan hari ini harus lebih baik dari hari kemarin, dan hari esok lebih baik dari hari ini.

2. Kualitas Layanan

Yaitu cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi

pelayanan publik. Banyak pandangan yang negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan publik terhadap kualitas. Dengan demikian menurut Dwiyanto kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja birokrasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara mudah dan murah.

3. Responsivitas

Yaitu kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimaksudkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan birokrasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidak selarasan antara pelayanan dengan kebutuhan

masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan birokrasi publik. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula.

4. Responsibilitas

Yaitu menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi, baik yang eksplisit maupun implisit, Lenvine dalam Dwiyanto (2006:51). Oleh sebab itu responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.

5. Akuntabilitas

Yaitu menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya ialah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu memprioritaskan kepentingan publik. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik itu konsisten dengan kehendak publik. Kinerja birokrasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh birokrasi publik

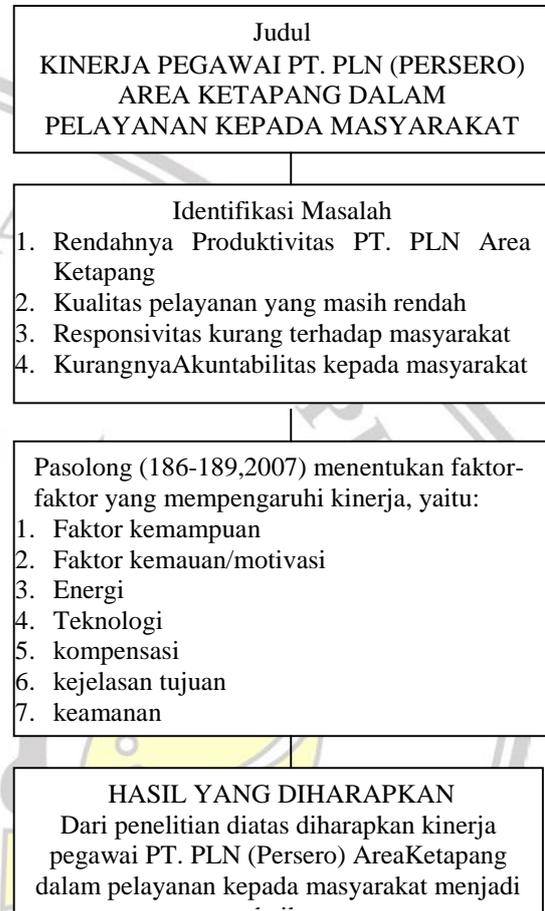
atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dilihat dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku dimasyarakat. Suatu kegiatan birokrasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai-nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi dasar timbulnya istilah pelayanan publik. Sebelum menjelaskan lebih lanjut mengenai pelayanan publik, maka peneliti akan menguraikan terlebih dahulu pengertian pelayanan publik. Pengertian pelayanan publik telah didefinisikan oleh banyak pakar. Salah satunya yang dikemukakan oleh Ratminto dan Winarsih (2006:4) mendefinisikan pelayanan publik yaitu:

“Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka

pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Gambar 1
Bagan kerangka pikir



C. METODE PENELITIAN

Dalam Penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian eksploratif dengan pendekatan kualitatif, dikarenakan peneliti ingin menggali secara luas, faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Pegawai PT. PLN (persero) Area Ketapang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

6. Masyarakat Ketapang

Langkah-langkah penelitian yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Melakukan penelitian pendahuluan (pre survey)
2. Membuat rencana penelitian (usulan penelitian)
3. Pengambilan data sekunder dan primer, dalam pengambilan data primer peneliti sekaligus melakukan analisis pada hari itu juga, dalam arti yaitu pengambilan data dilakukan secara bersamaan setelah selesai pengambilan data dilapangan (wawancara dan observasi)
4. Membuat laporan penelitian (skripsi)

Melakukan wawancara dengan Manager, asisten Manager dan pegawai PT. PLN (persero) Area Ketapang serta masyarakat Kabupaten Ketapang.

Adapun tempat penelitian yang diteliti penulis adalah di PT. PLN (persero) Area Ketapang. Adapun subjek yang dimintai keterangan dalam penelitian ini adalah :

1. Manager PT. PLN (persero) Area Ketapang
2. Asisten Manager PT. PLN Area Ketapang
3. Pegawai supervisor distribusi
4. Pegawai bagian pelayanan
5. Pegawai bagian pengaduan (operator radio)

Teknik pengumpulan data lebih banyak pada wawancara mendalam (*in depth interview*) dan dokumentasi. Teknik analisis data meliputi reduksi data, berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dan dicari tema serta polanya. Kemudian penyajian data penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya, dan terakhir verifikasi data yaitu penarikan kesimpulan. Teknik keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan uji kredibilitas data.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Sebagaimana telah kita ketahui, dalam mencapai kinerja pegawai faktor sumber daya manusia sangat dominan pengaruhnya. Berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, penulis menemukan beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai PT. PLN (persero) Are Ketapang, yaitu:

- a. Kemampuan

Faktor kemampuan merupakan sesuatu yang sangat penting yang harus

dimiliki pegawai karena sangat menentukan keberhasilan perusahaan maupun instansi dalam memenuhi kewajiban sebagai pelayan publik. Kemampuan pegawai akan sangat berpengaruh terhadap kinerja mengingat pegawai merupakan titik sentral dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya.

PT. PLN (persero) Area Ketapang dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat masih belum baik. Salah satu penyebabnya yaitu kurang efektifnya dalam memberikan pelatihan kepada pegawai. Kurangnya pelatihan-pelatihan bagi pegawai lapangan seperti pendor dan outsercing menyebabkan pelayanan menjadi lambat dan ditambah dengan Sumber Daya Manusia (SDM) yang dilihat dari jumlah pegawai juga masih kurang.

Oleh karena itu kemampuan pegawai PT. PLN (persero) Area Ketapang dalam pelayanan kelistrikan kepada masyarakat dinilai memiliki kapasitas yang masih rendah yaitu adanya keluhan masyarakat mengenai sering terjadinya gangguan listrik.

b. Kemauan

Kemauan atau Motivasi merupakan salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi peningkatan kinerja pegawai. Kemauan atau motivasi merupakan suatu yang sangat

penting untuk mendorong agar kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan menjadi maksimal. Faktor yang diperhitungkan untuk meningkatkan semangat kerja pegawai dimana dan instansi apapun termasuk PT. PLN (persero) Area Ketapang adalah adanya motivasi

Semua pegawai PT. PLN (Persero) Area Ketapang selalu mendapatkan arahan dan bantuan dari atasan maupun pelanggan, tetapi dalam pelaksanaan dilapangan pelayanan yang didapat masyarakat masih kurang karena pegawai kurang mengutamakan kepentingan masyarakat. Bentuk dukungan yang diberikan pelanggan yakni dukungan tenaga dengan membantu pegawai membersihkan jaringan yang terganggu, akan tetapi masih ada masyarakat yang mengeluh pelayanan yang didapat tetap saja buruk.

c. Energi

Dalam pelaksanaan tugas atau aktivitas perusahaan, seorang pegawai harus memiliki sebuah Energi (fisik dan psikis) yang baik untuk menunjang kinerjanya. Hal ini terkait dengan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, apabila seorang pegawai terlihat bersemangat maka tugas yang dilaksanakan akan terselesaikan dengan

baik. Kinerja merefleksikan seberapa baik pegawai untuk memenuhi sebuah pekerjaan, sebagai upaya yang mencerminkan energi yang dikeluarkan, dimana kinerja diukur dari hasil kerja.

PT. PLN (persero) Area Ketapang sudah sesuai dengan standar yang dibutuhkan perusahaan dilihat dari adanya persyaratan untuk bekerja di PLN dan kemudian dalam melakukan upaya pelayanan yang baik PT. PLN (persero) Area Ketapang memberikan kegiatan-kegiatan yang dapat meningkatkan energi (fisik dan psikis) pegawai dengan tujuan dapat memberikan pelayanan listrik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat Ketapang. Pada kenyataan dilapangan, masyarakat memberikan pernyataan bahwa pegawai yang melayani dinilai kurang tepat dan lambat dalam penanganan keluhan masyarakat.

d. Teknologi

Teknologi merupakan salah satu sarana yang diperlukan sebuah perusahaan untuk kenyamanan pekerjaan. Penggunaan teknologi dalam perusahaan dapat mempengaruhi kemajuan perusahaan. Teknologi didalam sebuah Instansi maupun perusahaan sangat dibutuhkan untuk mempermudah dan membantu pekerjaan pegawai. Teknologi tidak akan dimanfaatkan secara optimal tanpa

didukung Sumber Daya Manusia (SDM) yang baik dan akan berakibat pada kinerja yang kurang baik. Oleh karena itu pegawai harus mampu memanfaatkan teknologi secara optimal.

Dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat, PT. PLN menggunakan pelayanan Online salah satunya yaitu untuk pembayaran listrik dan pasang baru, tetapi penggunaan teknologi tersebut belum maksimal karena tidak semua pelanggan menggunakannya alasannya disebabkan karena tidak semua daerah di Ketapang memiliki jaringan terutama untuk daerah perhuluan ditambah dengan masih banyaknya masyarakat Ketapang yang tidak mengetahui adanya pelayanan Online tersebut menyebabkan banyaknya masyarakat yang masih menggunakan pelayanan secara manual. Hal ini dikarenakan kurangnya informasi dari PT. PLN Area Ketapang kepada masyarakat tentang adanya pelayanan online.

e. Kompensasi

Bagi pegawai maupun perusahaan, kompensasi memiliki arti penting karena kompensasi mencerminkan upaya organisasi dalam mempertahankan dan meningkatkan kesejahteraan pegawai. Kompensasi merupakan balas jasa yang diberikan oleh perusahaan kepada pegawai, yang

bersifat finansial maupun non finansial. Sistem kompensasi yang baik akan mampu memberikan kepuasan bagi pegawai dan memungkinkan perusahaan memperoleh, memperkerjakan, dan mempertahankan pegawai. Pengalaman menunjukkan bahwa kompensasi yang tidak memadai dapat menurunkan prestasi kerja, motivasi kerja, dan kepuasan kerja pegawai, bahkan dapat menyebabkan pegawai yang potensial keluar dari perusahaan.

Selain menerima gaji, pegawai PT. PLN Area Ketapang yang sudah senior dan menjadi atasan juga mendapatkan bonus seperti fasilitas rumah, fasilitas kendaraan, tidak hanya itu bagi pegawai yang berprestasi atau berinovasi misalnya membuat karya ilmiah juga menerima bonus. PT. PLN (persero) Area Ketapang sudah memberikan pelayanan secara maksimal dilihat dari kompensasi yang diterima pegawai. Akan tapi kompensasi tersebut dinilai belum cukup efektif karena tidak memberikan kepuasan bagi pegawai ditambah dengan masih terdapat keluhan masyarakat tentang pelayanan dari PLN.

f. Kejelasan Tujuan

Tujuan umum dari PT. PLN (persero) yaitu untuk menyelenggarakan usaha penyediaan tenaga listrik bagi

kepentingan umum dalam jumlah yang memadai serta memupuk keuntungan dan melaksanakan penugasan Pemerintah di bidang ketenagalistrikan. Sama halnya dengan perusahaan lain, PT. PLN (persero) untuk menunjang pelaksanaan tujuan dari perusahaan dengan struktur organisasi. struktur organisasi digunakan perusahaan untuk mengarahkan setiap anggota perusahaan pada tugas dan fungsi masing-masing.

PT. PLN (Persero) Area Ketapang memiliki struktur organisasi untuk pelanggan sehingga pegawai maupun pelanggan tau apa saja prosedur yang dilakukan demi kelancaran pelaksanaan pelayanan, kemudian adanya struktur organisasi yang mengarahkan pegawai dalam pembagian tugas dan fungsi dari masing-masing bagian pegawai sehingga pegawai mengetahui bagian/bidang pekerjaannya dan tujuan PT. PLN. Tetapi dilapangan ditemui dalam penyelesaian keluhan masyarakat, tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

g. Keamanan

Keamanan kerja SDM itu perlu dilakukan oleh setiap perusahaan, dengan sasaran agar SDM dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari dapat berjalan lancar, dan terlindung dari hal-hal yang dapat mengancam baik fisik maupun jiwanya. Bila

keamanan kerja pegawai tidak terjamin dalam suatu perusahaan, maka akan dapat menimbulkan akibat-akibat yang merugikan kedua belah pihak, baik karyawan maupun perusahaan. Dipihak pegawai akan timbul keraguan, kekhawatiran dalam melaksanakan tugas, karena mereka merasa tidak mendapatkan perlindungan keamanan kerjanya. Sebaliknya dipihak perusahaan, bila terjadi kecelakaan dalam perusahaan akan menyebabkan kerugian dan resiko berhentinya kegiatan perusahaan.

Dalam kegiatan pelaksanaan pelayanan, PT. PLN (persero) Area Ketapang sering mendapatkan gangguan dari masyarakat, penyebabnya ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Kemudian PT. PLN (persero) Area Ketapang sudah terbiasa dengan masalah ancaman yang mengganggu keamanan kantor dan pegawai apalagi terkait dengan tanggung jawab mereka sebagai pelayan dalam kelistrikan. Dan sebagai upaya untuk mengantisipasi gangguan keamanan dari pelanggan tersebut Kantor PT. PLN (persero) Area Ketapang memberikan jaminan kesehatan dan jaminan keselamatan kepada pegawai dengan bekerja sama dengan pihak yang berwajib yang berbadan hukum dan dilindungi hukum.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan peneliti pada bab IV, maka dalam bab ini penulis menyimpulkan bahwa Kinerja Pegawai PT. PLN (Persero) Area Ketapang dalam pelayanan kepada masyarakat masih rendah. Hal ini dikarenakan masih terdapat pelanggan yang mengeluhkan tentang kinerja Pegawai PT. PLN (persero) Area Ketapang dalam pelaksanaan kerjanya.

1. Kemampuan

Kemampuan pegawai PT. PLN (persero) Area Ketapang dalam pelayanan kelistrikan kepada masyarakat dinilai masih rendah dengan adanya keluhan masyarakat mengenai pelayanan PLN serta kurangnya sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki PLN dan tidak adanya pelatihan untuk pegawai kontrak dan pendor dari PT. PLN sehingga menyebabkan pelayanan masih belum maksimal.

2. Kemauan / Motivasi

PT. PLN (persero) Area Ketapang memberikan motivasi dalam bentuk pengarahan kepada pegawai dan juga masyarakat selalu memberikan motivasi dalam bentuk saran akan tetapi tidak ada respon yang baik dari PLN sehingga masyarakat mengeluhkan pelayanan yang

diberikan PT. PLN, kemudian belum lengkapnya material untuk mendukung pekerjaan pegawai.

3. Energi

Untuk Energi, PT. PLN (persero) Area Ketapang dalam penerimaan pegawai sudah sesuai dengan standar pegawai yang diperlukan PT. PLN tetapi untuk pelaksanaan pelayanan kepada pelanggan dinilai masih lambat dalam menangani masalah yang disampaikan oleh masyarakat, kurang bersemangat sehingga pelayanan dalam penanganan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat menjadi tertunda.

4. Teknologi

Untuk Teknologi, pemanfaatan teknologi masih kurang karena tidak semua pelanggan menggunakan pelayanan online dikarenakan masih terbatasnya pengetahuan pelanggan mengenai adanya pelayanan online dan juga terbatasnya daerah yang memiliki jaringan sehingga masih banyak pelanggan yang menggunakan pelayanan secara manual dengan datang langsung ke tempat pembayaran listrik.

5. Kompensasi

PT. PLN (persero) Area Ketapang sudah memberikan pelayanan secara

maksimal dilihat dari kompensasi yang diterima pegawai tapi dinilai belum cukup efektif karena tidak memberikan kepuasan bagi pegawai ditambah dengan masih terdapat keluhan masyarakat tentang pelayanan dari PLN.

6. Kejelasan Tujuan

PT. PLN (persero) Area Ketapang memiliki kejelasan tujuan dengan adanya struktur organisasi pelayanan, dan ketentuan waktu penanganan keluhan tetapi pada kenyataan PLN tidak selalu dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan hal tersebut dikarenakan kurangnya material-material yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan.

7. Keamanan

Pegawai di kantor PT. PLN (persero) Area Ketapang sering mendapatkan masalah dan gangguan dari pelanggan. Penyebabnya ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai.

F. SARAN

1. Untuk kemampuan, Kantor PT. PLN (persero) harus meningkatkan lagi kemampuan pegawai dengan menambah jumlah pegawai dan

- memberikan pelatihan untuk pegawai bagian pendor dan outsercing sehingga pelayanan yang diberikan menjadi maksimal.
2. Untuk Kemauan / Motivasi, PT. PLN (Persero) Area Ketapang dan masyarakat selalumemberikan dukungan/arahan, pegawai harus mengutamakankepentinganmasyarakat dan menambah material pendukungpekerjaan, semaksimal mungkin memberikan pelayanan demi terwujudnya pelayanan yang baik dan kepuasan masyarakat.
 3. Untuk Energi, setiap perusahaan tentunya menginginkan Pegawai yang bekerja memiliki energi (fisik dan psikis) yang memadai, untuk mewujudkan hal tersebut harusnya dari Kantor PT. PLN (persero) Area Ketapang melakukan pengawasan dalam arti memilih pegawai yang tepat baik dalam fisik maupun psikisnya, sehingga pegawai dapat menerima dan melaksanakan dengan baik setiap pekerjaannya.
 4. Untuk Teknologi, harusnya PT. PLN (persero) Area Ketapang melakukan sosialisasi tentang adanya dan fungsi pelayanan online kepada masyarakat, karena banyak masyarakat tidak mengetahui dan tidak memanfaatkan pelayanan online, sehingga dengan demikian masyarakat dapat memanfaatkan teknologi dalam proses pelayanan listrik.
 5. Untuk Kompensasi, PT. PLN (persero) Area Ketapang seharusnya lebih efektif dalam memberikan kompensasi kepada pegawai. Misalnya kompensasi tersebut diberikan kepada pegawai yang benar-benar berprestasi dalam meningkatkan pelayanandan harus memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.
 6. Untuk Kejelasan Tujuan, PT. PLN (persero) Area Ketapang dalam pelaksanaan kerja sudah memiliki kejelasan tujuan perusahaan, oleh karena itu harusnya PT. PLN (persero) Area ketapang melakukan evaluasi terhadap masalah apa saja dan faktor apa yang menjadi penghambat pegawai sehingga pelaksanaan pekerjaan bisa berjalan dengan baik.
 7. Untuk Keamanan, PT. PLN (Persero) Area Ketapang dalam pelayanan kelistrikan harusnya dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat, memberikan jaminan kelangsungan hidup pegawai dan memperbaiki masalah kelistrikan yang menjadi masalah kemanan baik untuk pegawai maupun masyarakat..

G. REFERENSI

Buku :

Amins, Achmad. 2012. *Manajemen Kinerja Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: LaksBang PRESSindo.

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

Ismail. 2010. *Menuju Pelayanan Prima, Konsep dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Malang: Averroes Press

Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : Unit penerbit dan percetakan, Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.

Mahmoedin, H.As. 1995. *Etiket Pelayanan Bank*. Jakarta: PT. Gunung Agung

Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. *Perencanaan dan Pengembangan Sumberdaya Manajemen kinerja Manusia*. Jakarta : Refika Aditama.

_____. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Rosdakarya.

Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

Pasalong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Ratminto, Winarsih Atik. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Sinnambela, L. Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: PUSTAKA BELAJAR.

Sugiyono. 2010. *Memahami penelitian kualitatif*. Bandung: Alfabeta

_____. 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta

_____. 2011. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta

Wijono, D. 2000. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga

Skripsi :

Shalawati, Annisa. 2006. *Kinerja Terbatas Perusahaan Listrik Negara (PT.PLN) Wilayah Kalimantan Barat*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik: Universitas Tanjungpura.

Henita. 2014. *Kinerja Pelayanan Publik Kepada Konsumen di Kantor PT. PLN (Persero) Wilayah Kecamatan Kembayan Kabupaten Sanggau*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik: Universitas Tanjungpura

Rujukan elektronik :

Customer Service PLN Ketapang. Oktober 2015. Diambil pada 5 November 2015 dari www.pln.co.id/Ketapang/

Saputra, Novi. November 2015. *DPRD: PLN Ketapang tak beres*, diambil pada tanggal 16 November 2015 dari <http://pontianak.tribunnews.co.id>

Sutan. Mei 2015. *PLN, kau keterlaluhan*, diambil pada tanggal 25 November 2015 dari <https://www.lapor.go.id/>.

Redaksi, Kabar. Desember 2015. *Masyarakat Keluhkan Pelayanan PLN Ketapang*, diambil pada tanggal 15 Desember 2015 dari <http://TribunPontianak.co.id>

Lain-lain :

Peraturan perundang-undangan

Undang-undang No. 30 Tahun 2009
tentang ketenagalistrikan





LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH / PUBLIKASI
 KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : FITRIANI
 NIM / Periode lulus : 601112005 / Periode 1
 Tanggal Lulus : 22 Juli 2016
 Fakultas/ Jurusan : ISIP / Ilmu Administrasi
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
 E-mail address/ HP : F573491@gmail.com / 089853590677

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa*) pada Program Studi Ilmu Administrasi..... Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul**):

KINERJA PEKAWAI PT. PLN (PERSERO) AREA KETAPAN
 DALAM PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/ format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/ mempublikasikannya di Internet atau media lain):

- Secara *fulltext*
- content* artikel sesuai dengan standar penulis jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis tanpa tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Pengelola Jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.



Dibuat di : Pontianak
 Pada tanggal : 28.03.2017
 FITRIANI
 NIM. 601112005

Catatan :
 *tulis nama jurnal sesuai prodi masing-masing
 (Publika/Governance/Aspirasi/Sociodev/Sosiologique)

Setelah mendapat persetujuan dari pengelola Jurnal, berkas ini harus di scan dalam format PDF dan dilampirkan pada step4 upload supplementary sesuai proses unggah penyerahan berkas (submission author)