

**PELAYANAN PLN (PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA) PERSERO
DALAM PROGRAM LISTRIK MASUK DESA DI DESA SENAKIN
KECAMATAN SENGHAH TEMILA KABUPATEN LANDAK**

Oleh:

DARWIN CANDRA¹

NIM: E1012151004

Dr. Sri Maryuni, M.Si.², Dr. Ira Patriani, S.IP, M.Si.²

*Email: darwincandra26@student.untan.ac.id

1. Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak
2. Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman mengenai pelayanan PLN Kalimantan Barat dalam pelayanan program listrik masuk desa di Desa Senakin Kecamatan Sengha Temila Kabupaten Landak. Adapun fokus penelitian ini adalah pelayanan PLN Kalimantan Barat dalam program listrik masuk desa di Desa Senakin Kecamatan Sengha Temila Kabupaten Landak, yang melatarbelakangi penelitian ini adalah masih terdapat dua dusun di Desa Senakin yang belum teraliri listrik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah (1) Pelayanan PLN Kalimantan Barat memiliki fasilitas yang memadai dan pemerintah pusat memiliki anggaran DAK bidang energi pedesaan. Memiliki peralatan yang baik dan mumpuni, serta tim yang terampil dan memiliki kualitas dalam proses pemasangan listrik dan terjalinnya komunikasi antara masyarakat dengan pihak PLN. Memiliki standar pelayanan atau jasa yang dijanjikan serta kehandalan pihak PLN yang memiliki kesadaran dan keinginan untuk membantu masyarakat. (2) Kendala yang dialami pihak PLN adalah masalah letak geografis wilayah yang berbukit sehingga menyulitkan untuk pembangunan, ditambah lagi kebijakan pembangunan listrik di desa merupakan kebijakan atau wewenang pemerintah dan PLN pusat..

Kata Kunci : Layanan, Program, PLN, Listrik, Kendala

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Dalam kehidupan sehari-hari, manusia tidak akan terlepas dari adanya penggunaan listrik. Baik untuk keperluan rumah tangga maupun kebutuhan bisnis dan industri. Maka dari itu, listrik merupakan sesuatu yang wajib dimiliki. Dalam keperluan rumah tangga listrik biasanya dipergunakan untuk penerangan berupa lampu, kemudian hiburan berupa televisi, serta melakukan aktivitas bermain, belajar, bersantai dan lain-lain. Sedangkan untuk industri, para pelaku industri menggunakan listrik sebagai penunjang kegiatan sebuah produk dengan menggunakan mesin baik itu menggunakan mesin yang konvensional (masih memerlukan tenaga manusia) maupun yang sudah menggunakan sistem canggih seperti komputer atau robot untuk menjalankan kegiatan industri tersebut.

Sesuai dengan PERMEN ESDM Nomor 38 Tahun 2016 yang isinya adalah Percepatan Elektrifikasi di perdesaan belum

berkembang, terpencil, perbatasan dan pulau kecil berpenduduk melalui pelaksanaan usaha penyediaan tenaga listrik skala kecil. Melalui Permen ESDM ini, Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), swasta dan koperasi dapat mengelola suatu wilayah usaha, yang saat ini belum terjangkau oleh pemegang wilayah usaha lainnya. Dengan adanya PERMEN ESDM Nomor 38 Tahun 2016, masyarakat perdesaan yang masih belum teraliri listrik akan disediakan infrastruktur tersebut agar bisa menunjang aktivitas masyarakat di desa.

Dari semua pasokan listrik yang sudah ada di Indonesia, ternyata masih ada beberapa daerah yang di mana tidak ada pasokan listrik yang biasa disalurkan oleh PLN. Kebanyakan terjadi di daerah-daerah yang terpencil, terisolir, perbatasan dan terluar yang ada di wilayah Kesatuan Republik Indonesia. Menurut harian Tempo pada tanggal 29 November 2017 masih ada 10 ribu desa yang masih belum teraliri listrik dan data itu berasal dari Menteri Sumber Daya

Energi dan Mineral (ESDM) bapak Ignasius Jonan. Jumlah itu sangat banyak sekali. Padahal seharusnya di zaman sekarang ini, listrik sudah 100 persen harus masuk ke daerah-daerah tersebut.

Di Kalimantan Barat sendiri, masih ada sekitar 573 desa dari 2310 desa yang masih belum teraliri listrik. Jumlah tersebut terbilang masih cukup banyak. Seperti yang ada di wilayah Kabupaten Landak, khususnya di wilayah Desa Senakin, Kecamatan Sengah Temila yang di mana ada beberapa dusun yang masih belum menikmati adanya listrik.

2. Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah, yaitu:

1. Pelayanan PLN Kalimantan barat dalam Pengembangan Program Listrik Masuk Desa di Desa Senakin Kecamatan Sengah Temila Kabupaten Landak
2. Kendala yang dihadapi PLN Kalimantan barat dalam

pengembangan Program Listrik Masuk Desa di Dusun Pate Bajamu dan Dusun Raba Sekuap Desa Senakin Kecamatan Sengah Temila Kabupaten Landak

3. Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini, sesuai dengan identifikasi masalah di atas penulis memandang penelitian ini akan dikaitkan dengan “Pelayanan PLN Kalimantan Barat dalam Pelayanan Program Listrik Masuk Desa di Desa Senakin Kecamatan Sengah Temila Kabupaten Landak”

4. Rumusan Masalah Penelitian

Rumusan masalah merupakan tahapan penting sebagai langkah untuk menentukan keberhasilan dalam suatu penelitian (Karsadi 2018:39). Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti mengambil rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Mengapa masih terdapat dua dusun di Desa Senakin Kecamatan Sengah Temila Kabupaten Landak yang belum teraliri listrik

5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang dan masalah yang sudah

di paparkan, maka penelitian ini akan mengetahui dan mendeskripsikan pelayanan PLN dalam pelayanan Program Listrik Masuk Desa di Desa Senakin Kecamatan Sengah Temila Kabupaten Landak Provinsi Kalimantan Barat

6. Manfaat penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Secara Teoritis Dalam penelitian ini, peneliti mengharapkan ini berguna untuk sebagai masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam pelayanan listrik di Dusun Pate Bajamu dan Dusun Raba Sekuap, Desa Senakin, Kabupaten Landak.
2. Secara Praktis dalam penelitian ini adalah
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pegangan bagi masyarakat agar tetap memperjuangkan Desa Senakin khususnya Dusun Pate Bajamu dan Dusun

Raba Sekuap agar bisa dialiri listrik.

- b. Dalam penelitian ini, peneliti mengharapkan PLN bisa meningkatkan kualitas pelayanan listrik di Dusun Pate Bajamu dan Dusun Raba Sekuap, Desa Senakin, Kabupaten Landak.

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Konsep Pelayanan Program Listrik Masuk Desa

Konsep pengembangan secara filosofis merupakan sebuah keharusan yang harus diaplikasikan dalam kehidupan, Kata konsep artinya ide, rancangan atau pengertian yang diabstrakkan dari peristiwa konkret (Kamus Besar Bahasa Indonesia 2002 ,589) sedangkan pengembangan artinya proses, cara, perbuatan mengembangkan (Kamus Besar Bahasa Indonesia 2002 ,538). Sedangkan menurut penulis, konsep pengembangan program listrik masuk desa adalah sebuah program yang diciptakan oleh pemerintah pusat dalam mengembangkan listrik yang di mana masyarakat yang

tinggal di daerah yang terluar, terisolir maupun di perbatasan masih belum mendapatkan infrastruktur berupa listrik agar masyarakat bisa mendapatkan hak berupa pelayanan listrik agar aktivitas masyarakat yang terluar, terpencil dan di perbatasan bisa tercapai.

Ada beberapa pendapat para ahli tentang arti dari pengembangan itu sendiri. Menurut Suwantoro (2005, 36) pengembangan bertujuan untuk mengembangkan produk dan pelayanan yang berkualitas, seimbang dan bertahap. Sedangkan Poerwadarminta (2002, 40) lebih menekankan kepada suatu proses atau suatu cara menjadikan sesuatu menjadi maju, baik sempurna dan berguna. Pengembangan adalah pembangunan secara bertahap dan teratur yang menjurus ke sasaran yang dikehendaki. Gatot (2008, 20) menyatakan bahwa “pengembangan dapat dimaknai sebagai tindakan menyediakan sesuatu dari tidak tersedia menjadi tersedia atau melakukan perbaikan-perbaikan dari sesuatu yang tersedia menjadi lebih sesuai, lebih tepat guna dan lebih berdaya guna”.

2. Konsep Manajemen Pelayanan

Secara konsep, menurut M. Manullang dan Sragian L.D (1971) dalam buku mereka yang berjudul: “*Ilmu Ekonomi I*” manajemen merupakan seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan Sumber Daya Manusia (SDM) untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Sementara Gibson, Donelly dan Ivancevich (1996) dalam buku mereka yang berjudul: “*Organisasi: Perilaku, Struktur dan Proses*” menyatakan bahwa manajemen sebagai proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mencapai hasil yang tidak bisa dicapai apabila satu individu bertindak sendiri.

Dalam pelayanan sendiri, menurut Ivancevich, Lorensi, Skinner dan Crosby (2000) dalam buku mereka yang berjudul: “*Manajemen Kualitas dan Kompetitif*” menyatakan bahwa pelayanan adalah produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Sedangkan Gronroos (1990) dalam bukunya

yang berjudul: “*Service Management and Marketing*” menyatakan bahwa pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik memberikan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sedangkan menurut Lewis dan Gillman (2005) mengatakan bahwa manajemen pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan

yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat yang adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik.

Mengingat sektor publik sangat terkait dengan pemerintah, maka pelayanan publik juga dapat disamakan dengan terminologi pelayanan pemerintah (*government service*) yang diartikan sebagai pemberian pelayanan oleh agen pemerintah melalui pegawainya (*the delivery of service by a government agency using its own employees*) (Savas, 1987 dalam Zauhar, 2001).

Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima

pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pendapat lain muncul dari George Frederickson (2002:215) yang mengatakan bahwa penerapan prinsip *New Public Management* dari pemerintahan harus berorientasi pada pelayanan publik (*public service*) sehingga pemerintah memandang masyarakat sebagai faktor dominan dalam menentukan apa yang dibutuhkan, kemudian pemerintah memenuhi kebutuhan tersebut demi mewujudkan kepuasan dan kesejahteraan masyarakat.

3. Pelayanan Menurut Hesel Nogi

Menurut Nogi (2005:216), untuk menciptakan Kualitas pelayanan yang berkualitas, maka memodifikasi lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas jasa, yaitu:

1. *Tangible* (berwujud), yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan material yang dipasang. Dimensi ini menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen. Oleh karena itu, penting bagi

perusahaan untuk memberikan impresi yang positif terhadap kualitas layanan yang diberikan tetapi tidak menyebabkan harapan pelanggan yang terlalu tinggi. Hal ini meliputi lingkungan fisik seperti interior outlet, penampilan personil yang rapi dan menarik saat memberikan jasa.

Wujud dalam kaitannya dengan pelayanan PLN adalah bagaimana fasilitas yang dimiliki pihak PLN, apakah PLN memiliki fasilitas yang cukup memadai untuk pembangunan listrik, berkaitan dengan fasilitas, material PLN juga menjadi sorotan, karena material merupakan bahan baku dalam pembangunan listrik serta kualitas material tersebut. Di samping itu bila fisik dan material sudah memadai, tim yang handal dan memiliki kualitas dalam proses pemasangan aliran listrik kepada masyarakat juga menjadi hal yang penting. Komunikasi merupakan wujud terlaksananya program pembangunan listrik di

desa tersebut, komunikasi yang baik akan menghasilkan kualitas yang baik pula, sementara komunikasi yang buruk akan menghasilkan kualitas yang buruk pula bahkan kegagalan.

2. *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Dalam arti luas, keandalan berarti bahwa perusahaan memberikan janji-janjinya tentang penyediaan (produk atau jasa yang ditawarkan), penyelesaian masalah dan harga yang diberikan. Keandalan pihak PLN dalam menarik simpati dan kepercayaan dari masyarakat. Pelayanan yang dijanjikan pihak PLN dalam merealisasikan atau menampung aspirasi masyarakat merupakan suatu hal yang sangat penting. Karena kemampuan untuk memberikan layanan jasa memerlukan kepercayaan dari masyarakat.

Standar pelayanan dalam melayani masyarakat dalam pengajuan program pembangunan listrik harus

dimiliki oleh pihak PLN, seperti apa standar pelayanan dari PLN dalam menerima pengajuan program dari masyarakat, penerimaan pihak PLN kepada masyarakat serta komunikasi yang terarah dan kekeluargaan sehingga dapat dikatakan bahwa pihak PLN memiliki kehandalan untuk memberikan jasa atau menerima aspirasi masyarakat dengan baik.

3. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kesadaran dan keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan ketepatan ketika berurusan dengan permintaan, pertanyaan, dan keluhan pelanggan.

Kaitannya dengan pelayanan PLN dalam pembangunan listrik adalah bagaimana kesadaran PLN dalam menerima aspirasi masyarakat, serta membantu merealisasikan pembangunan dengan cepat.

Ketanggapan pihak PLN dalam merealisasikan program pembangunan listrik sangat

penting dalam indikator ini, karena respons yang cepat akan menghasilkan kualitas dan *goal* yang berkualitas pula. Selain itu pihak PLN memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa aspirasi, keluhan masyarakat terkait belum adanya listrik di desa mereka akan di pertanggung jawabkan dan akan diperjuangkan oleh pihak PLN daerah kepada PLN pusat dan pemerintah.

4. *Assurance* (kepastian) yaitu pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Dimensi ini mungkin akan sangat penting pada jasa layanan yang memerlukan tingkat kepercayaan cukup tinggi di mana pelanggan akan merasa aman dan terjamin. Kaitannya dengan pelayanan PLN kepastian merupakan hal yang harus dimiliki, pengetahuan tentang situasi dan kondisi yang terjadi sebenarnya, sikap PLN dalam melayani aspirasi masyarakat dalam pembangunan listrik di desa

mereka. Pihak PLN juga harus memiliki kemampuan dalam memberikan keyakinan kepada masyarakat bahwasanya dusun mereka akan terealisasi pembangunan listrik. Kepastian dari pihak PLN dalam merealisasikan pembangunan listrik menjadi tingkat kepercayaan yang tinggi dari masyarakat, sehingga masyarakat dapat terjamin, karena masyarakat hanya bisa menyuarakan aspirasinya kepada PLN terkait belum adanya pembangunan atau aliran listrik di dusun mereka.

5. *Empathy* (empati) yaitu kepedulian, dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Inti dari dimensi empati adalah menunjukkan kepada pelanggan melalui layanan yang diberikan bahwa pelanggan itu spesial, dan kebutuhan mereka dapat dipahami.

Kaitannya dengan pihak PLN adalah pihak PLN memiliki kepedulian dengan sikap empati dengan keadaan masyarakat saat

ini, karena listrik merupakan bahan pokok di zaman globalisasi sekarang ini. Pihak PLN pastinya bisa memberikan rasa nyaman kepada masyarakat sehingga kebutuhan masyarakat dapat dipahami pihak PLN.

Kepedulian pihak PLN sangat diharapkan masyarakat, karena menurut masyarakat bahwa listrik adalah tugas PLN, di sinilah PLN harus memiliki sikap empati kepada masyarakat yang berkaitan dengan pembangunan listrik di Dusun Pate Bajamu dan Dusun Raba Sekuap.

Fenomena:

Masih terdapat dua dusun yaitu Dusun Pate Bajamu dan Dusun Raba Sekuap Desa Senakin Kecamatan Sengah Temila Kabupaten Landak masih belum mendapatkan aliran listrik dari Perusahaan Listrik Negara (PLN)

Masalah:

1. Pelayanan PLN Kalimantan Barat dalam Pelayanan Program Listrik Masuk Desa Di Desa Senakin dengan aspek:
 - a. Bagaimanakah wujud pelayanan PLN dalam Pelayanan Program Listrik Masuk Desa
 - b. Bagaimanakah kehandalan pelayanan PLN dalam Pelayanan Program Listrik Masuk Desa
 - c. Bagaimanakah ketanggapan pelayanan PLN dalam Pelayanan Program Listrik Masuk Desa
 - d. Bagaimanakah jaminan yang diberikan PLN dalam Pelayanan Program Listrik Masuk Desa
 - e. Bagaimanakah empati PLN dalam Pelayanan Program Listrik Masuk Desa
2. Kendala yang dihadapi PLN Kalimantan Barat dalam Pelayanan Program Listrik Masuk Desa di Desa Senakin.

Teori:

Teori yang digunakan adalah menurut Nogi (2005:216), untuk menciptakan kualitas pelayanan yang berkualitas maka memodifikasi lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas jasa dengan aspek :

- 1.Wujud
- 2.Kehandalan
- 3.Ketanggapan
- 4.Jaminan
- 5.Empati

Output:

Pelayanan Prima PLN Kalimantan Barat dalam pelayanan program listrik masuk Desa Di Desa Senakin Kecamatan Sengah Temila Kabupaten Landak

Kerangka Pikir

C. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif yang bersifat eksploratif. Sehingga data yang terkumpul akan disajikan dalam bentuk kata atau gambar. Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang dipakai dengan cara mengumpulkan data yang dikumpulkan semata-mata bersifat eksploratif (Morissan, 2007). Dengan menggunakan penelitian eksploratif, penulis akan menelusuri secara spesifik tentang Pengembangan Program Listrik Masuk Desa di Dusun Pate Bajamu dan Dusun Raba Sekuap, Desa Senakin. Selain itu penulis juga akan menghubungkan teori dengan kondisi yang ada pada saat di lapangan selain hanya mengamati progres perkembangan program tersebut.

Adapun langkah-langkah penelitian dalam penulisan penelitian ini adalah untuk mengumpulkan data berupa jumlah populasi dan sampel dalam rancangan penelitian yaitu penilaian masyarakat Dusun Pate Bajamu dan Dusun Raba Sekuap, Desa Senakin dalam tingkat pelayanan. Sesuai dengan buku

panduan skripsi dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjung Pura tahun 2017 adapun langkah-langkah penelitian ini dimulai dari tahap pra penelitian, penyusunan *outline*, penyusunan usulan penelitian, seminar, pengumpulan jumlah populasi dan sampel mulai dari pihak masyarakat sampai PLN dan pihak swasta, dan ujian skripsi.

Dalam penentuan subjek penelitian, penulis akan melakukan penentuan dengan cara *purposive* dikarenakan penentuan subjek akan dilihat dari tujuan penelitian dalam melihat masalah yang ada. Subjek penelitian juga akan di ambil berdasarkan kepada orang yang paling mengetahui tentang adanya program ini sehingga memudahkan penulis dalam mengetahui kondisi yang ada. Adapun subjek penelitian yang akan diambil datanya, yaitu:

1. *General Manager* PT PLN (Persero) ULW Kalimantan Barat;
2. Kepala Desa Senakin;
3. Kepala Dusun Pate Bajamu dan Kepala Dusun Raba Sekuap;

4. Masyarakat yang tinggal di Dusun Pate Bajamu dan Dusun Raba Sekuap.

Sementara objek yang akan diangkat oleh penulis adalah Pengembangan Program Listrik Masuk Desa di Dusun Pate Bajamu dan Dusun Raba Sekuap, Desa Senakin, Kabupaten Landak.

D. HASIL PENELITIAN

Pelayanan PLN Kalimantan Barat dalam Pelayanan Program Listrik Masuk Desa, dari indikator Wujud dalam kaitannya dengan pelayanan PLN adalah fasilitas yang dimiliki pihak PLN, fasilitas yang cukup memadai untuk pembangunan listrik, berkaitan dengan fasilitas, material PLN juga menjadi sorotan, karena material merupakan bahan baku dalam pembangunan listrik serta kualitas material tersebut. Di samping itu bila fisik dan material sudah memadai, tim yang handal dan memiliki kualitas dalam proses pemasangan aliran listrik kepada masyarakat juga menjadi hal yang penting. Komunikasi merupakan wujud terlaksananya program pembangunan listrik di desa tersebut, komunikasi yang baik akan

menghasilkan kualitas yang baik pula, sementara komunikasi yang buruk akan menghasilkan kualitas yang buruk pula bahkan kegagalan.

Indikator wujud dengan aspek fasilitas dan peralatan di mana pemerintah pusat memiliki anggaran DAK bidang energi pedesaan tentu dengan biaya yang besar, dan peralatan yang sudah memadai dan berstandar yang baik dan mumpuni, serta tim yang solid yang memang dipersiapkan untuk proses pemasangan listrik, serta terjalinnya komunikasi antara masyarakat dengan pihak PLN yang cukup baik. Karena wujud merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan

Sementara dari indikator kehandalan pihak PLN handal dalam menarik simpati dan kepercayaan dari masyarakat. Pelayanan yang dijanjikan pihak PLN dalam merealisasikan atau menampung aspirasi masyarakat merupakan suatu hal yang sangat penting. Karena kemampuan untuk memberikan layanan jasa memerlukan kepercayaan dari masyarakat.

Standar pelayanan dalam melayani masyarakat dalam pengajuan program pembangunan listrik harus dimiliki oleh PLN. Standar pelayanan dari PLN dalam menerima pengajuan program dari masyarakat, penerimaan pihak PLN kepada masyarakat serta komunikasi yang terarah dan kekeluargaan sehingga dapat dikatakan bahwa pihak PLN memiliki kehandalan untuk memberikan jasa atau menerima aspirasi masyarakat dengan baik.

Sedangkan dari indikator Ketanggapan Kaitannya dengan pelayanan PLN dalam pembangunan listrik adalah bagaimana kesadaran PLN dalam menerima aspirasi masyarakat, serta membantu merealisasikan pembangunan dengan cepat. Ketanggapan pihak PLN dalam merealisasikan program pembangunan listrik sangat penting dalam indikator ini, karena respons yang cepat akan menghasilkan kualitas dan *goal* yang berkualitas pula. Selain itu pihak PLN memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa aspirasi, keluhan masyarakat terkait belum adanya listrik di desa mereka akan di

pertanggung jawabkan dan akan diperjuangkan oleh pihak PLN daerah kepada PLN pusat dan pemerintah.

PLN sangat tanggap dalam menerima aspirasi masyarakat dalam Pelayanan Program Listrik Masuk Desa. Namun walau begitu pihak PLN sendiri tidak dapat memberikan jaminan yang lebih, karena terealisasinya program ini bukan ditentukan oleh PLN Kalimantan Barat, melainkan kebijakan PLN pusat dan pemerintah. Karena ketanggapan, yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.

Pada indikator jaminan kaitannya dengan pelayanan PLN kepastian merupakan hal yang harus dimiliki, pengetahuan tentang situasi dan kondisi yang terjadi sebenarnya, sikap PLN dalam melayani aspirasi masyarakat dalam pembangunan listrik di desa mereka. Pihak PLN

juga harus memiliki kemampuan dalam memberikan keyakinan kepada masyarakat bahwasanya dusun mereka akan terealisasi pembangunan listrik. Kepastian dari pihak PLN dalam merealisasikan pembangunan listrik menjadi tingkat kepercayaan yang tinggi dari masyarakat, sehingga masyarakat dapat terjamin, karena masyarakat hanya bisa menyuarakan aspirasinya kepada PLN terkait belum adanya pembangunan atau aliran listrik di dusun mereka.

Indikator jaminan pihak PLN memiliki kategori baik, namun pihak PLN belum dapat memberikan jaminan yang lebih, karena terealisasinya program ini bukan ditentukan oleh PLN Kalimantan Barat, melainkan kebijakan PLN pusat dan pemerintah, namun dibalik masalah tersebut masyarakat memiliki kepuasan tersendiri dari apa yang telah diupayakan oleh pihak PLN. Karena pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen

antara lain, komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompeten (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*) sudah dimiliki pihak PLN.

Pada indikator empati kaitannya dengan pihak PLN adalah pihak PLN memiliki kepedulian dengan sikap empati dengan keadaan masyarakat saat ini, karena listrik merupakan bahan pokok di jaman globalisasi sekarang ini. Pihak PLN pastinya bisa memberikan rasa nyaman kepada masyarakat sehingga kebutuhan masyarakat dapat dipahami pihak PLN. Kepedulian pihak PLN sangat diharapkan masyarakat, karena menurut masyarakat bahwa listrik adalah tugas PLN, di sinilah PLN harus memiliki sikap empati kepada masyarakat yang berkaitan dengan pembangunan listrik di Dusun Pate Bajamu dan Dusun Raba Sekuap. PLN mampu melayani masyarakat dan menerima masyarakat dengan baik. Sementara karena tingkat kepercayaan masyarakat sangat tinggi, namun dari pihak PLN hanya berupaya agar program ini dapat

teralisasi, namun kembali lagi pemerintah pusat yang menentukannya dalam hal ini tingkat kepercayaan masyarakat sangat tinggi, namun bukan kewenangan PLN daerah dalam membuat aspirasi itu menjadi terwujud. Dan PLN telah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupa memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Pelayanan PLN sudah masuk kategori cukup baik, namun hingga saat ini Dusun Pate Bajamu dan Dusun Raba Sekuap Desa Senakin belum teraliri listrik, apa kendala yang dihadapi pihak PLN. Kendala merupakan hambatan yang dialami karena sebab dan faktor tertentu. Ada dua kendala yang dialami PLN dalam merealisasikan program listrik di Desa Senakin, yaitu kendala yang ditemui adalah ketika pihak PLN survei lokasi dua dusun tersebut ber

wilayah yang berbukit yang sedikit menyulitkan untuk proses pembangunan di dusun tersebut. Sehingga pihak PLN harus membuat laporan kepada pihak pusat tentang apa yang ditemukan di lapangan sementara kendala lain yang dihadapi PLN adalah permasalahan pertama yaitu dari program pusat sendiri dan pemerintah daerah setempat, kedua letak geografis yang memang masih cukup sulit untuk akses terutama untuk penempatan bahan, karena untuk menuju lokasi memang memerlukan manual, jadi belum bisa digunakan melalui kendaraan besar, permasalahan kedua yaitu terealisasinya program pembangunan listrik menjadi kebijakan pemerintah pusat, kami pihak PLN di daerah hanya menjalankan tugas untuk memelihara, maupun pemasangan peralatan pembangkit listrik di daerah.

E. PENUTUP

Kesimpulan

Listrik merupakan satu kebutuhan yang sangat penting untuk menunjang kebutuhan manusia di zaman sekarang ini, mengingat hampir semua kegiatan

memanfaatkan perangkat teknologi, sebagian besar di antara perangkat tersebut hanya bisa digunakan atau dijalankan dengan menggunakan energi listrik. Di Desa Senakin Kabupaten Landak hingga saat ini belum teraliri listrik. Berdasarkan kondisi yang didapati peneliti di lapangan melalui metode observasi dan wawancara, terdapat beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. Pelayanan PLN Kalimantan Barat dalam Pelayanan Program Listrik Masuk Desa dapat dikatakan cukup baik, karena berdasarkan indikator:

a. Wujud

PLN memiliki fasilitas yang memadai karena pemerintah pusat memiliki anggaran DAK bidang energi pedesaan. Material yang dipersiapkan sudah memadai karena memiliki peralatan yang baik dan mumpuni, serta memiliki tim yang terampil dan memiliki kualitas dalam proses pemasangan listrik. dan terjadinya komunikasi antara masyarakat dengan pihak

PLN dengan prosedur yang sesuai aturan.

b. Kehandalan

Standar pelayanan atau jasa yang dijanjikan serta kehandalan pihak PLN cukup baik, karena pihak PLN tetap berupaya agar program listrik masuk desa dapat terealisasi dan tercapai dengan pengajuan proposal dari masyarakat yang kemudian diajukan kepada pihak yang berwenang yaitu pemerintah pusat sehingga memiliki kepercayaan dari masyarakat

c. Responsif

PLN memiliki kesadaran dan keinginan untuk membantu masyarakat dengan mengupayakan terealisasinya pembangunan listrik kepada pihak pemerintah pusat, namun pihak PLN belum bisa menjamin bahwa pembangunan listrik di Desa Senakin dapat terealisasi karena kembali kepada kebijakan pemerintah pusat. sehingga pihak PLN belum

bisa menimbulkan keyakinan kepada masyarakat.

d. Kepastian

Pihak PLN belum bisa memberikan kepastian kepada masyarakat, pada dasarnya tingkat kepercayaan masyarakat sangat tinggi, akan tetapi pihak PLN sendiri belum bisa memberikan kepastian karena pengadaan dan terealisasinya program tersebut ditentukan oleh pihak pemerintah pusat. sehingga pihak PLN belum bisa menimbulkan keyakinan kepada masyarakat.

e. Empati

Pihak PLN memiliki kepedulian dengan sikap empati dengan keadaan masyarakat, karena pihak PLN selalu berupaya agar dua dusun di Desa Senakin dapat teraliri listrik dan PLN sendiri mampu menunjukkan kepada masyarakat dengan perhatian pribadi dengan apa yang dikeluarkan masyarakat saat ini.

2. Kendala yang dialami pihak PLN adalah masalah letak geografis wilayah yang berbukit sehingga menyulitkan untuk pembangunan, ditambah lagi kebijakan pembangunan listrik di desa merupakan kebijakan atau wewenang pemerintah dan PLN pusat.

Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan, maka dapat disampaikan saran sebagai berikut:

1. Meningkatkan pelayanan PLN terhadap daerah yang masih belum teraliri listrik di Kalimantan barat dengan indikator:

a. Wujud

PLN hendaknya memanfaatkan anggaran DAK bidang energi pedesaan dengan material yang sudah memadai dengan peralatan yang baik dan mumpuni, memanfaatkan tim yang terampil dan berkualitas, serta selalu menjalin komunikasi yang baik dengan masyarakat.

b. Kehandalan

Selalu menjalankan standar pelayanan dengan kehandalan pihak PLN dan berupaya agar kedua dusun tersebut dapat teraliri listrik.

c. Responsif

Selalu berupaya untuk membantu masyarakat dengan wujud terealisasinya pembangunan listrik di Dusun Pate Bajamu dan Dusun Raba Sekuap, serta dapat lebih meyakinkan masyarakat bahwa PLN mampu memberikan keyakinan kepada masyarakat.

d. Kepastian

PLN agar dapat berupaya sebisa mungkin memberikan kepastian kepada masyarakat karena tingkat kepercayaan masyarakat sangat tinggi, serta PLN dapat selalu menyuarakan aspirasi masyarakat kepada pemerintah pusat.

e. Empati

PLN memiliki sikap empati terhadap masyarakat dan selalu berupaya agar Dusun

Pate Bajamu dan Dusun Raba Sekuap dapat teraliri listrik sesuai dengan yang dikeluhkan masyarakat.

2. Pihak PLN dapat berkolaborasi dengan masyarakat setempat dalam mempermudah proses pembangunan, serta selalu mengupayakan dan mengingatkan pemerintah pusat tentang masih adanya dua dusun di Desa Senakin yang belum teraliri listrik.

F. REFERENSI

Buku-buku:

- Batinggi, A., dan Badu Ahmad. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik*. Makassar: Penerbit Andi.
- Dwiyanto, Agus. 2011. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Hardiansyah. 2016. *Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Organisasi Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gaya Media.
- Hayat. 2016. *Manajemen Pelayanan Publik: Menuju Tata Kelola Yang Baik*. Malang: University of Brawijaya Press.

Moenir, H.A.S. 2016. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.

Mukarom, Zaenal, dan Muhibun Wijaya Laksana. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Penerbit Pustaka Setia.

Neuman, W. Laurence. 2016. *Metodologi Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif Edisi 7*. Jakarta: PT Permata Indeks Puri Media.

Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2015. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar.

Sedarmayanti. 2014. *Manajemen Strategi*. Bandung: Penerbit Refika Aditama.

Supanto, Fajar. 2019. *Manajemen Strategi Organisasi Publik dan Privat*. Malang: Penerbit Empatdua Media.

Suryadi. 2006. *Kiat Jitu Meningkatkan Pemberdayaan Organisasi*. Jakarta: Penerbit

EDSA Mahkota.

Usman, Sunyoto. 2012. *Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat Daerah*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar.

VO, Indrajit, Wisnu, dan Soimin. 2014. *Pemberdayaan Masyarakat dan Pembangunan*. Malang: Intrans Publishing.

Dokumen:

Alina, Gusti. 2014. Persepsi Masyarakat Tentang Program Listrik Masuk Desa Dalam Peningkatan Ekonomi Masyarakat di Kenagarian Banai Kecamatan IX Koto Kabupaten Dharmasraya. Program Studi Pendidikan Geografi Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan (STKIP) PGRI Sumatera Barat.

Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta.

Permen ESDM Nomor 38 Tahun 2016 tentang Percepatan Elektrifikasi di Perdesaan Belum Berkembang, Terpencil, Perbatasan dan Pulau Kecil Berpenduduk Melalui Pelaksanaan Usaha Penyedia Tenaga Listrik Secara Kecil.

PERMENDAGRI Nomor 137 Tahun 2017 tentang Kode dan Data Wilayah Administrasi Pemerintahan.