

KINERJA PT. PLN (PERSERO) DALAM MENANGGAPI KELUHAN PELANGGAN DI KOTA SORONG PROVINSI PAPUA BARAT

CELINE F. KAMINISUBUN
FEMMY TULUSAN
NOVIE PALAR

Abstract: The purpose of this study is to determine how the performance of PT PLN in the complaint/ complaints in the city of sorong, west papua province.

This research use method approach of descriptive –qualitative. based on the theoretical study, the performance view from the three dimensions of organizational performance the public service namely productivity, responsiveness and accountability. The research informansin the capture of elemen of the of the official/employee PLN the city of sorong as many as 4 people, and community customers of PLN as much as 4 people. Data collection using interview guidelines ,while the analysis technique used is the analysis of the interactive model of Miles and hubernann.

Based on the results of data analysis on apple conclusion (1) the productivity has been quite good in view of the implementation of the set, ability carry out the service, the level of achievement, the realization of the operating budget, the efficiency of use of facilities/ infrastructure work, and optimilisasi utilization of potensial HUMAN resources officer. (2) responsiveness has been quite good in view of programs and actions to respond to customer complaints, but still less good in view of speed and punctuality (3) accountability is good enough in view of the openness of the give an answer to the community/ customer about the program as well as customer satisfaction.

Starting from the results of the study then can in kemukan some advice : (1) team technical services in the need to consider in more into four tim/ group to four wilayah/ a different location. (2) the service to responded with rapid and timely complaints customers hendaklah in increase and in sesuaikan with the needs of customers. (3) accountability hendaklah more transparent to utilize in optimally media the and social media that there

Key Word : The Performance, Customer Service PLN.

PENDAHULUAN

Indonesia adalah salah satu negara yang sedang berkembang, untuk melaksanakan pembangunan yang adil dan merata di seluruh kawasan Indonesia, diperlukan ketersediaan energi yang cukup sebagai motor penggerak pembangunan itu sendiri. Salah satu energi tersebut adalah listrik, sehingga secara tidak langsung listrik menguasai hajat hidup orang banyak. Oleh sebab itu, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang dasar 1945, Pasal 33 Ayat 2 yang berbunyi ”Cabang-cabang produksi yang penting bagi negara dan yang menguasai hajat hidup orang banyak dikuasai oleh negara”, maka pemerintah berperan penting dalam pengaturan energi listrik. Hal tersebut terealisasi dengan di bentuknya PLN oleh pemerintah.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Kinerja

Pengertian Kinerja

Kinerja pada umumnya adalah apa yang dihasilkan dari fungsi-fungsi suatu pekerjaan atau apa yang menjadi keluaran. Suyadi Prawiro Sentono, dalam Joko Widodo,2008:77) mendefinisikan kinerja adalah suatu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organiasai bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Dari hal tersebut,kinerja merupakan suatu proses yang mengolah input menjadi output, yang berhubungan langsung dengan tujuan organisasi. Tujuan perusahaan hanya dapat dicapai apabila perusahaan tersebut

didukung oleh unit-unit kerja yang terdapat didalamnya. Baik buruknya output dari suatu perusahaan dipengaruhi oleh baik buruknya kinerja dalam perusahaan tersebut.

Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Yuwono dkk. dalam Hessel Nogi (178:2005) mengemukakan bahwa faktor-faktor yang dominan mempengaruhi kinerja suatu organisasi meliputi upaya manajemen dalam menerjemahkan dan menyelaraskan tujuan organisasi, budaya organisasi, kualitas sumberdaya manusia yang dimiliki organisasi dan kepemimpinan yang efektif.

Pengukuran Kinerja

Pengukuran kinerja Penilaian kinerja dalam suatu perusahaan akan menimbulkan perbaikan atau peningkatan kinerja karyawan, dari hal inilah akan berdampak positif pada kinerja perusahaan (organisasi) secara keseluruhan.

Indikator kinerja

Untuk dapat melakukan penelitian terhadap melakukan penilaian terhadap kinerja sesuatu perusahaan atau organisasi secara tidak langsung maka dibutuhkan beberapa indikator kinerja. Menurut bastian dalam Hessel Hogi (2005:175) indikator kinerja organisasi adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan dengan memperhitungkan elemen-elemen indikator berikut ini:

1. Indikator masukan (input) yaitu segala sesuatu yang dibutuhkan agar organisasi mampu menghasilkan produknya, baik barang atau jasa, yang meliputi sumber daya manusia, informasi, kebijakan dan sebagainya.
2. Indikator keluaran (output) yaitu segala sesuatu yang diharapkan langsung dicapai dari suatu kegiatan yang berupa fisik ataupun non fisik.
3. Indikator hasil yaitu segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah.

4. Indikator manfaat yaitu segala sesuatu yang terkait dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan.
5. Indikator dampak yaitu pengaruh yang di timbulkan, baik baik positif, maupun negatif, pada setiap tingkatan indikator berdasarkan asumsi yang telah di tetapkan

Konsep Keluhan Pelanggan

Menurut Vincent Gasperz (2004:27) pelanggan atau stakeholder berkaitan dengan mereka yang secara langsung atau tidak langsung menggunakan jasa-jasa pelayanan publik atau mereka yang secara langsung atau tidak langsung terkena dampak dari kebijakan publik. Menurut Zulian Yamit (2004:71), pelanggan adalah orang yang berinteraksi dengan perusahaan setelah proses produksi selesai, karena mereka adalah pengguna produk.

Kepuasan Pelanggan

Pada dasarnya kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi (Vincent Gasperz: 2005:34).

Pengukuran Kepuasan Dan Harapan Pelanggan Kothler dalam Zulian Yamit (2004:80) mengemukakan beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

1. Sistem pengaduan, sistem ini memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk memberikan saran keluhan dan bentuk ketidakpuasan lainnya dengan cara menyediakan kotak saran.
2. Survei pelanggan, survei ini merupakan cara yang umum digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan, misalnya melalui surat pos, telepon, atau wawancara.
3. Panel pelanggan, dengan cara perusahaan ataupun organisasi mengundang pelanggan yang setia terhadap produk dan mengundang pelanggan yang setia terhadap produk dan mengundang pelanggan yang telah memberi

atau pindah menjadi pelanggan perusahaan lain.

Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran digunakan sebagai dasar atau landasan dalam pengembangan berbagai konsep dan teori yang digunakan dalam penelitian serta hubungannya dengan perumusan masalah.

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian deskriptif-kualitatif. Husaini dan Purnomo (2009) mengatakan bahwa penelitian deskriptif kualitatif adalah menguraikan pendapat informan apa adanya sesuai dengan pertanyaan penelitian, kemudian dianalisis dengan kata-kata yang melatarbelakangi informan berperilaku seperti itu, direduksi, ditriangulasi, disimpulkan, dan di verifikasi.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT. PLN Kota Sorong jalan Jenderal A. Yani No. 7 Klademak 1. Adapun pemilihan lokasi tersebut berdasarkan pada beberapa pertimbangan sebagai berikut: (1) PT. PLN (Persero) Kota Sorong merupakan salah satu area pelayanan jaringan listrik di Papua Barat yang memasok kebutuhan listrik, khususnya di wilayah Sorong. (2) PT. PLN (Persero) Kota Sorong merupakan perusahaan (organisasi) yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya dengan terus menerus berupaya meningkatkan kinerjanya agar tercipta kepuasan pelanggan.

Fokus Penelitian

Fokus dalam penelitian ini mengenai bagaimana kinerja PLN dalam mengatasi berbagai keluhan para pelanggannya. Dalam penelitian ini, penulis lebih menekankan pada tiga indikator utama kinerja pelayanan publik, yaitu produktivitas, responsivitas, dan akuntabilitas.

Informan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis memperoleh data secara langsung dari para informan melalui wawancara dengan pihak yang berkompeten di PT. PLN Kota Sorong, dan masyarakat pelanggan PLN.

Jenis Data

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan deskriptif kualitatif (Moleong, 2013) yaitu penelitian yang dilakukan untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai suatu kejadian tertentu. Dalam penelitian deskriptif kualitatif data yang diperoleh berupa kata-kata, kalimat atau gambar yang memiliki arti lebih dari sekedar angka atau frekuensi dan diarahkan pada pendeskripsian secara rinci dan mendalam mengenai kondisi tentang apa sebenarnya terjadi menurut apa adanya di lapangan.

Teknik Pengumpulan Data

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya ialah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Penelitian kualitatif menggunakan metode kualitatif yaitu pengamatan, wawancara atau penelaahan dokumen (Moleong, 2006). Berdasarkan pendapat tersebut maka instrumen utama dalam penelitian ini.

Teknik Annalisa Data

Annalisa data dalam penelitian ini menggunakan model analisis inteaktif dari Miles dan Huberman. Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2013), aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu *data reduction* (reduksi data), *data display* (penyajian data), dan *conclusion drawing/verification* (penyimpulan data atau verifikasi).

1. *Data collection* (pengumpulan data). Pengumpulan data dilakukan dengan teknik

wawancara dan dibantu dengan teknik observasi.

2. *Data reduction* (reduksi data). Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak dan oleh karena itu perlu dicatat secara rinci dan teliti. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dicari tema dan polanya.
3. *Data display* (penyajian data). Penyajian data dalam penelitian kualitatif biasanya dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan lain sebagainya. Dengan penyajian data maka nantinya akan mempermudah untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah di pahami tersebut.
4. *Conclusion drawing/verification* (penyimpulan data atau verifikasi). Menurut Miles dan Huberman adalah langkah ketiga dalam analisis data kualitatif. Kesimpulan data penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi, atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap dan setelah penelitian menjadi terang atau jelas`

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum PT.PLN Kota Sorong

Berawal di akhir abad ke-19, perkembangan kelistrikan di Indonesia mulai ditingkatkan saat beberapa perusahaan asal Belanda yang bergerak di pabrik gula dan pabrik teh mendirikan pembangkit listrik untuk keperluan sendiri. Kelistrikan di masa Hindia Belanda dimulai pada tahun 1897 ketika perusahaan listrik pertama bernama *Nederlandche Indische Electriciteit Maatschappij (NIEM)*, yang merupakan perusahaan yang berada di bawah *N.V.Handelsvenootschap* yang berpusat di Belanda.

Pembahasan

Sebagaimana telah disebutkan dalam uraian metodologi penelitian di atas bahwa tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui kinerja PT.PLN dalam menanggapi keluhan pelanggan di Kota Sorong. Berdasarkan kajian teoritis tentang kinerja organisasi pelayanan publik, dipilih tiga indikator atau dimensi kinerja yaitu produktivitas, responsivitas, dan akuntabilitas.

1. Produktivitas

Konsep produktivitas secara umum dipahami sebagai rasio antara input dan output. Konsep produktivitas seperti ini dirasa terlalu sempit dan kemudian General Accounting Office atau GAO dalam Dwiyanto dkk (2002) mengembangkan suatu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan.

2. Responsivitas

Sebagaimana telah dikemukakan bahwa konsep responsivitas bermakna bahwa lembaga-lembaga dan proses-proses harus melayani *stakeholders* atau pemangku kepentingan. Dalam konteks organisasi pelayanan publik, responsivitas menunjuk pada keselarasan antara program dan kebijakan pelayanan dengan kebutuhan *stakeholders* atau pemangku kepentingan. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena menggambarkan secara langsung kemampuan organisasi pelayanan publik dalam menjalankan misi dan tujuannya.

3. Akuntabilitas

Dalam konsep *good governance*, akuntabilitas bermakna bahwa para pembuat keputusan dalam pemerintahan bertanggung jawab kepada publik dan lembaga-lembaga *stakeholders*. Menurut Dwiyanto dkk (2002) bahwa akuntabilitas dapat juga menunjuk pada seberapa besar kebijakan, program dan kegiatan organisasi pelayanan

publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat; karena para pejabat politik tersebut dipilih oleh rakyat sehingga dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan rakyat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat ditarik kesimpulan tentang kinerja PLN Kota Sorong dalam menanggapi keluhan pelanggan dilihat dari tiga dimensi kinerja organisasi (produktivitas, responsivitas, akuntabilitas), sebagai berikut :

1. Produktivitas PLN Kota Sorong dalam pelayanan keluhan/pengaduan pelanggan sudah cukup baik dilihat dari pelaksanaan program yang ditetapkan, kemampuan melaksanakan pelayanan, tingkat pencapaian hasil pelaksanaan program pelayanan, realisasi anggaran operasional pelayanan, efisiensi penggunaan sarana/prasarana kerja pelayanan, dan optimalisasi pemanfaatan/penggunakan potensi SDM petugas pelayanan.
2. Responsivitas PLN Kota Sorong dalam pelayanan keluhan/pengaduan pelanggan sudah cukup baik dilihat dari program dan tindakan untuk merespons keluhan/pengaduan pelanggan, namun masih kurang baik dilihat dari kecepatan dan ketepatan waktu pelaksanaan pelayanan dan penyelesaiannya.
3. Akuntabilitas PLN Kota Sorong dalam pelayanan keluhan/pengaduan pelanggan sudah cukup baik dilihat dari keterbukaan mempertanggung jawabkan kepada masyarakat/pelanggan tentang kebijakan/program yang dilakukan melalui media masa (cetak, elektronik), media social (facebook PLN Sorong, WA Group Media, dan WA Group khusus pelanggan VIP), serta dilihat dari kepuasan pelanggan atas keterbukaan/transparansi informasi tentang biaya pelayanan, waktu pemberian

pelayanan, dan tanggung jawab petugas menyelesaikan pelayanan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian tersebut, dapat direkomendasikan beberapa hal untuk peningkatan kinerja PT.PLN Area Kota Sorong dalam menanggapi keluhan pelanggan, sebagai berikut :

1. Tim pelayanan teknis lapangan yang ada sebanyak dua tim/group untuk dua wilayah yang berbeda perlu dipertimbangkan dirubah menjadi empat tim/group untuk empat wilayah/lokasi yang berbeda dan menambah armada pelayanan juga menjadi empat. Hal ini perlu dilakukan karena dua tim yang telah ada selama ini tidak mampu menangani dengan cepat keluhan/pengaduan pelanggan.
2. Program pelayanan untuk merespons dengan cepat dan tepat waktu keluhan/pengaduan pelanggan hendaklah ditingkatkan dan disesuaikan dengan perkembangan yang ada serta kebutuhan pelanggan.
3. Pertanggung jawaban kebijakan/program dan tindakan PLN sehubungan dengan pelayanan pengaduan/keluhan pelanggan hendaklah lebih transparan/terbuka dengan memanfaatkan secara optimal media masa dan media sosial yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggoro, fery suryokusumo. 2008. *Pelayanan public dan pengelolaan infrastruktur perkotaan*. Yogyakarta. Sinergi Publishing
- Dwiyanto Agus,dkk, *Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik di Indonesia*, Yogyakarta, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- Gasperz, Vincent. 2004. *Perencanaan Strategik Untuk Peningkatan Kinerja Sektor Publik : Suatu Pentunjuk Praktek*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama

- Gasperz, Vincent. 2005. *Total Kualitas Management*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Husaini.U dan S. A. Purnomo.(2009). *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- J., M. L. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Gunung Agung.
- J., M. L. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Kartono, Drajad Tri dkk. 2004. *Administrasi Pelayanan Publik Antara Paradoks dan Harapan Masa Depan*. Jakarta: Pustaka Cakra
- Keban, Yeremias T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Mahsun, Muhammad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE.
- Moleong, Lexy, 2013, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung, Alfabeta.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen Charter dan Standart Pelayanan Minimal)* Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta
- Sutopo H.B. 2002. *Metodologi penelitian kualitatif*. Surakarta :UNS Press.
- Sanusi anwar. 2014. *Metodeologi penelitian bisnis*. Cetakan keempat. Jakarta: salemba empat
- Sukoco, Badri M. 2007. *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*. Ciracas. Jakarta: Erlangga
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tika, Pabundu. 2006. *Budaya Organisasi dan peningkatan Kinerja Perusahaan* Jakarta: Bumi Aksara
- Widodo, Joko. 2008. *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Malang Jawa Timur: Bayu Media Publishing
- Yamit, Zulian. 2004. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonsia
- Jurnal Internasional :
- Juhani Ukko. 2008. *The Impact of Performance Measurement on the Quality of Working Life (Int. J. Business Performance Management, Vol.10, No. 1)*. Inderscience Enterprises Ltd: Finland. E-mail: juhani.ukko@lut.fi
- Sumber Lain :
- Penyediaan dan Pemanfaatan tenaga listrik undang – undang nomor 30 tahun 2009
- Undang – undang nomor 19 tahun 2003 tentang BUMN
- Undang – undang nomor 8 tahun 1999 perlindungan konsumen
- Undang – undang nomor 20 tahun 2002 meningkatkan pelayanan