

PELAKSANAAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DALAM PELAYANAN PASANG BARU LISTRIK DI MASA PANDEMI COVID-19 (STUDI KASUS PADA PT. PLN (PERSERO) UIW SULUTTENGGGO UP3 LUWUK, ULP TOILI)

IMPLEMENTATION OF STANDARD OPERATIONAL PROCEDURES IN THE SERVICE OF NEW ELECTRIC PAIRS IN THE PANDEMIC TIME COVID-19 (CASE STUDY AT PT. PLN (PERSERO) UIW SULUTTENGGGO UP3 LUWUK, ULP TOILI)

Oleh:

Lilis Oktaviani¹
Paulus Kindangen²
Jessy J. Pondaag³

¹²³ Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Sam Ratulangi

e-mail:

¹lilisoktavia27@gmail.com

²pkindangen@unsrat.ac.id

³jjpondaag@unsrat.ac.id

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektifitas dan efisiensi dalam SOP Pasang Baru atau Sambungan Baru Listrik, membandingkan SOP Pasang Baru sebelum dan di masa Pandemi Covid-19 serta untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi dari SOP sebelumnya di PT. PLN (Persero) UIW Suluttenggo UP3 Luwuk ULP Toili. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan *design* deskriptif melalui wawancara dan observasi. Populasi dalam penelitian ini adalah SOP Pelayanan Pasang Baru di PT. PLN (Persero) UIW Suluttenggo UP3 Luwuk ULP Toili. Sampel dari penelitian ini ditetapkan berjumlah 10 informan, diantaranya adalah 1 pimpinan dalam hal ini Manager ULP, 3 Supervisor, 1 Pejabat Laksana K3L, 3 Staf dan 2 pelanggan Pasang Baru. Sedangkan untuk teknik pengambilan sampel menggunakan *Purposive Sampling* (sampel bertujuan).

Kata kunci: prosedur, pasang baru listrik

Abstract: This study aims to determine the effectiveness and efficiency of the New Install SOP or New Electrical Connection, compare the New Install SOP before and during the Covid-19 Pandemic and to find out what obstacles were faced from the previous SOP at PT. PLN (Persero) UIW Suluttenggo UP3 Luwuk ULP Toili. The method used in this study is a qualitative approach with a descriptive design through interviews and observations. The population in this study is the SOP for New Install Services at PT. PLN (Persero) UIW Suluttenggo UP3 Luwuk ULP Toili. The sample from this study was set at 10 informants, including 1 leader in this case the ULP Manager, 3 Supervisors, 1 K3L Acting Officer, 3 Staff and 2 customers. As for the sampling technique using *purposive sampling* (sampling purpose).

Keywords: procedure, new install of electricity

PENDAHULUAN**Latar Belakang**

Dalam suatu negara berkembang, pertumbuhan pembangunan infrastruktur serta sarana dan prasarana memicu pertumbuhan ekonomi suatu negara. Tidak hanya itu, tingkat konsumsi listrik suatu negara juga merupakan salah satu faktor penunjang pertumbuhan ekonomi. Bahkan salah satu indikator kemajuan ekonomi suatu negara diukur dari konsumsi energi per kapita. Konsumsi listrik per kapita Indonesia menurut data PLN Tahun 2018 mencapai 1.064 kWh per kapita merupakan pencapaian yang sangat kecil dibandingkan dengan negara-negara maju seperti Inggris yang mencapai 5.030 kWh per kapita, Jepang 7.970 kWh per kapita, Korea Selatan 10.620, bahkan Amerika Serikat yang mencapai 12.820 kWh per kapita (data Tahun 2016).

Data menunjukkan fenomena GAP di PT. PLN (Persero) setelah adanya pandemi Covid-19 terjadi penurunan jumlah calon pelanggan Pasang Baru atau Sambungan Baru Listrik yang selanjutnya ditulis PB dengan data pada Tahun 2020 jumlah pelanggan PB di PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulawesi Utara, Sulawesi Tengah dan Gorontalo yang selanjutnya ditulis UIW Sullutenggo, Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan Luwuk yang selanjutnya ditulis UP3 Luwuk, Unit Layanan Pelanggan yang selanjutnya ditulis ULP Toili sebesar 810 pelanggan sedangkan pada Tahun 2019 berjumlah 934 dan Tahun 2018 berjumlah 4.654 pelanggan. Sehingga hal ini menjadi penting untuk diteliti lebih lanjut lagi.

Berikut merupakan penjelasan dari Abd. Rohman Taufiq dalam Jurnal Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Rumah Sakit (2019: 56-66) "Salah satu cara untuk meningkatkan kinerja perusahaan adalah dengan menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada setiap unit kerja dalam rangka meningkatkan kinerja yang efektif dan sistematis". Dalam Jurnalnya, Taufiq juga menjelaskan bahwa "Prosedur kerja merupakan salah satu komponen penting dalam pelaksanaan tujuan organisasi, karena prosedur memberikan beberapa keuntungan diantaranya memberikan pengawasan yang lebih efektif dan efisien mengenai aktivitas dalam memperoleh hasil yang optimal"

Demi menjaga agar pelayanan PB dapat berjalan dengan efektif dan efisien maka diperlukan Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya ditulis SOP yang disusun secara sistematis sebagai pedoman agar pelayanan PB dapat berjalan dengan baik secara konsisten dan komitmen.

Tujuan Penelitian

Mengetahui efektifitas dan efisiensi dalam SOP PB dan mengetahui kendala apa saja yang dihadapi dari SOP sebelumnya di PT. PLN (Persero) UIW Suluttenggo UP3 Luwuk ULP Toili.

TINJAUAN PUSTAKA**Manajemen Mutu**

Proses manajemen mutu atau *Total Quality Management* yang selanjutnya ditulis TQM memiliki *input* yang spesifik (keinginan, kebutuhan dan harapan dari pelanggan), mentransformasi (memproses) *input* dalam organisasi untuk memproduksi barang atau jasa yang memberikan kepuasan kepada pelanggan (*output*). Tujuan utama TQM adalah untuk memperbaiki mutu pelayanan secara berkesinambungan (Pratama, 2020:76).

Menurut Saragih (2020:224) persyaratan umum dalam menetapkan langkah-langkah mengimplementasikan sistem manajemen mutu SNI ISO 9001:2008 dan kebutuhan peningkatan terus menerus terhadap proses bisnis yang dijalankan dengan cara berikut: 1) Pembuatan prosedur-prosedur (SOP) yang dipahami semua karyawan; 2) pengelolaan SDM; 3) menetapkan urutan proses bisnis; 4) menunjuk dan menetapkan Wakil Manajemen Mutu dan Tim Audit Mutu Internal; 5) menyiapkan sumber daya dan informasi; 6) mengukur, memantau dan menganalisis proses-proses pemantauan alat produksi; 7) menerapkan tindakan-tindakan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diharapkan dan peningkatan terus menerus melalui sosialisasi berkesinambungan terhadap prosedur instruksi kerja bagi pelaksana kerja.

Standar Operasional Prosedur

SOP merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar (Sailendra, 2015:11). Menurut Sailendra (2015:38) ada dua jenis SOP yang dikelompokkan berdasarkan sifat kegiatannya yaitu SOP teknis dan SOP administratif.

Menurut cakupan dan besaran kegiatannya, SOP dapat dikategorikan menjadi 2 jenis yaitu SOP makro dan SOP mikro (Amina, 2016:74). SOP makro merupakan integrasi dari beberapa SOP mikro yang membentuk serangkaian kegiatan dalam SOP tersebut. SOP makro tidak mencerminkan kegiatan yang sesungguhnya

dilakukan oleh pelaksana kegiatan. Sedangkan kegiatan SOP mikro menjadi bagian dari kegiatan SOP makro yang lebih besar cakupannya.

Menurut cakupan dan jenis kegiatannya, SOP dikategorikan menjadi SOP genetik dan SOP spesifik (Amina, 2016:75). SOP genetik (umum) merupakan SOP yang relatif memiliki kesamaan sifat dan muatan kegiatannya. SOP yang ada hanya disebabkan oleh perbedaan lokasi SOP tersebut diterapkan. Sedangkan SOP Spesifik (khusus) merupakan SOP berdasarkan sifat dan muatan kegiatannya memiliki perbedaan dari kegiatan yang diberi prosedur standar, seperti tahapan kegiatan, pelaksanaan dan tempat SOP tersebut diterapkan. SOP ini tidak diterapkan di tempat lain karena sifatnya yang spesifik.

SOP sangat penting karena merupakan pedoman untuk mengantisipasi berbagai macam situasi, memudahkan pekerjaan, dapat menjadi pengatur suatu aktivitas bahkan bisa dijadikan pendeteksi hambatan dalam suatu organisasi.

Tujuan Pembuatan SOP

Menurut Fajar Nur'Aini (2016:38), tujuan pembuatan SOP yaitu: 1) konsistensi, SOP dibuat agar setiap pelaksana/petugas/pegawai mengetahui standar yang telah ditetapkan sehingga mereka mampu menjaga konsistensi dan tingkat kinerja; 2) kejelasan tugas, SOP dibuat agar petugas/pegawai/pelaksana mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi; 3) kejelasan alur, SOP dapat memperjelas alur tugas, wewenang dan tanggung jawab apa saja dari masing-masing petugas/pegawai/pelaksana terkait; 4) melindungi organisasi, SOP melindungi organisasi dari tindakan mal-praktik atau kesalahan yang bersumber dari administrasi atau faktor lainnya yang dapat berdampak buruk bagi keberlangsungan hidup organisasi. 5) meminimalisasi kesalahan, kegagalan, keraguan dan duplikasi dalam bekerja dapat dihindari atau diminimalisasi apabila tugas, alur, tanggung jawab dan wewenang sudah jelas; 6) efisiensi, semua aktivitas kerja diharapkan dapat lebih cepat, cermat dan tepat sesuai dengan tujuan atau hasil yang ingin diraih dengan bantuan SOP yang ada; 7) penyelesaian masalah, SOP dapat dijadikan landasan agar setiap karyawan dapat bekerja sesuai koridor kembali, yaitu tunduk pada aturan dan batasan sesuai SOP; 8) batasan pertahanan.

Pengertian Pelayanan

Menurut Kasmir (2017:47), pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan dan juga pimpinan.

Berdasarkan pengertian tersebut, maka penulis menyimpulkan bahwa pelayanan merupakan upaya untuk membantu orang atau suatu organisasi mencapai hal yang dibutuhkan. Keberhasilan pelayanan dapat diukur dengan tingkat kepuasan orang atau suatu organisasi dalam mencapai hal yang dibutuhkan.

Pengertian Pemasangan Baru Aliran Listrik

Pemasangan baru aliran listrik adalah proses pengusulan dimana calon pelanggan mengajukan permohonan pada PT. PLN (Persero) untuk melakukan pemasangan baru tenaga listrik di lokasi yang sesuai dengan permintaan pelanggan (sumber: PT. PLN (Persero) Ranting Mariana).

Efektivitas dan Efisiensi

Pengukuran produktivitas kerja pekerja dapat mempertimbangkan variabel berikut: 1) kuantitas, berkaitan dengan jumlah *output* atau keluaran yang dihasilkan; 2) kualitas, berkaitan dengan mutu yang dihasilkan apakah dapat mencerminkan tingkat kepuasan pelanggan atau tidak; 3) pengukuran efisiensi, semakin sedikit energi yang dibutuhkan mesin untuk menghasilkan sesuatu, maka akan semakin efisien mesin tersebut; pengukuran efektivitas, menunjukkan kemampuan dalam melaksanakan prosedur, ketepatan dalam memprioritaskan pekerjaan, memberikan informasi yang tepat dan mampu bekerjasama dengan pekerja lainnya (Aziz, 2018 dalam Aziz, 2019:70).

Menurut pandangan Mahmudi (2019:86), efektivitas merupakan hubungan antara *output* dengan tujuan. Semakin besar kontribusi *output* terhadap pencapaian tujuan, maka akan semakin efektif organisasi, program atau kegiatan. Suatu organisasi, program atau kegiatan dinilai efektif apabila *output* yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan atau dapat dikatakan *spending wisely*.

Berdasarkan pengertian tersebut, maka penulis menyimpulkan bahwa efektivitas merupakan suatu pencapaian kegiatan yang berfokus pada hasil atau *outcome*. Suatu kegiatan dikatakan efektif apabila hasil yang dicapai sesuai dengan tujuan atau sesuai dengan yang diharapkan.

Sedangkan efisiensi merupakan rasio yang membandingkan antara *input* yang digunakan terhadap *output* yang dihasilkan (Abdul dan Iqbal, 2019:163). Menurut Mahmudi (2019:86), untuk mengukur efisiensi dilakukan

dengan cara membandingkan biaya sesungguhnya dengan biaya standar. Pengukuran efisiensi dilakukan dengan cara membandingkan realisasi belanja dengan standar belanja.

Berdasarkan pandangan dari beberapa ahli di atas, maka penulis menyimpulkan bahwa efisiensi merupakan pencapaian yang berfokus pada *output* atau proses. Melalui proses demi mencapai tujuan tertentu, dikatakan efisien apabila dapat menggunakan *input* seminimal mungkin untuk mencapai hasil semaksimal mungkin.

Penelitian Terdahulu

Penelitian Dessy Marhandrie, Ira Widyastuti, dkk (2018) tentang Prosedur Permintaan Sambungan KWH Baru di Pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Rimbo Bujang. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti dan mengkaji bagaimana prosedur permintaan sambungan KWH baru. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, teknik pengambilan sampel dengan *Nonprobability Sampling*. Hasil dari penelitian ini adalah Pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Rimbo Bujang cepat dalam merespon permohonan calon pelanggan PB, prosedur pelayanan tidak berbelit-belit dan dilaksanakan dengan cepat sehingga efektifitas dan efisiensi dari pelayanan dapat dirasakan oleh pelanggan dan ketepatan dalam berjanji memberikan kepercayaan penuh dari pelanggan.

Penelitian Dina Octavia, Selfitrida Yani, dkk (2016) bertujuan untuk mengetahui cara kerja penerapan *Standar Operating Procedure* pengelolaan arsip di PT. PLN (Persero) Rayon Medan Baru. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil yang ditemukan dalam penelitian ini adalah diketahui bahwa terdapat beberapa penyimpangan dalam penerapan SOP pengelolaan arsip di PT. PLN (Persero) Rayon Medan Baru. Oleh karena itu, PT. PLN (Persero) Rayon Medan Baru perlu melakukan beberapa perbaikan pengajuan sistem.

Penelitian Firda Rahmawati (2019) bertujuan untuk menganalisis hubungan antara karakteristik individu, pelatihan, pengetahuan dan motivasi dengan kepatuhan SOP di PT. X. Variabel individu berupa umur dan masa kerja tidak ada hubungan dengan perilaku kepatuhan SOP. Penelitian ini menggunakan metode penelitian observasional dengan *desain cross sectional*. Jumlah sampel sebesar 30 pekerja dengan menggunakan metode pengambilan sampel *simple random sampling*. Data dikumpulkan melalui kuisioner, wawancara dan observasi. Data sekunder yang didapatkan dari perusahaan terkait SOP. Hasil yang didapat dari penelitian ini adalah semakin tinggi karakteristik individu berupa umur dan masa kerja individu tidak dapat digambarkan perilaku kepatuhan SOP, sedangkan semakin tinggi pelatihan, pengetahuan dan motivasi pekerja dapat meningkatkan kepatuhan terhadap SOP.

Penelitian Sukma Ayu, Erwin Azizi Jayadipraja, dkk (2019) tentang hubungan penerapan SOP dan pelatihan K3 pada karyawan di PT. PLN UP3 Kendari. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisa hubungan penerapan SOP dan pelatihan dengan K3. Penelitian dilaksanakan dengan menggunakan metode kuantitatif rancangan *case control study*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SOP merupakan faktor yang berhubungan dengan kejadian kecelakaan kerja. Penerapan SOP merupakan faktor risiko kecelakaan kerja terhadap karyawan di PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Kendari. Berarti karyawan yang tidak menerapkan SOP akan berisiko 6,020 kali lebih besar mengalami kecelakaan kerja dibandingkan dengan karyawan yang menerapkan SOP.

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan *design* deskriptif.

Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah SOP Pelayanan PB PT. PLN (Persero) UIW Suluttenggo UP3 Luwuk ULP Toili. Dalam penelitian ini, sampel yang diambil adalah Pelayanan PB, teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu yaitu *Purposive Sampling* (sampel bertujuan) (Sugiyono, 2017:124). Dimana yang menjadi informan atau narasumbernya ditetapkan berjumlah 10 orang, diantaranya adalah 1 pimpinan dalam hal ini Manager ULP, 3 Supervisor, 3 Staf dan 3 pelanggan PB PT. PLN (Persero) UIW Suluttenggo, UP3 Luwuk ULP Toili.

Sumber dan Jenis Data

Data primer didapat dari observasi dan wawancara langsung kepada pelanggan PB, karyawan dan pimpinan PT. PLN (Persero) UIW Suluttenggo UP3 Luwuk ULP Toili. Sedangkan untuk data sekunder didapat dari berbagai sumber yaitu Badan Pusat Statistik (BPS), internet, penelitian sebelumnya, buku, jurnal, skripsi, laporan praktek kerja lapangan (PKL) dan data Statistik PT. PLN (Persero). Sedangkan untuk jenis data yang digunakan adalah data primer yang didapat melalui wawancara dan observasi.

Teknik Pengumpulan Data

Wawancara

Menurut Sugiyono (2018:140) wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (*interview*) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (*interviewee*) untuk memberikan jawaban atas pertanyaan yang diberikan.

Observasi

Menurut Tersiana (2018:12) mendefinisikan observasi yaitu proses pengamatan menyeluruh dan mencermati perilaku pada suatu kondisi tertentu. Tujuan observasi adalah untuk mendeskripsikan aktivitas, individu, serta makna kejadian berdasarkan perspektif individu.

Definisi Operasional Variabel

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pelaksanaan SOP PB. Seringkali ditemukan ketidaksesuaian antara SOP yang sudah ditetapkan dengan SOP yang diimplementasikan. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi dari SOP yang sudah ada dengan melihat kendala yang timbul dan merumuskan solusi yang diperlukan untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi SOP PB.

Salah satu indikator penerapan SOP adalah prosedur yang distandarkan harus merupakan prosedur yang paling efektif dan efisien. Indikator efektivitas dapat diukur dengan membandingkan hasil yang diharapkan dengan hasil yang dicapai (Mahmudi, 2019:86). Sedangkan efisiensi dapat diukur dengan membandingkan antara *input* yang digunakan terhadap *output* yang dihasilkan (Abdul dan Iqbal, 2019:163).

Teknik Analisis Data

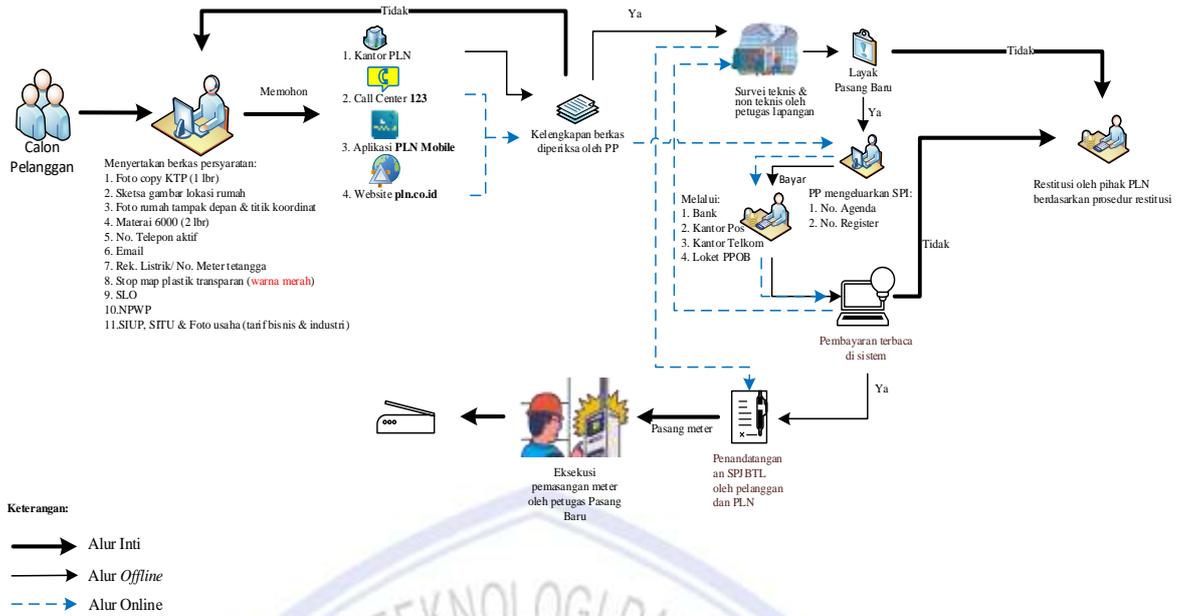
Menurut Nasution (1988) dalam Sugiyono (2017:336) analisis telah dimulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah dan akan berlangsung terus menerus sampai penulisan hasil penelitian. Menurut Miles and Huberman (1984) dalam Sugiyono (2013:246), aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus menerus sampai tuntas hingga data yang diperoleh sudah jenuh dan dianggap kredibel. Aktivitas dalam analisis data meliputi: 1) reduksi data (*data reduction*), artinya merangkum, menyederhanakan, membuang, mengelolah data yang tidak diperlukan hanya memfokuskan pada hal-hal yang penting sehingga data tersebut dapat menghasilkan informasi yang bermakna dan memudahkan dalam menarik kesimpulan, Sugiyono (2013:247); 2) penyajian data (*data display*) penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, *flow chart*, bagan dan hubungan antar kategori atau sejenisnya, Sugiyono (2013:249); dan 3) penarikan kesimpulan (*conclusion drawing/verification*), dari data yang disajikan maka ditarik kesimpulan.

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah alat analisis statistik deskriptif. Menurut Sugiyono (2017:147) yang dimaksud dengan analisis statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Temuan lapangan terkait SOP PB di ULP Toili berjalan efektif dan efisien sekalipun dalam pengimplementasiannya tidak sesuai dengan SOP PB yang ditetapkan oleh PT. PLN (Persero), akan tetapi tidak menyimpang jauh dari SOP yang ditetapkan PLN. Agar seluruh masyarakat dapat menikmati listrik, ULP Toili memodifikasi pengimplementasian SOP PB di ULP Toili agar lebih cocok dengan situasi, kondisi dan keadaan pasar.

Perbandingan SOP PB di PT. PLN (Persero) dengan SOP yang terimplementasi di ULP Toili dapat dilihat dalam *flow chart* di bawah ini:



Gambar 1. Flow Chart SOP PB PT. PLN (Persero), 2019

Sumber: Website PT. PLN (Persero)

Berdasarkan *Flow Chart* di atas, terlihat jelas bahwa SOP terdiri dari 2 alur yaitu SOP untuk calon pelanggan yang bermohon langsung dan alur SOP calon pelanggan yang bermohon melalui *Call Center 123*, aplikasi *PLN Mobile* dan melalui *website pln.co.id*.

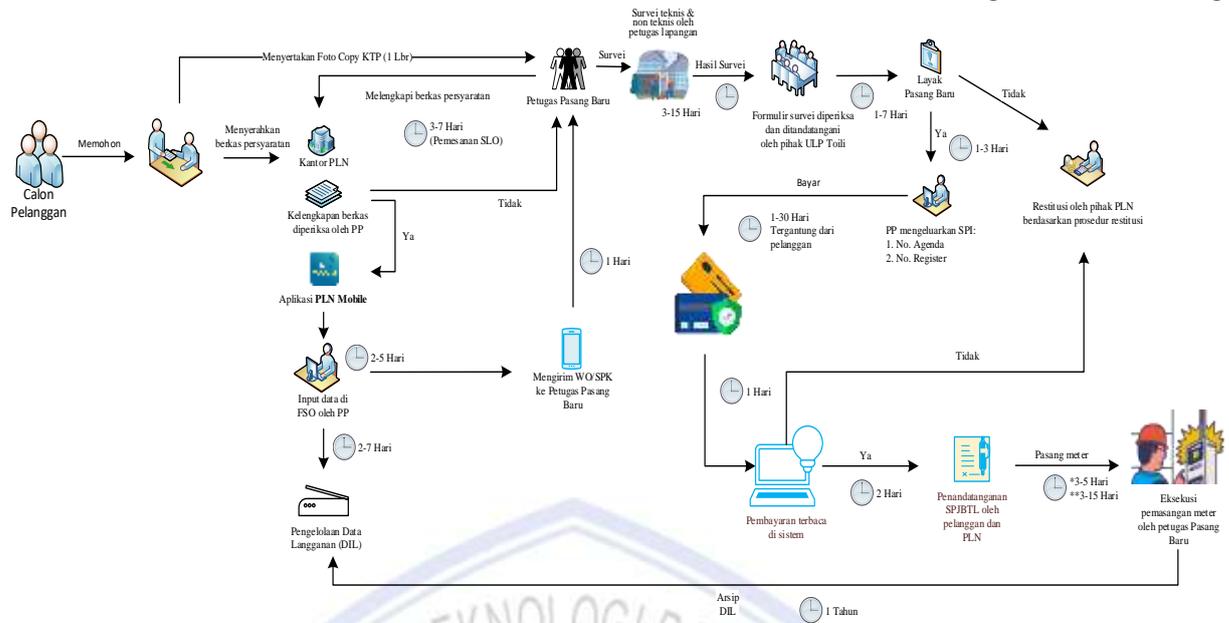
Calon pelanggan yang bermohon secara langsung mendatangi Kantor PLN terlebih dahulu untuk mendapatkan informasi terkait pelayanan PB dan syarat yang diperlukan. Setelah melengkapi persyaratan, calon pelanggan kembali mendatangi Kantor PLN untuk bermohon PB dengan mengisi formulir PB dan melampirkan berkas persyaratan. Setelah berkas dinyatakan lengkap, maka selanjutnya petugas PB akan melakukan survei lokasi.

Setelah melaksanakan survei, petugas menyerahkan formulir hasil survei kepada PLN yang kemudian akan diperiksa kelayakannya oleh pihak PLN. Apabila melalui hasil survei dinyatakan tidak layak PB maka selanjutnya PLN melakukan proses restitusi melalui SOP restitusi yang ada. Apabila melalui hasil survei dinyatakan calon pelanggan layak PB maka prosedur dilanjutkan ke alur selanjutnya. Setelah pemeriksaan formulir survei dan calon pelanggan dinyatakan layak PB, maka pihak PLN akan mengeluarkan SPI berupa No. Agenda dan No. Register. Selanjutnya calon pelanggan melakukan pembayaran dengan menggunakan No. Register. Pembayaran dapat dilakukan melalui Bank, Kantor Pos, Kantor Telkom atau Loker PPOB.

Apabila pembayaran tidak terbaca di sistem lebih dari 1 kali 24 jam maka PLN akan melakukan konfirmasi dan dilanjutkan dengan restitusi. Namun, apabila pembayaran terbaca di sistem maka pihak PLN dan calon pelanggan menandatangani SPJBTL (Surat Perjanjian Jual Beli Listrik) di atas materai dan selanjutnya petugas PB melakukan eksekusi pemasangan baru listrik.

Setelah listrik disambungkan, PLN mengelolah data pelanggan untuk diarsip sebagai administrasi PLN. Sedangkan untuk permohonan pelanggan melalui *online*, dibedakan dengan proses surveinya dimana survei dilakukan setelah pelanggan melakukan pembayaran.

Sedangkan untuk SOP PB yang terimplementasi di ULP Toili dapat dilihat dalam *flow chart* di bawah ini:



Gambar 2. Flow Chart Implementasi SOP PB PT. PLN (Persero) ULP Toili, 2021
Sumber: PT. PLN (Persero) ULP Toili

Mayoritas masyarakat masih sangat awam dengan perkembangan teknologi. Oleh karena itu, pelayanan PB sebagian besar dilaksanakan secara langsung tidak melalui *online*. Disini ULP Toili berperan penting membantu masyarakat menerima listrik tanpa harus melanggar SOP yang ditetapkan oleh PT. PLN (Persero).

Oleh karena itu, ULP Toili menerima berkas calon pelanggan dan meng-*input* berkas tersebut melalui *online* dengan bantuan dari karyawan pelayanan pelanggan. Calon pelanggan biasanya mengirimkan berkas permohonan melalui *WhatsApp* kemudian petugas yang melanjutkan prosedur selanjutnya. Selain itu, calon pelanggan juga bisa bermohon dengan mendatangi langsung Kantor PLN ULP Toili. Selanjutnya, kelengkapan berkas akan diperiksa sebelum berkas tersebut di-*input* ke aplikasi *New PLN Mobile* dan FSO. Setelah berkas di-*input* maka selanjutnya petugas akan melaksanakan survei yang bertujuan untuk mengecek apakah bangunan calon pelanggan layak PB atau tidak.

Selanjutnya, apabila melalui hasil survei yang selanjutnya diperiksa oleh pihak PLN dinyatakan layak PB, maka petugas pelayanan pelanggan mengeluarkan No. Agenda dan No. Register yang akan dipergunakan oleh calon pelanggan dalam melakukan pembayaran listrik. Setelah pembayaran terbaca di sistem, selanjutnya calon pelanggan menandatangani SPJBTL. Melalui penandatanganan SPJBTL, calon pelanggan dinyatakan sebagai pelanggan PLN. Selanjutnya, petugas PB melakukan pemasangan listrik ke bangunan pelanggan. Tidak berhenti di situ saja, seluruh berkas terkait dengan PB dari pelanggan tersebut kemudian diarsip dalam DIL (Data Induk Layanan) sebagai pemenuhan data administrasi.

Efektivitas dan Efisiensi SOP PB yang Terimplementasi di PT. PLN (Persero) ULP Toili
 Indikator Efektivitas

Berdasarkan indikator efektifitas, efektifitas dapat diukur dengan membandingkan hasil yang diharapkan dengan hasil yang dicapai. Dalam pencapaian pelayanan PB, hasil yang diharapkan adalah agar dalam pelaksanaannya berjalan lebih cepat dan tepat sasaran dengan memanfaatkan perkembangan teknologi demi memudahkan calon pelanggan dan petugas PLN dalam proses permohonan PB. Selain itu, diharapkan melalui SOP tersebut dapat mengurangi penyebaran Covid-19.

Akan tetapi, hasil yang dicapai dari SOP PB PT. PLN (Persero) dirasa tidak cocok dengan kondisi pasar di ULP Toili dimana masih banyak masyarakat yang sangat awam dengan perkembangan teknologi. Oleh karena itu SOP PB di PT. PLN (Persero) dirasa kurang efektif apabila diterapkan di ULP Toili. Maka dari itu, ULP Toili memodifikasi SOP PB yang dalam pengimplementasiannya disesuaikan dengan kondisi pasar dengan memfasilitasi calon pelanggan dalam pengurusan berkas secara *online*.

Indikator Efisiensi

Sedangkan apabila dilihat dari indikator efisiensi, dimana apabila *output* yang dihasilkan semakin besar dibandingkan *input*, maka semakin tinggi tingkat efisiensi kegiatan tersebut. Dalam penelitian ini, yang menjadi *output* adalah pemasangan baru sedangkan *input* adalah permintaan PB. Dalam proses PB, masih banyak masyarakat yang kesulitan memenuhi berkas permohonan seperti tidak memiliki *email*, akses internet dan teknologi serta kesulitan dalam pengurusan SLO (Surat Laik Operasi) yang memiliki jarak tempuh cukup jauh karena berada di pusat kota yaitu Kota Luwuk. Oleh karena itu, berdasarkan SOP PB PT. PLN (Persero), proses PB dirasa kurang efisien.

Akan tetapi, pengimplementasian SOP PB di ULP Toili dirasa sudah cukup efisien dikarenakan ULP Toili membantu pemohon PB dengan membuat *email*, meng-*input* berkas secara *online* bahkan membantu pengurusan SLO.

Perbedaan SOP PB di saat sebelum dan di masa Covid-19

Sesuai dengan hasil penelitian yang telah dibahas di atas, diketahui bahwa tidak ada perbedaan pengimplementasian prosedur PB sebelum Pandemi Covid-19 dan di masa Pandemi Covid-19 di ULP Toili selain dari penerapan protokol kesehatan. Upaya yang dilakukan oleh ULP Toili guna untuk meminimalisir penularan Covid-19 dirasa kurang efisien dikarenakan dalam upaya agar prosedur PB diarahkan ke digitalisasi seperti proses permohonan PB yang sebelumnya lebih sering dilayani secara langsung namun sudah diarahkan agar calon pelanggan menggunakan aplikasi PLN *New Mobile* dirasa kurang cocok dengan kondisi pasar yang belum sepenuhnya mengenal dunia digital. Kemudian untuk survei lapangan, ULP Toili juga mengupayakan agar petugas survei melaksanakan survei di balik meja menggunakan perangkat pendukung seperti menggunakan aplikasi *tagging* dan *google maps*.

Namun berbagai upaya yang dilaksanakan masih dirasa kurang efektif dikarenakan keterbatasan infrastruktur dan kondisi banyak calon pelanggan yang masih awam dengan prosedur secara *online*. Calon pelanggan lebih memilih untuk menghubungi langsung petugas PB yang dapat dipercaya untuk mengurus seluruh berkas yang diperlukan agar calon pelanggan “tinggal terima jadi” menunggu sampai rumah mereka teraliri listrik.

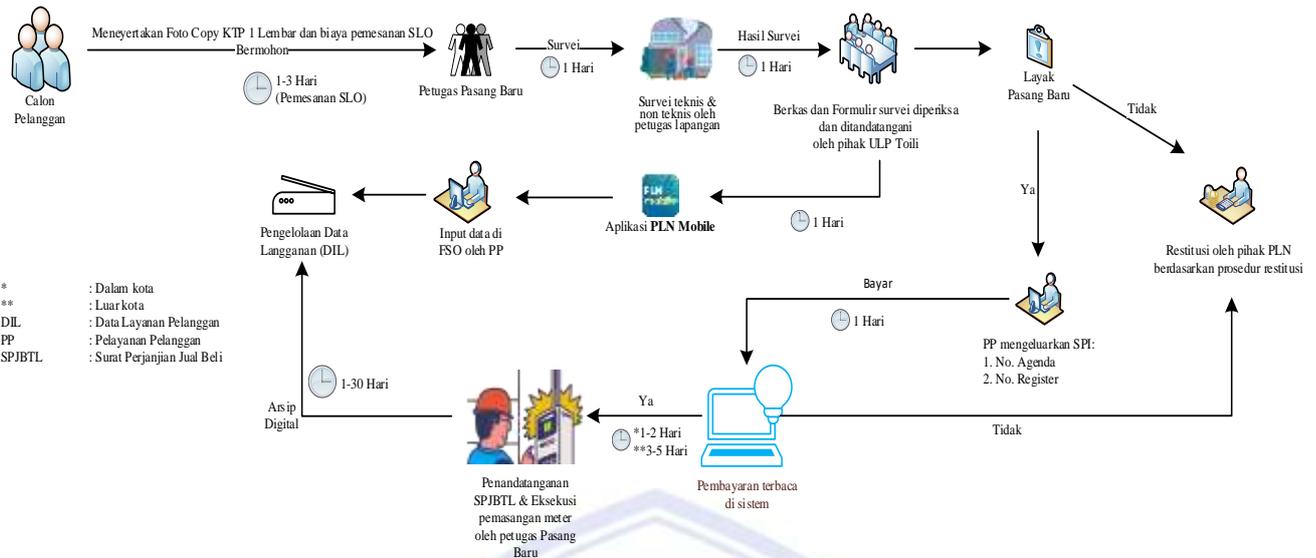
Survei lokasi di “balik meja” juga dirasa kurang efektif oleh karena itu petugas lokasi tetap diarahkan untuk melaksanakan survei secara langsung namun tetap dibekali dengan protokol kesehatan untuk meminimalisir penularan Covid-19. Kegiatan survei lokasi ini dilaksanakan secara teknis dan non teknis seperti mengukur jarak tiang dengan rumah, mencatat No. Meter tetangga, memastikan calon pelanggan tidak memiliki tunggakan listrik sebelumnya, dan hal teknis lainnya yang bertujuan agar pelaksanaan pemasangan listrik berjalan dengan lancar.

Kesimpulan

1. Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa implementasi Standar Operasional Prosedur PB Listrik di ULP Toili sudah dapat dikatakan efisien dan efektif dengan menyesuaikan kondisi pasar di ULP Toili tanpa menyimpang jauh dari SOP yang telah ditentukan oleh PT. PLN (Persero). Akan tetapi tidak menutup kemungkinan jalur SOP perlu ditekan kembali agar pelaksanaan pelayanan PB bisa lebih efektif dan efisien lagi dari SOP yang saat ini sudah ada.
2. Tidak ditemukan perbedaan besar antara SOP PB sebelum dan di masa Pandemi Covid-19 selain dari penerapan protokol kesehatan dalam pelaksanaannya.
3. Kendala terbesar yang dihadapi dari SOP PB adalah keterbatasan infrastruktur dan jaringan, SDM, jarak lokasi, cuaca dan pendapatan masyarakat. Saat penginputan data calon pelanggan ditemukan kendala jaringan intranet sehingga data calon pelanggan yang seharusnya dapat di-*input* kurang dari 5 menit namun bisa tertunda hingga sehari-hari. Kemudian kendala lain adalah keterbatasan infrastruktur yang mendukung pelayanan PB. Keterbatasan SDM serta jarak lokasi PB dan ketersediaan material menjadi salah satu kendala dalam pelayanan PB. Pendapatan masyarakat termasuk dalam kendala SOP PB dikarenakan apabila pendapatan masyarakat kecil maka kemungkinan lama waktu pembayaran semakin besar. Sebaliknya, apabila pendapatan masyarakat tinggi maka proses pembayaran juga semakin cepat sehingga pelayanan PB bisa segera diselesaikan.

Saran

1. Melalui kesimpulan di atas, maka dapat disarankan jalur SOP yang lebih efektif dan efisien dengan mempertimbangkan situasi kondisi pasar yang dapat digambarkan melalui *flow chart* di bawah ini:



Gambar 3. Flow Chart Alternatif SOP PB PT. PLN (Persero) ULP Toili, 2021

Sumber: Penutup Kesimpulan, 2021

Dalam *flow chart* di atas, yang berbeda dari implementasi SOP PB adalah penekanan waktu yang diperlukan. Selain itu, alur pemeriksaan berkas dari petugas PB ke Kantor PLN dihilangkan, oleh karena itu diharapkan agar berkas persyaratan PB diperiksa oleh petugas PB. Dalam SOP PB yang terimplementasi di ULP Toili, berkas di-*input* terlebih dahulu sebelum melakukan survei. Akan tetapi, peneliti menyarankan agar survei dilaksanakan sebelum berkas di-*input* di sistem sehingga pemeriksaan berkas dan hasil survei dilaksanakan bersamaan. Kemudian untuk penandatanganan SPJBTL dilaksanakan bersamaan dengan pemasangan sambungan baru sehingga meminimalisir pertemuan secara langsung.

- Memberikan edukasi kepada calon pelanggan terkait pentingnya penerapan protokol kesehatan serta terkait dengan SOP dan rata-rata waktu yang diperlukan untuk meminimalisir sikap tidak sabaran dari calon pelanggan yang menyebabkan calon pelanggan mendesak untuk restitusi.
- Terhadap keandalan jaringan, ketersediaan material dan untuk PLN Unit Pembangunan yang membawahi konstruksi dalam pembangunan GI beserta PLTMG, harapannya agar lebih dipercepat sehingga daya mampu ULP Toili naik sehingga seluruh pelanggan bisa tersaluri listrik tanpa terkendala, yang tentunya hal ini bisa memperlancar SOP PB. Diharapkan agar pelaku yang terlibat dalam proses Pelayanan PB tetap konsisten agar misi pelayanan publik dan juga misi profitabilitas keuangan perusahaan bisa berjalan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

Abdul., dan Iqbal. (2019). *Pengelolaan Keuangan Daerah*. UPP STIM YPN, Yogyakarta.

Ayu, S., Jayadipraja, E. A., dan Harun. A. A (2019). Hubungan Penerapan Standar Operasional Prosedur dan Pelatihan dengan Kejadian Kecelakaan Kerja Pada Karyawan di PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Kota Kendari. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. Vol. 9, No. 2, Hal. 170-177. <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/PJKM/article/view/962> Diakses pada 20 Desember 2020.

Erdiansyah. (2011). Prosedur Pemasangan Baru Aliran Listrik Pada PT. PLN (Persero) Ranting Mariana. *Jurnal EMBA*. Vol. 8, No.3, Hal. 41-56. <https://jurnal.univpgri-palembang.ac.id/index.php/Ekonomika/article/view/4259>. Diakses tanggal 10 Februari 2021.

Husaini, Aziz. (2019). *PLN Konsumsi Listrim Makin Besar Negara Semakin Maju*. Diakses pada 12 Desember 2020, dari <https://industri.kontan.co.id/news/pln-konsumsi-listrik-makin-besar-negara-semakin-maju>.

Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. PT. Raja Grafindo Persada, Depok.

Mahmudi. (2019). *Analisis Laporan Keuangan Pemerintah Daerah*. UPP STIM YPN, Yogyakarta.

Marhandrie, D., Widyastuti, I., dan Wismar, T. (2018). Prosedur Permintaan Sambungan KWH Baru di Pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon. *Jurnal Administrasi Sosial dan Humaniora (JASIORA)*. Vol. 3, No. 1, Hal. 31-38. <http://jurnal.stiasetihsetio.ac.id/index.php/admng/article/view/5>. Diakses pada 2 Januari 2021.

Nur' Aini, Fajar. (2016). *Pedoman Praktis Menyusun SOP*. Kanisius, Yogyakarta.

Octavia, D., Yani, S. A., dan Halim, J. (2016). Analysis of Application of Standard Operating Procedure in The Management of The Archives PT. PLN (Persero) Rayon Medan Baru. *Journal of Engineering Research and Education*. Vol. 8, No. 67, Hal. 67-72. https://jere.unimap.edu.my/images/Artikel/JERE%20VOL%207%202016/JERE%208_67-72.pdf. Diakses pada 20 Desember 2020.

Amina. P. (2016). *Langkah-Langkah Efektif Menyusun SOP*. Huta Publisher, Depok.

Pratama, Rheza. (2020). *Pengantar Manajemen*. Deepublish Publisher. Idea Publishing, Yogyakarta.

Rahmawati, F. (2019). Factors Related to the Standard Operating Procedure Compliance of the Workers at PT X. *Journal of Occupational Safety and Health*. Vol. 8, No. 2, Hal. 197-205, <https://e-journal.unair.ac.id/IJOSH/article/view/8799>. Diakses pada 19 Desember 2020.

Sailendra, Annie. (2015). *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Trans Idea Publishing.

Sugiyono (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta CV, Bandung.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.

Taufiq, A. R. (2019). Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Rumah Sakit. *Jurnal Profita: Komunikasi Ilmiah Akuntansi dan Perpajakan*. Vol. 12, No. 1, Hal. 56-66, [\(PDF\) PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR \(SOP\) DAN AKUNTABILITAS KINERJA RUMAH SAKIT \(researchgate.net\)](#). Diakses pada 12 Desember 2021.

Tersiana, A. (2018). *Metode Penelitian*. Penerbit Yogyakarta, Yogyakarta.