

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYAN PUBLIK PT. PLN RAYON TANIWEL

Beatus M. Laka, Amelia Niwele
Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan Biak
lakamendelson@gmail.com

Abstract

Perception is a person's perspective on an object that is seen, be it people, goods or companies. Public perception of public servant PT. PLN Rayon Taniwel is a good thing for the better service to electricity customers. Therefore, the writer is very interested to examine this problem because during this service PT. PLN Rayon Taniwel is bad in the eyes of society. The purpose of this research for PT. PLN Rayon Taniwel can improve the good service for its customers. The results of this study also shows that during this time the customers of PT. PLN Rayon Taniwel is not satisfied with the services provided. Caused by regular account payments every month but their rights as customers do not enjoy lighting well. Even the lighting done by PLN to the customer is very unusual.

Article Histori:
Submitted: 13/07/2018
Editing: 09/10/2019
Publish: 21/10/2019

Keyword: *Perception, Society, PLN*

1. PENDAHULUAN

Masyarakat merupakan sekelompok manusia yang menempati satu wilayah tertentu yang secara langsung maupun tidak langsung saling berhubungan satu dengan yang lainnya dalam usaha untuk memenuhi kebutuhannya. Kualitas lingkungan permukiman menjadi lebih baik bila memberikan rasa aman dan nyaman bagi penghuninya. Kenyataan-kenyataan ini mencerminkan suatu hubungan sosial yang merupakan bidang disiplin sosiologi dan sosial psikologis.

Hal diatas merupakan satu sistem tersendiri yang meliputi sistem politik, sistem bekerja, sistem kehidupan individual menjadi satu sistem sosial. Didalam sistem

sosial terdapat interaksi sosial. Aspek-aspek yang terdapat dalam proses interaksi sosial adalah komunikasi, proses persepsi, proses belajar, proses pengalaman dan *frame of reference*. Aktifitas pemahaman terhadap semua objek, penghayatan, interpretasi dan memberikan penilaian. Persepsi tidak saja disusun dengan melihat nilai selektivitas akan tetapi memperhatikan juga tentang reaksi yang mungkin timbul berdasarkan pujian dan hukuman, pemenuhan kebutuhan, orientasi sikap, potensi kecemasan, nilai-nilai dan pengurangan dari ketegangan-ketegangan sehingga fungsi dari interaksi ini selalu mempunyai dinamika timbal balik yang hubungannya antar manusia dan kelompok masyarakat.

Selain itu persepsi juga merupakan bagian penting dalam menilai kualitas pelayanan publik.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan makna pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik. Dapat dipahami bahwa pelayanan merupakan hak dari seluruh masyarakat. Jadi penyelenggara pelayanan wajib memberikan pelayanan yang efektif dan efisien bagi masyarakat.

Salah satu perusahaan organisasi dalam memberikan pelayanan publik adalah Perusahaan Listrik Negara (PLN). PLN sendiri merupakan bagian dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bertugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum yang setiap tahun kebutuhannya meningkat tajam. Peningkatan kebutuhan listrik mengakibatkan peningkatan kesejahteraan masyarakat diiringi dengan perkembangan industri di Indonesia, sementara PLN (Persero) memiliki keterbatasan dalam memenuhi peningkatan akan kebutuhan yang sedang meningkat yang utamanya penyediaan listrik.

Produktivitas pelayanan merupakan kemampuan yang dimiliki sebuah perusahaan dan organisasi publik, penghasil jasa dalam menggunakan input untuk menyediakan jasa dengan produktivitas pelayanan. Produktivitas juga dapat di definisikan sebagai perbandingan antara kualitas dan kuantitas output dengan kualitas dan kuantitas input. Dengan kondisi yang telah dipaparkan diatas setiap perusahaan dituntut agar selalu

meningkatkan produktivitas perusahaan dalam penyediaan layanan jasa.

Sebagai perusahaan BUMN, PT. PLN memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai *Agent of Profit* dan *Agent Of Network*. Perusahaan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang maksimal. Namun demikian tidak seperti yang diharapkan dan diamanatkan didalam UndangUndang ketenaga listrikan, jaminan ketersediaan tenaga listrik untuk mewujudkan kesejahteraan umum belum sepenuhnya dapat terlaksana dengan baik, pemenuhan sarana kelistrikan belum bisa dikatakan optimal bagi warga masyarakat. (kristiyanti, 2008)

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik arus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik.

PT. PLN (Persero) adalah salah satu sektor pelayanan publik yang saat sekarang ini mendapat banyak sorotan dan keluhan dari masyarakat termasuk PT. PLN



(Persero) Area Lubuk Pakam. Kebijakan TDL (Tarif Dasar Listrik) yang terus meningkat menjadi masalah. TDL terus meningkat salah satunya diakibatkan oleh penggunaan energi BBM (Bahan Bakar Minyak) untuk membangkitkan mesin pembangkit listrik PT. PLN (Persero), dimana untuk saat ini harga BBM tidaklah stabil karena sangat tergantung pada harga minyak dunia. Selain masalah TDL yang terus meningkat masalah lain yang peneliti dapatkan dari observasi terkait kualitas pelayanan PT. PLN (Persero) Area Taniwel adalah pemadaman listrik yang dilakukan oleh pihak PT. PLN (Persero).

Begitu banyak kerugian yang dialami masyarakat dengan pemadaman listrik secara sepihak oleh pihak PT. PLN (Persero). Masyarakat yang mengandalkan pekerjaannya dengan listrikpun tidak dapat bekerja. Disisi lain kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor kunci bagi keberhasilan PT. PLN (Persero). Tidak ada yang lebih penting selain menciptakan kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) melalui pelayanan sebagai salah satu komitmen. Jika pelayanan yang diberikan kepada pelanggan PT. PLN (Persero) semakin baik maka akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Hal inilah yang membuat salah satu Badan Usaha Milik Negara dalam bidang pelayanan listrik memacu kualitas pelayanannya termasuk oleh PLN Rayon Taniwel. Sebagai upaya timbal balik dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan yang ada, dibutuhkan persepsi masyarakat terkait pelayanan publik yang diberikan oleh PLN Rayon Taniwel tersebut.

2. KAJIAN LITERATUR

Menurut (Alma, 2007), "kualitas pelayanan adalah penyesuaian terhadap perincian-perincian dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin

dicapai". Untuk mencapai kualitas pelayanan publik yang baik banyak aspek yang perlu diperhatikan. Pada umumnya, pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan.

Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang memenuhi enam dari sepuluh indikator pelayanan yang baik berdasarkan teori yang dikemukakan oleh (Gasperz, 2003:38) yaitu kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, dan kemudahan mendapatkan pelayanan. Jika pelayanan yang diberikan telah memenuhi kriteria-kriteria tersebut, maka dapat dikatakan kebutuhan telah terpenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Sejak semula, kedudukan PT. PLN (Persero) sebagai satu-satunya perusahaan penyedia tenaga listrik yang dibentuk oleh pemerintah dan diberi hak serta tanggung jawab untuk mengelola dan mendistribusikan tenaga listrik melalui suatu kuasa usaha. (Ibrahim, 2006)

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Menurut Creswell dalam (Sugiyono,2010), penelitian kuantitatif merupakan metode-metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel. Variabel-variabel ini biasanya diukur dengan instrument-instrumen penelitian sehingga data yang terdiri dari angka-angka dapat dianalisis berdasarkan prosedur-prosedur statistik. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif, yaitu untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik suatu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu

dengan variabel yang lain. (Sugiyono,2012). Penelitian ini menggunakan dua jenis data, yakni data primer dan data sekunder. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PT. PLN (Persero) Taniwel. Teknik sampling yang digunakan adalah random sampling dengan teknik analisis data deskriptif.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Kualitas Pelayanan

a. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh masyarakat Taniwel, menyatakan bahwa masyarakat belum puas terhadap pelayanan PT PLN (Persero) Rayon Taniwel. Menyangkut dengan penerangan yang dilakukan oleh pihak PLN. Alasannya karena PLN. Taniwel hanya menyalakan lampu pada saat malam hari hari saja mulai pukul. 18.00 Waktu Indonesia Timur, dan padam pada pukul 07.00. WIT. Alasan lain juga muncul jika cuaca buruk maka, sudah pasti pihak PLN melakukan pemadaman secara serentak tanpa ada pemberitahuan lebih awal kepada pelanggan.

Sejalan dengan itu maka (Sugianto, 2013) menyatakan bahwa sektor penerangan atau ketenagalistrikan merupakan sektor yang mempunyai peranan penting didalam pelaksanaan pembangunan untuk mengupayakan peningkatan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat, mencerdaskan kehidupan bangsa serta meningkatkan perekonomian rakyat dalam rangka mencapai tujuan pembangunan nasional. Atas dasar itulah, maka sektor ini sangat diperlukan penanganan dan pengembangan lebih lanjut dalam skala prioritas yang tinggi.

b. Kepentingan/Harapan Pelanggan

Secara keseluruhan persentase harapan kualitas pelayanan PT. PLN (Persero)

Taniwel yaitu sebesar 50%. Penilaian responden terhadap pelayanan PT. PLN rayon Taniwel hal ini merupakan salah satu bentuk tanggung jawab PT. PLN (Persero) Jika Tidak terpenuhinya Pelayanan bagi Masyarakat. Dari hasil penelitian lapangan yang dilakukan ditemukan bahwa 92% masyarakat Taniwel menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan PT. PLN (Persero) terkait masalah pemasangan listrik masih sangat lambat, dari pihak PT. PLN (Persero) menyatakan bahwa banyaknya kendala yang dialami sehingga hal tersebut terjadi, diantaranya karena daya listrik dan jaringan infrastruktur yang belum memadai, sebanyak 96% masyarakat menyatakan bahwa kualitas listrik yang diterima oleh konsumen sangat jauh dari memuaskan dilihat dari sering terjadi pemadaman listrik setiap harinya.

Hal tersebut diatas menjadi masalah yang disebabkan oleh Undang-Undang Ketenagalistrikan mengatur tentang bentuk tanggungjawab kosumen jika tidak menjalankan kewajibannya, akan tetapi tidak dibarengi dengan bentuk tanggungjawab PT. PLN (Persero) jika tidak menjalankan kewajibannya.

Kedudukan PT. PLN (Persero) Dalam Pelayanan Kelistrikan

Dalam menjalankan usaha kegiatannya dibidang penyediaan tenaga kelistrikan PT. PLN (Persero) Taniwel dianggap belum mampu menjalankan tanggung jawabnya secara optimal, sehingga untuk menyelesaikan masalah tersebut diberlakukan Undang-Undang 30 Tahun 2009 yang mengatur tentang pemberian kesempatan terhadap pihak luar untuk melaksanakan usaha penyediaan tenaga listrik, adapun bunyi Pasal 4 ayat (2), sebagai berikut : “Badan usaha swasta, koperasi, dan swadaya masyarakat dapat



berpartisipasi dalam usaha penyediaan tenaga listrik.”

Berdasarkan bunyi pasal diatas, diketahui bahwa kedudukan PT. PLN (Persero) tidak lagi menjadi satu-satunya perusahaan atau badan usaha yang menjalankan usaha penyediaan tenaga listrik, karena undang-undang memberikan kesempatan terhadap pihak swasta untuk berpartisipasi dan ikut serta dalam menjalankan usaha penyediaan listrik tersebut, hal ini bertujuan agar terpenuhinya kebutuhan listrik bagi masyarakat. Akan tetapi dalam hal pengelolaan tenaga listrik yang dihasilkan masih tetap menjadi satu-satunya tugas dan tanggung jawab PT. PLN (Persero). Dengan demikian kegiatan usaha penyediaan listrik seringkali PT. PLN (Persero) menjadi Pihak ke 3 (tiga) yang memberi daya listrik dari pihak swasta melalui perjanjian jual beli.

Fungsi Kontrol Pemerintah

Segala persoalan dimasyarakat pada umumnya merupakan tanggung jawab pemerintah, baik itu pemerintah kabupaten/kota maupun propinsi bahkan pemerintah pusat. Sejalan dengan hal tersebut masalah penerangan merupakan masalah yang penting bagi kehidupan masyarakat apalagi dalam kehidupan sekarang. Baik itu untuk kepentingan pemerintah, pendidikan bahkan kebutuhan mendasar dari masyarakat pengguna jasa PT. PLN (Persero). Berdasarkan analisis data, 90% responden menyatakan fungsi kontrol pemerintah terhadap masalah kelistrikan di daerah Taniwel masih minim, PT. PLN (persero) Rayon Taniwel sering melakukan penerangan di siang hari apabila ada kunjungan pemerintah daerah ke kecamatan, dan ada kegiatan memperingati HUT kemerdekaan Indonesia serta memperingati lebaran, dan perayaan Natal, menyambut tahun baru. Kejadian ini yang

sering terjadi di Kecamatan Taniwel Kabupaten Seram Bagian Barat.

5. PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat diambil kesimpulan bahwa persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) Area Taniwel masih dibawah harapan. Hal ini ditunjukkan dari skor rata-rata yang didapat yaitu sebesar 90%, Jawaban masyarakat terhadap kualitas dan kinerja PT. PLN (Persero). Rayon Taniwel serta persepsi masyarakat terhadap fungsi kontrol oleh pemerintah daerah. Kedudukan PT. PLN (Persero) bukan lagi satu-satunya pelaku usaha penyedia ketenagalistrikan di Indonesia sebab pemerintah memberikan peluang terhadap perusahaan swasta untuk berperan dan ikut serta melaksanakan usaha penyediaan tenaga listrik.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. (2007). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Gasperz, Vinzent. (2003). *Total Quality Management*, PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Ibrahim Johanes. (2006). *Hukum Organisasi Perusahaan*. Bandung. Revika Aditama.
- Kristiyanti Celina Tri Siwi. (2008). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta. Sinar Grafika.
- Sugianto Fajar. (2013). *Economic Analysis Of Law, Seri Analisis Ke-ekonomian Tentang Hukum Seri I*. Jakarta. Kencana.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta

Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagakerjaan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 tentang Pedoman Umum Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan. Undang-Undang No. 8 Tahun 2002 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-Undang No. 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktik Monopoli Dan Persaingan Usaha Tidak Sehat.

