



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 3 Tahun 2024 Page 6883-6895

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Analisis Kinerja Pegawai PT. PLN (Persero) dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Unit Layanan Pelanggan Cililin

Zulfatin^{1✉}, Atep Kustiwa²

Universitas Teknologi Digital

Email: zulfatin10120590@digitechuniversity.ac.id^{1✉}

Abstrak

Penelitian ini dilakukan terhadap karyawan kantor PT. PLN (Persero) yang ada di Unit Layanan Pelanggan (ULP) Cililin. Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah mengenai Bagaimanakah Kualitas Kinerja Pegawai PT. PLN (Persero) Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Unit Layanan Pelanggan Cililin. Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif dengan subjek terdiri dari empat informan utama yaitu Manager, Pegawai, Security, serta Masyarakat (Pelanggan). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas kinerja pegawai sudah dalam keadaan baik. Adapun faktor pendukung dan penghambat yang ada itu mengenai Kepemimpinan, Sumber Daya Manusia (SDM) dan Sarana Prasarana. Diketahui juga bahwa dampak kinerja pegawai terhadap kepuasan Masyarakat dalam keadaan sangat memuaskan bagi mayoritas pelanggan, Namun masih ada pelanggan yang merasa kurang puas karena merasa dirugikan karena harus membayar denda atas kekeliruan yang tidak diketahuinya. Karenanya ini menjadi catatan saran untuk perbaikan kualitas kinerja pegawai lapangan terutama dalam hal komunikasi agar lebih baik lagi.

Kata Kunci: *Kinerja, Layanan, Pegawai*

Abstract

This research was conducted on employees of the PT PLN (Persero) office in the Cililin Customer Service Unit (ULP). The problem raised in this study is about how the Quality of Performance of PT PLN (Persero) Employees in Providing Services to the Community at the Cililin Customer Service Unit. This research uses descriptive qualitative with the subject consisting of four main informants, namely the Manager, Employees, Security, and the Public (Customers). The results of this study indicate that the quality of employee performance is in good condition. The supporting and inhibiting factors that exist are regarding Leadership, Human Resources (HR) and Infrastructure Facilities. It is also known that the impact of employee performance on community satisfaction is very satisfying for the majority of customers, but there are still customers who feel dissatisfied because they feel disadvantaged because they have to pay fines for mistakes they don't know about. Therefore, this is a note of advice for improving the quality of field employee performance, especially in terms of communication to be even better.

Keywords: *Perpormance, Service, Employee*

PENDAHULUAN

Dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan menjelaskan bahwa Ketenagalistrikan adalah segala sesuatu yang menyangkut penyediaan dan pemanfaatan tenaga listrik serta usaha penunjang tenaga listrik. Tenaga listrik mempunyai peranan yang sangat penting dan strategis dalam pelaksanaan tujuan pembangunan nasional, oleh karena itu penyediaan tenaga listrik dikuasai oleh negara dan penyediaannya harus terus ditingkatkan sesuai dengan perkembangan zaman, agar tersedia dalam jumlah yang cukup, merata, dan berkualitas. Listrik memegang peranan penting bagi negara dalam mewujudkan kesejahteraan rakyat, sehingga penyediaan listrik harus menjadi perhatian semua pihak terkait. Pihak-pihak tersebut adalah negara, perusahaan penyalur listrik, dan konsumen. Pemerintah pusat sebagai penyelenggara pendistribusian tenaga listrik memberikan kewenangan kepada badan usaha negara untuk menyelenggarakan penyediaan tenaga listrik. Dengan demikian, Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang produksi listrik di Indonesia adalah Perusahaan Listrik Negara (PLN) yang berbadan hukum Persero yang menyuplai listrik baik untuk industri maupun rumah tangga. Maksud dan Tujuan PT. PLN adalah menyediakan listrik dengan kuantitas dan kualitas yang cukup untuk pelayanan publik dan meningkatkan keuntungan, serta memenuhi kontrak pemerintah di bidang ketenagalistrikan untuk mendukung pembangunan melalui penerapan prinsip keadilan.

Salah satu unit yang memiliki peran penting dalam pelayanan di PT. PLN (Persero) ini adalah Unit Layanan Pelanggan Cililin. Unit Layanan Pelanggan ini memiliki tugas untuk

mengelola dan memastikan ketersediaan pasokan Listrik bagi Masyarakat serta menyediakan kebutuhan peralatan dan bahan-bahan yang dibutuhkan oleh PT. PLN (Persero) dalam menjalankan operasionalnya. Kinerja pegawai di unit ini sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu, analisis kinerja pegawai menjadi sangat penting untuk dilakukan.

Analisis kinerja pegawai dapat memberikan gambaran tentang sejauh mana pegawai dapat menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka dengan baik. Analisis ini juga dapat digunakan sebagai alat untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Namun, hingga saat ini, belum banyak penelitian yang dilakukan untuk menganalisis kinerja pegawai PT. PLN (Persero) di Unit Layanan Pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan pemahaman tentang kinerja pegawai di unit ini dan bagaimana pegawai dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Dengan demikian, pentingnya analisis kinerja pegawai PT. PLN (Persero) di Unit Layanan Pelanggan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menjadi latar belakang penelitian ini. Dimana dalam menjalankan tugasnya, Unit Layanan Pelanggan Cililin berinteraksi langsung dengan masyarakat, baik itu sebagai konsumen maupun sebagai pemasok barang dan jasa. Oleh karena itu, kualitas kinerja pegawai layanan yang diberikan oleh unit ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Namun, dalam pelaksanaannya, terdapat beberapa permasalahan dan tantangan yang dihadapi oleh Unit Layanan Pelanggan Cililin dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat. Seperti dalam Kualitas Pelayanan, masalah yang berkaitan dengan kualitas layanan ini yaitu mengenai ketepatan waktu dalam memperbaiki gangguan, responsif terhadap keluhan pelanggan, dan keandalan pasokan listrik, dapat menjadi permasalahan bagi PT. PLN ULP. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kinerja pegawai layanan PT. PLN (Persero) yang ada di Unit Layanan Pelanggan Cililin terhadap masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kinerja Pegawai PT. PLN (Persero) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Unit Layanan Pelanggan Cililin serta menganalisis faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelayanan PT PLN(Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Cililin tersebut, sebagai penyedia kebutuhan energi listrik. Penilaian Pelayanan pada PT PLN(Persero) di ULP Cililin terlihat mulai dari daya tanggap, responsibilitas, dan akuntabilitas. Dimana factor-faktor yang mempengaruhi dapat dilihat dari Proses Perencanaan, Pelaksanaan hingga Evaluasi yang mencakup kepemimpinan, sumber daya manusia dan infrastruktur yang ada.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis deskriptif analitis dimana metode ini mengambil masalah atau memusatkan perhatian kepada masalah-masalah sebagaimana adanya saat penelitian dilaksanakan. Objek penelitian melibatkan aspek-aspek strategis seperti aspek perencanaan program, pelaksanaan kegiatan, dan evaluasi atau penilaian. Pemilihan partisipan dilakukan dengan kesadaran penuh bahwa mereka akan memberikan informasi yang menjadi data penelitian yang relevan dan sesuai dengan fokus penelitian. Kriteria partisipan dalam penelitian ini mencakup Manager, Pegawai, Satpam, dan Pelanggan/Masyarakat. Hasil penelitian kemudian diolah dan dianalisis untuk diambil kesimpulannya. Terdapat 3 teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu Observasi, Wawancara dan Dokumen. Penelitian dilakukan di Kantor PLN Unit Layanan Pelanggan (ULP) yang berlokasi di Jalan Raya Karangtanjung, Kec. Cililin, Kabupaten Bandung Barat, Jawa Barat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uraian ini merupakan hasil penelitian tentang data yang dikumpulkan dari sumber informan dan sumber lainnya tentang Kinerja Pegawai PT. PLN (Persero) dalam melayani masyarakat di Unit Layanan Pelanggan Cililin. Wawancara dilaksanakan dengan melibatkan pihak-pihak yang relevan, termasuk Manager, Pegawai, Security, hingga Masyarakat. Setelah didapat data hasil wawancara, observasi dan studi dokumentasi maka hasil penelitian yang di peroleh adalah sebagai berikut:

Kinerja pegawai PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Cililin

1. Kualitas Kerja

Kualitas kerja adalah suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna. Proses perencanaan, pelaksanaan hingga evaluasi kinerja di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Cililin terbukti sebagai suatu tahapan yang terorganisir dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan salah seorang pegawai bagian Tim Leader Pelayanan Pelanggan dan Administrasi Yaitu Bapak Dian Abdi Priyatein mengenai kondisi pegawai pada PT. PLN (persero) dalam melaksanakan pekerjaanya, ia mengatakan bahwa:

"Pelayanan yang dilakukan setiap pegawai setiap harinya dalam kondisi baik dan maksimal, hanya saja dikarenakan wilayah kerja yang membentang dari Gunung Halu hingga Kutawaringin dengan keterbatasan pegawai yang ada menjadi kelemahan

tersendiri hingga setiap pegawai harus lebih sigap dan cepat untuk melakukan pelayanan yang diberikan jika ada gangguan di tiap wilayah yang berbeda dalam satu waktu yang sama. namun meskipun demikian pegawai sudah berupaya untuk melakukan pekerjaannya dengan baik”.

Menurut Observasi yang dilakukan peneliti di lapangan pun menunjukkan temuan mengenai kinerja pegawai di PT.PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Cililin sudah dalam keadaan baik dimana mengerjakan tugasnya sesuai dengan tupoksi pekerjaannya masing-masing dengan sangat baik, dibuktikan dengan banyaknya penghargaan yang diperoleh setiap semester/tahunnya mengenai kinerja seluruh pegawai yang ada.

2. Ketetapan Waktu Kerja

Dilakukan pendekatan dan wawancara dengan Manajer mengenai ketetapan waktu kerja pada saat masuk dan pulang kantor yang di buat sudah sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat, ia mengatakan bahwa :

“Kalau terkait dengan ketetapan waktu kerja di kantor yang di laksanakan oleh pegawai PT. PLN (Persero) ini sudah pasti 24 jam, jika ada gangguan kapan pun pasti kami siaga. Namun jika untuk pelayanan di kantor kita sesuai jam kerja mulai dari jam 07:30-16:30 WIB sesuai ketentuan jam kerja yang ditetapkan oleh pusat, sehingga dengan begitu dapat memberikan kelancaran kinerja pegawai dalam menyediakan pelayanan kepada warga masyarakat yang datang melakukan urusan di kantor, maupun pengaduan melalui aplikasi PLN Mobile namun jika terdapat pegawai yang tidak masuk kantor atau pulang lebih dulu, tentu itu dilakukan melalui ijin dan koordinasi pimpinan di kantor”.

Selain itu, menyangkut tingkat ketepatan waktu terhadap pelayanan jaringan listrik di Unit Layanan Pelanggan (ULP) Cililin ini, maka dilakukan pula pendekatan dan wawancara dengan salah seorang Satpam yang berjaga tiap waktu, ia mengatakan bahwa:

“Waktu kerja yang di buat itu sudah pas dengan Ketentuan jam kerja, tapi pada kenyataannya memang di PLN sendiri sebagian dari pegawai itu mereka pulanginya tidak tentu, kadang malam atau bahkan sampai subuh. Karna kan gangguan itu tidak dapat diprediksi dan bisa datang saat jam kantor sudah selesai. Tetapi mereka tetap menjalankan tugasnya hingga selesai, sampai saya juga bingung itu mereka istirahatnya kapan. Karenanya mereka memenuhi tugas dan tanggung jawabnya dengan baik”.

Demikian dari beberapa pernyataan yang diperoleh dari informan dapat dijelaskan bahwa untuk ketetapan waktu kerja yang dilakukan di PT. PLN (Persero) Unit Layanan

Pelanggan (ULP) Cililin menunjukkan sudah optimal dan mengikuti standar kerja yang sudah ditetapkan oleh pusat PT.PLN (Persero) itu sendiri. Tingginya kesetiaan pegawai untuk bekerja sesuai dengan waktu kerja yang ditentukan dikantor, dan selalu berupaya untuk melakukan kinerja penyaluran jaringan listrik yang sesuai dengan waktu kerja yang ditentukan, serta penyediaan pelayanan bagi Masyarakat siaga 24 jam melalui aplikasi PLN Mobile yang memudahkan pelanggan untuk mengurus permasalahan mengenai kelistrikan tanpa harus mengunjungi kantor terlebih dahulu, serta penyediaan fasilitas berupa mesin dan alat penunjang lainnya yang sudah baik untuk memberikan kelancaran kinerja pegawai.

3. Kemampuan Kerja

Kemampuan kerja yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki pegawai dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Kemampuan untuk melaksanakan tugas secara spontan yang dapat menunjang kinerja dengan baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan (bebas dari keragu-raguan). Oleh karena itu dilakukan pendekatan dan wawancara dengan Manajer serta salah seorang pegawai bagian Tim Leader Pelayanan Pelanggan dan Administrasi mengenai tingkat kemampuan kerja pegawai dalam memberikan penyediaan jaringan listrik kepada masyarakat di ULP Cililin, ia mengatakan bahwa :

"Untuk pegawai yang bekerja di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Cililin, yang ditempatkan pada masing-masing unit pelayanan tentu dilakukan berdasarkan kemampuan dan kompetensi yang dimiliki oleh pegawai itu sendiri, mereka (pegawai) sudah menjalankan tugas dengan baik sesuai kemampuannya sehingga para pelanggan (masyarakat) merasa puas dengan hasil kerja yang dilakukan oleh pegawai di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Cililin selaku penyedia jaringan listrik di tempat ini".

Selain itu, menyangkut tingkat keahlian pegawai dalam melaksanakan pekerjaan terkait pelayanan jaringan listrik, maka dilakukan pula pendekatan dan wawancara dengan salah satu masyarakat yang merupakan pelanggan di ULP Cililin, ia mengatakan bahwa :

"Kalau untuk melihat keahlian kerja yang dimiliki oleh pegawai PT. PLN (persero) di ULP Cililin, itu memang sudah bagus dan mereka bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan kepada mereka (pegawai) dalam kantor maupun di luar kantor, bisa dilihat ada beberapa pegawai yang ditugaskan pada bagian instalasi jaringan, juga ada yang bagian administrasi dan operator yang masing-masing penempatan tugas itu dilakukan sesuai keahlian yang dimiliki".

Selanjutnya, dari pernyataan di atas dilakukan pula pendekatan dan wawancara dengan salah seorang pegawai bagian Transaksi Energi mengenai kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kelistrikan agar tidak mengalami keterlambatan yang dilakukan pegawai di kantor, ia mengatakan bahwa :

"Kami sudah berupaya untuk meningkatkan kemampuan kerja selaku pegawai pada PT. PLN (persero) di ULP Cililin, karena itu kami merasa sudah bagus terhadap tugas yang di berikan kepada pegawai, sehingga kami menjalankan pekerjaan sesuai tugas dan fungsi masing-masing baik di kantor maupun di lapangan, dengan tujuan agar tidak terjadi keterlambatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik di kantor yang berhubungan dengan pelayanan administrasi seperti pembayaran rekening listrik, permintaan pemasangan instalasi baru maupun terkait pemasangan jaringan listrik bagi pegawai yang ditugaskan di lapangan agar warga masyarakat tidak merasakan keterlambatan terhadap penyediaan layanan kelistrikan di wilayah unit ini".

Disisi lain, mengenai tingkat kecermatan kerja pegawai dalam memberikan pelayanan jaringan listrik dapat memenuhi kepuasan warga masyarakat, hal ini dilakukan pendekatan dan wawancara dengan salah seorang satpam yaitu Bapak Haris Kusnandar yang bertugas dan melihat berjalannya pekerjaan yang ada di kantor PT. PLN (persero) di ULP Cililin, ia mengatakan bahwa :

"Iya jika yang saya lihat, kemampuan yang dimiliki oleh Bapak Manajer maupun pegawainya memang baik, sebab mereka mempunyai kemampuan di bidang itu, sehingga mereka bisa menjalankan tugas dan fungsinya masing-masing dengan baik pada kantor PT. PLN (persero) di ULP Cililin, maupun ketika para pegawai bertugas di lapangan, misalnya ketika terjadi pemadaman secara tiba-tiba mereka berupaya untuk mengecek daripada gangguan yang terjadi dan dapat dilakukan perbaikan agar tidak menimbulkan keresahan warga masyarakat sebagai pengguna listrik".

Demikian dari beberapa pernyataan di atas dapat dijelaskan bahwa kemampuan kerja yang dimiliki pegawai PT. PLN (persero) di ULP Cililin menunjukkan sudah optimal berupa pegawai memiliki kemampuan kerja yang ditugaskan sesuai dari masing-masing bidang keahlian yang dimilikinya, serta memiliki kecermatan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab untuk menangani permasalahan yang dihadapi baik di kantor maupun di lapangan, dan pelayanan kelistrikan dijalankan dengan ketepatan waktu. sehingga memberikan kepuasan bagi warga masyarakat selaku pengguna jaringan listrik di wilayah Unit Layanan Pelanggan Cililin, Namun memang masih terdapat kendala teknis dimana ada beberapa gangguan jaringan yang disebabkan oleh banyak faktor eksternal, tetapi seluruh pegawai selalu berupaya memberikan kinerja serta pelayanan yang maksimal sehingga

dapat diselesaikan dengan baik guna mewujudkan kelancaran pelayanan kelistrikan di daerah ini.

4. Komunikasi Pegawai

Komunikasi dalam suatu organisasi merupakan kegiatan yang selalu hadir dan harus selalu terjaga, karena komunikasi merupakan alat yang digunakan pegawai/karyawan baik secara formal maupun informal untuk berdiskusi, bertukar pikiran, melapor kepada atasan, memberikan instruksi kepada bawahan, dan lain-lain. Oleh karena itu, dapat dilakukan pendekatan dan wawancara dengan salah seorang staf pegawai bagian TL K3L DAN KAM yaitu Bapak Dimas Triwahyu Wardana mengenai tingkat komunikasi yang dilakukan pimpinan dan pegawai dikantor, ia mengatakan bahwa :

"Iya, komunikasi yang dibangun antara Manajer dan pegawai maupun antara pegawai dengan pegawai dikantor sangat erat dan baik sehingga terjalin hubungan keakraban diantara semua pegawai, jadi komunikasi yang dilakukan biasanya dapat disesuaikan dengan kondisi yang ada misalnya menggunakan bahasa formal ketika ada kegiatan atau jika ada yang datang berurusan dikantor, maupun menggunakan bahasan yang santai seperti bahasa daerah hal ini bertujuan untuk memudahkan pemahaman dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang dilakukan oleh (ULP) Cililin".

Selain itu, menyangkut komunikasi antara sesama pegawai dikantor maupun di lapangan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan terkait pelayanan kelistrikan, maka dilakukan pula pendekatan dan wawancara dengan salah seorang masyarakat, ia mengatakan bahwa :

"Memang jika kita melihat di dalam lingkungan kantor PT. PLN (persero) di ULP Cililin itu, pegawai punya cara berkomunikasi tersendiri antara sesama pegawai dan sepenghlihatan saya baik itu di kantor maupun di lapangan terlihat sangat baik dan juga jika komunikasi dengan pelanggan pun mereka sangat ramah dan memberikan informasi dengan terperinci sehingga tidak membuat pelanggan kebingungan. Responnyapun juga ada masalah atau gangguan lumayan cepat. Ini membuktikan bahwa komunikasi antara pegawai kantor maupun pegawai lapangannya sudah baik untuk mempercepat penyelesaian kerusakan jaringan listrik yang ada".

Tapi disisi lain ada perbedaan pendapat mengenai komunikasi pegawai yang disampaikan oleh Bapak Dodi sebagai pelanggan:

"Saya merasa pelayanan yang diberikan sudah cukup baik, namun untuk komunikasi antar pegawai juga ke pelanggan ini masih kurang, dimana saya tidak mengetahui bahwa kwh yang terpasang di rumah saya adalah kwh yang berbeda, karena pegawai

lapangan tidak memberikan informasi mengenai hal tersebut, tetapi baru ketahuan saat setelah 15 tahun lamanya dan saya merasa dirugikan karena saya dikenakan denda juga padahal itu bukan perbuatan saya dan bukan disengaja”

Demikian dari beberapa pernyataan informan juga dari observasi yang dilakukan dapat dijelaskan bahwa komunikasi yang dilakukan oleh pegawai PT. PLN (persero) di Unit Layanan Pelanggan Cililin menunjukkan sudah dalam keadaan yang cukup optimal seperti bentuk komunikasi yang dibangun antara Manajer dan pegawai ataupun pegawai dengan pegawai lainnya, Pegawai melakukan komunikasi dengan sopan santun dan dengan Bahasa yang dapat dipahami dengan baik oleh para pelanggan serta Masyarakat. berbicara dengan Mereka selalu berusaha untuk meredam emosi Pelanggan atau Masyarakat yang merasa dirugikan, tanpa menghakimi, mereka memberikan penjelasan mengenai masalah yang terjadi serta memberikan solusi yang bisa mengatasi permasalahan tersebut dengan cara yang baik juga. Namun masih terdapat miskomunikasi antara pegawai lapangan dengan beberapa pelanggan atau masyarakat sehingga hal ini menimbulkan protes pelanggan dalam rangka menyelesaikan tugas dan pekerjaan menyangkut pelayanan jaringan kelistrikan yang belum memberikan kepuasan kepada warga masyarakat terhadap kinerja pegawai di daerah Cililin ini.

Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat Kinerja PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Cililin.

1. Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan kunci dari jalannya suatu organisasi. PT. PLN (persero) di Unit Layanan Pelanggan Cililin dalam hal ini Manajer dilihat dari pengambilan keputusan yang dilakukan Manajer dengan membuka keterlibatan bawahan dimana pendapat-pendapat bawahan diwadahi dalam suatu forum brifing yang diadakan setiap Senin pagi atau di tiap awal bulan serta tiap tahun. Melalui forum tersebut para pegawai memaparkan masalah yang ada untuk kemudian dicarikan solusinya bersama. Kemudian dalam memberikan arahan juga dilakukan Manajer melalui forum ataupun juga dengan turun langsung ke lapangan untuk memberikan contoh dan langsung turun ke ruangan-ruangan pegawai memberikan suatu pengarahan, baik secara formal maupun non formal namun dalam bentuk dukungan belum diterapkannya bentuk penghargaan langsung dari Manajer kepada pegawai berprestasi, padahal hal tersebut dirasa penting oleh beberapa informan. (W1,W2,W3,W5,O1,O2,O3).

2. Sumber Daya Manusia

Terkait SDM berdasarkan data hasil wawancara menunjukkan bahwa secara kualitas, pegawai PT. PLN (persero) di Unit Layanan Pelanggan Cililin telah memadai dan memahami tugas dan kewajiban masing-masing. Selain itu terkait kualitas juga telah dilakukan pengembangan SDM melalui pendidikan dan pelatihan (Diklat) yang diadakan 2 kali dalam setahun, Diklat tersebut dapat dilaksanakan secara langsung datang ke unit Diklat maupun melalui Online. Terkait jumlah pegawai masih dirasakan kurang terutama di bagian pelayanan teknik yang tugasnya langsung berhadapan dengan lapangan dan masyarakat. Memang pelaksanaan kerja dibantu dengan mitra kerja yang telah ada kontrak kerjanya namun segala pelaksanaan kerja tetap dalam pengawasan pegawai teknik dimana masih dirasa kewalahan dalam melaksanakan dan mengawasi penanganan gangguan dan permohonan. Dengan saat ini jumlah pegawai teknik yang ada di ULP Cililin sebanyak 2 orang yang harus melayani permohonan dan penanganan gangguan yang sepanjang tahun 2014 secara total berjumlah 12989 penanganan. (W1,W2,W4,W5,O7).

3. Sarana dan Prasarana

Ketersediaan sarana dan prasarana di PT. PLN (persero) di Unit Layanan Pelanggan Cililin secara keseluruhan telah tersedia secara memadai, baik itu sarana transportasi, gedung, peralatan teknik maupun peralatan di kantor. Pengadaan sarana prasarana dilakukan dengan menggunakan anggaran (ULP) yang diperoleh dari pusat. Selain itu juga dapat melalui pendistribusian dari PLN Area dan secara keseluruhan telah tersedia dengan baik. Saat observasi di lapangan pun penulis melihat bahwa dilaksanakannya apel alat setiap 1 bulan sekali di awal bulan untuk memastikan ketersediaan alat selalu terjaga dan bila ada kerusakan bisa langsung diajukan untuk penggantian. Ini menunjukkan bahwa sarana prasarana yang ada di PT.PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Cililin terpenuhi dan terjaga. (W3,W6,O1).

Dampak kinerja pegawai PT. PLN (Persero) terhadap kepuasan masyarakat

Dilakukan pendekatan dan wawancara dengan salah seorang warga masyarakat mengenai kinerja pegawai di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Cililin terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam melayani jaringan listrik, ia mengatakan bahwa:

"Iya, sudah tentu suatu pekerjaan harus dilakukan dengan penuh tanggung jawab oleh pihak PT. PLN (Persero) di Unit Layanan Pelanggan (ULP) Cililin. Sejauh ini mereka melakukan pelayanan dan pekerjaan dengan sangat baik dan ramah, bisa dirasakan oleh saya bahwa pelayanan yang ada di sini meningkat setiap waktunya. Saya merasa terbantu dari mulai gerbang depan kita masuk dilayani dan diarahkan langsung oleh

security, lalu disambut dengan pegawai bagian pelayanan dengan senyuman dan sapaan yang ramah. Serta penyelesaiannyapun tidak menyulitkan saya sebagai pelanggan.”.

Ditemukan bahwa secara umum, pegawai selalu melakukan tugasnya dengan baik, terlihat dari kualitas pelayanan yang ramah dan profesional serta memberikan penjelasan informasi secara terperinci dan mudah dipahami membantu warga dalam menyelesaikan persoalan atau gangguan yang dihadapinya mengenai kelistrikan.(O1,O3,O4,O6,O7)

Disisi lain, mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap ketepatan waktu dalam menyediakan jaringan listrik di daerah ini, hal ini dilakukan pendekatan dan wawancara dengan Warga yang mendatangi kantor untuk penambahan daya pada kwh nya, ia mengatakan bahwa :

“Jam kerja kantor memang sesuai dengan aturan dan dilaksanakan dengan baik oleh pegawai di sini, mereka menjalankan tugas dengan cepat, saat itu melapor dan saat itu juga dikerjakan oleh mereka. Dan mereka bekerja sesuai aturan yang ada dengan tidak membedakan pelanggan dan transparan mengenai pembayaran hanya bisa dilakukan melalui Online aplikasi jadi tidak ada kecurangan atau tindakan yang merugikan pelanggan.”

Disisi lain, mengenai tingkat komunikasi pegawai dalam memberikan penyediaan layanan kelistrikan yang dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat di Unit Layanan Pelanggan Cililin, hal ini dilakukan pendekatan dan wawancara dengan salah seorang masyarakat, ia mengatakan bahwa :

“Memang kalau bentuk komunikasi yang dibangun oleh Manajer bersama pegawainya atau komunikasi sesama pegawai terlihat sangat baik, cuma komunikasi dengan pegawai lapangan atau pegawai lapangan dengan Masyarakat terutama saya ini kurang baik, karena seharusnya jika ada permasalahan mengenai KWH kan sudah ada datanya tapi kenapa ini sudah 15 Tahun baru ketahuan dan pelanggan yang dikenakan sanksi padahal saya tidak mengetahui mengenai KWH tersebut. Kita bisa lihat kurangnya komunikasi yang dibangun oleh pegawai dengan masyarakat sehingga untuk hubungi pegawai guna menyampaikan hal tersebut sulit dilakukan”.

Dari beberapa pernyataan para narasumber dapat dijelaskan bahwa Sejauh pelanggan merasa puas atas setiap pekerjaan dan pelayanan yang diberikan oleh setiap pegawai yang ada di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Cililin mereka melakukan pelayanan dan pekerjaan dengan sangat baik dan ramah, bisa dirasakan oleh beberapa pelanggan bahwa pelayanan yang ada di sini meningkat setiap waktunya, menjalankan tugas dengan *responsive* dan cepat membuat pelanggan merasa sangat terbantu dan tidak adanya

perlakuan yang berbeda saat pelayanan juga transparansi saat melakukan transaksi membuat warga / pelanggan merasa dihargai.

Dari observasi yang dilakukan peneliti di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Cililin pun setiap harinya juga menunjukkan temuan bahwa setiap pegawai di ULP Cililin ini selalu melakukan tugasnya dengan baik, terlihat dari kualitas pelayanan yang diberikan selalu dengan ramah dan profesional serta memberikan penjelasan informasi secara terperinci dan mudah dipahami, ini membantu warga dalam menyelesaikan persoalan atau gangguan yang dihadapinya mengenai kelistrikan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dikemukakan, maka dapat disimpulkan dari pendekatan dan hasil wawancara informan terhadap indikator-indikator yang ada yaitu :

Kualitas kinerja pegawai PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Cililin menunjukkan Proses perencanaan, pelaksanaan hingga evaluasi kinerja di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Cililin terbukti sebagai suatu tahapan yang terorganisir dengan baik. Serta kinerja pegawai dalam melayani Masyarakat sudah bisa dikatakan optimal sesuai dengan ketentuan atau indikator kinerja serta Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku,

Ketersediaan sarana dan prasarana di PT. PLN (persero) di Unit Layanan Pelanggan Cililin secara keseluruhan telah tersedia secara memadai, baik itu sarana transportasi, gedung, peralatan teknik maupun peralatan di kantor. Namun terbatasnya Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada dengan lingkup wilayah kerja yang cukup luas menjadi tantangan dan hambatan tersendiri bagi seluruh pegawai PT.PLN yang ada di Unit Layanan Pelanggan (ULP) Cililin ini. Hambatan lainnya yang terasa yaitu dari faktor eksternal perusahaan yang tidak bisa diprediksi berupa cuaca ekstrem, jarak tempuh yang beragam dan jauh, juga kurangnya pemahaman mengenai penggunaan Aplikasi PLN Mobile bagi Masyarakat yang ada di Wilayah pedesaan Cililin ini.

Kinerja pegawai dalam melayani pelanggan berdampak besar terhadap tingkat kepuasan bagi Masyarakat. Semua pegawai di PT.PLN yang ada di Unit Layanan Pelanggan (ULP) Cililin ini mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat sudah sesuai prosedur dengan tidak membedakan antara pelanggan satu dengan yang lainnya. Serta adanya transparansi mengenai pembayaran tagihan atau pembayaran yang harus dilakukan oleh pelanggan yaitu hanya melalui Online atau dengan aplikasi PLN Mobile sebagai jaminan sehingga menghindari

kecurangan atau pemungutan biaya berlebih kepada masyarakat sehingga menjadikan masyarakat lebih percaya dan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Muhammad. (2021). *Pengantar ilmu administrasi negara*. Aceh: Unimal Press.
- Pasolong, Harbani. (2019). *Teori administrasi publik*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1989 Tentang *Penyediaan Dan Pemanfaatan Tenaga Listrik*.
- Peraturan Menteri Pertambangan Dan Energi Nomor 02.P/451/M.PE/1991 Tentang *Hubungan Pemegang Kuasa Kelistrikan Untuk Kepentingan Umum Dengan Masyarakat*.
- Rodiyah, I., Sukmana, H., Mursyidah, L. (2021). *Pengantar ilmu administrasi publik*. Sidoardjo: Umsida Press.
- Taufik, M. (2022). *Hukum kebijakan publik teori dan praksis*. Yogyakarta: Penerbit Tanah Air Beta.
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang *Ketenaga Listrikan*.
- Veithzal, Rivai. (2005). *Performance Appraisal: Sistem Yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan Dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Rajagrafindo Persada: Jakarta.
- Waridin dkk., (2005). *Pengaruh Persepsi Karyawan Mengenai Perilaku Kepemimpinan, Kepuasan Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja*. JRBI. Vol. 1. No. 1.