

# IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PROGRAM LISTRIK PINTAR DI KECAMATAN PALU TIMUR

**Rima Kadim**

*rimakadim@yahoo.com*

*(Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Tadulako)*

## **Abstract**

*This research aims at determining the implementation of smart electricity program policy in the Palu Timur District. The main theory used in this study is Edward III on four factors influencing policy implementation, they are communication, resources, disposition and bureaucratic. This is a qualitative research with a survey as an approach technique. Five informants were taken by using purposive sampling technique in this study. The result of this research shows that there are sub indicators that should be improved, they are physical facilities, policy implementer, and the attitudes of policy maker which end at good result of the creation.*

**Keywords:** *Smart Electricity Program, Policy Implementaton, Communication Resources, Disposition, and bureaucracy.*

Listrik merupakan salah satu kebutuhan penting bagi manusia dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Pada zaman modern ini sebagian besar alat pendukung kehidupan manusia membutuhkan tenaga listrik untuk mengoperasikannya, seperti lampu, televisi, komputer, mesin cuci dan lain sebagainya. Listrik telah menjadi kebutuhan yang mendasar untuk berbagai aktifitas manusia, yang kemudian digunakan untuk beragam fungsi kedepannya.

PT. PLN (Persero) memiliki tanggung jawab untuk mengatur segala sumber-sumber daya yang berkaitan dengan tenaga kelistrikan sehingga kebutuhan segala lapisan masyarakat dan berbagai aspek dapat terpenuhi. Namun sayangnya tidak banyak dari berbagai lapisan masyarakat ini yang mengerti betapa beratnya perusahaan dalam mengatur pasokan ke segala lini sehingga semuanya dapat terpenuhi dan sumber daya yang diperlukanpun bisa tercukupi. Masih banyak yang menggunakan listrik dengan tanpa perhitungan, boros, kurang bertanggung jawab, sehingga mengakibatkan jumlah persediaan terhadap sumber daya listrikpun menipis. Hal ini dapat mengakibatkan pasokan listrik untuk beberapa tahun kedepan menjadi sangat

terbatas dan dikhawatirkan tidak akan lagi mencukupi kebutuhan seluruh lapisan masyarakat di Indonesia. Belum lagi kebiasaan beberapa lapisan masyarakat yang suka menunda-nunda pembayaran listrik sehingga otomatis membuat PT. PLN (Persero) makin merugi.

Setelah sekian lama perusahaan menerapkan sistem pembayaran listrik dengan cara pascabayar, yaitu sistem pembayaran dimana pelanggan menggunakan listrik terlebih dahulu dengan jangka waktu sebulan, baru setelah itu melakukan pembayaran sesuai dengan yang digunakan selama sebulan itu. Sistem ini dirasakan menghadapi banyak sekali kelemahan. Diantaranya seperti yang dijelaskan diatas, PT. PLN (Persero) lambat laun mendapatkan jalan pemecahannya yaitu dengan diluncurkannya produk pembayaran listrik secara Prabayar (listrik pintar).

Sistem prabayar merupakan konsep system layanan baru bagi PT. PLN (Persero). Sistem prabayar menjadi pilihan PT. PLN (Persero) karena banyak manfaat yang bisa didapat oleh pelanggan maupun oleh PT. PLN (Persero). Layanan prabayar ini merupakan penjabaran dari misi PT. PLN (Persero), yaitu melakukan bisnis kelistrikan dan bidang lain

yang terkait, berorientasi kepada kepuasan pelanggan, dan pemegang saham. ([www.pln.co.id](http://www.pln.co.id))

Sejak diluncurkan pada Januari 2008, listrik Prabayar menjadi salah satu pilihan masyarakat dalam kemudahan pengelolaan pemakaian listrik mereka. Listrik Prabayar merupakan cara pembelian listrik dimana pelanggan membayar terlebih dahulu baru kemudian menikmati aliran listrik. Berupa voucher isi ulang yang telah tersedia diribuan loket-loket yang tersebar diseluruh Indonesia, voucher Listrik Prabayar STROOM ini diharapkan mampu menjangkau lebih luas masyarakat melalui kemitraan dengan bank, PT. POS Indonesia, & mitra pihak ketiga lainnya. Layanan listrik Prabayar ini menggunakan alat khusus yang berbeda dengan layanan listrik pascabayar /biasa. Alat khusus ini dinamakan kWh Meter (meteran listrik) PraBayar, atau lebih dikenal sebagai Meter Prabayar. ([www.pln.co.id](http://www.pln.co.id)).

Kebijakan penerapan listrik pintar, mulai digagas tahun 2002 ketika kepemimpinan direktur utama Edi Widiono berdasarkan surat edaran Direksi PT. PLN (Persero) No.035.E/012/DIR/2001, tanggal 31 Desember 2002 tentang Petunjuk Pelaksanaan Tarif Multiguna Prabayar. Bertahun-tahun mengalami penggodokan sampai dengan tahun 2008 produk ini muncul kepermukaan walaupun akhirnya baru diresmikan pada tahun 2009 sesuai Surat Direksi PT. PLN (Persero) No. 01809/532/DITJB/2009, tanggal 13 Februari 2009 perihal implementasi listrik pintar, Keputusan Direksi PT. PLN (Persero) No.300.K/DIR/2009, tanggal 23 Desember 2009 perihal ketentuan akuntansi listrik pintar, Surat Direksi PT. PLN (Persero) No.01178/532/DITBMR/2010, tanggal 17 Februari 2010 perihal Implementasi Listrik Pintar dan yang terakhir Keputusan Direksi PT. PLN (Persero) No.1484.K/DIR/2011, tanggal 23 Desember 2011 perihal Branding Produk Listrik Pintar. Dalam kurun waktu 2 tahun, jumlah pelanggan listrik pintar telah

mencapai sekitar kurang lebih 130.000 pelanggan. Uji coba pertama dimulai Unit Distribusi Jawa Barat dan Banten, produk ini menyebar kesetiap lapisan pelanggan. Terus berlanjut keunit Bali dan sekitarnya. Perlahan-lahan merambat keseluruh area Jawa. Sekarang sudah mulai masuk kebeberapa daerah di Sumatera, Kalimantan, Sulawesi dan beberapa daerah lainnya.

Kebijakan penerapan listrik pintar sebagai bagian dari kebijakan PT. PLN (Persero) Pusat juga diberlakukan diseluruh area wilayah PT. PLN (Persero) Cabang Rayon Palu Kota, tak terkecuali di Kota Palu wilayah Kecamatan Palu Timur khususnya kelurahan Besusu Tengah dan Kelurahan Besusu Timur. Kebutuhan akan jasa listrik di Area Kota Palu wilayah Kecamatan Palu Timur khususnya kelurahan Besusu Tengah dan Kelurahan Besusu Timur, dari tahun ketahun menunjukkan adanya peningkatan. Kota Palu, Provinsi Sulawesi Tengah mulai diberlakukan program listrik Prabayar atau listrik pintar yaitu pada awal Februari 2011. Pada April 2012 jumlah pelanggan listrik Prabayar / listrik pintar sekitar 18.000 sedangkan tanggal 11 Juni 2013 mencapai 40.000 pelanggan dari sekitar 250.000 pelanggan listrik yang ada saat ini. Untuk wilayah Kecamatan Palu Timur jumlah pelanggan listrik sudah mencapai 500 pelanggan.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis di PT. PLN (Persero) Wilayah SULUTENGGO Cabang Palu Rayon Palu Kota bahwa di bulan Desember 2014 sekitar 48.851 pelanggan listrik versi pusat normal / pascabayar, serta 23.442 pelanggan listrik versi pusat LPB. Adapun Tarif, pelanggan serta daya untuk versi normal dan LPB. Berdasarkan data di atas, penulis berpandangan bahwa sosialisasi penggunaan listrik pintar oleh PT. PLN (Persero) Rayon Kota Palu khususnya Kecamatan Palu Timur masih belum maksimal. Selain itu perlu juga diteliti faktor pendukung maupun penghambat dalam proses implementasi

penggunaan listrik pintar di wilayah Kecamatan Palu Timur ini. Oleh sebab itu, penulis menganggap perlu untuk mengkaji lebih lanjut terkait implementasi kebijakan program listrik pintar oleh PT. PLN (Persero) Rayon Kota Palu di Kecamatan Palu Timur dengan judul penelitiannya adalah :“Implementasi Kebijakan Program Listrik Pintar Di Kecamatan Palu Timur”.

### **Kebijakan Publik**

Istilah *policy* (kebijaksanaan) seringkali penggunaannya saling dipertemukan dengan istilah-istilah lain seperti tujuan (*goals*), program, keputusan, undang-undang, ketentuan-ketentuan, usulan-usulan dan rancangan-rancangan besar, bagi para pembuat kebijaksanaan (*policy makers*) dan para sejawatnya, istilah itu tidaklah menimbulkan masalah apapun karena mereka menggunakan referensi yang sama. Namun bagi orang yang berada diluar struktur pengembalian kebijaksanaan, istilah-istilah tersebut mungkin akan membingungkan.

Kebijakan publik, paling tidak dalam bentuknya yang positif, pada umumnya dibuat berdasarkan landasan hukum dan kewenangan tertentu, dengan demikian kebijakan publik menurut Solichin dalam Waluyo (2007: 191) memiliki daya ikat yang kuat terhadap masyarakat secara keseluruhan (*community as a whole*) dan memiliki daya paksa tertentu yang tidak memiliki kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh organisasi-organisasi swasta. Artinya kebijakan publik merupakan suatu keputusan pemerintah yang memiliki kekuatan hukum yang tidak dimiliki oleh organisasi swasta.

Eulau dan Prewitt dalam Hutasoit (2011 : 52) mendefenisikan kebijakan adalah keputusan tetap yang dicirikan oleh konsistensi dan pengulangan (*retetitiveness*) tingkah laku dari mereka yang membuat dan dari mereka yang mematuhi keputusan tersebut. Defenisi tersebut memberikan arti bahwa kebijakan merupakan suatu keputusan yang konsisten dari para pembuat dan

melaksanakan kebijakan. Artinya, mereka yang membuat kebijakan harus konsisten dengan kebijakan yang mereka buat, dan bagi mereka yang menjadi pelaksana kebijakan harus konsisten dari kebijakan yang mereka buat, dan bagi mereka yang menjadi pelaksana kebijakan harus konsisten pula dalam melaksanakan kebijakan tersebut.

Sedangkan *Easton* dalam Santosa (2008: 27) mendefenisikan kebijakan publik sebagai pengalokasian nilai-nilai kepada seluruh masyarakat secara keseluruhan. Defenisi tersebut mengartikan bahwa kebijakan publik merupakan pemberian nilai yang ditujukan untuk masyarakat secara umum untuk dijalankan. Perkembangan terakhir memberikan batasan dan ruang lingkup yang lebih spesifik dan terfokus tentang kebijakan publik. Salah satunya dijelaskan oleh *Quade* dalam Badjuri dan Yuwono (2002 : 9) bahwa kebijakan publik merupakan studi yang bersifat aplikabel dan mencakup berbagai analisis dalam rangka organisasi publik. Penjelasan tersebut memberikan arti bahwa kebijakan publik merupakan studi yang dalam aplikasi atau aktivitasnya melakukan analisis untuk mencapai tujuan organisasi.

Berdasarkan beberapa pandangan tentang kebijakan publik diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kebijakan publik merupakan serangkaian tindakan yang ditetapkan dan dilaksanakan oleh pemerintah yang mempunyai tujuan atau berorientasi pada tujuan tertentu demi kepentingan publik.

### **Implementasi Kebijakan Publik**

Gordon dalam Keban (2004 : 72) mengatakan implementasi berkenaan dengan sebagai kegiatan yang diarahkan pada realisasi program. Artinya implementasi terdapat pada berbagai kegiatan yang tujuannya untuk menyelesaikan kegiatan atau program yang ditetapkan. Kemudian *jones* dalam Widodo (2010 : 86) mengartikan implementasi sebagai *getting the job done “and” doing it*. Pandangan tersebut

merupakan kegiatan yang sangat sederhana akan tetapi dengan kesederhanaan rumusan seperti itu tidak berarti implementasi kebijakan merupakan suatu proses kebijakan yang dapat dilakukan dengan mudah selanjutnya Jones, pelaksanaannya menuntut adanya beberapa syarat, antara lain adanya orang atau pelaksana, dana, dan kemampuan organisasional, yang dalam hal ini sering disebut *resources*. Oleh karena itu secara lebih lanjut Jones merumuskan batasan implementasi sebagai “*a process of getting additional resources so as to figure out what is to be done*”. Dalam hal ini implementasi merupakan proses penerimaan sumber daya tambahan sehingga dapat menghitung apa yang harus dikerjakan. Apa yang dikemukakan oleh Jones tentang implementasi tersebut tidak kurang dari suatu tahapan kebijakan yang paling tidak memerlukan dua macam tindakan yang berurutan. Pertama, merumuskan tindakan yang akan dilakukan kedua, melaksanakan tindakan apa yang telah dirumuskan tadi.

Secara sederhana implementasi bisa diartikan sebagai pelaksanaan atau penerapan. Bila dilihat dari kata implementasi bermuara pada aktivitas, adanya aksi, tindakan atau mekanisme suatu sistem. Ungkapan mekanisme mengandung arti bahwa implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan berdasarkan aturan untuk mencapai tujuan kegiatan, untuk itu dalam mengimplementasikan suatu kebijakan publik, setiap pelaksana kebijakan atau implementor harus selalu memperhatikan berbagai hal yang kiranya dapat mempengaruhi kebijakan tersebut, termasuk didalamnya melakukan hal-hal yang dianggap efektif yang membuat implementasi kebijakan itu mencapai sasaran yang telah ditentukan.

### **Implementasi Kebijakan George C.Edward III**

Model implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Edward menunjuk pada

empat variabel yang berperan penting dalam pencapaian keberhasilan implementasi. empat variabel tersebut adalah komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi.

a. Komunikasi yaitu menunjuk pada setiap kebijakan akan dapat dilaksanakan baik jika terjadi komunikasi efektif antara pelaksana program dengan para kelompok sasaran (*target groups*).

Tujuan dan sasaran dari program kebijakan dapat disosialisasikan secara baik sehingga dapat menghindari adanya distorsi atas kebijakan dan program, ini menjadi penting karena semakin tinggi pengetahuan kelompok sasaran atas program maka akan mengurangi tingkat penolakan dan kekeliruan dalam mengaplikasikan program dan kebijakan dalam ranah yang sesungguhnya.

b. Sumber daya, yaitu menunjuk setiap kebijakan harus didukung oleh sumber daya yang memadai, baik sumber daya manusia maupun sumber daya finansial. Sumber daya manusia adalah kecukupan baik kualitas maupun kuantitas implementor yang dapat melingkupi seluruh kelompok sasaran sedangkan sumber daya finansial adalah kecukupan modal investasi atas sebuah program/kebijakan. keduanya harus diperhatikan dalam implementasi program/kebijakan pemerintah. Sebab tanpa kehandalan implementor, kebijakan menjadi kurang enerjik dan berjalan lambat dan seadanya. Sedangkan sumber daya finansial menjamin keberlangsungan program/kebijakan tanpa adanya dukungan finansial yang memadai, program tidak dapat berjalan efektif dan cepat dalam mencapai tujuan dan sasaran.

c. Disposisi yaitu menunjuk pada karakteristik yang menempel erat pada implementor kebijakan/program. Karakter yang penting oleh implementor adalah kejujuran, komitmen dan demokratis. Implementor yang memiliki komitmen dan kejujuran yang tinggi akan senantiasa

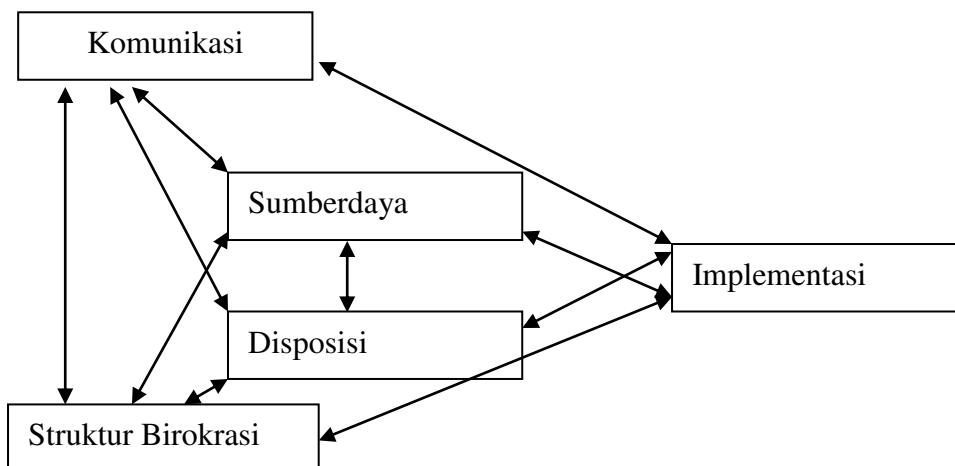
bertahan diantara hambatan yang ditemui dalam program atau kebijakan. Kejujuran mengarahkan implementor untuk tetap berada dalam arah program yang telah digariskan dalam *Guideline* program. Komitmen dan kejujurannya membawanya semakin antusias dan melaksanakan tahap-tahap program secara konsisten, sikap yang demokratis akan meningkatkan kesan baik implementor kebijakan dihadapan anggota kelompok sasaran. Sikap ini akan menurunkan resistensi dari masyarakat dan menumbuhkan rasa percaya dan kepedulian kelompok sasaran terhadap implementor dan program/kebijakan.

- d. Struktur birokrasi, menunjuk bahwa struktur birokrasi menjadi penting dalam implementasi kebijakan. Aspek struktur birokrasi ini mencakup dua hal penting, pertama adalah mekanisme, dan struktur organisasi pelaksana sendiri. Mekanisme implementasi program biasanya sudah ditetapkan dalam *Standar Operating Procedure* (SOP) yang dicantumkan dalam *Guideline* program/kebijakan. SOP yang baik mencantumkan kerangka kerja yang jelas, sistematis, tidak berbelit dan mudah dipahami oleh siapapun karena akan

menjadi acuan dalam bekerjanya implementor. Sedangkan struktur organisasi pelaksana pun sejauh mungkin menghindari hal yang berbelit, panjang dan kompleks. Struktur organisasi pelaksana harus dapat menjamin adanya pengambilan keputusan atas kejadian luar biasa dalam program secara cepat. Dan hal ini hanya dapat lahir jika struktur didesain secara ringkas dan fleksibel menghindari “*virus weberian*” yang kaku, terlalu hirarkis dan birokratis.

Keempat variabel diatas dalam model yang dibangun oleh Edward III memiliki keterkaitan satu dengan yang lain dalam mencapai tujuan dan sasaran program/kebijakan. Semuanya saling bersinergi dalam mencapai tujuan dan satu variabel akan sangat mempengaruhi variabel yang lain. Misalnya saja, implementor yang tidak jujur akan mudah sekali melakukan *markup* dan korupsi atas dana program/kebijakan dan program tidak dapat optimal dalam mencapai tujuannya. Begitu pun ketika watak dari implementor kurang demokratis akan sangat mempengaruhi proses komunikasi dengan kelompok sasaran. Model dari George C Edward III ini dalam digambarkan sebagai berikut:

**Gambar 1 . Model Implementasi Edward III**



## Program Listrik Pintar

### Listrik Prabayar

Listrik Prabayar merupakan layanan baru dari PLN untuk pelanggan dalam mengelola konsumsi listrik melalui meter elektronik Prabayar. Dengan listrik Prabayar, pelanggan bisa lebih mudah mengoptimalkan konsumsi listrik, disamping itu pelanggan tidak perlu berurusan dengan pencatatan meter setiap bulan, dan tidak perlu terikat dengan jadwal pembayaran listrik bulanan. Karena persediaan kWh dapat ditambah berapa saja dan kapan saja sesuai kebutuhan dan keinginan pelanggan. Latar belakang diluncurkannya program ini sebagai wujud komitmen PLN untuk terus meningkatkan pelayanannya kepada pelanggan dengan berbagai bentuk inovasi. Selama ini banyak pelanggan mengeluhkan mengenai pencatatan meter, jumlah tagihan yang tidak menentu setiap bulan, banyak pula keluhan mengenai tagihan listrik di rumah kontrakan/kos. Dengan adanya Listrik Prabayar pelanggan dapat dengan mudah mengendalikan pemakaian listriknya sesuai dengan kebutuhan. Banyak manfaat yang didapat oleh pelanggan dengan adanya program Prabayar ini, antara lain :

- 1) Pelanggan dapat dengan mudah memantau pemakaian listriknya setiap saat.
- 2) Pelanggan dapat mendisiplinkan diri sendiri untuk menggunakan listrik sesuai anggaran belanja.
- 3) Pelanggan tidak lagi berurusan dengan pencatat meter dan jadwal pembayaran setiap bulan.
- 4) Pelanggan dapat membeli token (isi ulang energi listrik) di *payment point*, ATM dengan jaringan yang luas dan outlet-outlet PPOB
- 5) Tidak ada istilah menunggak.
- 6) Privasi pelanggan tidak terganggu.
- 7) Tidak dikenakan Uang Jaminan Langganan.
- 8) Pelaksanaan penyambungan cepat.

Tekad PLN Sulutenggo untuk terus memberikan yang terbaik utamanya dalam hal pelayanan kepada pelanggan terus ditingkatkan. Salah satunya melalui layanan Listrik Prabayar (LPB) menjawab keluhan pelanggan atas kesalahan baca meter, privasi tidak terganggu.

- 1) Listrik Prabayar menjawab Masih adanya keluhan:
  - Pencatat meter
  - Tagihan tidak menentu
  - Tunggakan rekening rumah kontrakan /kos
  - Salah pemutusan
  - Tagihan tidak sesuai dengan pemakaian
- 2) Manfaat bagi pelanggan:
  - Mudah memantau pemakaian listrik setiap saat
  - Disiplin menggunakan listrik sesuai anggaran belanja
  - Tidak lagi terikat dengan pencatat meter maupun jadwal pembayaran
  - Dapat membeli token (isiulang energi listrik) dibanyak tempat
  - Tidak ada istilah menunggak, sangsi pemutusan, biaya keterlambatan
  - Privasi terjaga
  - Tidak dikenakan Uang Jaminan Langganan
- 3) Manfaat bagi PLN:
  - Pendapatan diterima lebih cepat
  - Tidak ada tunggakan
  - Proses bisnis lebih sederhana (cater, tusbung)
  - Biaya Operasi berkurang
  - *Image* perusahaan membaik karena komplain berkurang (salah catat, salah pemutusan, tuduhan kesengajaan membengkakkan tagihan, tidak lagi menyimpan UJL)
  - Penundaan investasi
- 4) Proses pemasangan:
  - Mendaftar di loket pelayanan PLN dengan membawa KTP dan sket lokasi
  - PLN survei
  - Penerbitan surat persetujuan

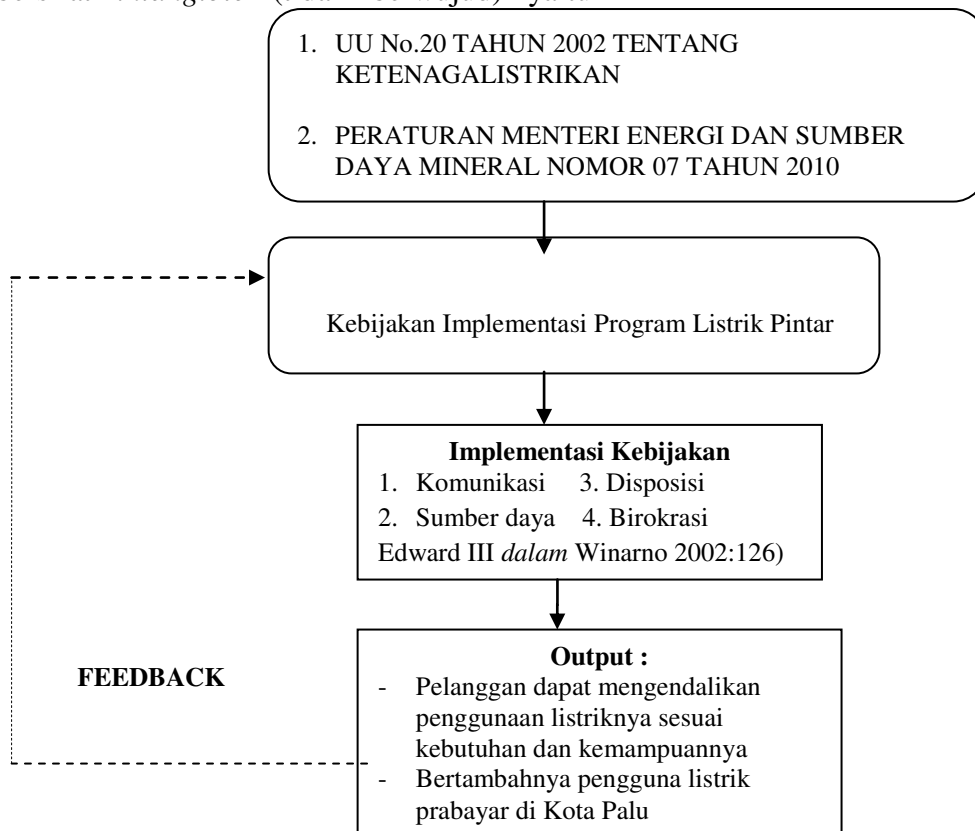
- Calon pelanggan menyampaikan Sertifikat Laik Operasi
- Calon pelanggan membayar biaya penyambungan dan token
- Calon pelanggan menandatangani surat perjanjian
- PLN melaksanakan penyambungan

5) Peruntukan:

- Pelanggan baru
- Pelanggan pascabayar migrasi ke prabayar
- Untuk sementara LPB diperuntukkan sambungan 1 Phasa dengan daya 900VA, 1300VA, 2200VA, 3500VA, 4400VA dan 5500VA.

Maka dari itu, kualitas pelayanan prima seharusnya ditampilkan oleh Badan Usaha Milik Negara khususnya PLN sebagai satu-satunya perusahaan listrik negara, dengan tujuan untuk menghasilkan pelanggan dengan perasaan senang dalam berhubungan dengan bisnis listrik ini. Kualitas pelayan kerja prima ini dipengaruhi oleh penilaian-penilaian yang bersifat *intangibile* (tidak berwujud) yaitu

emosi pada saat berhubungan dengan sebuah produk maupun jasa sebagai luapan emosi yang saat berhubungan dengan sebuah produk maupun jasa sebagai luapan emosi yang ditandai oleh perasaan puas maupun tidakpuas dalam mempersepsi *performance* sebuah produk atau jasa sesuai dengan kebutuhannya masing-masing ataupun dengan harapan pelanggan. Sebagai mana telah disampaikan sebelumnya kewajiban PLN berdasarkan peraturan pemerintah No.10 tahun 1989 sebagaimana dijelaskan bahwa PLN harus memberikan pelayanan listrik yang baik. Hal tersebut menunjukkan adanya pelayanan yang bersifat umum harus dijunjung tinggi penyelenggaranya. Di Indonesia, upaya untuk menetapkan standar pelayanan publik dalam kerangka peningkatan kualitas pelayanan publik sebenarnya telah lama dilakukan.



Gambar Alur Pemikiran

## METODE

Penelitian tentang Implementasi Kebijakan Program Listrik Pintar Di Kecamatan Palu Timur menggunakan metode penelitian kualitatif. Lokasi penelitian dilaksanakan pada PT. PLN (Persero) Cabang Palu Rayon Kota, di wilayah Kecamatan Palu Timur. Penelitian ini difokuskan pada dua tempat lokasi yaitu Kelurahan Besusu Timur dan Kelurahan Besusu Tengah. Pemilihan informan dilakukan secara *purposive*, yaitu memilih orang-orang yang dianggap mengetahui dan mampu memberikan informasi yang relevan dengan fokus permasalahan yang akan diteliti. Informan yang dipilih sebanyak 5 (lima) orang, yaitu : Manajer PT. PLN (Persero) Cabang Rayon Kota, SPV Pelayanan Pelanggan, Administrasi Pelayanan Pelanggan serta Lurah Besusu Timur dan KASI EKBANG di Kelurahan Besusu Tengah. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini secara umum dapat dibagi kedalam dua bagian, yaitu :

Data primer adalah data yang diperoleh langsung secara langsung informan, wawancara dengan informan dan data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang bersumber dari buku, dokumen, naskah peraturan-peraturan atau pihak-pihak lain yang memberikan data yang memiliki hubungan dengan lokasi dan tujuan penelitian. Teknik pengambilan dan pengumpulan data yang digunakan adalah Pengamatan, Wawancara, Dokumentasi, dan Studi Kepustakaan. Teknik Analisa Data yang digunakan, yaitu Reduksi Data, Display Data, dan Mengambil Kesimpulan dan Verifikasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi adalah suatu proses interaksi antara suatu perangkat tujuan dan tindakan-tindakan yang dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut, dengan kata lain implementasi adalah kemampuan untuk membentuk hubungan lebih lanjut dalam

rangkaian sebab akibat menghubungkan tindakan dan tujuan. Oleh karenanya interaksi antar elemen-elemen yang ada merupakan suatu hal yang vital dalam konsep implementasi. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa implementasi merupakan suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk mengantarkan program atau kebijakan ke arah efek yang diharapkan.

Pada dasarnya implementasi mengacu pada tindakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan. Tindakan ini berusaha untuk mengubah keputusan-keputusan tersebut menjadi pola-pola operasional serta berusaha mencapai perubahan-perubahan besar atau kecil sebagaimana yang telah diputuskan sebelumnya. Implementasi pada hakikatnya juga upaya pemahaman apa yang seharusnya terjadi setelah sebuah program dilaksanakan. Implementasi kebijakan tidak hanya melibatkan instansi yang bertanggung jawab untuk pelaksanaan kebijakan tersebut, namun juga menyangkut jaringan kekuatan politik, ekonomi, dan sosial. Dalam tataran praktis, implementasi adalah proses pelaksanaan keputusan dasar.

Dalam Edward III, menyatakan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan sangat dipengaruhi antara lain; **Komunikasi** suatu program hanya dapat dilaksanakan dengan baik apabila jelas bagi para pelaksana. Hal ini menyangkut proses penyampaian informasi, kejelasan informasi dan konsistensi informasi yang disampaikan. **Sumber daya**, meliputi empat komponen yaitu staf yang cukup (jumlah dan mutu), informasi yang dibutuhkan guna pengambilan keputusan, kewenangan yang cukup guna melaksanakan tugas atau tanggung jawab dan fasilitas yang dibutuhkan dalam pelaksanaan. **Disposisi** atau sikap pelaksana merupakan komitmen pelaksana terhadap program. **Struktur birokrasi** didasarkan pada *standard operating procedure* yang mengatur tata aliran pekerjaan dan pelaksanaan kebijakan.



### **Komunikasi**

Hasil penelitian yang penulis dapatkan di lapangan, bahwa untuk mengoptimalkan kebijakan program listrik pintar kebijakan tersebut telah disosialisasikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Hal ini dimaksudkan agar pegawai dan masyarakat dapat memahami dan mengetahui tentang kebijakan yang telah ditetapkan tersebut. Tidak hanya itu, sosialisasi sangat berguna untuk memberikan pemahaman kepada seseorang tentang kebijakan yang sedang berlangsung. Penulis berpendapat bahwa diperlukan sosialisasi yang dilakukan sesering mungkin dan bukan hanya sekali atau dua kali saja.

Selanjutnya intensitas upaya sosialisasi kebijakan Program Listrik Pintar khususnya di Kecamatan Palu Timur tepatnya di Kelurahan Besusu Timur dan Besusu Tengah harus diketahui oleh seluruh khalayak untuk dipahami agar tidak terjadi implementasi yang salah. Hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa intensitas upaya sosialisasi kebijakan Program Listrik Pintar di Kecamatan Palu Timur harus sesering mungkin dilakukan atau setiap triwulan agar tidak terjadi implementasi yang salah, dan hal tersebut merupakan kewajiban yang harus dilakukan oleh pelaku kebijakan, agar kebijakan tersebut dapat efektif dan efisien.

### **Sumber Daya**

Hasil pengamatan penulis di lapangan dapatlah disimpulkan bahwa secara akumulatif dapatlah dikatakan bahwa staf atau pegawai pada PT. PLN (Persero) Cabang Rayon Kota Palu professional dalam menunjang penyusunan kebijakan.

### **Disposisi**

Hasil penelitian di lapangan tentang pemahaman eksistensi, isi, maksud dan tujuan dalam memberi dukungan terhadap pelaksanaan kebijakan, terdapat sikap kurang baik pelaksana kebijakan dalam memberi dukungan terhadap pelaksanaan kebijakan

tersebut, dari hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya dilakukan oleh individual atau oknum tertentu dengan alasan bahwa oknum tersebut kurang memahami apa isi dari kebijakan tersebut. Olehnya itu untuk mengefektifkan kebijakan tersebut, maka pihak PT. PLN (Persero) Cabang Kota Palu secara kontinyu melakukan penyuluhan dan sosialisasi terhadap kebijakan tersebut.

### **Struktur Birokrasi**

Dari susunan organisasi PT. PLN (Persero) Cabang Kota Palu, maka dapat diketahui mengenai birokrasi, wewenang dan tanggung jawab dari sekelompok orang-orang yang terlibat dalam hubungan kerja sama yang ada pada kantor tersebut. Selain itu birokrasi juga akan memberikan gambaran mengenai sistem kerja dalam menunjang pelaksanaan kebijakan.

Keberhasilan PT. PLN (Persero) Cabang Kota Palu dalam melaksanakan kebijakan juga dipengaruhi birokrasi yang telah ditetapkan. Sistem atau pola yang digunakan dalam berbagai urusan dinas, misalnya dalam hal pelayanan kepada stakeholder dan tersedianya Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan wujud dari pelaksanaan kebijakan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu untuk mengetahui tanggapan tentang tersedianya Standar Operasional Prosedur (SOP) pada PT. PLN (Persero) Cabang Kota Palu dalam melaksanakan kebijakan, dapat diuraikan mengenai masalah struktur organisasi. Organisasi dapat dikatakan merupakan suatu yang sangat dibutuhkan dan urgen dalam satu organisasi untuk mewujudkan pembagian kerja dengan memberikan wewenang dan tanggung jawab tertentu. Dengan kata lain bahwa birokrasi adalah pengorganisasian untuk menciptakan keteraturan dan ketertiban dalam, mewujudkan kerjasama sejumlah orang yang bermaksud mencapai tujuannya.

Dalam penelitian ini, organisasi yang dimaksudkan adalah struktur organisasi PT. PLN (Persero) Cabang Kota Palu yang

merupakan sekumpulan tugas dan jabatan yang terorganisasi secara formal, dimana sistem pelaksanaan kerjanya berpegang pada hirarki dan jabatan yang berisi wewenang dan tanggung jawab, serta setiap unit/satuan kerja saling berpengaruh dan menentukan dalam pelaksanaan pekerjaan untuk mencapai tujuan organisasi.

## KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dikemukakan, maka penulis dapat menyimpulkan beberapa hal sebagai berikut; Hasil penelitian menunjukkan implementasi Kebijakan Program Listrik Pintar di Kecamatan Palu Timur Oleh PT. PLN (Persero) Cabang Palu Kota terdiri dari empat indikator yaitu komunikasi (*communication*), sumber daya (*resources*), disposisi (*disposition*) dan struktur birokrasi (*bureaucratic*). Dari keempat indikator tersebut masih ada sub indikator yang masih perlu ditingkatkan yaitu sub indikator fasilitas fisik, implementor kebijakan dan sikap pembuat kebijakan yang bermuara pada penciptaan hasil yang baik.

### Rekomendasi

Peningkatan sarana dan prasarana kerja, khususnya yang berbasis teknologi sehingga diharapkan pelaksanaan kegiatan tidak mengalami gagal teknologi.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis telah banyak mendapat bantuan, petunjuk dan arahan dari berbagai pihak terutama kepada Bapak Dr. Muh. Nur Ali, M.Si dan Dr. Nawawi Natsir, M.Si., yang telah mencurahkan segenap waktu dan pikiran dalam membimbing dan mengarahkan Penulis dapat menyelesaikan tulisan ini tepat waktu dan yang telah banyak meluangkan waktunya di sela-sela kesibukan beliau.

## DAFTAR RUJUKAN

- Badjuri, Abdulkahar & Yuwono, Teguh. (2002). *Kebijakan Publik Konsep & Strategi*. Semarang, Undip Press.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi. Bumi Aksara, Jakarta.
- Hutasoit. 2010. *Pelayanan publik teori dan aplikasi*. MAGNAScript Publishing.
- Keban, Yeremias T. 2004. *Enam Dimensi Strategis Admistrasi Publik, Konep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Laiterner, Alfred R. 1983. *Teknik Memimpin Pegawai dan Pekerja*. Aksara Baru. Jakarta.
- Musanef, 1994, *Manajemen Kepegawaian di Indonesia*, Gunung Agung, Jakarta.
- Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Refika Aditama. Jakarta.
- Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik, Teori dan Aplikasi Good Governance*. Refika Aditama : Bandung.
- Triguno, 2000, *Budaya Kerja*, PT Golden Terayon Press, Jakarta.
- Waluyo. 2007. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta; Salemba Empat.
- Widdodo, Joko. 2010. *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Banyumedia Publishing. Malang.
- Widodo, Joko. 2010. *Analisis Kebijakan Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Malang: Bayumedia.