

EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI PADA PT. PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JAWA TIMUR AREA MALANG RAYON DINOYO UNTUK MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA

Paulina

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Tribhuwana Tunggaladewi, Malang

Email: paulinaho379@yahoo.com

Abstract: As the company that sells electric energy services PT. PLN should be charming/sharp to meet the desire and need of its customers by using the effective service methods and more focus attention to employee performance to achieve/make the success of excellent service. The purpose of this study was to examine the effectiveness of employee performance and the barriers/obstacles of employee performance in implementing the excellent service. The research used is qualitative research. The sources of data were obtained from secondary and primary data. Data collection technique used observation, interview, and documentation. Technique to determine the respondents is snowball sampling. Technique to analyze data that is reduction, presentation, and drawing conclusions. The validity of the data used is triangulation. The result of employee performance in PLN Rayon Dinoyo in giving services to its customers are less effective, but PLN is always trying to fix/improve the service that is by always inform to the customer if it would do blackout by mail or by radio. Then make action/give response to interruption of the customer's home relative quickly and the customer is given the ease of access to the service at the Contact Center PLN 123 if need the help of PLN. But the number of officers in the field is still very less and not in accordance with the area and the population density around Dinoyo, the transport access that jammed cause constrained services, also environment factor and weather that resulted in disruption of electrical safety.

Keywords: Effectiveness, Employee Performance and Excellent Service

Abstrak: Sebagai perusahaan yang menjual jasa energi listrik PT. PLN harus jeli dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggannya dengan menggunakan cara-cara pelayanan yang efektif dan lebih memfokuskan perhatian kepada kinerja pegawai untuk mewujudkan keberhasilan dari pelayanan prima. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas kinerja pegawai dan hambatan-hambatan kinerja pegawai dalam melaksanakan pelayanan prima. Penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif. Sumber data diperoleh dari data sekunder dan primer. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik penentuan responden adalah *snowball sampling*. Teknik menganalisis datanya yaitu reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data yang digunakan yaitu triangulasi. Hasil kinerja pegawai PLN Rayon Dinoyo dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya masih kurang efektif, namun pihak PLN selalu berupaya memperbaiki pelayanannya yaitu dengan cara selalu menginformasikan kepada pelanggan jika akan mengadakan pemadaman baik lewat surat maupun lewat radio. Kemudian menindaki gangguan dari rumah pelanggan tergolong cepat serta pelanggan diberi kemudahan dalam mengakses pelayanan di *Contact Center* PLN 123 bilamana memerlukan bantuan dari pihak PLN. Akan tetapi jumlah petugas dilapangan masih sangat kurang dan tidak sesuai dengan luas wilayah dan kepadatan penduduk disekitar Dinoyo, akses transportasi jalan yang macet yang menyebabkan pelayanan terkendala, serta faktor lingkungan dan cuaca yang mengakibatkan terganggunya keamanan listrik.

Kata Kunci: Efektivitas, Kinerja Pegawai dan Pelayanan Prima

PENDAHULUAN

Memilih cara yang efektif dalam menyelenggarakan pelayanan prima merupakan tugas wajib bagi pegawai sebagai pemberi pelayanan untuk memuaskan pelanggannya. Seperti yang diungkapkan

oleh Handoko (2012:7) bahwa efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dengan kata lain memilih pekerjaan yang tepat untuk mencapai tujuan. Sedangkan dalam keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2003 menjelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus wajib memenuhi beberapa prinsip dan salah satu diantaranya: Kesederhanaan (prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah di dipahami), Kejelasan (persyaratan teknis, administratif pelayanan publik, Rincian biaya pelayanan publik,), Kepastian waktu (pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah di tentukan), Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan (memberi pelayanan harus tertib, teratur, ramah, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih dan rapi. Oleh sebab itu, perusahaan harus terus mempertahankan sistem pelayanan yang sudah dianggap efektif dan efisien serta memperbaiki dan merubah prosedur pelayanan yang dianggap kurang menghasilkan kepuasan masyarakat supaya masyarakat lebih puas lagi atas pelayanan yang ditawarkan sehingga pelayanan prima dapat terwujud melalui para pegawainya. Supaya hal tersebut dapat tercapai maka pelayanan prima harus terus ditingkatkan lagi, dimana makna dari pelayanan prima itu sendiri menurut Bayu (2013:25) pelayanan prima itu adalah kemampuan diri kita atau perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat/ pelanggan dengan menggunakan standar yang telah ditentukan.

Sebagai perusahaan yang menjual jasa energi listrik PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Malang bukan hanya mendapat keuntungan besar dari masyarakat dari hasil penjualannya tetapi harus lebih memfokuskan perhatian kinerja pegawai karena merekalah yang berinteraksi secara langsung dengan masyarakat dan yang menjadi ujung tombak keberhasilan dari pelayanan prima. Maka dari itu perlunya kinerja yang baik dari setiap pegawai, Robbins dalam Suwarno & Rohmad (2013:1238) mengungkapkan bahwa suatu ukuran yang mencakup keefektifan dalam pencapaian tujuan atau efisiensi yang merupakan rasio dari keluaran efektif, terhadap masukan yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut dan itulah yang disebut kinerja.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini dilakukan dengan penelitian kualitatif dan berlokasi di PLN Area Malang Rayon Dinoyo Jl. MT. Haryono No. 189 Malang. Data diperoleh dari data primer dan data sekunder. Pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dan penentuan responden menggunakan *snoeball sampling*. Kemudian setelah diperoleh data dari responden dianalisis menggunakan reduksi data, penyajian data dan verifikasi/penarikan kesimpulan, Miles dan Hubberman yang dikutip oleh Sugiyono (2011:246).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berbicara mengenai kinerja pegawai yang menjadi standar untuk mengukur/mengetahui efektivitas kinerja pegawai dalam mewujudkan pelayanan prima, dan seperti yang telah dibahas sebelumnya berdasarkan hasil wawancara dan observasi, kinerja pegawai pada PLN Rayon Dinoyo sudah memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggannya dengan selalu memprioritaskan kepuasan pelanggannya dapat dilihat dari:

Perhatian Pada Kepuasan Pelanggan

Kepedulian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan merupakan kunci keberhasilan dari pelayanan prima dan ini dapat terwujud lewat kinerja pegawai yang baik. Untuk menjaga keamanan bagi pengguna listrik supaya terhindar dari bahaya kecelakaan listrik, petugas lebih berfokus pada pemeliharaan keamanan gardu sedangkan untuk keamanan di rumah-rumah diserahkan sepenuhnya

kepada pelanggan petugas hanya memberi pengarahan. Kemudian untuk meningkatkan kepuasan pelanggan salah satu wujudnya yaitu dengan menerima masukan dan kritikan dari pelanggan atas pelayanan yang diberikan dengan adanya cara seperti ini perusahaan dapat mengetahui kelemahan dari pelayanannya dimana, serta dapat segera memperbaikinya. Namun ketanggapan pegawai dalam menanggapi setiap pelanggan yang datang ke kantor perlu ditingkatkan lagi supaya jangan sampai terjadi pelanggan yang meminta pelayanan dan malu mau bertanya serta tidak tahu prosedur pelayanannya seperti apa harus menunggu lama sampai ditanya sama pegawainya.

Tindakan Pemberitahuan Informasi

Melakukan penindakan yang cepat dalam suatu permasalahan listrik yang terjadi pada pelanggan merupakan tanggungjawab utama dari PLN sebagai penjual jasa listrik. Berdasarkan penyajian data sebelumnya, pelanggan juga diberi kemudahan untuk mengadu/menyampaikan informasi terkait gangguan listrik, pihak PLN menyediakan *Contact center* 123 dengan kode area yang bisa dihubungi kapan saja. Dengan adanya kemudahan seperti ini yang disediakan oleh PLN diharapkan pelanggan dapat menggunakannya dengan baik dan juga dapat memberikan kepuasan.

Tanggungjawab Menangani Permasalahan

Sikap keberpihakan kepada pelanggan merupakan wujud dari kepedulian pegawai untuk meminimalkan ketidakpuasan pelanggan. Rutin mengevaluasi hasil kinerja dari pegawai misalnya dicari solusi yang tepat untuk mengatasi permasalahan yang dikeluhkan, melayani secara cepat serta mematuhi Standar Operasional Pelayanan (SOP) perusahaan, dengan tidak menerima suap dan lain sebagainya wajib seluruh pegawai jika ketahuan akan dikenai sanksi dan dipecat dari jabatannya.

Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang ada di PLN Rayon Dinoyo ini tidak menjadi hambatan dalam melakukan pelayanan, karena kelengkapannya sudah memenuhi standar kenyamanan baik bagi penerima pelayanan maupun yang memberikan pelayanan. Hal ini sependapat dengan Bapak Hari mengatakan untuk sementara jumlah fasilitas seperti mobil dan sepeda motor khususnya untuk bertugas dilapangan sudah sesuai dengan jumlah petugas yang bertugas setiap harinya.

Hambatan-Hambatan:

Tindakan Pemberitahuan Informasi

Upaya PLN menginformasikan terkait adanya pemadaman listrik bergilir atau gangguan yang disebabkan oleh suatu hal kepada masyarakat/pelanggan hanya diinformasikan 2 hari sebelum pemadaman dilakukan lewat radio dan surat. Meskipun hal ini sudah dilakukan namun ternyata masih kurang efektif, masih saja pelanggan yang tidak mendapat informasi karena mungkin tidak pernah menerima surat atau jarang mendengarkan radio. Hal ini juga senada yang dikatakan oleh Bapak Misman, beliau mengatakan bahwa tidak pernah mendengar langsung dari PLN bahwa akan mengadakan pemadaman listrik.

Waktu Pelayanan

Untuk mengantisipasi agar pelanggan tidak merasa kecewa atas jasa yang ditawarkan maka pihak PLN menyediakan *contact center* untuk mengadu atau meminta informasi mengenai jasa pelayanan listrik dengan tujuan untuk mempermudah pelanggan dalam memperoleh informasi. PLN juga menetapkan perjanjian waktu pelayanan sesuai dengan kerusakan/gangguan yang terjadi. Kendati begitu masih ada kendala yang sering terjadi diluar dugaan seperti gangguan eksternal maupun internal seperti akses transportasi jalanan yang macet, faktor cuaca, dan ditempat-tempat umum sehingga menyebabkan pelayanan terkesan lamban dalam menyelesaikannya.

Jumlah Petugas Lapangan

Jumlah petugasnya masih kurang dan tidak sesuai dengan beban kerja yang dibebankan dengan luas wilayah kerjanya, hal ini menyebabkan keterlambatan pelayanan juga sering terjadi. Hal ini sependapat dengan Pak Hari selaku sebagai Supervisor Teknik dikatakan bahwa jumlah petugas yang bertugas setiap harinya khusus dilapangan tidak sesuai dengan luas wilayah Dinoyo dan sekitarnya. Faktor Eksternal

Solusi atau saran yang mungkin bisa diberikan untuk Kinerja pegawai PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Malang Rayon Dinoyo untuk mewujudkan pelayanan prima:

1. PLN Rayon Dinoyo diharapkan untuk lebih meningkatkan kinerja pegawainya yang masih kurang efektif supaya jumlah pelanggannya terus meningkat.
2. Disarankan PLN Dinoyo untuk menambah jumlah petugas/pegawai yang bertugas dilapangan, karena menyangkut luasnya wilayah yang ada di Dinoyo ini dan tidak seimbang dengan petugas yang bertugas setiap harinya dan rutin mengecek keamanan meteran ditempat-tempat pelanggan.

KESIMPULAN

1. Kinerja pegawai PLN Rayon Dinoyo dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya bisa dikatakan masih kurang efektif, namun pihak PLN selalu berupaya memperbaiki pelayanannya atau memuaskan pelanggannya salah satunya yaitu selalu memprioritaskan kepuasan pelanggan dengan cara menyediakan kotak saran dan kotak penilaian atas pelayanan yang diberikan kemudian hasilnya dievaluasi setiap 3 hari sekali yaitu hari senin dan hari kamis, dan memberitahu/menginformasikan kepada pelanggan jika akan mengadakan pemadaman baik lewat surat maupun lewat radio. Kemudian menindaki permasalahan/gangguan dari rumah pelanggan tergolong cepat serta pelanggan diberi kemudahan dalam mengakses pelayanan pelanggan cukup menelepon ke *Contact Center* PLN 123 bilamana memerlukan bantuan dari pihak PLN.
2. Hambatan yang ada di PLN Rayon Dinoyo, jumlah petugas dilapangan masih sangat kurang tidak sesuai dengan luas wilayah dan kepadatan penduduk disekitar Dinoyo, akses transportasi jalan yang macet yang menyebabkan pelayanan terkendala, serta faktor lingkungan dan cuaca yang mengakibatkan terganggunya keamanan listrik. Dan sedangkan dari pelanggan/konsumen sendiri sering terjadi gangguan pada meteran dan jaringan.

DAFTAR PUSTAKA

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan publik.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Handoko, T. Hani. 2012. *Manajemen*. Dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Maha. Yogyakarta.
- Robbins. 2007. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : Salemba Empat.
- Sitepu P. C., Bayu. 2013. "Hubungan Motivasi Perilaku dengan Gaya Kepemimpinan Otoriter terhadap Implementasi Pelayanan Publik dalam Mewujudkan Pelayanan Prima". Skripsi. Universitas Tribhuwana Tungadewi. Malang.