STUDI KINERJA PT. PLN (PERSERO) ULP TANJUNG SELOR KABUPATEN BULUNGAN PROVINSI KALIMANTAN UTARA

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Ilmu Administrasi Negara Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Kaltara Tanjung selor

OLEH:

ADILLA MAKARIM
NPM. 201451005

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KALTARA
TANJUNG SELOR
2020

STUDI KINERJA PT. PLN (PERSERO) ULP TANJUNG SELOR KABUPATEN BULUNGAN PROVINSI KALIMANTAN UTARA

SKRIPSI

OLEH:

ADILLA MAKARIM
NPM. 201451005

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KALTARA
TANJUNG SELOR
2020

KEABSAHAAN SKRIPSI

Saya bertandatangan di bawah ini, nama **Adilla Makarim, NPM. 201451005** mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Jurusan Administrasi Negara menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi berjudul "**Studi Kinerja Pt. Pln (Persero) ULP Tanjung Selor Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara**" adalah betul-betul karia sendiri. Hal-hal yang bukan karia saya, dalam skripsi tersebut diberi tanda citasi dan ditunjukan dalam daftar pustaka. Apa bila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari sekripsi tersebut.

Tanjung Selor, 10 Desember 2020
Yang Menyatakan,

Adilla Makarim
NPM. 201451005

HALAMAN PENGESAHAN

STUDI KINERJA PT. PLN (PERSERO) ULP TANJUNG SELOR KABUPATEN BULUNGAN PROVINSI KALIMANTAN UTARA

Oleh:

ADILLA MAKARIM
NPM. 201451005

Telah disetujui oleh dosen pembimbing :

Pembimbing,

Prof. Dr. Ir. Abdul Jabarsyah, M. Sc
NIP. 195707281985031005

Tanggal,…….

Mengetahui
Dekan Fakultas ISIPOL

Irsyad Sudirman, S.Ip, MA
NIDN. 11.251182.01

STUDI KINERJA PT. PLN (PERSERO) ULP TANJUNG SELOR KABUPATEN BULUNGAN PROVINSI KALIMANTAN UTARA

ABSTRAK

Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui kinerja PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara dan factor yang mempengaruhi kinerja PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara.

Jenis penelitian deskriptif kualitatif. Infomormen penelitian yaitu kariawan PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor Kabupaten Bulungan, dan masyarakat pelanggan PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor. Teknik pengumpulan data yaitu observasi wawancara dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data meliputi: reduksi data, display data dan menarik kesimpulan.

Hasilpenelitian yaitu Kinerja PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor dalam memberikan pelayanan dapat diketahui dari beberapa indikator penelitian yaitu: (1) Produktifitas, PLN bisa dikatakan produktif karena kembali kepada kekuatan sistem yang sudah surplus listrik, dan masyarakat sudah tersalur listri dengan baik, (2). PLN (Persero) ULP Tanjung Selor berorientasi kepada pelayanan pelanggan dengan membuka jalur kominikasi dengan masyarakat, membutukan saran, masukan, dan kritikan dari pelanggan, pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dan pelayanan dengan sepenuh hati, dan (3) reponsifitas, PLN memberikan respon dengan baik dan membuka pelayanan keluhan, baik keluhan administrasi maupun keluhan gangguan teknik. Respon cepat dengan menyampaikan informasi langsung kepada petugas, melalui Customer Service, dan melalui sambungan telepon. Faktor mempengaruhi Kinerja PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor yaitu (1) sumber daya manusia di PLN (Persero) ULP Tanjung Selor sudah baik dan dapat mempengaruhi efektifitas kinerja, (2) Sarana dan Prasarana, ketersediaan sarana dan prasarana di PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor telah tersedia dengan baik, seperti teknologi mesin, sarana bangunan, fasilitas teknologi yang digunakan dalam pelayanan sudah baik. Faktor yang mempengaruhi selanjutnya yaitu energi yang tidak tersalurkan mirip dengan *Energy Not Supplied* (ENS), pihak luar seperti pencurian tenaga listrik, pemasangan meter yang tidak ada izin, meter tidak dipakai seperti rumah kosong, dan kesalahan teknis seperti konsleting sering terjadi, amper meter yang sudah jabuk, amper meter yang mudah turun serta bencana alam, dan kerusakan pada mesin.

Kata Kunci: Kinerja, PT. PLN (Persero) Ulp, Tanjung Selor

PERFORMANCE STUDY OF PT. PLN (PERSERO) ULP TANJUNG SELOR KABUPATEN BULUNGAN, NORTH KALIMANTAN PROVINCE

ABSTRACT

The research objective is to see the performance of PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor, Bulungan Regency, North Kalimantan Province and factors affecting the performance of PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor, Bulungan Regency, North Kalimantan Province.

This type of qualitative descriptive research. Research information, namely Kariawan PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor, Bulungan Regency, and the customer community of PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor. Observation data observation techniques and documentation. While data analysis techniques include: data reduction, data display and interesting.

The research results are the performance of PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor in providing services can be seen from several research indicators, namely: (1) Productivity, PLN can be said to be productive because it returns to the power of a system that has a surplus of electricity, and people who have been supplied with electricity well, (2). PLN (Persero) ULP Tanjung Selor which is oriented towards customer service by opening lines of communication with the community, requiring suggestions, input and criticism from customers, services according to community needs, and service wholeheartedly, and (3) responses, PLN provides a response with good complaints complaints administrative complaints complaints technical interference. Quick response by conveying information directly to officers, via Customer Service, and by telephone. Factors affecting the performance of PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor, namely (1) human resources at PLN (Persero) ULP Tanjung Selor are good and can affect the effectiveness of performance, (2) Facilities and Infrastructure, measuring facilities and infrastructure at PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor has been well provided, such as machine technology, building facilities, technological facilities used in the service are good. The next influencing factor is energy that is not distributed, similar to Energy Not Supplied (ENS), external parties such as electric power robbery, unauthorized installation of meters, meters are not used like empty houses, and technical errors such as short circuits often occur, ampere meters are already drunk, easy down meter meter and natural disasters, and engine failure.

Keywords: Performance, PT. PLN (Persero) ULP, Tanjung Selor

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL i

HALAMAN JUDUL ii

HALAMAN KEABSAHAN SKRIPSI iii

HALAMAN PENGESAHAN iv

HALAMAN BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI v

KATA PENGANTAR vi

ABSTRAK.....viii

ABSTRACT ix

RIWAYAT HIDUP..... x

DAFTAR ISI xi

DAFTAR GAMBAR xiv

DAFTAR LAMPIRAN.....xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 5
C. Tujuan Penelitian 5
D. Manfaat Penelitian 5

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Dasar Teori..... 7

1. Tinjauan Tentang Kinerja 7

a. Pengertian Kinerja 7

b. Penilaian Kinerja 9

c. Pengukuran kinerja 13

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Organisasi 15
3. PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) 17
4. Tingkat Mutu Pelayanan PT PLN (Persero) 18
5. PT. PLN (Persero) Rayon Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan 19
B. Penelitian Terdahulu..... 22
C. Alur Pikir..... 24
BAB III METODE PENELITIAN
A. Jenis Penelitian..... 25
B. Penetapan Lokasi Penelitian..... 25
C. Fokus Penelitian 26
D. Pemilihan Informan..... 26
E. Teknik Pengumpulan Data 27
F. Teknik Analisis Data..... 27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN
A. Gambaran Umum PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor 30
1. Riwayat Singkat PLN 30
2. PT PLN (persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Tanjung Selor 31
3. Visi Misi, dan Tujuan 32
4. Good Corporate Governance 33
5. Komite Manajemen 34
6. Tata Nilai Perusahaan 35
7. Kepedulian Terhadap Keselamatan, Kesehatan Kerja, Keamanan Dan Lingkungan Hidup 37

8. Kebijakan Akuntansi dan Keuangan 38

B. Hasil Penelitian 40

1. Kinerja PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor 40

2. Faktor Mempengaruhi Kinerja PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor 52

C. Pembahasan 58

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan 67

B. Saran 68

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

Gambar Judul Halaman

2.1. Alur Pikir Penelitian 24

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar pedoman tanyajawab kepada informan

Lampiran 2. Surat izin pelaksanaan penelitian

Lampiran 3. Surat keterangan sudah melakukan penelitian

Lampiran 4. Dokumentaasi kegiatan penelitian

Lampiran 5. Struktur Organisasi PLN (Persero) ULP Tanjung Selor

Lampiran 6. Bukti konsultasi proposal penelitian dan skripsi.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia adalah salah satu negara yang sedang berkembang, untuk melaksanakan pembangunan yang adil dan merata di seluruh kawasan Indonesia, diperlukan ketersediaan energi yang cukup sebagai motor penggerak pembangunan itu sendiri. Salah satu energi tersebut adalah listrik, sehingga secara tidak langsung listrik menguasai hajad hidup orang banyak. Oleh sebab itu, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang dasar 1945, Pasal 33 Ayat 2 yang berbunyi *"Cabang-cabang produksi yang penting bagi negara dan yang menguasai hajat hidup orang banyak dikuasai oleh negara*", maka pemerintah berperan penting dalam pengaturan energi listrik. Hal tersebut terealisasi dengan di bentuknya PLN oleh pemerintah.

PT. PLN (Persero) sebagai perusahaan BUMN di Indonesia yang bertugas menyuplai serta mengatur pasokan listrik. Perusahaan ini pun meruapakan satu-satunya perusahaan milik pemerintah yang melayani jasa kelistrikan, oleh sebab itu mempunyai hak monopoli terhadap penjualan listrik di Indonesia yang mengacu berdasarkan Undang-undang 30 Tahun 2009 Tentang ketenagalistrikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 133) yang selanjutnya disebut dengan Undang-undang ketenagalistrikan. Dengan adanya hak monopoli tersebut, maka PT. PLN (Persero) memiliki jumlah konsumen yang sangat banyak yang terdiri atas perumahan, gedung, perkantoran, serta industri-industri.

Setiap tahunnya kebutuhan akan listrik di Indonesia terus meningkat, sebagai akibat dari peningkatan kualitas kesejahteraan masyarakat diiringi juga oleh perkembangan industri di Indonesia. Sementara PT. PLN (Persero) memiliki keterbatasan dalam memenuhi peningkatan akan kebutuhan listrik tersebut. Namun tentunya PT. PLN (Persero) terus-menerus tetap melakukan upaya untuk memenuhi kebutuhan listrik secara bertahap keseluruh pelosok negeri. Beberapa usaha telah dilakukan seperti memanfaatkan berbagai energi alternatif untuk dapat menghasilkan pasokan listrik yang cukup.

Sekarang ini setiap perusahaan dituntut agar selalu meningkatkan produktivitas pelayanannya, untuk itu PT. PLN (Persero) terus berupaya meningkatkan produktivitas pelayanannya dalam penyediaan listrik. Melihat banyaknya keluhan-keluhan dari pelanggan mengenai pelayanan listrik selama ini. Perusahaan dituntut untuk selalu

meningkatkan kinerja karyawan, agar perusahaan dapat terus bisa berkembang. Karena dengan adanya kinerja karyawan dalam diri setiap karyawan, maka mampu mengoptimalisasikan kemampuannya untuk melakukan pekerjaannya.

Begitu pula dengan PT. PLN (Persero) Tanjung Selor Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara yang saat ini masih berstatus rayon dari PT. PLN (Persero) untuk wilayah Kabupaten Berau, Kalimantan Timur. Lembaga penyedia jasa dan pelayanan jaringan listrik

PT. PLN (Persero) Rayon Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan melayani jasa jaringan listrik di area Kabupaten Bulungan. Tugas PT. PLN (Persero) Rayon Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan adalah untuk mendorong dan mendukung terlaksananya target PT. PLN (Persero) untuk kesejahteraan masyarakat.

Untuk meningkatkan pelayanan terhadap kebutuhan listrik masyarakat di Kabupaten Bulungan, PLN tak hanya akan menambah mesin pembangkit diesel. Rencananya, PT. PLN (Persero) Tanjung Selor yang saat ini masih berstatus rayon dan berusaha ditingkatkan menjadi cabang. Unit Layanan Pelanggan (ULP) PT. PLN (persero) Rayon Tanjung Selor telah surplus daya. Seiring telah beroparasinya Pembangkit Listrik Tenaga Mesin Gas (PLTMG) di Gunung Seriang, daya mampu listrik yang dimiliki PLN sekarang mencapai 20 Megawatt (MW). Dengan beban puncak kurang lebih 14,3 MW, PLN masih memiliki surplus daya 5,7 MW. (Zendy Kurnia Widardo, 2020) dalam (korankaltara.com).

Diungkapkan, dengan kapasitas daya yang dimiliki PLN Tanjung Selor, dia mengaku telah memenuhi jumlah pelanggan yang dijangkau instalasi listrik negara. Beban puncak atau tingginya pemakaian sebesar 14,3 MW. Dengan begitu, Bulungan memiliki kelebihan surplus atau surplus 5,7 MW. Meski PLN memiliki kelebihan daya, namun pemadaman yang disebabkan teknis di lapangan tak bisa dihindarkan. Hanya saja, pemadaman yang dirasakan pelanggan saat ini bukan lagi persoalan kekurangan daya yang diterima PLN, akan tetapi lebih disebabkan oleh kendala teknis.

PT. PLN (Persero) Rayon Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan belum secara maksimal menjalankan tugas dan fungsinya sehingga belum memberikan pelayanan yang maksimal bagi pelanggannya. Terlihat di lapangan

bahwa pemasangan KWH meter untuk penyambungan baru butu waktu, masih terjadi gangguan, potensi padam jaringan listrik disebabkan oleh faktor alam, tanah longsor, pohon tumbang, layangan dan gangguan hewan.

Terkait dengan permasalahan yang dihadapi, tentu akan berdampak pada kinerja dan pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Tanjung Selor Kabupaten Bulungan terhadap masyarakat. Untuk mengantisipasi permasalahan tersebut, perlu adanya peningkatan kinerja untuk menghasilkan produktivitas yang baik sehingga perusahaan terus berkembang menjadi lebih berguna untuk masyarakat.

Seiring perkembangan waktu, PT. PLN (Persero) Rayon Tanjung Selor mengalami perubahan nama menjadi PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelenggan (ULP) Tanjung Selor di tahun 2020. Secara manajemen, pengelolaan tetap menggunakan sumber daya manusia yang sudah ada tetapi bukan system rayon lagi.

Terkait dengan permasalahan pelayanan yang diberikan PT. PLN (Persero) Tanjung Selor, maka dalam penelitian ini peneliti akan menyoroti aspek Kinerja PT. PLN (Persero) rayon Tanjung Selor dengan judul penelitian "**Studi Kinerja PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara".**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang di atas, maka perumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara?
2. Apa saja factor yang mempengaruhi kinerja PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara?

C. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah tersebut, tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan kinerja PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara.

2. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kinerja PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh melalui penelitian ini sebagai berikut.

a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan bagi perkembangan ilmu administrasi Negara dan dapat dijadikan referensi atau informasi ilmiah bagi penelitin-penelitian berikutnya.

b. Manfaat Praktis

1) Untuk memberikan informasi kepada pihak-pihak yang berkepentingan mengenai kinerja PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor Kabupaten Bulungan dalam menanggapi keluhan pelanggan, saran dan masukan dari pelanggan.
2) Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi sermua pihak sebagai bahan pemikiran untuk memperbaiki kinerja dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori

1. Tinjauan Tentang Kinerja

a. Pengertian Kinerja

Istilah kinerja berasal dari kata *perfo*rmance atau *actual performance*. Joko Widodo(2008: 77) mendefinisikan kinerja adalah suatu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organiasai bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Dari hal tersebut,kinerja merupakan suatu proses yang mengolah input menjadi output, yang berhubungan langsung dengan tujuan organisasi. Tujuan perusahaan hanya dapat dicapai apabila perusahaan tersebut didukung oleh unit-unit kerja yang terdapat didalamnya. Baik buruknya output dari suatu perusahaan dipengaruhi oleh baik buruknya kinerja dalam perusahaan tersebut.

Pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab (Mangkunegara, 2009: 67).

Prawirosentono (2008: 2) mengungkapkan bahwa kinerja atau *performance* merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Kinerja adalah konsep yang bersifat universal yang merupakan efektivitas operasional suatu organisasi, bagian organisasi dan bagian karya berdasar standar dan kriteria yang ditetapkan.

Kinerja merupakan perilaku manusia dalam suatu organisasi yang memenuhi standar perilaku yang ditetapkan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Sehubungan dengan kinerja pegawai sebagai individu yang

terdapat dalam organsiasi, menurut Sutrisno (2010: 171) kinerja pegawai adalah prestasi yang diperoleh oleh seseorang dalam melakukan tugas, Keberhasilan organisasi tergantung pada kinerja para pelaku organisasi yang bersangkutan, Oleh karena itu, setiap unit kerja dalam suatu organisasi harus dinilai kinerjanya, agar kinerja sumber daya manusia yang terdapat dalam unit-unit dalam suatu organisasi tersebut dapat dinilai secara objektif.

Berdasarkan definisi-definisi kinerja dan kinerja pegawai yang telah diuraikan sebelumnya dapat dipahami bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang dalam suatu organsisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan etika pekerjaannya. Kinerja pegawai adalah bagaimana seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah dibebankan kepadanya dalam suatu organisasi.

b. Penilaian Kinerja

Douglas MC Gregor menulis suatu artikel mengenai penilaian kinerja pada *Harvard Business Review* berjudul "*An Uneasy Look at Performance Appraisal*" (dalam Grote, 1996: 3). Pada artikel tersebut disebutkan bahwa penilaian kinerja formal didesain untuk memenuhi tiga kebutuhan (satu bagi organisasi dan dua bagi individu). Kebutuhan tersebut antara lain:

a) Memberikan pertimbangan sistematik untuk menentukan kenaikan gaji, promosi, pemindahan dan kadang kadang untuk penurunan jabatan dan hubungan kerja.

b) Menjadi suatu wahana untuk menjelaskan kepada para pegawai pencapaian kinerja mereka dan menyarankan perubahan perubahan perilaku, sikap, keterampilan maupun pemahaman pekerjaan yang diperlukan.

c) Evaluasi kinerja ini menjadi semakin banyak dipergunakan sebagai dasar untuk bimbingan dan konseling para individu oleh para supervisor.

Unsur-unsur penilaian kinerja terdiri dari berbagai macam aspek. Seperti yang dijelaskan Umar (2005: 65) yang mengemukakan bahwa unsur penilaian kinerja terdiri dari:

a) Mutu pekerjaan
b) Kejujuran
c) Inisiatif
d) Kehadiran
e) Sikap
f) Kemampuan kerjasama
g) Keandalan
h) Pengertian tentang pekerjaan
i) Tanggung jawab terhadap tugas
j) Pemanfaatan waktu

Penilaian kinerja merupakan sebuah prosedur yang meliputi mendefinisikan pekerjaan, menilai kinerja dan memberikan umpan balik. Dessler (2006: 79) mendefinisikan pekerjaan berarti antara atasan dan bawahan telah menyepakati standar standar pekerjaan dan jabatan tertentu. Menilai kinerja berarti membandingkan kinerja aktual dengan standar standar yang telah ditentukan tersebut. Pemberian umpan balik berarti membahas kinerja dan kemajuan, serta membicarakan ulang rencana rencana berikutnya berdasarkan hasil penelitian sebelumnya.

Sistem penilaian kinerja menurut Dessler (2006: 79) lebih mengarah pada pentingnya pemberlakuan penilaian kinerja. Dessler (2006: 79) menawarkan beberapa metode penilaian kinerja. Metode yang dimaksud tersebut antara lain metode skala penilaian grafik, metode peringkatan altermasi, metode perbandingan berpasangan, metode distribusi dan metode insiden kritis. Bagi Dessler diperlukan kombinasi dari berbagai metode penilaian baik dengan skala penilaian berdasarkan perilaku (BARS atau

kepanjangan dari behaviorally *anchored rating scale*) maupun dengan manajemen berdasarkan sasaran (MBO, *Management by Objectives*).

Manajemen sumber daya manusia sangat penting terutama di Negara berkembang seperti Indonesia yang umumnya kelebihan sumber daya manusia. Dengan demikian diperlukan manajemen sumber daya manusia tingkat nasional yang bertujuan untuk mengintegrasikan sumber sumber daya manusia ke dalam pembangunan sehingga terjadi penggunaan sumber sumber daya manusia yang rasional dan efektif dengan kesempatan kerja yang penuh (*full employment*). Penilaian kinerja dipandang sebagai *performance appraisal* dan *performance evaluation*. Penilaian kinerja cenderung dilihat sama seperti penilaian prestasi kerja sehingga mendorong para pegawai untuk berlomba meningkatkan kinerjannya.

Penilaian kinerja merupakan sebuah prosedur yang meliputi: mendefinisikan pekerjaan, menilai kinerja dan memberikan umpan balik. Menilai kinerja berarti membandingkan kinerja aktual dengan standar standar yang telah ditentukan. Sedangkan pemberian umpan balik berarti membahas kinerja dan kemajuan, serta membicarakan ulang rencana rencana berikutnya berdasarkan hasil penelitian sebelumnya. Semua langkah langkah dalam penilaian kinerja tadi, jelas jelas membutuhkan kesepahaman bersama yang bisa dipahami antara semua pihak yang berkompeten dengan jabatan atau pekerjaan tertentu.

Dessler (2006: 80) menyebutkan bahwa pengukuran kinerja dilakukan dengan menggunakan kriteria sebagai berikut:

1. Kualitas kerja
2. Kuantitas kerja
3. Keandalan
4. Efektifitas
5. Kemandirian sumber lain
6. Hubungan interpersonal dan kerjasama

Robbins dan Judge (2004: 212) menjelaskan bahwa penilaian kinerja mempunyai sejumlah manfaat, yaitu

1. Untuk membuat keputusan sumber daya manusia yang umum, misalnya untuk kepentingan promosi, transfer, pemutusan hubungan kerja dan sebagainya.
2. Identifikasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan.
3. Sebagai suatu kriterium terhadap program seleksi dan pengembangan.
4. Sebagai dasar untuk alokasi imbalan.

c. Pengukuran kinerja

Penilaian kinerja dalam suatu perusahaan akan menimbulkan perbaikan, peningkatan kinerja karyawan, dari hal inilah akan berdampak positif pada kinerja perusahaan (organisasi) secara keseluruhan.

Menurut Juhani Ukko dalam The Impacts of Performance Measurement on The Quality of Working Life menyebutkan bahwa :

> "The main purpose of Performance Measurement (PM) is to deliver reliable information to support decision making".
>
> (Tujuan utama Pengukuran Kinerja (PM) adalah untuk menyampaikan informasi yang dapat diandalkan untuk mendukung pengambilan keputusan).

Berdasarkan penjelasan tersebut, selanjutnya Ruky dalam Hessel Nogi (2005: 176) mengemukakan mengenai penilaian terhadap kinerja organisasi adalah sebagai berikut:

> "Kinerja organisasi merupakan kergiatan membandingkan antara hasil yang sebenarnya diperoleh dengan yang direncanakan. Sasaran yang ingin dicapai organisasi diteliti, mana yang dicapain sepenuhnya (100%), mana yang diatas standar (target), dan mana yang dibawah target atau tidak tercapai sepenuhnya"

Menurut Fitzgerald, dalam Edson Pinheiro de Lima dan E. Gouvea Sergio da Costa pada jurnalnya, *The Strategic Management of Operations System Performance: 2008.* menyebutkan bahwa:

> "The performance measurement systems should be able to manage the determinants and results of the operations systems outputs, exploring

thecausalities between them and developing a predictive approach for the whole Operations Strategic Management System (OSMS)"

"System pengukuran kinerja harus mampu mengelola penentu hasil dari output sistem operasi, menggali hubungan sebab akibat diantaranya dan mengembangkan pendekatan prediktif untuk seluruh Operations Strategic Management System (OSMS)"

Selanjutnya Joko Widodo (2008: 95) mengemukakan bahwa pengukuran kinerja merupakan aktivitas menilai kinerja yang dicapai oleh organisasi dalam melaksanakan kegiatan berdasarkan indicator kinerja yang telah ditetapkan. Inti aktifitas pengukuran kinerja yakni melakukan penillaian untruk bisa melakukan penilaian terterntu dibutuhkan standarrt penilaian. Hakikat penilaian yakni membandingkan antara realita dengan standart yang ada.

Dwiyanto dkk dalam Hessel Nogi (2005:176-178) mengemukakan ukuran dari tingkat kinerja dari suatu organisasi publik sebagai berikut:

1) Produktifitas. Konsep produktifitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektifitas pelayanan. Produktifitas pada umunya dipahami sebagai rasio antara input dan output.
2) Orientasi kualitas layanan kepada pelanggan. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarkat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat sering kali tersedia secara mudah dan murah. Informasi mengenai kepuasan terhadap kualitas pelayanan seringkali dapat diperoleh dari media massa atau diskusi publik. Karena akses informasi mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan relatif sangat tinggi, maka ini bias menjadi satu ukura kinerja organisai publik yang mudah dan murah dipergunakan. Kepuasan masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi public.

3) Reponsifitas. Responsifitas adalah kemampuan organiasai untuk mengenali kiebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan public sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsifitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsifitas secara langsung menggambarkan kemampuan organiasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi tujuan masyarakat.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Organisasi

Dalam mejalankan pekerjaan tentu sangat berdampak dan berpengaru terhadap lingkuangan baik secara internal ataupun ekstenal. Sehingga efektifitas pekerjaan tidak dapat berjalan dengan baik. Ruky dalam Hessel (2005 : 180) mengidentifikasikan faktor-faktor yang berpengaruh langsung terhadap tingkat pencapaian kinerja organisasi sebagai berikut:

a. Teknologi yang meliputi peralatan kerja dan metode kerja yang digunakan untuk menghasilkan produk atau jasa.
b. Kualitas input atau material yang digunakan organisasi.
c. Kualitas lingkungan fisik yang meliputi keselamatan kerja, penataan ruangan, dan kebersihan.
d. Budaya organisasi sebagai pola tingkah laku dan pola kerja yang ada dalam organisasi yang bersangkutan.
e. Kepemimpinan sebagai upaya untuk mengendalikan anggota organisasi agar bekerja sesuai dengan standar dan tujuan organisasi.
f. Pengelolaan sumber daya manusia yang meliputi aspek kompensasi, imbalan, promosi, dan lain-lain.

Soesilo dalam Hessel (2001: 180-181) mengemukakan bahwa kinerja suatu organisasi birokrasi publik di masa depan dipengaruhi oleh faktor-faktor berikut ini:

a. Struktur organisasi sebagai hubungan internal yang berkaitan dengan fungsi yang berkaitan dengan fungsi yang dijalankan aktivitas organisasi.
b. Kebijakan pengelolaan, berupa visi dan misi organisasi.
c. Sumber daya manusia, yang berkaitan dengan kualitas karyawan untuk bekerja dan berkarya secara optimal.
d. Sistem informasi manajemen, yang berhubungan dengan pengelolaan data base untuk digunakan dalam mempertinggi kinerja organisasi.
e. Sarana dan prasarana yang dimiliki, yang berhubungan dengan penggunaan fasilitas dan peralatan organisasi.

Bedasarkan factor-faktor menurut ahli tersebut dapat dipahami bahwa faktor-faktor yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

a. Kepemimpinan,
b. Sumber Daya Manusia,
c. Sarana dan Prasarana

3. PT Perusahaan Listrik Negara (Persero)

PT. PLN (Persero) merupakan BUMN yang bergerak dalam bidang jasa, yang memiliki tujuan memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat umum yaitu dengan memenuhi kebutuhan tenaga listrikdan pelayanan lainnya dalam bidang ketenagalistrikan. Dalam upaya menunjang kebijakan perusahaan yang berorientasi pada pelanggan, maka PT. PLN (Persero) mempunyai tugas pokok guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang senantiasa berkembang. Tugas pokok ini antara lain menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum dan memberikan pelayanan kepada pelanggan serta mencari keuntungan dari usaha.

Dalam Perturan Menteri Energi Dan Sumber Daya Mineral Rupublik Indonesia Nomor 27 tahun 2017 tentang tingkat mutu pelayanan dan biaya yang yerkait dengan penyaluran tenaga listrik oleh PT perusahaan listrik negara (Persero) pada pasal 1 menjelaskan bahwa :

a) PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) yang selanjutnya disebut PT PLN (Persero) adalah badan usaha milik negara yang didirikan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 1994 tentang Pengalihan Bentuk

Perusahaan Umum (Perum) Listrik Negara Menjadi Perusahaan Perseroan (Persero).

b) Konsumen adalah setiap orang atau badan yang membeli tenaga listrik dari PT PLN (Persero).

c) Tarif Tenaga Listrik Reguler adalah tarif tenaga listrik disediakan oleh PT PLN (Persero)yang dibayarkan setelah pemakaian tenaga listrik oleh Konsumen.

d) Tarif Tenaga Listrik Prabayar adalah tarif tenaga listrik disediakan oleh PT PLN (Persero)yang dibayarkan sebelum pemakaian tenaga listrik oleh Konsumen.

e) Biaya Penyambungan adalah biaya yang dibayar konsumen untuk memperoleh penyambungan tenaga listrik atau penambahan daya.

f) Jaminan Langganan Tenaga Listrik adalah jaminan berupa uang atau bank garansi yang dikeluarkan oleh perbankan nasional atas pemakaian daya danenergi listrik selama menjadi Konsumen.

4. Tingkat Mutu Pelayanan PT PLN (Persero)

Perturan Menteri Energi Dan Sumber Daya Mineral Rupublik Indonesia Nomor 27 tahun 2017 tentang tingkat mutu pelayanan dan biaya yang yerkait dengan penyaluran tenaga listrik oleh PT perusahaan listrik negara (Persero) pada Pasal 2 menjelaskan bahwa: Tingkat mutu pelayanan tenaga listrik yang disediakan oleh PT PLN (Persero) berisi indikator mutu pelayanan sebagai berikut:

a) Tegangan tinggi di titik pemakaian dengan satuan kilovolt (kV);

b) Tegangan menengah di titik pemakaian dengan satuan kilovolt (kV);

c) Tegangan rendah di titik pemakaian dengan satuan volt (v);

d) Frekuensi di titik pemakaian dengan satuan hertz;

e) Lama gangguan dengan satuan jam/bulan/konsumen;

f) Jumlah gangguan dengan satuan kali/bulan/konsumen;

g) Kecepatan pelayanan sambungan baru tegangan menengah dengan satuan hari kerja;

h) Kecepatan pelayanan sambungan baru tegangan rendah dengan satuan hari kerja;

i) Kecepatan pelayanan perubahan daya tegangan menengah dengan satuan hari kerja;

j) Kecepatan pelayanan perubahan daya tegangan rendah dengan satuan hari kerja;

k) Kecepatan menanggapi pengaduan gangguan dengan satuan jam;

l) Kesalahan pembacaan kWh meter dengan satuan kali/triwulan/konsumen; dan

m) Waktu koreksi kesalahan rekening dengan satuan hari kerja.

5. PT. PLN (Persero) Rayon Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan

PT. PLN berdiri pada tahun 1970an. Kapasitas terpasang di awal tahun berdirinya pada tahun 1970 belum memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun disaat berdirinya pasti sudah ada kapasitasnya. PLN pada awal berdirinya disalurkan hanya melistrikkan di sekitar jalan Kamboja dan kampong arab.

Pada tahun 1983 pembangkit PT. PLN yaitu PLTD (Perusahaan Listrik Tenaga Diesel) pernah mengalami kebakaran bertepat di jlan Kamboja, kemudian pindah di Sei Buaya. Namun sekarang PLTD tidak beroperasi lagi. PT. PLN tidak menggunakan PLTD dan beralih ke PLTMG yang bertempat di Gunung Seriang, PLTU dan PLTUG.

Daya yang dimiliki PT. PLN sekarang adalah 25 MW dengan beban puncak 15 MW dan surplus 10 MW. Jadi ada cadangan daya 10 MW. Untuk perencanaan kedepan, karena sudah ada ada 3 pembangkit, yaitu:

a. PLTU

b. PLTUG

c. PLTMG

Pembangkit sudah lebih, jadi tinggal menunggu bagaimana perkembangan kota ini. Dari soal sesiteknis PT. PLN sudah siap. Jadi untuk perencanaannya lebih ketata kota. Dari PT. PLN sudah siap surplus 10 MW. Jadi siap untuk membangun pemerintahan kota Tanjung Selor. Pelanggan saat ini 37.000 pelanggan dengan LOAD (beban) terdapat 15 MW beban puncak. LOSIS (susut) 5% rata-rata dari beban yang ada.

Losis itu timbul karena adanya panjang jaringan. Semakin panjang jaringan semakin panjang susut yang ada. Beban Puncak pada siang hari rata-rata pukul 11.00 – 13.00 Wita dan beban puncak malam hari rata-rata pukul 16.00 – 20.00 wita

Untuk listrik di desa sudah bisa dipakai 24 jam semua. Terhitung mulai tanggal 1 juni 2020. Pemasangan listrik 24 jam ini sudah secara permanen. Termasuk desa Long Beluah, Long Sam, Long Tungu dan Long Lembu. Sebelumnya desa tersebut hanya bisa menggunakan listrik 18 jam saja. Tahun berdiri PLTG pada tahun 1990 – 2020 dibulan Maret. Listrik hanya bisa digunakan 12 jam. Kemudian maret – juni melakukan percobaan selama 2-3 bulan, yaitu dengan waktu 18 jam dan sekarang listrik bisa digunakan selama 24 jam.

Untuk IDEAL (pemasangan baru) proses pemasangan baru dari pengajuan maksimal 5 hari. Dengan catatan pelanggan telah memenuhi dan melengkapi persyaratan yang ada seperti administrasi, pengajuan, pembayaran. Terdapat 2 jenis pembayaran yaitu:

a. Prabayar

b. Pasca prabayar

Untuk pemasangan baru otomatis menggunakan prabayar .Karena material pasca prabayar yang lama masih manual dan sudah tidak di produksi lagi dari tahun 2016/2017. Perbedaan prabayar dengan pasca prabayar terkendala dipencatatan meter yang manual oleh petugas PLN. Karena harus foto meteran. Jadi dihitungnya mulai pemasangan baru ketika sudah melakukan pembayaran. Untuk proses pemasangan 5 hari. Ini bukan termasuk proses administrasi dan pembayaran. Tetapi 5 hari tersebut dihitung setelah persyaratan lengkap melakukan pembayaran .

B. Studi Penelitian Terdahulu

Berikut ini penelitian terdahulu yang dijadikan reverensi untuk menunjang kesempurnaan proposal penelitian ini:

1. Aditya Nugroho. 2017. Dengan judul “Kinerja PT PLN (Persero) Cabang Balikpapan Ranting Long Ikis Dalam Memenuhi Kebutuhan Listrik Masyarakat Di Kecamatan Long Ikis Kabupaten Paser”. Hasil menunjukan bahwa Kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh PT. PLN UPJ Atang Pait sudah dapat dikatakan baik. dan dapat juga dilihat dengan adanya ketertiban, kelancaran, keteraturan dalam penyelenggaraan pelayanan pelanggan. Responsivitas PT. PLN UPJ Atang Pait dapat dilihat dengan adanya kemampuan organisasi untuk menunjukkan sikap ramah, sopan, dan penuh perhatian kepada pelanggan, agar

pelanggan tidak kecewa terhadap pelayanan pada PT. PLN tersebut, dan adanya program layanan pelanggan Responbilitas PT. PLN UPJ Atang Pait cepat tanggap terhadap keluhan pelanggan yaitu masalah rekening yang tidak sesuai dengan kWh atau kesalahan dalam pencatatan meteran. Akuntabilitas dinilai melalui indikator jaminan dan empati namun disisi lain empati yang dilakukan masih dinilai belum optimal dalam pelayanan keluhan pelanggan terkait penambahan daya.

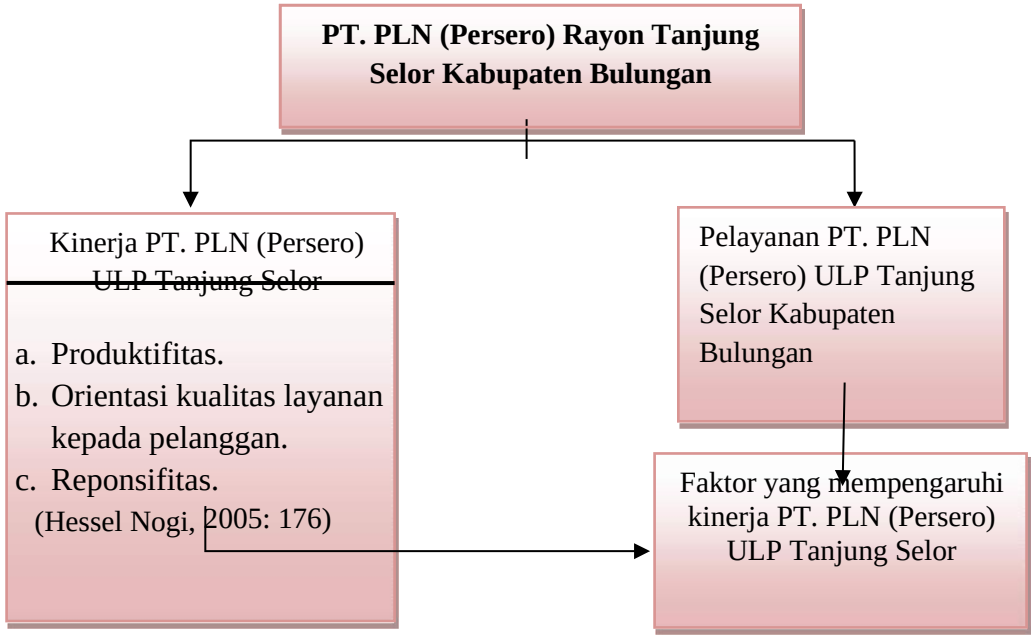
2. Celine F. Kaminisubun Femmy Tulusan Novie Palar. 2016. Dengan Judul Kinerja Pt. PLN (Persero) Dalam Menanggapi Keluhan Pelanggan Di Kota Sorong Provinsi Papua Barat. Hasil penelitian yaitu 1. Produktivitas PLN Kota Sorong dalam pelayanan keluhan/pengaduan pelanggan sudah cukup baik dilihat dari pelaksanaan program yang ditetapkan, kemampuan melaksanakan pelayanan, tingkat pencapaian hasil pelaksanaan program pelayanan, realisasi anggaran operasional pelayanan, efisiensi penggunaan sarana/ prasarana kerja pelayanan, dan optimalisasi pemanfaatan/ penggunakan potensi SDM petugas pelayanan. 2. Responsivitas PLN Kota Sorong dalam pelayanan keluhan/pengaduan pelanggan sudah cukup baik dilihat dari program dan tindakan untuk merespons keluhan/pengaduan pelanggan, namun masih kurang baik dilihat dari kecepatan dan ketepatan waktu pelaksanaan pelayanan dan penyelesaiannya. 3. Akuntabilitas PLN Kota Sorong dalam pelayanan keluhan/pengaduan pelanggan sudah cukup baik dilihat dari keterbukaan mempertanggung jawabkan kepada masyarakat/pelanggan tentang kebijakan/program yang dilakukan melalui media masa (cetak, elekronik), media social (facebook PLN Sorong, WA Group Media, dan WA Group khusus pelanggan VIP), serta dilihat dari kepuasan pelanggan atas

keterbukaan/transparansi informasi tentang biaya pelayanan, waktu pemberian pelayanan.

Penelitian yang dilakukan ini lebih mendekati penelitian yang dilakukan oleh Aditya Nugroho. 2017. Dengan judul "Kinerja PT PLN (Persero) Cabang Balikpapan Ranting Long Ikis Dalam Memenuhi Kebutuhan Listrik Masyarakat Di Kecamatan Long Ikis Kabupaten Paser". Dalam penelitian tersebut sama-sama mengkaji tentng kinerja. Diman varabel penelitian ini juga mengkaji tentang kinerja

C. Alur Pikir

Adapun alur pikir yang dituangkan dalam kerangka pekir penelitian ini dapat di dihat pada gambar berikut ini:



Gambar 2.1 Alur Pikir Penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian dskriptif-kualitatif. Husaini dan Purnomo (2009) mengatakan bahwa penelitian deskriptif kualitatif adalah menguraikan pendapat informan apa adanya sesuai dengan pertanyaan penelitian, kemudian dianalisis dengan kata-kata yang melatarbelakangi informan berperilaku seperti itu, direduksi, ditrianggulasi, disimpulkan, dan di verifikasi.

Jenis penelitian deskriptif kualitatif (Moleong, 2013) yaitu penelitian yang dilakukan untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai suatu kejadian tertentu. Dalam penelitian deskriptif kualitatif data yang diperoleh berupa kata-kata, kalimat atau gambar yang memiliki arti lebih dari sekedar angka atau frekuensi dan diarahkan pada pendeskripsian secara rinci dan mendalam mengenai kondisi tentang apa sebenarnya terjadi menurut apa adanya di lapangan.

B. Penetapan Lokasi

Penelitian ini dilaksanakan pada unit kantor PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara. Selama kurang lebih 3 bulan, terhitung saat peneliti memasuku lokasi penelitian.

C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian dalam penelitian kualitatif ditujukan untuk memberikan batasan terhadap permaslahan yang dikaji dalam penelitian. Hal ini dimaksudkan agar penelitian berjalan terarah mencapai tujuannya. Fokus dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Kinerja PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara.
2. Faktor yang mempengaruhi kinerja PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara.

D. Pemilihan Informan

Teknik sampling yang digunakan yaitu *purposive sampling*, dimana peneliti mengambil orang-orang yang terpilih karena sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam purposive sampling, tujuan utamanya adalah untuk menggali informasi yang akan menjadi dasar dari rancangan dan teori yang muncul (Lexi J Moelong, 2009:224) dalam penelitian. Dalam purposive sampling ini, penulis menggunakan pertimbangan tentang informasi atau narasumber yang akan dipilih berdasarkan penilaian bahwa informasi tersebut memenuhi syarat penelitian.

Dalam penelitian ini, penulis memperoleh data secara langsung dari para informan melalui wawancara dengan pihak yang berkompeten di PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor Kabupaten Bulungan, dan masyarakat pelanggan PLN sebanyak 25 orang .

E. Teknik Pengumpulan Data

Berikut ini teknik atau cara pengumpulan data sesuai dengan metode penelitian deskriptif kualitatif. Dalam Sugiono (2013 teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara:

1. Observasi

   Adalah salah satu teknik dalam pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung dengan mengamati fenomena yang terjadi di lapangan pada saat proses penelitian sedang berjalan. Pengamatan dilakukan dengan cara mengaitkan dua hal yaitu informasi (apa yang terjadi) dengan konteks (hal-hal yang terjadi di sekitarnya).

2. Wawancara

   Wawancara yaitu pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung oleh peneliti/pewawancara kepada informan penelitian, dan jawaban-jawaban tersebut dicatat atau direkam dengan alat perekam (*tape recorder*).

3. Studi dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan kepada subyek penelitian dalam hal ini data terkait dengan kinerja dan pengaduan masyarakat.

F. Teknik Analisis Data

Analisa data dalam penelitian ini menggunakan model analisis inteaktif dari Miles dan Huberman. Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2013), aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu *data reduction* (reduksi data), *data display* (penyajian data), dan *conclusion drawing/verification* (penyimpulan data atau verifikasi).

a. *Data collection* (pengumpulan data).

   Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara dan dibantu dengan teknik observasi.

b. *Data reduction* (reduksi data)

   Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak dan oleh karena itu perlu dicatat secara rinci dan teliti. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dicari tema dan polanya.

c. *Data display* (penyajian data)

   Penyajian data dalam penelitian kualitatif biasanya dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan lain sebagainya. Dengan penyajian data maka nantinya akan mempermudah untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah di pahami tersebut.

d. *Conclusion drawing/verification* (penyimpulan data atau verifikasi).

   Menurut Miles dan Huberman adalah langkah ketiga dalam analisis data kualitatif. Kesimpulan data penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi, atau

gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap dan setelah penelitian menjadi terang atau jelas.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor

1. Riwayat Singkat PLN

Antara tahun 1942-1945 terjadi peralihan pengelolaan perusahaan-perusahaan Belanda tersebut oleh Jepang, setelah Belanda menyerah kepada pasukan tentara Jepang di awal Perang Dunia II. Proses peralihan kekuasaan kembali terjadi di akhir Perang Dunia II pada Agustus 1945, saat Jepang menyerah kepada Sekutu. Kesempatan ini dimanfaatkan oleh para pemuda dan buruh listrik melalui delagasi Buruh/Pegawai Listrik dan Gas yang bersama-sama dengan Pemimpin KNI Pusat berinisiatif menghadap Presiden Soekarno untuk menyerahkan perusahaan-perusahaan tersebut kepada Pemerintah Republik Indonesia. Pada 27 Oktober 1945, Presiden Soekarno membentuk Jawatan Listrik dan Gas di bawah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga dengan kapasitas pembangkit tenaga listrik sebesar 157,5 MW.

Pada tanggal 1 januari 1961, Jawatan Listrik dan Gas diubah menjadi BPU-PLN (Bada Pemimpin Umum Perusahaan Listrik Negara) yang bergerak di bidang listrik, gas dan kokas yang dibubarkan pada tanggal 1 Januari 1965. Pada saat yang sama, 2 (dua) perusahaan negara yaitu Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagai pengelola tenaga listrik milik negara dan Perusahaan Gas Negara (PGN) sebagai pengelola gas diresmikan.

Pada tahun 1972, sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 17, status Perusahaan Listrik Negara (PLN) ditetapkan sebagai Perusahaan Umum Listrik

Negara dan sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) dengan tugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum.

2. PT PLN (persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Tanjung Selor

PT PLN (persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Tanjung Selor telah surplus daya. Seiring dengan telah beroparasinya Pembangkit Listrik Tenaga Mesin Gas (PLTMG) di Gunung Seriang, daya mampu listrik yang dimiliki PLN sekarang mencapai 20 Megawatt (MW). Dengan beban puncak kurang lebih 14,3 MW, PLN masih memiliki surplus daya 5,7 MW.Kapasitas listrik sebesar 20 MW ini, bersumber dari tiga lokasi pembangkit. Yakni dari Pembangkit Listrik Tenaga Diesel PLTD Sungai Buaya berkapasitas 6,1 MW, Pembangkit Listrik Tenaga Uap (PLTU) Sekayan 5 MW dan PLTMG Gunung Seriang sebesar 8,9 MW. Dengan kapasitas daya ini, bisa memasuk listrik untuk semua kebutuhan di Bulungan. Baik itu untuk rumah tangga, fasilitas pemerintahan, hingga industri, meski masih skala kecil

Kapasitas daya yang dimiliki PLN Tanjung Selor, telah memenuhi jumlah pelanggan yang dijangkau instalasi listrik negara. Beban puncak atau tingginya pemakaian sebesar 14,3 MW. Dengan begitu, Bulungan memiliki kelebihan surplus atau surplus 5,7 MW.Meski PLN memiliki kelebihan daya, namun pemadaman yang disebabkan teknis di lapangan tak bisa dihindarkan. Hanya saja, pemadaman yang dirasakan pelanggan saat ini bukan lagi persoalan kekurangan daya yang diterima PLN. Akan tetapi lebih disebabkan oleh kendala teknis.

3. Visi Misi, dan Tujuan

a. Visi

“Diakui sebagai Perusahaan Kelas Dunia yang Bertumbuh-kembang, Unggul, dan Terpercaya dengan Bertumpu pada Potensi Insani”.

Kelas Dunia, Perusahaan mampu memberikan pelayanan dengan standar kualitas pelayanan kelas dunia, memiliki cakrawala pemikiran yang mutakhir, terdepan dalam pemanfaatan teknologi, haus akan kesempurnaan kerja dan perilaku, serta merupakan perusahaan idaman bagi para pencari kerja.

Tumbuh Kembang, Perusahaan mampu mengantisipasi berbagai peluang dan tantangan usaha, serta konsisten dalam pengembangan standar kerja.

Unggul, Perusahaan menjadi yang terbaik, terkemuka dan mutakhir dalam bisnis kelistrikan, fokus dalam usaha mengoptimalkan potensi insani, serta mampu

meningkatkan kualitas input, proses dan output produk dan jasa pelayanan secara berkesinambungan.

Terpercaya, Perusahaan mampu memegang teguh etika bisnis, konsisten memenuhi standar layanan yang dijanjikan, serta menjadi perusahaan favorit para pihak yang berkepentingan.

Potensi Insani, Perusahaan mampu mengembangkan insan yang kompeten, profesional, dan berpengalaman serta memenuhi standar etika dan kualitas.

b. Misi

Sesuai dengan Anggaran Dasar **PT PLN (Persero)** maka ditetapkan **Misi Perusahaan** sebagai berikut :

1) Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
2) Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
3) Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

c. Maksud dan Tujuan Perseroan

Untuk menyelenggarakan usaha penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan umum dalam jumlah dan mutu yang memadai serta memupuk keuntungan dan melaksanakan penugasan Pemerintah di bidang ketenagalistrikan dalam rangka menunjang pembangunan dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas.

4. Good Corporate Governance

Sebagai salah satu BUMN, PT PLN (Persero) memiliki kewajiban untuk menerapkan GCG sebagaimana diamanatkan didalam Peraturan Menteri Negara BUMN Nomor Per-01/MBU/2011 tentang penerapan GCG pada BUMN.

Perusahaan menyadari bahwa penerapan GCG saat ini tidak hanya sebagai pemenuhan kewajiban saja, namun telah menjadi kebutuhan dalam menjalankan kegiatan bisnis Perusahaan dalam rangka menjaga pertumbuhan usaha secara berkelanjutan, meningkatkan nilai perusahaan dan sebagai upaya agar Perusahaan mampu bertahan dalam persaingan.

Kemampuan yang tinggi dalam menerapkan prinsip-prinsip GCG telah diwujudkan oleh Perusahaan diantaranya dengan dibentuknya fungsi pengelolaan GCG dibawah Sekretaris Perusahaan yang secara khusus menangani dan memantau efektivitas penerapan GCG di Perusahaan. Perusahaan secara berkesinambungan melakukan langkah-langkah perbaikan baik dari sisi *soft structure* maupun dari sisi *infrastructure* GCG dalam rangka meningkatkan kualitas penerapan GCG. Perusahaan Telah menerbitkan dokumen-dokumen pendukung dalam penerapan GCG seperti Pedoman GCG, *Board Manual*, dan Pedoman Perilaku (*Code of Conduct*).

5. Komite Manajemen

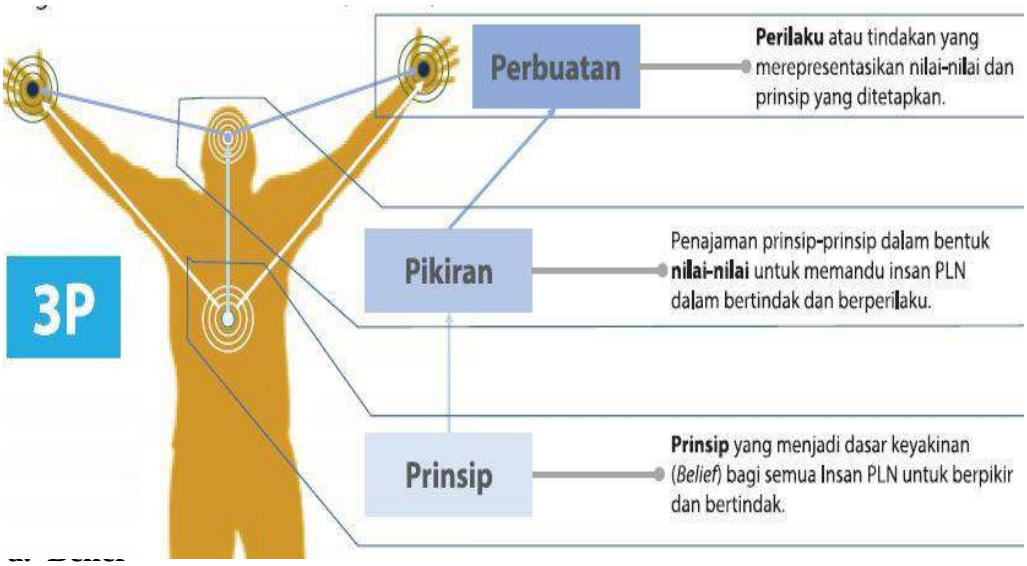
Pedoman Perilaku dan Etika Bisnis merupakan panduan untuk berperilaku sesuai dengan harapan Perusahaan, sehingga pada akhirnya akan tertanam dan menjadi perilaku khas yang membedakan **PT PLN (Persero)** dengan perusahaan-perusahaan lainnya. Semoga dengan diterbitkannya Pedoman Perilaku dengan konsep yang lebih mudah dipahami dan lengkap ini dapat lebih menjelaskan perilaku-perilaku yang diharapkan menjadi bagian dari keseharian seluruh insan **PLN** dalam beraktivitas di perusahaan.

Perusahaan percaya bahwa dengan berperilaku Satu, Maju, dan Andal akan semakin memantapkan langkah untuk menuju visi. **PT PLN (Persero)**

menyatakan bertekad menerapkan prinsip-prinsip yang tercantum dalam Pedoman Perilaku dan Etika Bisnis secara konsisten, dalam menjalankan amanah sebagai Dewan Komisaris, Direksi, maupun sebagai pegawai **PT (Persero).**

6. Tata Nilai Perusahaan

Tata Nilai **PLN** merupakan panduan bagi seluruh Insan **PLN**, dalam pola pikir, sikap, dan perilaku sehari-hari dalam bekerja untuk memberikan kontribusi kepada Perusahaan yang dirumuskan dalam belief, values, dan behavior di bawah ini:



Tumbuh b**ER**kem**BA**ng dengan **I**ntegritas dan **K**eunggulan (**Terbaik**). Tumbuh berkembang dengan integritas dan keunggulan" adalah keyakinan dasar (basic belief) yang berisi filosofi dasar bagi setiap Insan PLN bahwa kemajuan PLN disebabkan oleh Insan PLN yang berintegritas dan senantiasa unggul dalam mengelola operasi serta bisnisnya. Keyakinan dasar ini merupakan esensi Budaya Perusahaan yang melandasi nilai-nilai dan perilaku setiap Insan PLN. "Tumbuh berkembang dengan integritas dan keunggulan" menuntut setiap Insan PLN untuk

memiliki nilai-nilai, yaitu: Sinergi, Profesionalisme, dan Berkomitmen pada Pelanggan.

b. Values

Sinergi, Bekerja sama dengan produktif dengan seluruh pihak terkait dilandasi sikap saling menghargai, dan menghormati.

Profesionalisme, Cerdas, tuntas, antusias dan akurat dalam melihat aspek bisnis untuk memberikan nilai tambah bagi Perusahaan dalam mencapai kinerja terbaik secara efektif dan efisien.

Berkomitmen pada Pelanggan, Komitmen memberikan pengalaman terbaik (dari sisi produk, layanan, dan tarif) bagi pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal.

c. Behavior

1. Satu

Satu ucapan dan tindakan: Senantiasa menunjukkan perilaku konsisten antara ucapan dan tindakan, disiplin, dan memenuhi komitmen.

Satu arah dan tujuan: Senantiasa mengacu pada arah dan tujuan perusahaan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.

Satu Jiwa: Menunjukkan loyalitas, solidaritas, dan semangat kerja tinggi yang dilandaskan nilai- nilai luhur sebagai bagian dari pengabdian tulus kepada perusahaan, negara, dan Ilahi.

2. Maju

Belajar dan Berkembang: Menunjukkan inisiatif untuk meningkatkan keahlian dan potensi dirinya serta orang lain.

Gigih dan Gesit: Menunjukkan semangat kerja yang tinggi, cepat beradaptasi, proaktif, memberikan respon cepat dan tepat, pantang menyerah.

Kreatif dan inovatif: Mampu menghasilkan ide-ide/gagasan baru, cara baru, dan berani mengambil terobosan & inovatif serta menjadi pelopor dalam aplikasinya untuk keberlangsungan Perusahaan.

3. Andal

Jujur dan berani: Dapat dipercaya dan berani mengambil risiko demi tercapainya tujuan Perusahaan.

Peduli & Kompeten: Memiliki kepekaan dan kecakapan untuk menjadi pelopor dalam mengubah lingkungan dan kondisi perusahaan ke arah yang lebih baik.

Berwawasan Sosial dan Bisnis: Memahami cara-cara menempatkan diri dan mengambil tindakan yang tepat dalam lingkungan sosial dan berorientasi keberlanjutan bisnis perusahaan.

7. Kepedulian Terhadap Keselamatan, Kesehatan Kerja, Keamanan Dan Lingkungan Hidup

PLN berkomitmen **"tidak ada yang lebih penting dari jiwa manusia"** dan meyakini bahwa keselamatan dan kesehatan manusia memiliki prioritas tertinggi dalam tindakan apapun yang dilakukan oleh perusahaan.

Merupakan tanggung jawab **PLN** untuk menciptakan tempat bekerja yang sehat, mewujudkan kondisi instalasi yang andal dan aman bagi manusia dan mahluk hidup lainnya serta menyediakan perlengkapan dan perlindungan kerja yang sesuai bagi semua tenaga kerja di lingkungan perusahaan untuk mencegah terjadinya kecelakaan kerja.

Instalasi Ketenagalistrikan merupakan aset yang bersifat strategis dan sangat berpengaruh terhadap hajat hidup orang banyak dan kepentingan negara, maka **PLN** memiliki komitmen yang kuat untuk melindungi dan mengamankan seluruh instalasi ketenagalistrikan dari segala ancaman dan gangguan serta aksi terorisme.

Sejalan dengan misi perusahaan **"menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan", PLN** berkomitmen melaksanakan kegiatan usahanya secara berkesinambungan dan berkelanjutan dengan selalu mematuhi peraturan lingkungan hidup yang berlaku, melakukan pelestarian lingkungan hidup dengan pengelolaan sumber daya alam secara efisien, serta berusaha mencegah terjadinya pencemaran terhadap lingkungan.

8. Kebijakan Akuntansi dan Keuangan

PT PLN (Persero) memiliki sistem/kebijakan akuntansi yang memadai yang digunakan sebagai pedoman untuk pengakuan, pengukuran dan penyajian setiap transaksi keuangan yang terjadi. Perseroan menjamin bahwa semua transaksi keuangan yang terjadi telah dicatat sesuai dengan kebijakan akuntansi

perseroan. Seluruh transaksi keuangan yang terjadi mendapat otorisasi dari manajemen yang menyatakan bahwa:

a. Manajemen bertanggungjawab atas penyusunan dan penyajian Laporan Keuangan,
b. Laporan Keuangan telah disusun dan disajikan sesuai dengan Prinsip Akuntansi yang Berlaku Umum (PABU) di Indonesia,
c. Semua informasi dalam Laporan Keuangan telah dimuat secara lengkap,
d. Laporan keuangan tidak mengandung informasi atau fakta material yang tidak benar serta tidak menghilangkan informasi atau fakta material.

Perseroan memastikan bahwa semua kebijakan dan peraturan yang terkait dengan akuntansi merujuk pada Prinsip Akuntansi yang berlaku Umum (PABU) di Indonesia telah diterapkan secara konsisten yang meliputi:

a. Standar Akuntansi Keuangan yang dikeluarkan oleh Dewan Standar Akuntansi Keuangan-Ikatan Akuntan Indonesia (DSAK-IAI) yang meliputi Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan (PSAK) dan Interpretasi Standar Akuntansi Keuangan.
b. Standar Akuntansi Keuangan yang dikeluarkan oleh Dewan Standar Akuntansi Syariah-Ikatan Akuntan Indonesia (DSAS-IAI)
c. Ketentuan Akuntansi Keuangan yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Perseroan mempunyai komitmen untuk mengungkapkan semua informasi relevan (*full disclosure*) dalam Laporan Keuangan kepada semua pihak yang berkepentingan secara adil dan transparan berdasarkan Prinsip Akuntansi yang Berlaku Umum (PABU) di Indonesia, sehingga pengguna laporan keuangan dapat menggunakan informasi yang diungkapkan dalam laporan keuangan dalam peroses pengambilan keputusan.

B. Hasil Penelitian

Berikut ini merupakan hasil penelitian yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

1. Kinerja PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor

PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor Kabupaten Bulungan berusaha meningkatkan pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan suatu kinerja pelayanan publik di berbagai bidang pelayanan. Sedangkan sasarannya adalah terselenggaranya pelayanan publik yang lebih baik, cepat, dan memuaskan. Dalam pelayanan publik PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor ini mempunyai tujuan utama yaitu pelayanan kepada masyarakat. Untuk menjawab permasalahan ini, digunakan motode penelitian kualitatif dengan tipe peneltian deskriptif. Data diperoleh melalui proses observasi dan wawancara mendalam, serta memanfaatkan sumber data dokumen.

Kinerja PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor Kabupaten Bulungan merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh perusahaan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diharapkan untuk melayani masyarakat atau pelanggan PLN.

Untuk mengetahui kinerja PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor Kabupaten Bulungan dapat dilihat dari beberapa indikator penelitian yaitut:

a. Produktifitas

Produktifitas kinerja memfokuskan pada hasil-hasil kinerja produk dan operasional PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor Kabupaten Bulungan, yang bertujuan memeragakan mutu dan nilai produk dan jasa yang menimbulkan kepuasan dan keterikatan pelanggan. Perspektif ini menekankan pada ukuran-ukuran kinerja produk yang berfungsi sebagai indikator dari sisi pandangan pelanggan dan keputusan-keputusan pelanggan yang relatif terhadap interaksi dan hubungan masa depan.

Berikit ini hasil wawancara dengan Zendy Kurnia Widarto sebagai manager PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor …..

> *Ada pembangkit juga yang mensurplus, yaitu PLTU, PLTMG dan PLTUG. Kondisi Tanjung Selor saat ini dalam keadaan surplus. Jadi PLN sudah kerja ekstra dan yang di bagian lapangan setiap hari dilakukan pemeriksaan, seperti pemeriksaan material, gangguan eksternal seperti pohon, binatang, layangan. (wawancara: Jum'at, 11 September 2020).*

PLN sudah efektif, efektifnya kembali kepada kekuatan sistem yang sudah surplus dan secara gangguan daripada tahun-tahun sebelumnya yang tiap hari padam dan sampai ada yang berhari-hari dan berminggu-minggu padam.

Sekarang sudah tidak ada lagi. Ini berkesinambungan antara kinerja yang makin meningkat dengan ke efektifan.

Untuk pengembangan sudah mulai tahun-tahun kemarin. Jadi saat ini sudah surplus sekali. Jadi sudah ada 3 pembangkit yaitu:

1. PLTMG 15 MW
2. PLTUG 10 MW
3. PLTUSAS 5 MW

Jadi terdapat 30 MW. Sedangkan beban puncak di Kabupaten Bulungan dan sekitarnya hanya 12 MW. Jadi sudah ada separuhnya, kemungkinan kedepan tidak ada pembangunan pembangkit lagi.Karena sudah lebih. Mungkin kedepannya kalau ada pengembangan/penambahan bangunan seperti mall, kemungkinan akan ada penambahan lagi. Namun untuk saat ini dengan adanya surplus 15 MW masih bisa bertahan hingga 5 tahun kedepan. Normalnya tergantung dari tingkat perekonomian dan kepadatan penduduk. Untuk Tanjung Selor ini per tahun pertumbuhannya hanya 2 MW. Jadi kalau pertahunnya 2 MW dengan kapasitas sekarang 15 MW masih perkiraan cukup untuk 7 tahun kedepan.

Produktivitas kinerja PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor Kabupaten Bulungan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan terhadap listrik di Tanjung Selor dapat dikatakan sangat baik karena sudah surplus tenaga listrik. Masyarakat di sekitar kota Tanjung Selor sudah tersalur listri dengan baik dan hanya sebagian desa yang berada di daerah Kecamatan Peso yang belum tersalur karena medan yang berbahaya (pegunungan dan pohon) dan daerahnya juga jauh.

Sedangkan menurut Dian Wahyu Kusuma, S.p sebagai Biro Umum dan Perlengkapan pada Kantor Gubernur Kalimantan Utara mengatakan…

> *Menurut saya produktvitas PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor dalam menjalankan tugas sudah baik, artinya mereka dapat memenuhi kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan listrik dan desa-desa disekitar Tanjung Selor juga mendapatkan listrik 24 jam (Wawancara : Senin, 02 November 2020) .*

Selanjutnya disampaikan oleh Mira sebagai masyarakat Kabupaten Bulungan menyampaikan….

> *Melihat kinerja PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor menurut saya sudah bagus sekarang karena di tahun 2019 sering terjadi pemadaman listrik dan*

banyak desa yang belum mendapatkan listrik. (Wawancara: Kamis, 19 November 2020).

Produktivitas kerja PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor merupakan kemampuan menghasilkan jasa merupa listrik untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dihasilkan. Produktivitas PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor bertujuan menghasilkan atau meningkatkan pelayanan listrik kepada masyarakat Tanjung Selor setinggi mungkin dengan memanfaatkan sumber daya yang ada. Kemampuan PLN dalam meningkatkan hasil jasa dibidang kelestrikan merupakan hasil dan wujud nyata dari kenerja PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor untuk memberikan pelayanan listrik kapada masyarakat.

Ditegaskan kembali oleh Marlin selaku masyarakat Kabupaten Bulungan……

Bicara terkait dengan produktivitas kinerja PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor tentunya kita melihat hasil dalam memberikan pelayanan dan kebutuhan listrik bagi masyarakat Tanjung Selor/ Kabupaten Bulungan. dari pemahaman saya bahwa rumah masyarakat di Kabupaten Bulungan sudah teralisri listrik 24 jam, kecuali masyarakat yang jauh, seperti di Peso belum mendapatkan layanan PLN/listrik 24 Jam. (Wawancara: Kamis, 19 November 2020).

Produktivitas kerja PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor adalah jumlah output yang dihasilkan dalam mencapai hasil atau prestasi kerja untuk memenuhi kebutuhan masyarakat mendapatkan layanan PLN/ listrik dengan baik. Kinerja dari PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor untuk memfasilitasi listrik sudah berjalan dengan baik, dan terus dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, terutama masyarakat pedesaan yang belum mendapatkan layanan PLN 24 jam.

PLN sudah efektif, efektifnya kembali kepada kekuatan sistem yang sudah surplus. Gangguan daripada tahun-tahun sebelumnya yang tiap hari padam dan sampai ada yang berhari-hari dan berminggu-minggu padam. Sekarang sudah tidak ada lagi. Ini berkesinambungan antara kinerja yang makin meningkat dengan ke efektifan.

Kembali Zendy Kurnia Widarto sebagai manager PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor menyampaikan bahwa…..

Produktivitas kinerja PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor sudah baik dalam penyediaan PLN bagi masyarakat di sekitar Kota Tanjung Selor, tetapi bagi masyarakat di hulu sangai Kayan (daerah Peso) belum tersalur dengan baik, masyarakat disana difasilitasi Pembangkit Listrik Tenaga Disel tenaga (PLTD) . (wawancara: Jum'at, 11 September 2020).

Produktivitas kinerja PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor untuk memenuhi kebutuhan pelanggan di pedesaan bisa dikatakan belum efektif karena belum semua desa di Kabupaten Bulungan dijangkau PLN 24 jam. Di daerah Long Peso masih 12 jam, sisanya terkait jarak dan medan perjalanan yang sulit. Untuk sekarang masih mengandalkan PLTD Unit Diesel pembangkit kecil dan ada beberapa desa yang belum bisa teraliri listrik. Karena medannya hutan susah untuk membangun jaringan disana. Kecuali memang ada bantuan dari pemerintah setempat. Dari PLN sudah mengusulkan ke Pemerintah buat PLN membangun jaringan .Ketika jalan tersebut sudah terbentuk. Jadi bukan PLN yang membentuk jalan, kalau jalan sudah terbentuk dan medan sudah bagus baru jaringan bisa masuk. Karena nanti akan ada alat-alat berat seperti crane, traktor yang akan mendirikan tiang. Jadi kalau masih hutan jalannya, dilewatin motor saja sulit. PLN sudah berusaha ke Pemerintah untuk pembangunan jalan dan pelebaran jalan agar PLN bisa menjadwalkan/mengagendakan untuk pembangunan jaringan.

b. Orientasi Kualitas Layanan Kepada Pelanggan

PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor sebagai perusahaan yang sekaligus menyediakan produk / jasa kelestrikan, bertujuan untuk memberikan kualitas pelayanan yang maksimal, yaitu pelayanan yang sangat baik dan sesuai harapan masyarakat Kabupaten Bulungan sehingga dapat memuaskan para pelanggannya secara lebih baik, yang pada gilirannya dapat menumbuhkan kepercayaan masyarakat.

Selain memberikan pelayanan yang berorientasi kualitas kepada pelangga, PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor menerapkan upaya-upaya untuk mencapai nilai pelanggan yang berkualitas, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan untuk mencapai keuntungan perusahaan. Salah satu upaya yang selama ini dilakukan adalah dengan membangun *costumer data base*. Dengan *costumer data base* yang dimiliki, PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor diarahkan untuk membangun hubungan dekat dengan para pelanggannya untuk menumbuhkan dan memperoleh kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

Hasil wawancara dengan Zendy Kurnia Widarto Jabatan Manager PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor…

> *Kami sekarang ini berorientasi kepada pelayanan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Jika ada masalah listrik padam ataupun putus PLN pasti langsung menangani. Selain dari petugas PLN yang sedang melakukan penelusuran, PLN juga mengandalkan informasi dari warga. Masyarakat bisa saja meghubungi di PLN terdekat atau hubungi PLN dengan nomor telefon 123. PLN juga share informasi dan juga nomor Whatsapp di sosial media yaitu Instagram, jika ada terjadinya pemadaman. Jadi ada informasi ledakan, berarti menimbulkan api yang bisa memicu pemadaman. Jadi selain ada petugas PLN penelusuran dan dibantu oleh warga sekitar.* (Wawancara : Jum'at, 11 September 2020).

Seiring perkembangan zaman dan kebutuhan akan informasi, PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan

masyarakat. Layanan dengan menggunakan teknologi informasi diharapkan mempermudah masyarakat untuk mencari informasi, dan memberikan informasi terkait dengan permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat pengguna PLN.

Selain itu juga dikemukakan berbagai upaya PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor untuk meningkatkan pelayanan antara lain dengan: mendahulukan kepentingan pelanggan, memberikan pelayanan dengan sepenuh hati, menerapkan budaya pelayanan prima, bersikap positif dalam memberikan pelayanan, serta adanya konsep pelayanan yang dapat diketahui oleh masyarakat Kabupaten Bulungan.

Menurut Aping selaku (Manager Star Swalayan) Alamat : Jln. Duku mengatakan…..

> *Menurut saya PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor dalam memberikan pelayanan sudah baik dari tahun sebelumnya, informasi pemadaman kita tahu, persyaratan meteran listrik juga kita tahu, dan bisa menghubungi PLN melalui WA ataupun telpon jika ada masalah listrik. Menurut saya PLN sudah efektif dalam menjalankan tugasnya, sudah berkualitas dalam memberikan pelayanan. (Wawancara: Kamis, 19 November 2020).*

Kinerja PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor dalam memberikan pelayanan sudah baik, petugas pelayanan pada saat di loket pembayaran juga ramah serta lingkungannya yang bersih membuat para pelanggan merasa nyaman saat menunggu antrian di loket. Pelayanan yang berorientasi pada pelanggan diterapkan PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor merupakan suatu pelayanan yang bersifat system, suatu rangkaian pelayanan yang saling terkait karena membutukan saran, masukan, dan kritikan dari pelanggan/ masyarakat untuk penyempurnaan pelayanan.

Adapun menurut Ratih Puspita Sari selaku warga Tanjung Selor mengatakan.…

> *Layanan saya rasa sudah cukup efektif karena selalu memprioritaskan pekerjaan yang memang harus diselesaikan saat itu juga dan tidak memikirkan tugas yang lainnya. Kinerja PLN bagus dalam memberikan pelayanan walaupun terkadang dalam menangani keluhan pelanggan sedikit lambat* (wawancara, Kamis, 24 November 2020).

Selanjutnya menurut Rison masyarakat kota Tanjung selor beralamat Kampung Arap berpendapat sebagai berikut…

> *Pelayanan yang berorientasi kepada pelanggan sara merasa sudah baik, karena ketika ada keluhan masyarakat terhadap listrik, PT. PLN dalam memberikan pelayanan langsung memberikan pelayanan* (Wawancar : Jum'at, 11 September 2020)

Masyarakat merasa nyaman dalam memperoleh pelayanan terkait dengan kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan dan, kemampuan PT. PLN dalam memberikan pelayanan. Listrik yang rusak atau jika terjadi bencana, petugas langsung menangani dan berusaha untuk memperbaiki dengan segera. Jika mereka tidak bisa menyelesaikan dengan waktu yang singkat, biasanya pihak PT. PLN Tanjung Selor akan memberikan informasi kapada masyarakat melalui media sosial atau internet.

Dari penjelasan tersebut di atas dapat dipahami bahwa PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor dalam memberikan pelayanan berorientasi kepada pelanggan mencakup :

1) Membuka jalur kominikasi karena PLN juga mengandalkan informasi dari warga.
2) Membutukan saran, masukan, dan kritikan dari pelanggan
3) Pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan masyarakat
4) Pelayanan dengan sepenuh hati

c. Reponsifitas

Responsivitas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kemampuan PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor beradaptasi terhadap situasi yang berubah-ubah sesuai dengan aktivitas organisasi dan masyarakat dalam mewujudkan suatu pelayanan yang baik sesuai dengan harapan dan aspirasi masyarakat demi pencapaian tujuan yang telah ditentukan. Responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan kepada masyarakat karena merupakan bukti kemampuan organisasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Seperti yang disampaikan oleh Zendy Kurnia Widarto Jabatan Manager PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor sebagai berikut:

> *Pengaduan masalah yang sering dihadpi oleh masyarakat di lapangan, misalnya meteran listrik mudah turun, konsleting listrik dan pergantian meteren listrik,serta rekening listrik yang melonjak tinggi, kami tangani dengan cepet supaya masyarakat tidak mengalami gangguan listrik.* (Wawancara : Jum'at, 11 September 2020).

Wawancara dengan Monica masyarakat Desa Antutan Kecamatan Tanjung Palas sebagai berikut.....

> *Di kantor tepatnya dipuskesmas pernah mengalami masalah penurunan daya listrik dan kami komplain dengan pihak PLN via telfon dan dari pihak PLN langsung melakukan pemadaman total dan melakukan perbaikan.* (wawancara, 23 November 2020).

Dengan adanya responsivitas yang tinggi dari PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor terhadap keinginan dan aspirasi masyarakat, tentu menamba nilai tamba bagi perusahaan karena mampu memberikan pelayanan dengan baik sesuai harapan masyarakat. PLN memberikan respon yaitu dengan membuka pelayanan keluhan, baik itu menyangkut keluhan administrasi maupun keluhan gangguan teknik.

Demikian pendapat yang disampaikan oleh Ratna Yunita Sari masyarakat Desa Jelarai Selor Kecamatan Tanjung Selor sebagai berikut….

> *Pernah listrik putus di jalan gara-gara mobil dan masyarakat langsung melaporkan kejadian tersebut kepada PLN dan tidak lama kemudian, petugas PLN langsung cepat menanganinya* (wawancara, Kamis, 23 November 2020).

Seperti yang diungkapkan oleh Zendy Kurnia Widarto Jabatan Manager PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor sebagai berikut…..

> *Keluhan yang sifatnya bukan teknis, misalnya rekening yang tidak sesuai dengan KWH. Penyebabnya mungkin kesalahan dari pencatat meteran atau dari administrator di PLN sendiri, kami langsung layani* (Wawancara : Jum'at, 11 September 2020).

Merespon dengan cepat merupakan salah satu tujuan PLN (Persero) ULP Tanjung Selor dalam memberikan pelayanan. Melalui respon cepat, tentu memberikan kepuasan kepada masyarakat selaku pengguna. PLN tentu tidak sempurna dalam memberikan pelayanan, baik yang sifatnya teknis ataupun non teknis. Namun untuk menjaga kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap penggunaan PLN, maka PLN (Persero) ULP Tanjung Selor siap siaga 24 jam dalam memberikan pelayanan.

Pelanggan yang mengajukan keluhan dapat berbicara langsung dengan petugas yang khusus menangani keluhan, yaitu pada via telpon. Waktu untuk pengajuan keluhan petugas akan menjelaskan permasalahannya sampai pelanggan benar-benar jelas. dalam menangani keluhan diusahakan dengan sejelas-jelasnya sampai pelanggan yang mengajukan keluhan paham betul dengan permasalahannya.

Menurut Mira Ibu Rumah Tangga (masyarakat Tanjung Selor) berpendapat….

> *Dalam memberikan pelayanan, saya melihat bahwa PLN (Persero) ULP Tanjung Selor memiliki sikap yang tanggap terhadap keinginan-keinginan yang disampaikan oleh pelanggannya. Dan keinginan dari pelanggan bisa melaui jalur komunikasi, antara petugas sebagai pemberi layanan dan pelanggan sebagai penerima layanan* (wawancara, Kamis, 19 November 2020).

Untuk dapat memberikan keleluasaan terhadap pelanggan dalam menyampaikan keinginan atau hal-hal lain yang berhubungan dengan pelayanan dari PLN (Persero) ULP

Tanjung Selor maka organisasi tersebut telah menyediakan berbagai media komunikasi yang bisa digunakan oleh para pelanggan yang antara lain :

1) Menyampaikan langsung kepada petugas yang menangani kepentingan pelanggan yang bersangkutan
2) Melalui Customer Service yang berada di dalam PLN (Persero) ULP Tanjung Selor
3) Melalui sambungan telepon.

Berbagai media komunikasi antara petugas dengan pelanggan seperti di atas dapat digunakan dengan baik bila petugas memiliki kemampuan untuk memahami dan menanggapi setiap hal yang disampaikan oleh para pelanggannya. Dalam arti hal-hal yang disampaikan oleh para pelanggan tidak hanya didengarkan saja tetapi sekaligus di tanggapi dengan aksi-aksi yang nyata. Mengenai media komunikasi yang sering dipakai oleh para pelanggan dalam menyampaikan keinginan, keluhan, dan hal-hal lainnya, yaitu dengan secara langsung menyampaikan kepada petugas.

2. Faktor Mempengaruhi Kinerja PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor

Berbicara faktor yang mempengaruhi kinerja PLN (Persero) ULP Tanjung Selor tentu banyak, baik dari sisi positif ataupun negative. Berikut ini faktor yang mempengaruhi kinerja PLN (Persero) ULP Tanjung Selor:

a. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia adalah faktor utama dan pertama yang dapat mempengaruhi kinerja faktor yang mempengaruhi kinerja PLN (Persero) ULP Tanjung Selor. Jika sumber daya manusia (pegawai) berkualitas dan maka akan berdampak pada produktivitas kinerja.

Menurut Zendy Kurnia Widarto Jabatan Manager PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor mengatakan….

> *SDM di PLN multi talent dan untuk kekurangan SDM tidak mungkin. Karena jika ada petugas PLN yang cuti/sakit memang ada kekurangan namun para petugas bisa menghandle/menggantikan petugas yang sedang cuti/sakit. Jadi untuk SDM sudah cukup kompeten* (Wawancara: Jum'at, 11 September 2020).

Secara kualitas, pegawai PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor 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. Diklat yang ada di PLN yaitu Diklat Prajabatan, Diklat calon pegawai PLN. Diklat penunjang guna menambah keterampilan dan kebutuhan kompetensi pegawai.

Menurut Nurlela selaku warga Tanjung Selor mengatakan sebagai berikut…..

> *Menurut saya, petugas PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor dalam memberikan pelayanan sudah baik, baik dari pelayanann administrasi ataupun pelayanan yang sifatnya teknis* (wawancara, Kamis, 23 November 2020).

Pendapat yang sama disampaikan oleh Bapak Jailani masyarakat kota Tanjung Selor menyampaikan…

> *Menurut saya dari sisi kemapuan, petugas PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor sudah baik, mereka cepat menyelesaikan permasalahan yang didapat oleh masyarakat, dan mereka juga bekerja dengan baik* (wawancara, Kamis, 23 November 2020).

Selanjutnya menurut Zendy Kurnia Widarto Jabatan Manager PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor bahwa….

> *Kalau pegawai non teknis sudah cukup tetapi terkait jumlah pegawai dibagian pelayanan teknik dirasakan masih kurang dalam melaksanakan dan mengawasi penanganan gangguan dan permohonan.* (Wawancara: Jum'at, 11 September 2020).

Tenaga teknis yang masih dirasakan kurang membuat berpengaruh terhadap produktivitas kinerja PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor. Saat pemasangan meteran listrik, pelanggan harus membutukan waktu yang cukup lama karena harus melalui antrian. Saat pelanggan mendaftar, pelanggan tdak bisa dilayani pemasangan langsung karena harus menginput data dan identitas pelanggan dengan telitih. Selain itu petugas PLN juga harus melayani masyarakat yang sudah daftar duluan.

b. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan sangat penting mengingat akan berdampak dan mempengaruhi kinerja. Ketersediaan sarana dan prasarana di PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor secara keseluruhan telah tersedia secara memadai, baik itu sarana gedung, trasnportasi, peralatan teknik maupun peralatan di kantor.

Hasil wawancara dengan Zendy Kurnia Widarto Jabatan Manager PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor sebagai berikut:…

> *Sumber Daya Teknologi (mesin) tidak menjadi kendala PLN dalam memberikan pelayanan. Karena pembangkit sudah handal, kemudian sisi distribusi jaringan*

baik material dan segala macam sudah memenuhi standar nasional. Jadi tidak ada kendala dalam distribusi tersebut. (Wawancara : Jum'at, 11 September 2020).

Dari aspek teknologi mesin sudah tidak menjadi masalah, sehingga menjadi faktor pendukung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai kebutuhan masyarakat. Jadi terdapat 30 MW. Sedangkan beban puncak di Tanjung Selor dan sekitarnya hanya 12 MW. Jadi sudah ada separuhnya, kemungkinan kedepan tidak ada pembangunan pembangkit lagi. Karena sudah lebih. Mungkin kedepannya kalau ada pengembangan/ penambahan bangunan seperti mall, kemungkinan akan ada penambahan lagi. Namun untuk saat ini dengan adanya surplus 15 MW masih bisa bertahan hingga 5 tahun kedepan.Normalnya tergantung dari tingkat perekonomian dan kepadatan penduduk.Untuk Tanjung Selor ini per tahun pertumbuhannya hanya 2 MW. Jadi kalau pertahunnya 2 MW dengan kapasitas sekarang 15 MW masih perkiraan cukup untuk 7 tahun kedepan.

Hasil wawancara dengan Aping selaku (Manager Star Swalayan) Alamat : Jln. Duku mengatakan:…

Sarana dan prasarana seperti gedung pelayanan adinistrasi PLN sudah bagus dan dalam administrasi pembayaran PLN juga sudah bisa lewat HP.(Wawancara: Kamis, 19 November 2020).

Sedangkan menurut Dian Wahyu Kusuma, S.p sebagai Biro Umum dan Perlengkapan pada Kantor Gubernur Kalimantan Utara mengatakan bahwa…

Dari sisi sarana dan prasarana PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor sudah baik, petugas menyediakan ruang tunggu untuk pelanggan dan memberikan informasi kapada pelanggan melalui papan pengumuman. (Wawancara : Senin, 02 November 2020).

Pendapat yang sama disampaikan oleh Rison masyarakat kota Tanjung Selor beralamat Kampung Arap bahwa….

Jika dilihat dari sarana dan prasarana yang digunakan oleh PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor dalam memberikan pelayanan sudah bagus, gedung kantor yang bagus, kendaraan petugas PLN juga ada, dan ditamba dengan fasilitas layanan melalui hp (Wawancara : Jum'at, 11 September 2020).

Dari hasil wawancara yang dilakukan penulis dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana dapat mempengaruhi kinerja PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor dalam membeikan pelayanan. Faktor yang mempengaruhi tersebut dapat mendukung kenerja petugas PLN sehingga produktif dalam menjalankan tugas untuk melayani masyarakat. Faktor yang mempengaruhi mendukun dalam menjalankan tugas PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor sebagai berikut:

1) Teknologi mesin yang digunakan sudah baik
2) Sarana bangunan yang memadai
3) Fasilitas teknologi yang digunakan dalam pelayanan sudah cukup
4) Fasilitas teknologi jaringan HP sudah baik.

Faktor yang mempengaruhi kinerja PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara dalam memberikan pelayanan jika ditinjau dari sisi negatif tentu ada, apa lagi berkaitan dengan yang teknis.

Menurut Zendy Kurnia Widarto Jabatan Manager PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor berpendapat…

> *Pembangkit listrik rusak, tentu akan berdampka kepada pelayanan terganggu. Seperti tahun sebelumnya pembangkit listrik sempat rusak dan harus pemadaman listrik bergiliran. Dengan kejadian sepeti itu, banyak masyarakat yang merasa dirugikan karena tidak mendapatkan listrik 24 jam* (Wawancara: Jum'at, 11 September 2020).

Faktor yang mempengaruhi selanjutnya yaitu energi yang tidak tersalurkan mirip dengan *Energy Not Supplied* (ENS). Namun perbedaannya susut dengan ENS ini karena faktor pihak luar seperti pencurian tenaga listrik, pemasangan meter yang tidak ada izin. Ketika meter tidak dipakai contoh: rumah kosog termasuk kinerja PLN, karena disitu ada meteran tapi tidak ada pemakaian.

Selanjutnya menurut Dian Wahyu Kusuma, S.p sebagai Biro Umum dan Perlengkapan pada Kantor Gubernur Kalimantan Utara mengatakan bahwa…

> *Menurut saya petugas teknis bisa jadi kurang karena terlihat masih ada pelanggan yang mengalami lambatnya penanganan gangguan ataupun pemasangan meteren baru.(Wawancara : Senin, 02 November 2020).*

Menurut Ratna Yunita Sari masyarakat Desa Jelarai Selor Kecamatan Tanjung Selor berpendapat sebagai berikut:

Faktor yang mempengaruhi kinerja PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor Kabupaten Bulungan dlam memberikan pelayanan bisa disebabkan karena kesalahan teknis, ataupun bencana alam. (wawancara, Kamis, 23 November 2020).

Kesalahan teknis seperti konsleting sering terjadi, amper meter yang sudah jabuk, amper meter yang mudah turun serta bencana adalam seperti kayu tumbang, longsor bisa menjadi faktor negative yang mempengaruhi kinerja PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor Kabupaten Bulungan dalam memberikan pelayanan. Faktor teknis dan faktor alam sangat sulit ditebak kapan akan terjadi gangguan atau masalah, dan untuk mengantisipasi permasalahan tersebut, PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor Kabupaten Bulungan menyediakan layanan 24 jam.

Marlin selaku masyarakat Kabupaten Bulungan berpendapat…

Saya merasa faktor yang mempengaruhi kinerja PLN dalam memberikan pelayanan biasanya karena ada gangguan kabel yang terputus akibat pohon tumbang dan gangguan amper meter yang mudah turun. (Wawancara: Kamis, 19 November 2020).

Dari pendapat tersebut dapat penulis simpulkan bahwa faktor negatif yang mempengaruhi kinerja PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor Kabupaten Bulungan dalam memberikan pelayanan yaitu disebabkan:

1) Kesalahan teknis konsleting listrik
2) Kerusakan pada mesin
3) Amper meter listrik yang sudah jabuk
4) Bencana alam seperti pohon tumbang dan memutuskan aliran listrik

C. Pembahasan

Berikut ini adalah pembahasan bardasarkan pada fokus masalah yang peneliti temukan di lapangan.

1. Kinerja PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor

Untuk mengetahui kinerja PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor Kabupaten Bulungan dapat dilihat dari beberapa indikator penelitian yaitut:

a. Produktifitas

PLN efektifnya kembali kepada kekuatan sistem yang sudah surplus dan secara gangguan daripada tahun-tahun sebelumnya yang tiap hari padam dan sampai ada yang berhari-hari dan berminggu-minggu padam. Sekarang sudah tidak ada lagi. Ini berkesinambungan antara kinerja yang makin meningkat dengan ke efektifan.

Untuk pengembangan sudah mulai tahun-tahun kemarin. Jadi saat ini sudah surplus sekali. Jadi sudah ada 3 pembangkit yaitu:

1. PLTMG 15 MW
2. PLTUG 10 MW
3. PLTUSAS 5 MW

Jadi terdapat 30 MW. Sedangkan beban puncak di Kabupaten Bulungan dan sekitarnya hanya 12 MW. Jadi sudah ada separuhnya, kemungkinan kedepan tidak ada pembangunan pembangkit lagi. Kedepannya kalau ada pengembangan/penambahan bangunan seperti mall, kemungkinan akan ada penambahan lagi. Namun untuk saat ini dengan adanya surplus 15 MW masih bisa bertahan hingga 5 tahun kedepan. Normalnya tergantung dari tingkat perekonomian dan kepadatan penduduk. Untuk Tanjung Selor ini per tahun pertumbuhannya hanya 2 MW.

Produktivitas kinerja PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor Kabupaten Bulungan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan terhadap listrik di Tanjung Selor dapat dikatakan baik karena sudah surplus tenaga listrik. Masyarakat di sekitar kota Tanjung Selor sudah tersalur listri dengan baik dan hanya sebagian desa yang berada di daerah Kecamatan Peso yang belum tersalur karena medan yang berbahaya (pegunungan dan pohon) dan daerahnya juga jauh.

Produktivitas kinerja PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor sudah baik dalam penyediaan PLN bagi masyarakat di sekitar Kota Tanjung Selor, tetapi bagi masyarakat di hulu sangai Kayan (daerah Peso) belum tersalur dengan baik, masyarakat disana difasilitasi Pembangkit Listrik Tenaga Disel tenaga (PLTD).

Produktivitas kinerja PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor untuk memenuhi kebutuhan pelanggan di pedesaan bisa dikatakan belum efektif karena belum semua desa di Kabupaten Bulungan dijangkau PLN 24 jam. Di daerah Long Peso masih 12 jam, sisanya terkait jarak dan medan perjalanan yang sulit. Untuk sekarang masih mengandalkan PLTD Unit Diesel pembangkit kecil dan ada beberapa desa yang belum

bisa teraliri listrik. Karena medannya hutan susah untuk membangun jaringan disana. Kecuali memang ada bantuan dari pemerintah setempat.

b. Orientasi Kualitas Layanan Kepada Pelanggan

PLN (Persero) ULP Tanjung Selor sekarang ini berorientasi kepada pelayanan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Jika ada masalah listrik padam ataupun putus PLN pasti langsung menangani. Selain dari petugas PLN yang sedang melakukan penelusuran, PLN juga mengandalkan informasi dari warga. Masyarakat bisa saja meghubungi di PLN terdekat atau hubungi PLN dengan nomor telefon 123. PLN juga share informasi dan juga nomor Whatsapp di sosial media yaitu Instagram, jika ada terjadinya pemadaman. Jadi ada informasi ledakan, berarti menimbulkan api yang bisa memicu pemadaman. Jadi selain ada petugas PLN penelusuran dan dibantu oleh warga sekitar. Layanan dengan menggunakan teknologi informasi diharapkan mempermudah masyarakat untuk mencari informasi, dan memberikan informasi terkait dengan permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat pengguna PLN.

Kinerja PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor dalam memberikan pelayanan sudah baik, petugas pelayanan pada saat di loket pembayaran juga ramah serta lingkungannya yang bersih membuat para pelanggan merasa nyaman saat menunggu antrian di loket. Pelayanan yang berorientasi pada pelanggan diterapkan PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor merupakan suatu pelayanan yang bersifat system, suatu rangkaian pelayanan yang saling terkait karena membutukan saran, masukan, dan kritikan dari pelanggan/ masyarakat untuk penyempurnaan pelayanan.

PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor dalam memberikan pelayanan berorientasi kepada pelanggan mencakup :

1) Membuka jalur kominikasi dengan masyarakat
2) Membutukan saran, masukan, dan kritikan dari pelanggan
3) Pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan masyarakat
4) Pelayanan dengan sepenuh hati

c. Reponsifitas

Responsivitas yang tinggi dari PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor terhadap keinginan dan aspirasi masyarakat, tentu menamba nilai tamba bagi perusahaan karena mampu memberikan pelayanan dengan baik sesuai harapan masyarakat. PLN memberikan respon yaitu dengan membuka pelayanan keluhan, baik keluhan administrasi maupun keluhan gangguan teknik.

Merespon dengan cepat merupakan salah satu tujuan PLN (Persero) ULP Tanjung Selor dalam memberikan pelayanan. Melalui respon cepat, tentu memberikan kepuasan kepada masyarakat selaku pengguna. PLN tentu tidak sempurna dalam memberikan pelayanan, baik yang sifatnya teknis ataupun non teknis. Namun untuk menjaga

kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap penggunaan PLN, maka PLN (Persero) ULP Tanjung Selor siap siaga 24 jam dalam memberikan pelayanan.

Untuk dapat memberikan keleluasaan terhadap pelanggan dalam menyampaikan keinginan atau hal-hal lain yang berhubungan dengan pelayanan dari PLN (Persero) ULP Tanjung Selor maka organisasi tersebut telah menyediakan berbagai media komunikasi yang bisa digunakan oleh para pelanggan yang antara lain :

1) Menyampaikan langsung kepada petugas yang menangani kepentingan pelanggan yang bersangkutan
2) Melalui Customer Service yang berada di dalam PLN (Persero) ULP Tanjung Selor
3) Melalui sambungan telepon.

2. Faktor Mempengaruhi Kinerja PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor

Berikut ini faktor yang mempengaruhi kinerja PLN (Persero) ULP Tanjung Selor:

b. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia adalah faktor utama dan pertama yang dapat mempengaruhi kinerja faktor yang mempengaruhi kinerja PLN (Persero) ULP Tanjung Selor. Jika sumber daya manusia (pegawai) berkualitas dan maka akan berdampak pada produktivitas kinerja.

SDM di PLN multi talent dan untuk kekurangan SDM tidak mungkin. Karena jika ada petugas PLN yang cuti/sakit memang ada kekurangan namun para petugas bisa menghandle/menggantikan petugas yang sedang cuti/sakit. Jadi untuk SDM sudah cukup kompeten.

Secara kualitas, pegawai PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor 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. Diklat yang ada di PLN yaitu Diklat Prajabatan, Diklat calon pegawai PLN. Diklat penunjang guna menambah keterampilan dan kebutuhan kompetensi pegawai.

Kalau pegawai non teknis sudah cukup tetapi terkait jumlah pegawai dibagian pelayanan teknik dirasakan masih kurang dalam melaksanakan dan mengawasi penanganan gangguan dan permohonan. Tenaga teknis yang masih dirasakan kurang membuat berpengaruh terhadap produktivitas kinerja PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor. Saat pemasangan meteran listrik, pelanggan harus membutukan waktu yang cukup

lama karena harus melalui antrian. Saat pelanggan mendaftar, pelanggan tidak bisa dilayani pemasangan langsung karena harus menginput data dan identitas pelanggan dengan telitih, sehingga harus melayani masyarakat yang sudah daftar duluan.

c. Sarana dan Prasarana

Ketersediaan sarana dan prasarana di PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor secara keseluruhan telah tersedia secara memadai, baik itu sarana gedung, trasnportasi, peralatan teknik maupun peralatan di kantor.

Sumber Daya Teknologi (mesin) tidak menjadi kendala PLN dalam memberikan pelayanan. Karena pembangkit sudah handal, kemudian sisi distribusi jaringan baik material dan segala macam sudah memenuhi standar nasional. Jadi tidak ada kendala dalam distribusi tersebut.

Dari aspek teknologi mesin sudah tidak menjadi masalah, sehingga menjadi faktor pendukung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai kebutuhan masyarakat. Jadi terdapat 30 MW. Sedangkan beban puncak di Kabupaten Bulungan dan sekitarnya hanya 12 MW. Jadi sudah ada separuhnya, kemungkinan kedepan tidak ada pembangunan pembangkit lagi. Karena sudah lebih. Mungkin kedepannya kalau ada pengembangan/ penambahan bangunan seperti mall, kemungkinan akan ada penambahan lagi. Namun untuk saat ini dengan adanya surplus 15 MW masih bisa bertahan hingga 5 tahun kedepan.Normalnya tergantung dari tingkat perekonomian dan kepadatan penduduk.Untuk Tanjung Selor ini per tahun pertumbuhannya hanya 2 MW. Jadi kalau pertahunnya 2 MW dengan kapasitas sekarang 15 MW masih perkiraan cukup untuk 7 tahun kedepan.

Kinerja PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor dalam memberikan pelayanan. Faktor yang mempengaruhi tersebut dapat mendukung kenerja petugas PLN sehingga produktif dalam menjalankan tugas untuk melayani masyarakat. Faktor yang mempengaruhi mendukung dalam menjalankan tugas PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor sebagai berikut:

1) Teknologi mesin yang digunakan sudah baik
2) Sarana bangunan yang memadai
3) Fasilitas teknologi yang digunakan dalam pelayanan sudah cukup
4) Fasilitas teknologi jaringan HP sudah baik.

Faktor yang mempengaruhi kinerja PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara dalam memberikan pelayanan jika ditinjau dari sisi negatif tentu ada, apa lagi berkaitan dengan yang teknis. Seperti pembangkit listrik rusak, tentu akan berdampka kepada pelayanan terganggu. Tahun sebelumnya pembangkit listrik sempat rusak dan harus pemadaman listrik bergiliran. Dengan kejadian sepeti itu, banyak masyarakat yang merasa dirugikan karena tidak mendapatkan listrik 24 jam.

Faktor yang mempengaruhi selanjutnya yaitu energi yang tidak tersalurkan mirip dengan Energy Not Supplied (ENS). Namun perbedaannya susut dengan ENS ini karena faktor pihak luar seperti pencurian tenaga listrik, pemasangan meter yang tidak ada izin. Ketika meter tidak dipakai contoh: rumah kosog termasuk kinerja PLN, karena disitu ada meteran tapi tidak ada pemakaian.

Kesalahan teknis seperti konsleting sering terjadi, amper meter yang sudah jabuk, amper meter yang mudah turun serta bencana adalam seperti kayu tumbang, longsor bisa menjadi faktor negatif yang mempengaruhi kinerja PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor Kabupaten Bulungan dalam memberikan pelayanan. Faktor teknis dan faktor alam sangat sulit ditebak kapan akan terjadi gangguan atau masalah, dan untuk mengantisipasi permasalahan tersebut, PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor Kabupaten Bulungan menyediakan layanan 24 jam.

Faktor negatif yang mempengaruhi kinerja PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor Kabupaten Bulungan dalam memberikan pelayanan yaitu disebabkan:

1) Kesalahan teknis konsleting listrik
2) Kerusakan pada mesin
3) Amper meter listrik yang sudah jabuk
4) Bencana alam seperti pohon tumbang dan memutuskan aliran listrik

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kinerja PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor dalam memberikan pelayanan dapat diketahui dari beberapa indikator penelitian yaitu: (1) Produktifitas, PLN bisa dikatakan produktif karena kembali kepada kekuatan sistem yang sudah surplus listrik, dan masyarakat sudah tersalur listri dengan baik, (2). PLN (Persero) ULP Tanjung Selor berorientasi kepada pelayanan pelanggan dengan membuka jalur kominikasi dengan masyarakat, membutukan saran, masukan, dan kritikan dari pelanggan, pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dan pelayanan dengan sepenuh hati, dan (3) reponsifitas, PLN memberikan respon dengan baik dan membuka pelayanan keluhan, baik keluhan administrasi maupun keluhan gangguan teknik. Respon cepat dengan menyampaikan informasi langsung kepada petugas, melalui Customer Service, dan melalui sambungan telepon.
2. Faktor mempengaruhi Kinerja PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor yaitu (1) sumber daya manusia di PLN (Persero) ULP Tanjung Selor sudah baik dan dapat mempengaruhi efektifitas kinerja, (2) Sarana dan Prasarana, ketersediaan sarana dan prasarana di PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor telah tersedia dengan baik, seperti teknologi mesin, sarana bangunan, fasilitas teknologi yang digunakan dalam pelayanan sudah baik. Faktor yang mempengaruhi selanjutnya yaitu energi yang tidak tersalurkan mirip dengan *Energy Not Supplied* (ENS), pihak luar seperti pencurian tenaga listrik, pemasangan meter yang tidak ada izin, meter tidak dipakai seperti rumah kosong, dan kesalahan teknis seperti konsleting sering

terjadi, amper meter yang sudah jabuk, amper meter yang mudah turun serta bencana alam, dan kerusakan pada mesin.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka ada beberapa saran yang perlu peneliti sampaikan yaitu:

1. PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor harus selalu menyediakan kebutuhan material supaya dapat langsung ditanggulangi jika ada gangguan dan ada pemasangan meteran listrik.
2. Terkait faktor pendukung yang dimiliki PT. PLN (Persero) ULP Tanjung Selor hendaknya tetap di pertahankan dan terus dilakukan peningkatan demi kemajuan pencapaian kinerja organisasi kedepannya.
3. Perlunya rekrutmen dan pengadaan pegawai untuk memenuhi kebutuhan pegawai di bidang teknik.
4. Perlu meningkatkan kinerja dalam pelayanan pemasangan meteran listrik baru.

DAFTAR PUSTAKA

Aditya Nugroho. (2017) Dengan judul "Kinerja PT PLN (Persero) Cabang Balikpapan Ranting Long Ikis Dalam Memenuhi Kebutuhan Listrik Masyarakat Di Kecamatan Long Ikis Kabupaten Paser"

Celine F. Kaminisubun Femmy Tulusan Novie Palar. (2016). Dengan Judul Kinerja Pt. PLN (Persero) Dalam Menanggapi Keluhan Pelanggan Di Kota Sorong Provinsi Papua Barat.

Dessler, Gary. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. New Jersey: Prentice Hall.

Grote, Dick. (1996). *The Complete Guide to Performance Appraisal*. New York: Amacom, American Management Association.

Hessel Nogi S. Tangkilisan (2005) Manajemen Publik. Jakarta: PT Gramedia

Husaini.U dan S. A. Purnomo.(2009). *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Mangkunegara, Anwar Prabu. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Moelong, Lexi J. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi).* Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Moleong, Lexy J. (2013). *Metodologi Penelitian Kaulitatif. Bandung:* PT Remaja Rosdakarya.

Perturan Menteri Energi Dan Sumber Daya Mineral Rupublik Indonesia Nomor 27 tahun 2017 tentang tingkat mutu pelayanan dan biaya

Prawirosentono, Suyadi. (2008). *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE UGM.

Robbins, Stephen P & Judge, Timothy A. (2004). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.

Sutrisno, Edy. (2010). *Budaya Organisasi*. Jakarta: Prenada Media Grup.

Umar, Husein. (2005). *Evaluasi Kinerja Perusahaan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Widodo, Joko. (2008). *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja.* Malang Jawa Timur: Bayu Media Publishing

Internet:

https://korankaltara.com/pln-tanjung- selor- surplus- daya-57-mw/. Diakses. 8/5/2020

LAMPIRAN 1.

Lembar pedoman tanya jawab kepada informan

Daftar Pentanyaan Penelitian Untuk Masyarakat

Nama :

Jabatan :

Waktu Wawancara :

Berikut ini daftaar pertanyaan yang akan diajukan kepada informan untuk mendapatkan hasil berdasarka pada rumusan masalah:

1. Kinerja PT. PLN (Persero) Rayon Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara.
    a. Manurut bapak/ ibu, bagaimana dengan kinerja PT. PLN (Persero) Rayon Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara?
    b. Bagaimana menurut bapak/ ibu dengan kinerja PT. PLN (Persero) Rayon Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara, apakah mereka poduksi dalam membeikan pelayanan?
    c. Apakah PT. PLN (Persero) Rayon Kecamatan Tanjung Selor efektif dalam menjalankan tugas?
    d. Apakah kinerja PT. PLN (Persero) Rayon Kecamatan Tanjung Selor berkualitas dalam memberikan pelayanan?
    e. Apakah bapak/ibu merasa puas dengan pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Kecamatan Tanjung Selor?

f. Ketika ada masalah atau listrik padam/putus, apakah PT. PLN (Persero) Rayon Kecamatan Tanjung Selor langsung menanganinya?
g. Apakah ada PT. PLN (Persero) Rayon Kecamatan Tanjung Selor merespon keluhan masyarkat ketika ada masalah?
h. Apakah PT. PLN (Persero) Rayon Kecamatan Tanjung Selor mengetahui kebutahan masyarakat?
i. Apakah PT. PLN (Persero) Rayon Kecamatan Tanjung Selor patuh dalam menjalankan aturan?
j. Apakah PT. PLN (Persero) Rayon Kecamatan Tanjung Selor bertanggung jawab terhadap pelanggan atau masyarakat dalam memberika palayanan?

2. Faktor yang mempengaruhi kinerja PT. PLN (Persero) Rayon Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara.
   a. Apa saja faktor yang mempengaruhi kinerja PT. PLN (Persero) Rayon Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara?
   b. Apakah menurut bapak / atau ibu faktor alam menjadi kendala dalam menjalankan tugas PT. PLN (Persero) Rayon Kecamatan Tanjung Selor?
   c. Apakah informasi dari masyaraka dapat menjadi faktor yang mempengaruhi dalam menjalankan tugas PT. PLN (Persero) Rayon Kecamatan Tanjung Selor?

Daftar Pentanyaan Untuk PT. PLN (Persero) Rayon Kecamatan Tanjung Selor

Nama :

Jabatan :

Waktu Wawancara :

Berikut ini daftaar pertanyaan yang akan diajukan kepada informan untuk mendapatkan hasil berdasarka pada rumusan masalah:

1. Kinerja PT. PLN (Persero) Rayon Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara.
    a. Manurut bapak/ ibu, bagaimana dengan kinerja PT. PLN (Persero) Rayon Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara?
    b. Menurut bapak/ibu apakah PT. PLN (Persero) Rayon Kecamatan Tanjung Selor poduksi dalam memberikan pelayanan?
    c. Menurut bapak/ibu apakah PT. PLN (Persero) Rayon Kecamatan Tanjung Selor cekat dalam memberikan pelayanan?
    d. Apakah PT. PLN (Persero) Rayon Kecamatan Tanjung Selor efektif dalam menjalankan tugas?
    e. Apakah kinerja PT. PLN (Persero) Rayon Kecamatan Tanjung Selor berkualitas dalam memberikan pelayanan?
    f. Apakah masyarakat puas dengan pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Kecamatan Tanjung Selor?

g. Ketika ada masalah atau listrik padam/putus, apakah PT. PLN (Persero) Rayon Kecamatan Tanjung Selor langsung menanganinya?
h. Apakah PT. PLN (Persero) Rayon Kecamatan Tanjung Selor merespon keluhan masyarkat ketika ada masalah?
i. Apakah PT. PLN (Persero) Rayon Kecamatan Tanjung Selor mengetahui kebutahan masyarakat?
j. Apakah semua desa di Kabupaten Bulungan sudah merasakan manfaat pelayanan listrik PLN (Persero) Rayon Kecamatan Tanjung Selor?
k. Apakah PT. PLN (Persero) Rayon Kecamatan Tanjung Selor patuh dalam menjalankan aturan?
l. Apakah PT. PLN (Persero) Rayon Kecamatan Tanjung Selor bertanggung jawab terhadap pelanggan atau masyarakat dalam memberika palayanan?
m. Apakah . PLN (Persero) Rayon Kecamatan Tanjung Selor memiliki program pengembangan tenaga lsitrik?

2. Faktor yang mempengaruhi kinerja PT. PLN (Persero) Rayon Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara.
   a. Apa saja faktor yang mempengaruhi kinerja PT. PLN (Persero) Rayon Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara?
   b. Apakah menurut bapak / atau ibu faktor alam menjadi kendala dalam menjalankan tugas PT. PLN (Persero) Rayon Kecamatan Tanjung Selor?
   c. Apakah informasi dari masyaraka dapat menjadi faktor yang mempengaruhi dalam menjalankan tugas di PT. PLN (Persero) Rayon Kecamatan Tanjung Selor?

d. Apakah kurangnya sumber daya manusia di PT. PLN (Persero) Rayon Kecamatan Tanjung Selor dapat menjadi kendala dalam memberikan pelayanan?
e. Apakah kurangnya sumber Daya Teknologi (mesin) di PT. PLN (Persero) Rayon Kecamatan Tanjung Selor dapat menjadi kendala dalam memberikan pelayanan?

LAMPIRAN 4.

Dokumentasi kegiatan penelitian

Kegiatan wawancara dengan bapak Aping selaku Manager Star Swalayan Alamat Jalan Duku

Kegiatan wawancara dengan bapak Dian Wahyu Kusuma, S.P selaku Kasubag TU Biro dan Perjalanan Dinas di Kantor Gubernur.

Kegiatan wawancara dengan bapak Ibat Nudin selaku PLT Bagian Umum di Kantor Bupati.

Kegiatan wawancara dengan bapak Jailani selaku pegawai di Kantor Gabungan Dinas.

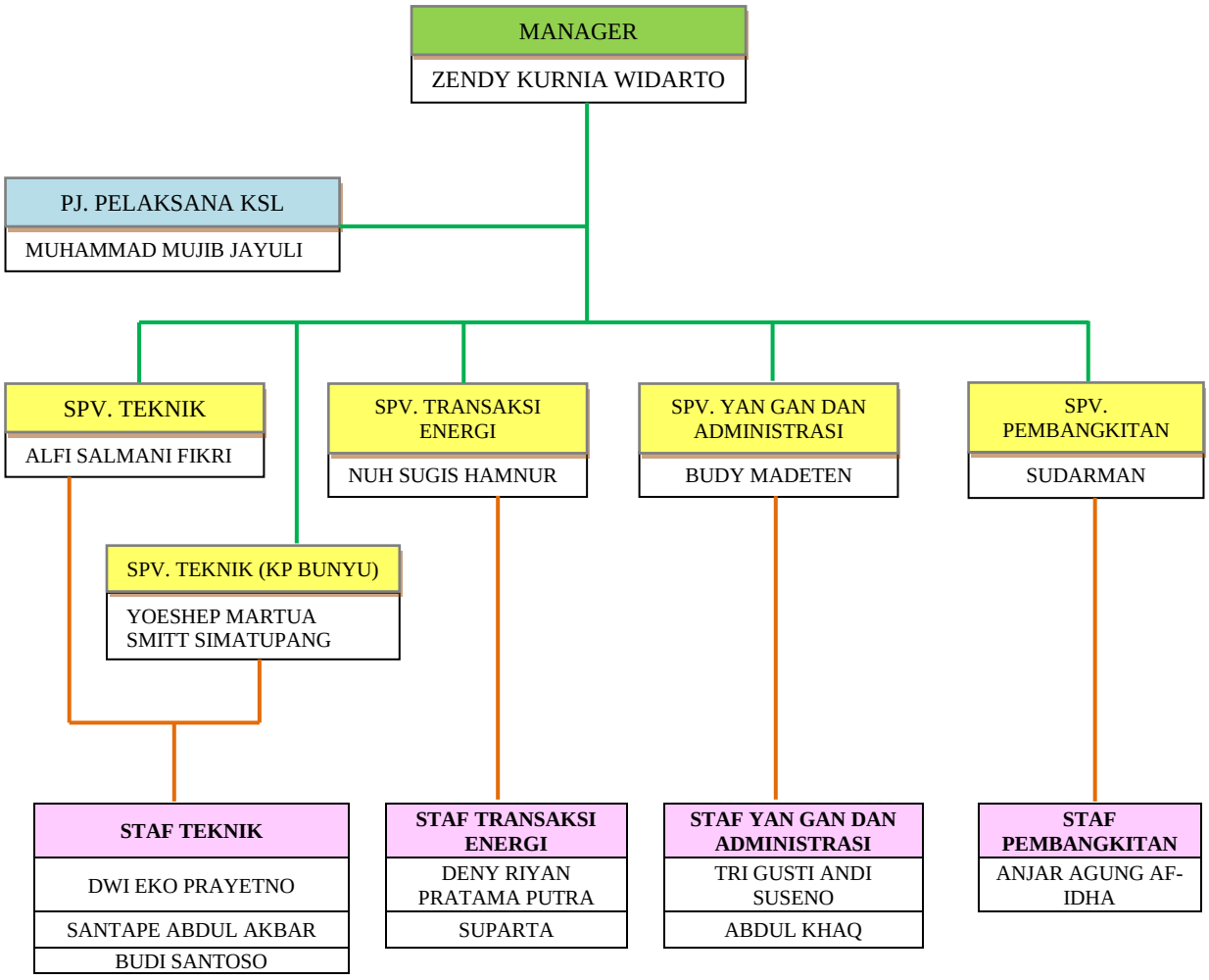
Kegiatan wawancara dengan Ibu Marlin.

Kegiatan wawancara dengan Ibu Mira bertempat di Jalan Salak

Kegiatan wawancara dengan Ibu Yuni selaku warga Jelarai Selor.

Dokumentasi kegiatan pelayanan di Kantor PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tanjung Selor

Dokumentasi kegiatan pelayanan administrasi mengurus meter listrik di kantor PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Tanjung Selor

STRUKTUR ORGANISASI

PT. PLN (Persero) UNIT LAYANAN PELANGGAN TANJUNG SELOR