

**TINJAUAN TENTANG PELAYANAN SAMBUNGAN BARU  
PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PLN)  
PELANGGAN LISTRIK  
( Studi Kasus di Kantor PT. PLN Persero Cab. Padangsidimpuan)**

Oleh :

**Indra Syahputra Marpaung, S.Sos. M.Si √)**

*Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Graha Nusantara*

**Abstrak**

*Satu-satunya perusahaan milik negara yang selama ini telah ditugaskan untuk menampung dan melaksanakan semua, kegiatan perusahaan tenaga listrik di Indonesia adalah perusahaan Listrik Negara (PLN), dimana Perusahaan Listrik Negara ini didirikan berdasarkan PP No. 11 Tahun 1969 dan PP.No 30 Tahun 1970. Di Pemko Padangsidimpuan Sumatera Utara Penerangan Listrik mempunyai peranan sangat penting baik bagi keperluan rumah tangga sosial, industri usaha kecil dan menengah maupun keperluan dibidang kegiatan lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan sambungan baru perusahaan Listrik Negara dalam pelaksanaan sambungan baru kepada pelanggan listrik di kota padangsidimpuan. Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana proses pelaksanaan sambungan baru oleh perusahaan Listrik Negara (PLN) di Kota padangsidimpuan. Metode yang dipergunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analisis yaitu berdasarkan data dan informasi sesuai dengan keadaan yang sebenarnya secara objektif. Penelitian ini dilakukan di Kantor PT. PLN Persero Cab. Padangsidimpuan sudah baik dari jawaban responden yang menjawab ya sebesar 89 orang, yang menjawab tidak 5 orang dan yang menjawab tidak tahu hanya 2 orang.  
Kata Kunci : Pelayanan Sambung Baru*

**I. PENDAHULUAN**

Di dalam unsur usaha nasional tersebut termasuk BUMN, sebagai salah satu pelaku ekonomi nasional yang memiliki peluang besar untuk turut serta mengembangkan dan menyumbangkan perannya dalam pembangunan perekonomian nasional.

BUMN diharapkan dapat memberikan sumbangan yang lebih besar dalam penerimaan negara bersamaan dengan makin baiknya kualitas pelayanan kepada masyarakat. (Pranoto, 1994 : 4).

Sebagai salah satu pelaku ekonomi lain, Khususnya usaha swasta. Tuntutan akan daya saing ini amat penting bila BUMN ingin tetap menjadi salah satu usaha yang berkelanjutan. Peningkatan daya saing itu jika ditinjau dari sudut pandang manajemen dapat dilaksanakan

dengan melakukan eksternal dan orientasi internal secara terus menerus.

Misi kepuasan pelanggan merupakan ujung tombak yang menentukan keunggulan daya saing perusahaan dan tingkat kepuasan pelanggan, merupakan tolak ukur yang diperlukan untuk mengungkapkan sebab-sebab yang menentukan keunggulan daya saing perusahaan.

Faktor kepuasan pelanggan menjadi sebab keunggulan daya saing perusahaan yang pada gilirannya akan menjadi akibat optimalisasi keuntungan atau kesejahteraan pemilik atau pemegang saham.

Kehadiran sektor jasa dan pelayanan pada masa kini nampak lebih dibutuhkan dibandingkan pada periode sebelumnya. Beraneka jenis jasa, dan pelayanan yang bisa dikemukakan adalah jasa komunikasi,

informasai, jasa pos dan giro dan jasa penerangan termasuk didalamnya penerangan listrik.

Usaha pembangunan tenaga, listrik terus meningkat terutama pembangunan bidang sarana dan prasarana meliputi pembangkit tenaga listrik gardu induk, jaringan distribusi serta, jaringan transmisi. Usaha pembangunan ini selain disesuaikan dengan perkembangan permintaan juga dilakukan dengan berbagai pedoman dan kebijaksanaan umum bidanag energi.

Pada kenyataannya, kegunaan tenaga listrik dalam kehidupan manusia berperan sangat penting, dimana tenaga listrik ini digunakan sebagai salah satu indikator dalam mengukur taraf hidup masyarakat atau negara yang bersangkutan.

Di Pemko padangsidimpuan sumatera utara penerangan listrik mempunyai peranan yang listrik mempunyai peranan yang sangat penting baik bagi keperluan rumah tangga sosial, industri usaha kecil menengah maupun keperluan dibidang kegiatan lainnya.

Berdasarkan dari uraian diatas, penulis tertarik untuk meneliti

**“Tinjauan Tentang Pelayanan Sambungan Baru Perusahaan Listrik Negara ( PLN) Pada Pelanggan Listrik”.**  
**(Studi Kasus di Kantor PT. PLN Persero Cab. Padangsidimpuan).**

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1. Landasan Konstitusional BUMN**

Setiap perekonomian Indonesia yang berlandaskan prinsip demokrasi ekonomi, termuat dalam penjelasan pasal 33 UUD 1945 sebagai berikut : “Produksi dikerjakan oleh semua, untuk semua dibawah pimpinan atau pemilihan anggota-anggota masyarakat”.

Dari penjelasan pasal 33 diatas, jelas yang diutamakan adalah masyarakat bukan orang seorang, oleh karena itu cabang-cabang produksi yang penting (strategis) bagi negara menguasai hajat hidup orang banyak harus dikuasai oleh negara.

Dari penjelasan pasal 33 UUD 1945 tersebut yang menyatakan boleh di tangan orang seorang, ini berarti bahwa yang menguasai hajat hidup orang banyak, yaitu cabang-cabang produksi yang penting orang banyak harus berada di tangan perusahaan milik negara ( BUMN), jadi kedudukan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) dalam kehidupan perekonomian Negara secara konstitusional oleh Pasal 33 UUD 1945.

### **2.2. Pengertian Pelayanan**

Pengertian pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain. ( Moenir). Pengertian proses disini adalah terbatas dalam kegiatan manajemen dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. jadi pengertian ini adalah pelayanan dalam penelitian ini adalah pelayanan dalam rangka organisasi manajemen.

Pelayanan timbul karena ada faktor penyebab yang bersifat ideal mendasar dan bersifat material. ( meonir). Faktor ideal mendasar ada 3 (tiga) jenis yaitu:

- a. Adanya rasa cinta kasih
- b. Adanya keyakinan untuk saling tolong menolong sesamanya
- c. Adanya keyakinan bahwa berbuat baik pada orang lain adalah salah satu bentuk amal saleh.

Faktor penyebab yang bersifat material adalah organisasi yang menimbulkan hak dan kewajiban baik kedalam maupun keluar. Hal dan kewajiban kedalam misalnya, hak mendapatkan perlakuan yang sama atas dasar aturan yang adil dan jujur, sedangkan kewajiban adalah menaati peraturan organisasi dan melayani keperluan orang yang berkepentingan baik orang dalam ( sesama pegawai) maupun orang lain dengan cara sikap yang sama sesuai dengan norma umum dan aturan organisasi.

Adapun hak dan kewajiban keluar ditunjukkan kepada orang luar atau masyarakat yang berkepentingan,

misalnya hak untuk bertahan terhadap paksaan yang bersifat penyimpanan dari aturan organisasi dan kewajiban melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dalam lampiran keputusan MENPAN No. 81/1993 dijelaskan bahwa pelayanan masyarakat adalah bentuk kegiatan pelayan kerja yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan pusat. Di daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau daerah dalam bentuk barang. Kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### 2.2.1. Faktor Pendukung Pelayanan

Dalam pelayanan terdapat beberapa faktor pendukung penting, antara lain faktor kesadaran, aturan, organisasi, pendapatan, keterampilan petugas dan sarana. (Moenir) uraiannya adalah sebagai berikut :

1. Faktor kesadaran, yaitu kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam kegiatan pelayanan.
2. Faktor aturan, yaitu aturan dalam organisasi yang menjadi landasan kerja pelayan.
3. Faktor organisasi, yaitu merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan sebagai suatu sistem organisasi merupakan alat yang efektif dalam usaha pencapaian tujuan dalam hal ini pelayanan yang baik dan memuaskan, agar organisasi berfungsi dengan baik dan perlu ada pembagian baik dalam hal organisasi maupun tugas, pekerjaannya sampai pada jenis organisasi atau pekerjaan yang paling kecil.
4. Faktor pendapatan, yaitu pendapatan pegawai yang berfungsi

sebagai pendukung pelaksanaan pelayanan.

5. Faktor keterampilan petugas, yaitu kemampuan dan keterampilan para pegawai dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan.
6. Faktor sarana, yaitu sarana yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas dan pekerjaan pelayan

### 2.2.2. Bentuk-Bentuk Pelayanan

Pelayanan untuk dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari 3 (tiga) macam, yaitu :

1. Layanan melalui lisan
2. Layanan melalui tulisan
3. Layanan dengan perbuatan

Kualitas pelayanan ditunjang oleh 3 (tiga) hal penting sebagai berikut :

1. Adanya keterampilan khusus motif mulia
2. Adanya keterampilan khusus untuk menangani pekerjaan
3. Disiplin dalam hal waktu, prosedur dan tata kerja yang telah ditentukan.

### 2.2.3. Sasaran Pelayanan

Sasaran pelayanan manajemen untuk umum sangat sederhana, yaitu kepuasan penerima layanan. Kepuasan terdiri atas 2 (dua) komponen besar, yaitu layanan dan produk. (Moenir) Uraiannya sebagai berikut :

1. Layanan, dalam hal ini agar layanan dapat memuaskan kepada orang lain atau sekelompok orang yang dilayani, pegawai harus dapat memenuhi empat persyaratan pokok, yaitu :
  - a) Tingkah laku yang sopan
  - b) Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan.
  - c) Waktu menyampaikan yang tepat.
  - d) Keramah-tamahan melalui cara berbicara yang wajar dan disampaikan dengan hati yang tulus dan terbuka.

2. Produk, dalam hal ini adalah kepuasan yang dapat berbentuk sebagai berikut :
  - a) Barang, yaitu sesuatu benda dalam bentuk nyata yang diterima oleh yang bersangkutan dapat memuaskan dari teknis, penampilan dan kenyamanan serta beberapa kemudahan atau jaminan.
  - b) Jasa, yaitu sesuatu hasil yang tidak harus bentuk fisik, tetapi dapat dinikmati oleh panca indera atau perasaan ( gerak, suara, keindahan, kenyamanan dan rupa).
  - c) Surat menyurat berharga, yaitu suatu produk yang berupa surat-surat berharga asepagai hasil kegiatan atau pekerjaan administrasi perkantoran, administrasi dan keabsahan surat.

### **3. METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1. Bentuk Penelitian**

Metode yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah deskriptif analisis, yaitu berdasarkan pada data dan informasi yang digambarkan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya secara objektif.

#### **3.2. Tempat/Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kantor PT. PLN Persero Cab. Padangsidempuan. Dan waktu dilakukan penelitian ini selama  $\pm$  3 bulan.

#### **3.3. Responden**

Sampel merupakan bagian dan populasi yang dapat mencerminkan seluruh populasi karena populasi penelitian hanya berjumlah 96 orang pegawai atau kurang lebih daro 100, maka penelitian ini menggunakan seluruh populasi menjadi sampel penelitian populasi ( Arikunto, 2002:112)

#### **3.4. Populasi**

Menurut Suharsimi Arikunto, mengatakan bahwa “ Populasi adalah

keseluruhan subjek penelitian” (Arikunto, 2006:131). Jadi, Populasi ini adalah semua pegawai di Kantor PT. PLN. Persero Cab. Padangsidempuan yang berjumlah 96 orang pegawai.

#### **3.5. Teknik Pengumpulan Data**

Penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

- a. Data skunder / penelitian kepustakaan (*Library Research*) yaitu penelitian yang berdasarkan kepustakaan yang berdasarkan kepustakaan yang bersifat penulis teoritis diperoleh dari buku-buku ilmiah, brosur serta literature yang berhubungan dengan judul skripsi penelitian ini.
- b. Data primer/penelitian lapangan (*Field Research*) yaitu penelitian yang dilakukan langsung kepada objek penelitian dengan mengadakan wawancara kepada beberapa staf yang dapat memberikan informasi dan data memberikan informasi dan data dalam penulisan penelitian ini.

### **4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil angket yang disebarakan tentang proses pelaksanaan pelayanan sambungan baru yang diberikan oleh PT.PLN Persero Cab. Padangsidempuan sudah baik dari jawabab responden yang menjawab ya sebesar 89 orang, yang menjawab tidak 5 orang dan yang menjawab tidak tahu hanya 2 orang.

### **5. KESIMPULAN**

Dari uraian diatas maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Penelitian terdiri dari variabel tunggal, yakni tentang peranan PT.PLN dalam memberikan pelayanan sambungan baru kepada pelanggan listrik yang dapat dilihat antara lain : kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan,

efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata, ketepatan waktu.

2. Berdasarkan analisa dapat disimpulkan bahwa peranan PT. PLN (Persero) dalam memberikan pelayanan sambungan baru kepada pelanggan listrik umum adalah tinggi.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- UUD 1945 Negara Republik Indonesia, *Sekretariat Jenderal, MPR, RI, 2008*
- H.A.S. Moenir, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta Aksara, 1992
- Keputusan MENPAN No. 81 Tahun 1993, Tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Umum
- Sugiono. Statistika Untuk Penelitian, Bandung : Alfabeta. 2009
- Suharsimi Arikunto. Produser Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Jakarta : Rineka Cipta, 2006
- Trianto, Metodologi Research, Yogyakarta, 2010