

Quality Enhancement Strategy Prepaid Electricity Service In Program at PT. PLN Unit Pelayanan Jasa Karang Pilang Surabaya

Fredi Rahmanto

ABSTRACT

Electricity is a necessity that is now the primary needs of the community. Electricity is a form of services that are the responsibility of and implemented by government agencies, in an effort to meet community needs. Improving the quality of public services is needed as a mirror of the performance, and the government's responsibility as a service provider. PT PLN UPJ Karang Pilang one unit of Surabaya in Surabaya Services who also helped in serving the community in particular prepaid electricity customers in West Surabaya Based on these explanations, the purpose of this study was to describe the quality improvement strategies in prepaid electricity program.

This research is a descriptive study with a qualitative approach. This research focuses on strategies to improve the quality of prepaid electricity services at PT PLN UPJ Karang Pilang Surabaya through the application of the theory of strategies to improve the performance of public services according to Osborne and Plastrik. Informants were used as subjects in this study were employees of Karang Pilang UPJ. The process of data collection in this research is to use the method of observation, interviews, and documentation. Techniques of data analysis in this research is the data collection, data reduction, data presentation, and verification.

The results showed that PT PLN UPJ Karang Pilang Surabaya has implemented a strategy to improve the quality of public services according to Osborne and Plastrik concept, by applying the five indicators covering strategy development strategies structure, systems procedures simplification strategy, infrastructure strategies, cultural strategies, and entrepreneurial strategies with the aim of prepaid electricity program that services provided can provide benefits and customer satisfaction for all prepaid electricity in Karang Pilang UPJ. By applying these strategies, UPJ Karang Pilang have improved the quality of service to a better direction. In this case UPJ Karang Pilang expected to remain constantly to keep on innovating services, taking into account the input and opinions of users of prepaid electricity, and improve service standards prepaid electricity. It is intended to create working conditions effectively and efficiently so as to provide and improve customer satisfaction (customer satisfaction).

Keywords: Service Strategy, Prepaid Electricity

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Listrik merupakan suatu kebutuhan yang kini menjadi kebutuhan primer masyarakat. Listrik merupakan suatu kebutuhan penting bagi manusia dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, dimana pada yang zaman modern ini sudah banyak alat pendukung kehidupan manusia yang membutuhkan tenaga listrik untuk mengoperasikannya, seperti lampu, mesin cuci, mesin pompa air, televisi, radio, komputer dan perangkat elektronik lainnya. Listrik telah menjadi kebutuhan yang mendasar untuk berbagai aktifitas manusia, yang kemudian digunakan untuk beragam fungsi kedepannya.

Selama bertahun – tahun masyarakat Indonesia sudah terbiasa menggunakan listrik dengan system pembayaran yang di lakukan setelah penggunaan atau yang disebut dengan Listrik Pasca Bayar. Pada awalnya program ini berlangsung, semuanya terlihat mudah karena masyarakat hanya perlu membayar tagihan listrik sebulan sekali di awal bulan. Namun seiring berjalannya waktu, kondisi tersebut berubah ketika terjadi beberapa keluhan pelanggan mengenai pelayanan Listrik Pasca Bayar.

Pada listrik Pasca Bayar, biasanya terdapat system pencatatan meteran (penggunaan daya listrik yang telah di gunakan). Pada pencatatan tersebut rawan terjadinya kesalahan akibat *human error* dan mengakibatkan adanya keluhan yang kerap disampaikan pelanggan mengenai kesalahan penghitungan meteran yang kemudian menyebabkan pembayaran yang tiba-tiba melonjak.

Seiring berjalannya waktu dan untuk mengembangkan pelayanan suatu perusahaan, maka dibuatlah suatu inovasi demi mempertahankan eksistensi dan juga untuk kemajuan serta pengembangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Bentuk inovasi yang diciptakan oleh PT PLN adalah dengan mengeluarkan program listrik Prabayar.

Menurut Manajer Komunikasi Hukum dan Administrasi PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur, PT Perusahaan Listrik Nasional (PLN) Area Distribusi Jatim tahun 2013 ini menargetkan akan menambah 600 ribu pelanggan baru. Dimana target 600 ribu pelanggan baru ini diyakini pihak PLN akan mudah tercapai mengingat semakin bertumbuhnya perumahan rakyat hingga gedung perkantoran di perkotaan. Apalagi saat ini antrian daftar tunggu tak sepanjang dulu, sehingga menambah respon positif masyarakat terhadap layanan pemasangan baru PT PLN.

Saat ini pemasangan token baru 1,314 juta unit. Sedangkan target kami hingga akhir tahun khusus untuk token saja sekitar 2 juta pemasangan. Dari pemasangan token ini saja tentunya akan lebih mudah bagi kami memenuhi target. Dengan pertumbuhan pelanggan yang signifikan ini, PLN menargetkan penambahan pendapatan hingga Rp 12 Triliun, diharapkan naik Rp 3 Triliun dari tahun lalu sekitar Rp 9 Triliun. Sedangkan pertumbuhan Giga Watt Hours (GWH) terjual tahun ini naik sekitar 13 persen dari tahun lalu terjual 26.910 GWH. "Kami yakin tahun ini akan lebih maksimal lagi terutama dalam pelayanan.

(sumberdata:

<http://www.smartfm.com/>, 06/10/2010,

data sms dan telepon masuk talkshow radio smart fm. Diakses pada tanggal 5 maret 2013).

Berdasarkan temuan di atas, PT PLN (Persero) Jawa Timur memang benar-benar serius dalam meningkatkan pelayanan program listrik Prabayar. Sehingga untuk mencapai target tersebut diperlukan strategi peningkatan kualitas pelayanan dalam program listrik Prabayar. Strategi ini sangat dibutuhkan agar kualitas pelayanan program listrik Prabayar meningkat. Hal ini semata-mata untuk memuaskan kebutuhan masyarakat akan perlunya listrik yang berkualitas untuk kehidupan sehari-hari dan demi terwujudnya pemenuhan target 600 ribu pelanggan listrik Prabayar yang dilakukan PLN. Dari sinilah peneliti tertarik melakukan penelitian tentang bagaimana strategi peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh PT. PLN Unit Pelayanan Jasa Karang Pilang – Surabaya yang juga berada di daerah Jawa Timur.

Bertolak dari latar belakang di atas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul: ***Strategi Peningkatkan Kualitas Pelayanan Dalam Program Listrik Prabayar di PT. PLN Unit Pelayanan Jasa Karang Pilang - Surabaya.***

B. Rumusan Masalah

Sesuai dengan konteks penelitian di atas, maka peneliti merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

Bagaimana Strategi Peningkatkan Kualitas Pelayanan Dalam Program Listrik Prabayar di PT. PLN Unit Pelayanan Jasa Karang Pilang – Surabaya ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

Untuk Mendeskripsikan Bagaimana Strategi Peningkatkan Kualitas Pelayanan Dalam Program Listrik Prabayar di PT. PLN Unit Pelayanan Jasa Karang Pilang - Surabaya.

D. Manfaat

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan teori dalam Ilmu Administrasi Negara terutama pada aspek strategi pelayanan public di PT. PLN Unit Pelayanan Jasa Karang Pilang - Surabaya.

2. Manfaat Praktis

Ada beberapa manfaat praktis yang diperoleh dari penelitian ini, yaitu :

- a. Secara praktis, bagi mahasiswa, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu acuan penelitian selanjutnya yang sejenis, yaitu penelitian tentang strategi peningkatan kualitas pelayanan public dan diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai sarana untuk mempelajari salah satu penerapan teori manajemen strategi dan teori pelayanan public lebih lanjut.

Bagi instansi tempat penelitian, hasil penelitian ini diharapkan menjadi referensi yang berguna untuk

penerapan strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan public yang lebih baik dan sebagai percontohan bagi Instansi Pemerintah Lainnya.

II. KAJIAN PUSTAKA

1. New Public Service (NPS)

NPS merupakan suatu paradigma baru dalam administrasi publik yang berkaitan dengan pelayanan publik. Denhardt (2003), menyatakan bahwa NPS lebih diarahkan pada democracy, pride and citizen daripada market, competition and customer seperti pada sektor privat. Beliau juga mengatakan bahwa "public servant do not delivered customers service, they deliver democracy". Oleh sebab itu, nilai demokrasi, kewarganegaraan dan pelayanan untuk kepentingan publik sebagai norma berdasarkan pada lapangan administrasi publik.

NPS memberikan pengertian bahwa pemerintah bergerak bukan layaknya sebuah bisnis, tetapi sebagai sebuah demokrasi. Aparatur pelayanan publik bertindak atas dasar prinsip-prinsip dan memperbaharui komitmen dalam mengekspresikan prinsip dalam kepentingan publik, proses pemerintahan dan mencurahkan dalam prinsi kewarganegaraan yang demokratis.

Pengertian dari Denhardt bahwasannya aparatur pelayanan publik harus banyak mendengar daripada memberitahu dan melayani daripada menyetir atau mengendalikan. Lebih dari itu, ide pokok dari NPS mengemukakan bahwa pelayanan publik tidak

hanya memuaskan pelanggan, tetapi lebih focus pada membangun hubungan kepercayaan dan kolaborasi dengan dan antara warga. Denhardt dalam The New Public Service memuat ide-ide pokok sebagai berikut:

1. **Serve Citizen, Not Customer:** kepentingan publik adalah hasil dari sebuah dialog tentang pembagian nilai daripada kumpulan dari kepentingan individu. Oleh karena itu, aparatur pelayanan public tidak hanya merespon keinginan pelanggan (customer), tetapi lebih focus pada pembangunan kepercayaan dan kolaborasi dengan dan antar warga Negara (citizen)
2. **Seek the Public Interest:** administrasi publik harus memberi kontribusi untuk membangun sebuah kebersamaan, membagi gagasan dari kepentingan public, tujuannya adalah tidak untuk menemukan pemecahan yang cepat, yang di kendalikan oleh pilihan-pilihan individu. Lebih dari itu, adalah kreasi dari pembagian kepentingan dan tanggung jawab.
3. **Value Citizens over entrepreneurship:** kepentingan publik adalah lebih dimajukan oleh komitmen aparatur pelayanan public dan warga Negara untuk membuat kontribusi lebih berarti daripada oleh gerakan para

manajer swasta sebagai bagian dari keuntungan publik yang menjadi milik mereka.

4. **Think Strategically, Act Democratically:** pertemuan antara kebikakan dan program agar bisa di capai secara lebih efektif dan berhasil seara bertanggung jawab mengikuti upaya bersama dan proses kebersamaan.
5. **Recognized that Accountability Is Not Simple:** aparaturnya pelayanan publik seharusnya penuh perhatian lebih baik daripada pasar. Mereka juga harus mengikuti perundang-undangan dan konstitusi, nilai-nilai masyarakat, norma-norma politik, standar-standar profesional dan kepentingan warga Negara.
6. **Serve Rather Than Steer:** semakin bertambah penting bagi pelayanan publik untuk menggunakan andil, nilai kepemimpinan mendasar dan membantu warga mengartikulasikan dan mempertemukan kepentingan yang menjadi bagian mereka lebih daripada berusaha untuk mengontrol atau mengendalikan masyarakat pada petunjuk baru.
7. **Value people, not Just Productivity:** organisasi publik dan kerangka kerjanya dimana mereka

berpartisipasi dan lebih sukses dalam kegiatannya kalau mereka mengoperasikan sesuai proses kebersamaan dan mendasarkan diri pada kepemimpinan yang terhormat pada semua orang.

Seandainya ke tujuh ide pokok dalam NPS tersebut benar-benar dapat dihayati dan diimplementasikan oleh aparaturnya pelayanan publik, maka rasanya pelayanan publik instansi pemerintah tidak kalah dengan pemberi layanan yang di lakukan oleh sektor privat. Maka masalahnya sekarang adalah bagaimana para pejabat publik dapat memahami dan menerima nilai-nilai dalam NPS tersebut. Kemudian bagaimana mengimplementasikan di lapangan sebagaimana keinginan public yang harus “didengar dan dilayani”.

2. Konsep Pelayanan Publik

2.1 Definisi Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. monir (2003:16), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. sedangkan Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

2.2 Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Sinambela (2005:5) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaran pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan. kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Vincent Gaspersz (2004:27) organisasi publik memiliki pelanggan yang dapat di kategorikan sebagai pelanggan internal dan pelanggan eksternal.

- a. Pelanggan internal, mencakup unit-unit atau pegawai dalam suatu organisasi publik yang bekerja tergantung pada unit atau pegawai yang lain dalam organisasi yang sama.
- b. Pelanggan eksternal,

mencakup pengguna produk (barang atau jasa) dari organisasi publik.

Stakeholder menurut Vincent Gaspersz (2004:27) merupakan setiap orang atau kelompok yang berkepentingan dengan tingkat kinerja atau kesesuaian dari suatu organisasi publik, program atau sub program.

Sedangkan Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan 3 jenis pelayanan berdasarkan cirri-ciri dan sifat kegiatan serta produknya pelayanan yang di hasilkan, yaitu:

1. Pelayanan administratif, yaitu jenis pelayanan yang di berikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah.
2. Pelayanan barang, yaitu pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual)

dalam suatu system. Misalnya jenis pelayanan listrik, air dan telepon.

3. Pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Misalnya pelayanan pos.

3. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Strategi meningkatkan pelayanan public merupakan salah satu agenda reformasi birokrasi, yang bertitik tolak dari kenyataan buruk kondisi faktual kualitas pelayanan yang sebagian besar ditentukan oleh kualitas sikap dan karakter aparatur pemerintah yang tidak terpuji, korup dan tidak tanggung jawab.

Kalau kita membaca beberapa literatur, maka cukup banyak dijumpai konsep-konsep yang ditawarkan para ahli untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu diantaranya yang cukup dominan adalah yang ditawarkan oleh Osborne dan Plastrik (2001), konsep ini pada dasarnya merupakan penjabaran dan pemikiran monumental yang lahir sebelumnya dari Osborne dan Gaebler (1996), yaitu Memwirausahakan Birokrasi (Reinventing Government) yang telah memberikan perspektif baru dalam pengelolaan pemerintah diseluruh penjuru dunia. Menurut Osborne dan Plastrik, peningkatan pelayanan public di lingkungan birokrasi dapat

dilakukan dengan menggunakan lima Strategi, yaitu:

1. Strategi pengembangan struktur, struktur yang dimaksud disini bukan hanya merujuk pada pengertian organisasi pelayanan public itu sendiri, tetapi menyangkut pengertian kelembagaan yang lebih luas. karena, pengertian organisasi tidak identik dengan pengertian kelembagaan.

(Sukardi, 2006). Konsep kelembagaan (institutions) berhubungan dengan nilai, norma, aturan hukum, kode etik yang telah disepakati bersama.

2. Strategi pengembangan/penyederhanaan sistem prosedur, sistem prosedur mengatur secara detail tahapan pelayanan, maka sistem prosedur inilah yang seringkali menjadi penyebab system pelayanan menjadi berbelit-belit, kaku, tidak efisien dan tidak efektif.

3. Strategi pengembangan infrastruktur, menyangkut penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang mendukung penyelenggaraan pelayanan agar lebih aman, nyaman, cepat, akurat, mudah dan terpercaya, yang meliputi penyediaan fasilitas fisik, pengembangan model-model pelayanan baru, pemanfaatan teknologi informasi (telematika).

4. Strategi pengembangan kultur, ini menyangkut proses perubahan karakter dan mindset seseorang pegawai yang didasari oleh pandangan hidup, nilai, norma, sifat, kebiasaan yang telah berakar yang kemudian tercermin dalam perilaku melayani masyarakat.
5. Strategi pengembangan kewirausahaan, menumbuhkembangkan jiwa kewirausahaan ternyata membuka ruang dan kesempatan yang dapat dimanfaatkan untuk menggali sumber pendapatan.

Pendapat yang lain disampaikan oleh surjadi (2010) berkaitan dengan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan public adalah pengembangan kelembagaan birokrasi pemerintah, pembaharuan sikap dan karakter aparatur birokrasi pemerintah, desain proses atau mekanisme pelaksanaannya secara tepat.

III. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian Deskriptif dengan menggunakan pendekatan Kualitatif. Pendekatan deskriptif kualitatif didasarkan pada pemikiran bahwa penelitian ini bersifat mendeskripsikan fenomena apa adanya secara urut dan sistematis (Sugiyono, 2009). Jadi dalam penelitian ini, peneliti akan menggambarkan, mendeskripsikan, dan memaparkan data yang diperoleh berkaitan dengan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Dalam Program Listrik

Prabayar di PT. PLN Unit Pelayanan Jasa Karang Pilang - Surabaya.

Lokasi penelitian pada penelitian ini di PT. PLN Unit Pelayanan Jasa Karang Pilang, Jalan Mastrib Kebraon no. 114 Surabaya.

Fokus dalam penelitian adalah Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan yang dianalisis melalui lima konsep strategi dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik menurut Osborne dan Plastrik . Sumber data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah berasal dari sumber data primer dan sumber data sekunder.

Adapun subjek dalam penelitian ini adalah Kepala Manajer Unit Pelayanan Jasa Kepala Sub Bidang Administrasi Pelayanan Pelanggan; Supervisor Teknik; Kepala Kepala Sub Bagian Keuangan dan Akun.

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik (Arikunto, 2006:160). Instrumen dalam penelitian ini adalah lembar pengamatan, dan panduan untuk observasi; alat tulis dan tape recorder untuk wawancara, dan kamera untuk dokumentasi.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode observasi, metode wawancara, dan metode dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian deskriptif kualitatif ini adalah dengan menggunakan teknik analisis data Miles dan Huberman yang menggunakan tahap analisis berupa pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik merupakan sebuah pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya baik dalam bentuk jasa maupun barang. Pelayanan publik atau pelayanan umum menyediakan jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di perlukan sebuah ramuan strategis yang tepat agar terciptanya sasaran yang diinginkan. Upaya pencapaian tujuan tersebut, setiap organisasi membutuhkan sejumlah program dan strategi khusus untuk membimbing bagaimana mencapai tujuan atau target serta bagaimana cara menjalankan misi organisasi dengan sukses. Menyusun dan menganalisis strategi itu sendiri adalah tentang bagaimana cara organisasi dalam menganalisis tantangan dan peluang yang diperoleh untuk meningkatkan kinerja dan mencapai tujuan organisasi secara optimal.

Unit Pelayanan Jasa Karang Pilang merupakan salah satu Unit Pelayanan Jasa yang ada di Surabaya yang juga ikut membantu dalam hal melayani masyarakat pelanggan listrik Prabayar khususnya di Surabaya Barat. Sebagai Instansi dengan peraih piagam penghargaan dengan kriteria kinerja terbaik kerja pada tahun 2010 dan sertifikat pelayanan bintang tiga pada tahun 2011, yang artinya pelayanan di PT. PLN Unit Pelayanan Jasa Karang Pilang telah memiliki

kualitas pelayanan terbaik seperti yang telah ditentukan. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik dan sesuai standar yang telah ditetapkan, maka sudah semestinya PT. PLN Unit Pelayanan Jasa Karang Pilang Surabaya memiliki strategi dan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan beberapa penjelasan mengenai kualitas pelayanan publik diatas, PT PLN UPJ Karang Pilang Surabaya sebenarnya telah menerapkan upaya-upaya dan strategi-strategi khusus dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan khususnya dengan tujuan agar kualitas pelayanan program listrik Prabayar di UPJ Karang Pilang Surabaya semakin meningkat. Strategi-Strategi peningkatan kualitas pelayanan publik yang diterapkan oleh PT PLN UPJ Karang Pilang Surabaya tersebut dapat di deskripsikan melalui konsep yang ditawarkan oleh Osborne dan Plastrik (2001) yaitu Strategi Pengembangan Struktur, Strategi Pengembangan / Penyederhanaan Sistem Prosedur, Strategi Pengembangan Infrastruktur, Strategi Pengembangan Kultur, Strategi Pengembangan Kewirausahaan.

Penerapan berbagai strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya pelayanan program listrik Prabayar yang diberikan oleh PT PLN UPJ Karang Pilang Surabaya melalui konsep Osborne dan Plastrik (2001), dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Strategi pengembangan Struktur

Strategi Pengembangan Struktur, struktur yang di maksud disini bukan hanya merujuk pada pengertian organisasi pelayanan

public itu sendiri, tetapi menyangkut pengertian kelembagaan yang lebih luas. konsep kelembagaan berhubungan dengan nilai, norma, aturan hukum, kode etik dan budaya.

Pengertian organisasi merupakan tempat orang berkumpul untuk mengorganisir dirinya berdasarkan ikatan nilai, norma, kerangka hukum dan kode etik yang telah di sepakati bersama. Oleh karena itu, pengertian kelembagaan bukanlah sesuatu yang statis dan berada di ruang kosong, karena sangat dipengaruhi daya adaptabilitas dan interaksinya dengan lingkungannya yang berkembang, sehingga kelembagaan bisa dirubah. Diperbaruhi dan dimodifikasi sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan.

Dari penelitian dapat diidentifikasi strategi pengembangan yaitu:

a. Kerangka Hukum

Kerangka hukum, artinya pelaksanaan pelayanan program listrik Prabayar di dasarkan aturan atau dasar hukum untuk mengikat komitmen bersama dalam penyelenggaraan pelayanan.

Dasar Hukum Pelaksanaan Program listrik Prabayar yaitu:

- 1) Undang-undang No. 30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan
- 2) SK Direksi PT. PLN (Persero) nomer 728.K/DIR/2010 tentang Listrik Prabayar di Lingkungan PT PLN (Persero).
- 3) Surat Perjanjian Jual Beli

Tenaga Listrik Prabayar

- 4) Peraturan Menteri Energi Dan Sumber Daya Mineral Nomor 30 Tahun 2012 tentang Tarif Tenaga Listrik 2013

b. Kelembagaan

Kelembagaan, yang dilakukan dengan mengkoordinasikan pelaksanaan program listrik prabayar, melaksanakan pembinaan, memecahkan masalah, melakukan analisa dan evaluasi. Koordinasi dilakukan dengan menyelenggarakan rapat koordinasi secara rutin minimal 4 kali dalam satu minggu yang dihadiri semua stakeholders dari unsur pimpinan maupun pelaksana lapangan. Selain itu dalam 1 bulan sekali kita membawa teknisi atau pakar khusus untuk memberikan wawasan baru dari kalangan akademis, praktisi untuk memberi komentar, saran dan pendapat yang kritis dan konstruktif tentang kinerja pelayanan program listrik prabayar. Rekomendasi hasil dari pembahasan masalah bersama serta rekomendasi dari teknisi khusus dapat dijadikan sebagai landasan untuk penyusunan kebijakan bersama yang akan menjadi pedoman bersama bagi semua stakeholder di UPJ Karang Pilang.

Selain melaksanakan agenda formal dalam bentuk rapat koordinasi, dilakukan juga melalui pendekatan informal dengan tiap-tiap karyawan yg

menurut hasil evaluasi kinerja kurang efektif. Dengan beberapa pemberian solusi kinerja dan dilakukan secara konsisten sehingga manfaatnya sangat besar untuk memperkuat komitmen bersama dalam pengembangan kinerja pegawai khususnya dalam pelaksanaan Program Listrik Prabayar.

Struktur Pegawai Program Listrik Prabayar

Perubahan struktur pegawai yang melayani program listrik prabayar berbeda dengan program listrik paskabayar sebelumnya. Khususnya untuk pegawai lapangan atau teknis yang berada di luar kantor. Berbeda dengan program sebelumnya, dalam program listrik prabayar terdapat penyesuaian agar kinerja pelayanan lebih maksimal.

Dalam program struktur pegawai yang khusus melayani program listrik prabayar terdapat beberapa rincian, antara lain:

1. 1 orang yang bertugas sebagai pengawas lapangan.
2. 4 orang teknisi khusus listrik prabayar dengan 4 kendaraan motor bung sigap.
3. 2 orang petugas penyuluhan program listrik prabayar dengan 1 kendaraan mobil konmuter.

Untuk seleksi pegawai khusus program listrik prabayar

telah ditentukan oleh pihak PLN pusat sehingga PLN UPJ Karang Pilang tinggal menerima pegawai yang sudah diberikan oleh pihak pusat.

Dari berbagai penjelasan diatas membuktikan bahwa peran dan tujuan dari PT. PLN Unit Pelayanan Jasa Karang Pilang Surabaya sudah cukup jelas. Selain itu PT. PLN Unit Pelayanan Jasa Karang Pilang Surabaya telah menerapkan berbagai strategi agar strategi pengembangan struktur yang meliputi kerangka hukum dan kelembagaan PT. PLN Unit Pelayanan Jasa Karang Pilang Surabaya dapat tercapai secara optimal, karena struktur hukum merupakan pedoman utama dalam pelaksanaan setiap tugas dari PT. PLN Unit Pelayanan Jasa Karang Pilang Surabaya.

2. Strategi Penyederhanaan Sistem Prosedur

Strategi pengembangan / penyederhanaan system prosedur, sistem prosedur mengatur secara detail tahapan pelayanan, maka sistem prosedur inilah yang seringkali menjadi penyebab system pelayanan menjadi berbelit-belit, kaku, tidak efisien dan tidak efektif.

Pengembangan sistem dan prosedur (sisdur) merupakan faktor yang sangat penting yang perlu diperhatikan dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik. Karena sistem prosedurlah yang mengatur secara detail "siapa melakukan apa atau siapa bertanggung jawab kepada siapa",

tahapan tahapan pelayanan, mulai masukan, proses hingga keluaran atau produk layanan yang dinikmati masyarakat pengguna jasa layanan program listrik Prabayar.

Terbukti sistem prosedur yang dijalankan dalam proses permohonan atau migrasi untuk menjadi pelanggan listrik Prabayar cukup mudah, pelayanan dari petugas dilakukan dengan sistem prosedur yang sederhana, cepat, tidak berbelit-belit, jelas dan transparansi dalam hal pembiayaan. Selain itu, demi meningkatkan kualitas pelayanan program listrik Prabayar, UPJ Karang Pilang telah melakukan berbagai perbaikan prosedur, misalnya perbaikan standar prosedur pasang baru atau tambah daya.

Dari berbagai penjelasan di atas membuktikan bahwa strategi penyederhanaan sistem prosedur mengenai program listrik Prabayar dari PT. PLN Unit Pelayanan Jasa Karang Pilang Surabaya sudah cukup jelas. Selain itu PT. PLN Unit Pelayanan Jasa Karang Pilang Surabaya telah melakukan beberapa perbaikan prosedur mengenai pelayanan listrik Prabayar guna meningkatkan kualitas pelayanan program listrik Prabayar.

3. Strategi Pengembangan Infrastruktur

Strategi pengembangan infrastruktur menyangkut penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang mendukung penyelenggaraan pelayanan agar lebih aman, nyaman, cepat, akurat, mudah dan terpercaya,

yang meliputi penyediaan fasilitas fisik, pengembangan model-model pelayanan baru, pemanfaatan teknologi informasi (telematika).

Pengembangan ini menyangkut penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang mendukung penyelenggaraan pelayanan agar lebih nyaman, aman, cepat, akurat, mudah, dan terpercaya.

Penyediaan fasilitas fisik ini tujuannya memberikan keamanan, kenyamanan dan kemudahan bagi masyarakat ketika berhubungan dengan penyelenggaraan pelayanan. Penyediaan ini cukup penting karena seefisien apapun sistem prosedur yang dirancang kalau tempat pelayanan sempit, kumuh, kotor dan semrawut maka masyarakat juga akan mengeluh.

Beberapa fasilitas yang ada antara lain kantor pelayanan unit pelayanan jasa Karang Pilang yang nyaman, cukup luas, ber-AC, lahan parkir yang memadai, ruang tunggu yang tersedia dengan kursi tunggu yang nyaman, banyak papan informasi alur pengurusan permohonan untuk menjadi pelanggan baru program listrik Prabayar, dan juga tersediannya kotak pengaduan atau kotak saran bagi masyarakat.

Berbagai pelayanan dan strategi yang telah diterapkan oleh PT. PLN Unit Pelayanan Jasa Karang Pilang Surabaya dapat dilihat bahwa pelayanan yang diberikan cukup optimal dan sesuai dengan strategi pengembangan infrastruktur. Dengan penerapan strategi pengembangan infrastruktur tersebut PT. PLN Unit Pelayanan Jasa Karang Pilang Surabaya telah memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat dan

kemajuan layanan listrik Prabayar yang diberikan.

4. Strategi pengembangan Budaya

Strategi pengembangan budaya, ini menyangkut proses perubahan karakter dan mindset seseorang pegawai yang didasari oleh pandangan hidup, nilai, norma, sifat, kebiasaan yang telah berakar yang kemudian tercermin dalam perilaku melayani masyarakat.

Budaya aparatur pemerintah merupakan hal yang tidak kalah pentingnya bagi pengembangan pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Keberhasilan penerapannya sangat ditentukan oleh kemampuan, ketrampilan serta budaya aparat pelaksana yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Berikut ini beberapa strategi pengembangan budaya yang dilakukan oleh PT PLN UPJ Karang Pilang, antara lain:

- a. Pedoman budaya organisasi perilaku COC
- b. Perubahan budaya kerja, sehingga muncul program baru bung sigap dan konmuter.
- c. Pengawasan secara berkala

Penerapan budaya merupakan suatu bentuk karakteristik dan acuan bagi setiap individu pegawai PT PLN UPJ Karang Pilang Surabaya dalam melaksanakan setiap kegiatan yang telah ditentukan. Dari berbagai program aturan dan kegiatan yang telah dilaksanakan oleh PT PLN UPJ Karang Pilang Surabaya untuk mengubah karakter dan *mindset* yang telah tercipta sebelumnya dari setiap

individu pegawai, peneliti dapat memberi sedikit gambaran bahwa PT PLN UPJ Karang Pilang Surabaya telah melangkah lebih maju dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

5. Strategi Pengembangan Kewirausahaan

Strategi pengembangan kewirausahaan, menumbuhkembangkan jiwa kewirausahaan ternyata membuka ruang dan kesempatan yang dapat dimanfaatkan untuk menggali sumber pendapatan. Konsep pemerintah wirausaha adalah pemerintah yang mampu mendatangkan income bagi kas negara, menggunakan secara efisien dan transparansi untuk kepentingan publik. Mendorong tumbuh dan berkembangnya semangat kewirausahaan di kalangan aparatur pemerintah penyelenggara pelayanan publik dengan melaksanakan pelayanan yang baik, efisien, transparan, cepat, tepat, ramah dan murah dalam hal pembiayaan.

Selain itu, dalam konsep kewirausahaannya, Program Listrik Prabayar ini juga sangat membuka ruang dan kesempatan bagi individu – individu yang ingin membuka usaha sendiri yang mandiri. Karena konsep dari listrik Prabayar ini membeli pulsa terlebih dahulu, jadi masyarakat bisa memanfaatkannya dengan berjualan pulsa listrik. Selain menguntungkan pemerintah dan pelanggan listrik Prabayar, masyarakat yang berjualan pulsa listrik pun ikut untung juga.

Konsep sudah transparan dan efisien, dimana tarif dasar listrik di tentukan oleh pemerintah, dalam hal ini yang mengeluarkan adalah Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia, untuk Tarif terbaru adalah Permen No. 30 tahun 2012 tentang Tarif Tenaga Listrik yang disediakan oleh perusahaan perseroan (Perseroan) PT Perusahaan Listrik Negara. Program ini bagus karena ada pemasukan lebih dulu untuk tambahan biaya produksi listrik. Untuk perusahaan yang sehat memang diperlukan cash flow yang sehat pula, listrik Prabayar solusinya, karena selama ini pelanggan memakai listrik dulu baru bayar ke PLN, namun dengan listrik Prabayar, pelanggan bayar dulu baru bisa memakai listrik.

Berdasarkan penjelasan tersebut PT PLN UPJ Karang Pilang Surabaya telah menerapkan strategi kewirausahaan dengan baik, dimana PT PLN UPJ Karang Pilang Surabaya telah melaksanakan perintah PLN Pusat dalam usaha Mendorong tumbuh dan berkembangnya semangat kewirausahaan di kalangan aparatur pemerintah. Hal ini terbukti bahwa penyelenggara pelayanan publik di PT PLN UPJ Karang Pilang Surabaya telah mengarah ke pelayanan yang baik, efisien, transparan, cepat, tepat, ramah dan murah dalam hal pembiayaan.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian yang telah dilaksanakan tentang strategi peningkatan kualitas pelayanan program listrik Prabayar di

PT PLN UPJ Karang Pilang Surabaya dapat disimpulkan, antara lain:

1. Pelayanan publik dalam program listrik Prabayar di PT PLN UPJ Karang Pilang Surabaya telah dilaksanakan dengan baik, cepat, ramah, transparan, tertib dan efisien yang memuaskan masyarakat. Hal ini terlihat dengan penerapan kelima strategi yang dilakukan oleh PT PLN UPJ Karang Pilang Surabaya.
2. Kemudahan, kenyamanan, keamanan bila melakukan permohonan pasang baru listrik Prabayar dan migrasi ke Prabayar telah dapat dirasakan dengan baik bagi pelanggan listrik Prabayar. Hal ini terbukti dengan perbaikan sistem prosedur yang telah dilakukan oleh PT PLN UPJ Karang Pilang Surabaya

Penerapan konsep strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik menurut konsep yang ditawarkan oleh Osborne dan Plastrik (2001) yaitu Strategi Pengembangan Struktur, Strategi Pengembangan / Penyederhanaan Sistem Prosedur, Strategi Pengembangan Infrastruktur, Strategi Pengembangan Kultur, Strategi Pengembangan Kewirausahaan, yang telah dilakukan oleh PT PLN UPJ Karang Pilang Surabaya telah berjalan sesuai dengan yang diinginkan. Dengan berdasarkan pelaksanaan strategi dan kegiatan pelayanan yang diberikan oleh PT PLN UPJ Karang Pilang Surabaya diatas, pelayanan program listrik Prabayar telah berada pada kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan bagi pengguna layanan program listrik Prabayar.

B. SARAN

Berdasarkan uraian hasil penelitian yang telah dilaksanakan tentang strategi peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan di PT PLN UPJ Karang Pilang Surabaya. Peneliti memiliki beberapa saran yang dapat berguna agar dalam kegiatan pelayanan perpustakaan dapat tetap berjalan dengan baik. Saran tersebut antara lain :

1. Mempertahankan apa yang selama ini sudah baik dalam hal pelayanan program listrik prabayar di PT PLN UPJ Karang Pilang Surabaya.
2. Tetap senantiasa melakukan inovasi, perbaikan, pembenahan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dari segi pemberian jasa maupun produk yang dihasilkan agar senantiasa dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.
3. Selain itu pada saat perekrutan pegawai, PT PLN UPJ Karang Pilang Surabaya juga harus memperhatikan dan menyeleksi calon pegawai secara lebih detail dengan memperhitungkan sikap, kemampuan, dan pengalaman pegawai yang akan melaksanakan tugas pelayanan perpustakaan. Hal ini dimaksudkan agar pelayanan perpustakaan yang diberikan oleh para pegawai PT PLN UPJ Karang Pilang Surabaya dapat berjalan lebih maksimal lagi

Daftar Pustaka

Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Asmawi, Rewansyah, 2010. *Reformasi Birokrasi Dalam Rangka Good Governance*, Jakarta : Yusaintanas Prima.

Bungin, Burhan. 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

Denhardt, Janet V. dan Denhardt Robert B. 2003. *The New Public Service: Serving, Not Steering*, Newyork: M.E. Sharepe, Inc

Miles, B. Mathew dn Huberman, Mechei. A. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. UI Unipres

Moleong, Lexy J. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.

Nawawi, Hadari. 2005. *Manajemen Strategik Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.

Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Referensi Internet :

<http://www.beritajatim.com/>,

02/22/2013, pln jatim target tambah 600 ribu pelanggan baru. diakses pada tanggal 27 february 2013.

<http://www.smartfm.com/>, 06/10/2010, data sms dan telepon masuk talkshow radio smart fm. diakses pada tanggal 5 maret 2013.

<http://www.kompas.com>, 4/24/2010 Beralih ke listrik prabayar ini panduannya. diakses pada tanggal 20 maret 2013