

Evaluasi Pelayanan Publik pada PT. PLN (PERSERO) Distribusi Bali UP3 Bali Selatan ULP Kuta (Studi Kasus Area Pelayanan ULP Kuta)

Firman Sani¹⁾, Komang Adi Sastra Wijaya²⁾, Putu Nomy Yasintha³⁾

^{1,2,3)}Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

Email: ajafirman319@gmail.com¹⁾, adi.ganainn@gmail.com²⁾, nomyyasintha.unud@gmail.com³⁾

ABSTRACT

Providing electricity power in Indonesia according UU 30 Tahun 2009 Concerning Electricity is run by the BUMN specifically PT. PLN due to the strategic value of electricity power to the Nation and the State. PT. PLN as the BUMN is the sole holder of the right to sell electricity power. This study aims to find out about how the public services carried out by PT. PLN (PERSERO) Distribution of Bali UP3 South Bali The unit of analysis of this research is evaluation and service's quality, namely the PT. PLN ULP Kuta. this study described the evaluation criteria proposed by Dunn in Agustino (2008:187) effectiveness, efficiency, adequacy, responsiveness. and services quality proposed by Levinne (1990) responsiveness, responsibility, accountability. The Informants is determined by purposive sampling. The results of this study indicate public services conducted by PT. PLN ULP Kuta still experiencing problems and disruption. Thus render its service less than optimal.

Keywords: Services, Disruption, Recovery Time, Response time

1. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Listrik adalah daya atau kekuatan yang ditimbulkan oleh adanya gesekan atau melalui proses kimia, yang dapat digunakan untuk menghasilkan panas, cahaya ataupun untuk menjalankan mesin. Sedangkan pentingnya listrik sebagai kebutuhan dasar kehidupan nasional diterangkan dalam UU No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan yaitu pada Pasal 3 ayat (1) menyebutkan bahwa tenaga listrik mempunyai peran yang sangat penting dan strategis dalam mewujudkan tujuan Nasional maka penyediaan tenaga listrik dikuasai oleh Negara, kemudian di dalam 2009 Pasal 4 ayat (1) kembali menyebutkan bahwa penyediaan tenaga listrik dilakukan

oleh pemerintah dan pemerintah daerah melalui BUMN dan BUMD..

PT. PLN (PERSERO) Distribusi Bali merupakan BUMN yang bertugas sebagai pendistribusi ketenagalistrikan yang mengalirkan tegangan listrik mulai dari 20 KV kebawah yang kemudian dialirkan menuju pengguna pengguna yang ada melalui jaringan kabel listrik. Pendistribusian ketenagalistrikan di wilayah atau region Bali oleh PT. PLN (PERSERO) Distribusi Bali sendiri kemudian dibagi menjadi beberapa rayon atau area operasional, contohnya UP3 Area Bali Selatan, UP3 Area Bali Timur dan UP3 Area Bali Utara, yang kemudian dibagi kembali per area pelayanan atau Unit Layanan Pelanggan atau ULP. ULP yang ada di dalam area operasional UP3 Bali Selatan

sendiri antara lain : ULP Denpasar, ULP Mengwi, ULP Kuta, ULP Tabanan, ULP Sanur. Sebagai penyedia utama dan satu-satunya dalam ketenagalistrikan kepada masyarakat, PT. PLN (PERSERO) Distribusi Bali berserta unit unit yang sudah disebutkan diatas tersebut perlu memberikan pelayanan yang optimal dalam rangka memenuhi serta meningkatkan kepuasan pelanggan atau masyarakat. Hal tersebut dikarenakan dalam kegiatannya PT. PLN (PERSERO) Distribusi Bali berserta unit unit dibawahnya, secara langsung berhubungan dan mempengaruhi kehidupan publik.

Penggunaan tenagalistrik di Kabupaten Badung didominasi oleh sektor rumah tangga dengan jumlah 210.845 pertahun 2016, sektor bisnis dengan jumlah 48.376 pengguna. Sedangkan untuk jumlah produksi kwh di ULP Kuta dan Mengwi per-tahun 2015 adalah 1.373.147.507 kwh. dengan jumlah penjualan kwh nya sebanyak 1.268.864.416 kwh. Selain besaran kwh jual yang tinggi, terdapat beberapa objek vital seperti Bandar Udara Internasional Ngurah Rai, Beberapa Rumah Sakit, Pelabuhan, dan objek – objek wisata sumber pendapatan utama daerah.

Berdasarkan data dan artikel mengenai adanya gangguan ketenagalistrikan seperti yang diberitakan dalam media elektronik detik.com dalam artikel “Ledakan Gardu Listrik di Kuta Kejutkan Turis, Sempat Dikira Bom” (Detik.com 2016) yang tentunya mengganggu kenyamanan masyarakat dan wisatawan. Kemudian gangguan terjadi kembali pada tahun 2018 seperti yang dimuat media elektronik Nusabali dalam artikel “Listrik Padam, Layanan RSUD dan Bandara Normal” (Detik.com 2016) dalam artikel

tersebut diterangkan bahwa pada tanggal 5 September 2018 terjadi pemadaman listrik menyeluruh se-Bali menandakan belum optimalnya pelayanan yang diberikan terutama jika mengacu pada UU 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan Pasal 29 ayat (1).

Masih terjadinya gangguan yang terjadi di Area Pelayanan ULP menandakan diperlukan adanya perbaikan dan inovasi layanan dalam meningkatkan kualitas dan kontinuitas layanan sesuai dengan UU 30 Tahun 2009.

Rumusan Masalah

Dari pembahasan tersebut penulis menentukan rumusan masalah sebagai berikut: Bagaimanakah bentuk pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (PERSERO) Distribusi Bali UP3 Bali Selatan ULP Kuta di Area Pelayanan ULP Kuta, Kabupaten Badung ?

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah, Mengetahui Proses Pelaksanaan Pelayanan yang dilakukan oleh PT. PLN (PERSERO) Distribusi Bali UP3 Bali Selatan ULP Kuta di Area Pelayanan ULP Kuta, Kabupaten Badung.

2. KAJIAN PUSTAKA

Evaluasi

Evaluasi merupakan bagian dari sistem manajemen yaitu perencanaan, organisasi, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi. Tanpa evaluasi, maka tidak akan diketahui bagaimana kondisi objek evaluasi tersebut dalam rancangan , pelaksanaan serta hasilnya. Istilah evaluasi sudah menjadi kosa kata dalam bahasa

Indonesia, akan tetapi kata ini adalah kata serapan dari bahasa Inggris yaitu evaluation yang berarti penilaian atau penaksiran (Echols dan Shadily, 2000 : 220).

Menurut Dunn dalam Agustino (2008:187) menyebutkan bahwa "Evaluasi dapat disamakan dengan pemberian angka, dan penilaian kinerja". Evaluasi kemudian dapat ditarik beberapa kriteria yaitu:

- a. Efektivitas
- b. Efisiensi
- c. Kecukupan
- d. Responsifitas

Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan atau bisa disebut juga kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk dapat mengimbangi harapan para pelanggan atau konsumen. Menurut Ibrahim (2008:22), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya di tentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Dalam menilai suatu Pelayanan Publik dapat dilakukan dengan beberapa konsep salah satunya adalah dengan konsep Kualitas Pelayanan menurut Levinne (1990), disebutkan bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat dari 3 dimensi atau indikator yaitu :

- a. Akuntabilitas
- b. Responsibilitas
- c. Responsivitas

3. METODE PENELITIAN

Metode dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian Kualitatif menurut Moleong (2005), adalah jenis penelitian yang berupaya menggambarkan suatu fenomena atau kejadian dengan apa adanya. Evaluasi pada PT. PLN Distribusi Bali UP3 Bali Selatan ULP Kuta merupakan unit analisis dalam penelitian ini.

Adapun informan dalam penelitian ini adalah Humas PLN UID Bali, Kepala Bagian Yantek ULP Kuta, Kabid Aduan Pelanggan ULP Kuta, Kabid ANEV ULP Kuta, serta 6 orang masyarakat di Area Pelayanan ULP Kuta.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Objek Penelitian

Kabupaten Badung merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Bali Luas wilayah Kabupaten Badung merupakan 418.52 km² yaitu 7,43% dari total luas daratan Pulau Bali (5.632,89 km²). Jumlah penduduk pada kabupaten Badung berjumlah 643.500 jiwa pada tahun 2017, yang jika dibandingkan dengan proyeksi BPS tahun 2016 yaitu sebanyak 630.000 jiwa, mengalami penambahan 13.500 jiwa. Jika dilihat dari rasio pertumbuhan penduduk, Kabupaten Badung merupakan Kabupaten dengan jumlah persentase tertinggi yaitu 2,43 % pada tahun 2010 – 2015 dan 2,14 % pada tahun 2016 – 2017.

Unit Layanan Pelanggan Kuta adalah sebuah bagian pelayanan dan pemasaran PT. PLN Distribusi Bali dibawah UP3 Bali Selatan yang memiliki tugas untuk mengatur dan melayani pelanggan secara teknis dan

administratif kebutuhan ketenagalistrikan masyarakat di wilayah kerjanya yang terdiri dari 3 kecamatan yaitu :

- a. Kuta Utara = 31,99 KMs
- b. Kuta = 17,52 KMs
- c. Kuta Selatan = 101,13 KMs

Mengingat nilai strategis tenaga listrik bagi Negara dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat dalam segala bidang, seperti yang ditulis pada Pasal 33 ayat (1) dan ayat (2) Undang Undang Dasar tahun 1945, dan dengan adanya pergeseran paradigma pelayanan publik seiring dengan perkembangan zaman menjadi New Public Service, yang mengedepankan warga negara sebagai penerima layanan birokrasi publik, Hak-hak dan Kewajiban masyarakat sebagai penerima dan pengguna layanan ketenagalistrikan ini kemudian dijelaskan di Pasal 29 ayat (1) dan ayat (2). Adapun hak-hak masyarakat yaitu :

- a.) Mendapat pelayanan yang baik;
- b.) Mendapat tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik;
- c.) Memperoleh tenaga listrik yang menjadi haknya dengan harga yang wajar;
- d.) Mendapat pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik; dan
- e.) Mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan dan/atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik sesuai syarat yang

diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik.

Salah satu tugas utama dari PT.PLN beserta sub – sub unit nya adalah menyediakan dan memasarkan daya listrik dengan kualitas pelayanan yang baik dan berkelanjutan sesuai dengan UU 30 Tahun 2009 tersebut.

Analisis Hasil Temuan

Pemerintah melalui PT. PLN beserta unit – unit dibawahnya berkewajiban melaksanakan kegiatan pelayanan public dalam bentuk ketenagalistrikan, utamanya unit – unit distribusi sebagai satu – satunya pemegang hak jual listrik. Strategisnya listrik serta tidak adanya pemegang hak jual tersebut mengakibatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN akan sangat berpengaruh dalam aktifitas dan produktifitas masyarakat.

Tingginya harapan masyarakat dan masih terjadinya gangguan pelayanan yang dilakukan oleh PT. PLN tersebut memerlukan inovasi dan peningkatan dalam pelaksanaan pelayanan ketenagalistrikan dimana seharusnya dengan adanya ULP Kuta dan Vendor Yantek dapat mempertahankan sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan, penyampaian informasi kepada pelanggan, response dan recovery jika terjadi gangguan, sehingga pelayanan yang ada menjadi optimal. Namun masih ditemukan gangguan dan kendala khususnya di Area Pelayanan ULP Kuta sekitar 3000 hingga 6000 komplin per bulan menandakan belum optimalnya layanan yang diberikan. .

Pada penelitian ini, penulis akan mendeskripsikan hasil penelitian dan pembahasan kedalam 4 dimensi Evaluasi yaitu Efektifitas, Efisiensi, Responsifitas, dan Kecukupan menurut Dunn dalam Agustino (2008:187) dan 3 dimensi Kualitas Pelayanan menurut Levinne (1990) yaitu Akuntabilitas, Responsivitas. Responsibilitas.

1. Responsivitas

Responsivitas di sini adalah daya tanggap penyedia suatu layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi dan tuntutan yang diberikan oleh pengguna layanan terkait layanan yang diterimanya. PT. PLN melalui unit-unit dibawahnya menerima komplain berupa aduan dan keluhan dari masyarakat melalui berbagai jalur. Baik melalui Call center, datang langsung ke kantor ULP terkait, ataupun melalui media. Komplain yang sudah diterima itu kemudian diproses sesuai dengan tata cara dan aturan yang sudah ditentukan

Komplain yang diperoleh melalui Call center 123 akan diterima oleh Operator Call center yang kemudian akan mengkoordinasikan ULP dan Vendor Yantek terkait untuk mengatasi gangguan yang dilaporkan tersebut. Dalam pelaksanaannya terdapat beberapa kendala yaitu masih rendahnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya mencantumkan ID Pelanggan dalam melakukan pelaporan dan tidak disertakannya alamat lengkap saat melapor.

Sedangkan untuk informasi yang dimuat di media lainnya akan diproses oleh bagian PPA untuk kemudian diteruskan kepada bidang terkait dan kepada Vendor Yantek untuk dilakukan penanganan. Permasalahan yang ada pada jenis komplain ini adalah

sulitnya proses monitoring mengingat banyaknya media. Sehingga jalur informasi ini mendapat waktu proses komplain yang lebih lambat dibandingkan dengan yang lainnya.

2. Responsibilitas

Responsibilitas yang dimaksud adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan. Dalam menangani komplain yang diberikan oleh masyarakat pengguna layanan PT. PLN Distribusi Bali memiliki standard Response Time dan Recovery Time yang sudah ditentukan yaitu 30 menit untuk Response Time dan 3 jam untuk Recovery Time. Standar yang ditentukan oleh Unit Induk Distribusi Bali tersebut tentunya menjadi aturan unit-unit dibawahnya termasuk ULP Kuta.

Standard Recovery Time dan Response Time yang ada tersebut dalam pelaksanaannya mengalami beberapa kendala. Beberapa kendala diantaranya belum lengkapnya informasi yang diberikan oleh masyarakat sehingga mempersulit proses penanganan, kondisi alam, kondisi lalu lintas yang macet, dan kepadatan penduduk. Kendala-kendala tersebut merupakan penyebab masih terjadinya penanganan Response Time dan Recovery Time yang dilakukan oleh ULP Kuta masih melebihi batasan atau standar yang telah ditetapkan UID.

3. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses

penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholders dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat. Akuntabilitas merupakan salah satu konsep yang digunakan dalam pengukuran kinerja sangat diperlukan dalam pelayanan publik.

Masyarakat pengguna layanan memiliki harapan dan juga tuntutan besar kepada PT. PLN beserta unit-unit dibawahnya untuk memberikan pelayanan ketenagalistrikan yang optimal. Harapan dan tuntutan masyarakat akan pelayanan yang lebih baik ini juga sejalan dengan hak pelanggan yang tertulis di UU nomor 30 tentang ketenagalistrikan khususnya pada pasal 29 ayat (1).

Harapan masyarakat yang belum terpenuhi tersebut dikarenakan beberapa hal seperti masih terjadinya gangguan pemadaman baik yang bersifat terencana maupun tidak terencana, belum sampainya informasi saat akan diadakannya pemadaman terencana, dan belum tersosialisasinya alur penyampaian komplain ketika masyarakat mengalami gangguan.

4. Efektifitas

Efektifitas di sini adalah mengenai apakah suatu alternatif mencapai hasil yang diharapkan, atau mencapai suatu tujuan dari diadakannya tindakan. Erat kaitannya dengan rasionalitas teknis, selalu diukur dari unit produk atau layanan atau nilai moneter.

Proses peningkatan pelayanan yang dilakukan oleh PT. PLN salah satunya dengan mengoptimalkan kinerja aset yang dimiliki untuk merencanakan dan menjalankan kegiatan operasional yang

efektif. Hasil dari efektifitas tersebut dapat dilihat dari ketersediaan pasokan tenaga listrik yang memadai dari pembangkitan. Akan tetapi menurut RUPTL 2019-2028 menyebutkan juga bahwa 53,5% jaringan sudah berlebih beban yang menandakan bahwa mayoritas permasalahan yang ada bukan berasal dari defisit daya namun dari permasalahan jaringan transmisi dan distribusi. Hasil dari peningkatan efektifitas juga dapat terlihat dari rasio elektrifikasi yang mengalami peningkatan dari 86% pada tahun 2016 menuju 99,99%. Peningkatan kuantitas dan pemerataan layanan ketenagalistrikan ini sangat baik, namun harus juga di compliment dengan peningkatan kualitas pelayanan utamanya kontinuitas layanan.

5. Efisiensi

Efisiensi adalah mengenai dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektivitas tertentu. Efisiensi yang merupakan sinonim dari rasionalitas ekonomi, adalah merupakan hubungan antara efektivitas dan usaha, yang terakhir umumnya diukur dari ongkos moneter. Efisiensi biasanya ditentukan melalui perhitungan biaya per unit produk atau layanan. Kebijakan yang mencapai efektivitas tertinggi dengan biaya terkecil dinamakan efisien.”

Langkah efisiensi yang dilakukan oleh PT. PLN meliputi berbagai aspek. Dari aspek organisasi PT. PLN memiliki jumlah tenaga kerja yang ideal, artinya sesuai dan tidak terlalu sedikit atau terlalu banyak. Selain jumlah tenaga kerja yang ideal PT. PLN juga melakukan kemitraan dengan pihak swasta

dan BUMN asing dalam memenuhi kebutuhan seperti Vendor Yantek oleh swasta yang dikontrak oleh UID maupun kerja sama pembangkitan yang dimiliki BUMN asing setelah mendapatkan izin usaha oleh Kementerian ESDM.

Langkah efisiensi lainnya yang dilakukan adalah melalui program listrik pintar dan pengurusan tambah daya dan pasang baru yang dilakukan secara online. Selain mempermudah proses permohonan dan pembayaran yang dilakukan oleh masyarakat, program-program tersebut juga berfungsi sebagai program GCG PLN Bersih sehingga memaksimalkan pendapatan perusahaan yang akan bermuara ke kas Negara.

6. Responsifitas

Responsifitas di sini merupakan tanggapan sasaran kebijakan publik terhadap penerapan suatu kebijakan. Menurut William N. Dunn (2008:187) responsifitas berhubungan tentang seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai kelompok-kelompok masyarakat tertentu.

PT. PLN Distribusi sebagai satu-satunya penyedia layanan publik berupa tenaga listrik memiliki tugas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, pemerintah dan industri. Di era modern ini hampir semua aspek dalam kehidupan membutuhkan tenaga listrik agar tetap berjalan dengan lancar.

Selain tersedianya bagi masyarakat, pemerintah dan industri yang berkesinambungan, PT. PLN juga melakukan

inovasi utamanya dalam mempermudah akses masyarakat untuk menyampaikan informasi tentang gangguan dan komplain lainnya, salah satunya melalui website pelita dan aplikasi PLN mobile. Namun dalam pelaksanaannya inovasi layanan tersebut mengalami kendala-kendala seperti adanya link yang tidak aktif, tidak berfungsinya fitur aduan karena fitur foto bermasalah, dan lambatnya respon yang diberikan oleh pihak terkait laporan yang diberikan.

7. Kecukupan

Kecukupan di sini adalah bagaimana tujuan yang telah dicapai sudah dirasakan mencukupi dalam berbagai hal. Kecukupan berhubungan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektivitas memuaskan kebutuhan, nilai, atau kesempatan yang menumbuhkan adanya masalah. Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kecukupan masih berhubungan dengan efektivitas dengan melihat atau memprediksi seberapa jauh alternatif yang ada dapat memuaskan kebutuhan, nilai atau kesempatan dalam menyelesaikan masalah yang terjadi.

Sebagai BUMN yang menyediakan layanan ketenagalistrikan PT. PLN berserta unit-unit yang ada perlu memenuhi kebutuhan layanan masyarakat akan tenaga listrik yang selalu meningkat. Meningkatnya kebutuhan masyarakat akan tenaga listrik ini berbanding sejajar dengan pertumbuhan ekonomi dan taraf hidup masyarakat. Sehingga PT. PLN perlu melakukan peningkatan produksi tenaga listrik dan jaringan transmisi serta distribusi dalam memenuhi pertumbuhan sesuai dengan proyeksi yang ada. Dalam

lingkup ULP khususnya ULP Kuta peningkatan jumlah pelanggan sendiri selalu terjadi. Namun peningkatan jumlah pelanggan tersebut juga dibarengi oleh peningkatan jumlah komplain, sehingga dapat disimpulkan bahwa perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan selain peningkatan kuantitas pelayanan yang ada.

Faktor Penghambat Pelayanan PT. PLN Distribusi Bali UP3 Bali Selatan Area Pelayanan ULP Kuta

Faktor - faktor penghambat dalam pelayanan publik dalam bentuk ketenagalistrikan yang ada adalah kurang adanya atau masih rendahnya Rencana Mitigasi gangguan serta fasilitas penunjangnya dalam meminimalisir gangguan akibat Pemeliharaan dan akibat hal lainnya. Dengan adanya fasilitas sarana prasarana yang memadai pastinya akan memberikan dampak yang lebih efisien dalam bentuk pelayanan yang berkesinambungan dan peningkatan daya tanggap yang lebih cepat terhadap gangguan di lapangan.

Faktor penghambat lainnya adalah kurangnya komunikasi dan sosialisasi dengan masyarakat pengguna. Komunikasi dan Sosialisasi ini penting mengingat PT. PLN dibentuk untuk memenuhi dan melindungi kebutuhan masyarakat akan tenaga listrik. Adanya jalur-jalur komunikasi yang baik antara PT. PLN maupun masyarakat penting karena PT. PLN mengandalkan informasi dari pengguna dalam mengetahui dan mengatasi gangguan yang ada dan juga karena masyarakat akan sangat terbantu jika ada pemberitahuan yang diterima sebelum terjadinya pemadaman. Sedangkan

Sosialisasi tentang pentingnya partisipasi masyarakat dan tata cara masyarakat untuk memberikan informasi kepada PT. PLN masih kurang, hal ini dapat terlihat dari rendahnya pengetahuan masyarakat tentang Call center ataupun lainnya masyarakat dalam menyebutkan ID Pelanggan saat melaporkan gangguan.

Selain dari faktor – faktor diatas kurangnya peningkatan inovasi pelayanan yang sudah dilakukan utamanya dalam mempermudah akses masyarakat. Langkah Inovasi Pelayanan yang dilakukan dalam rangka mempermudah akses masyarakat seperti website pelita dan aplikasi PLN mobile masih belum dijalankan secara optimal. Hal ini terlihat dari terbengkalainya beberapa link website pelita dan masih banyaknya kendala dan keluhan yang pengguna rasakan ketika menggunakan aplikasi PLN mobile.

5. KESIMPULAN

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik yang dilakukan oleh PT. PLN Distribusi Bali UP3 Bali Selatan ULP Kuta belum berjalan secara maksimal. Hal tersebut dapat dilihat dari keempat indikator dimana masih adanya kendala, yaitu pada indikator responsivitas diketahui bahwa PT. PLN Distrbusi Bali UP3 Bali Selatan ULP Kuta menerima masukan dan komplain dari masyarakat melalui berbagai jalur utamanya melalui Call center 123 dimana laporan gangguan yang diterima akan di proses dan ditindaklanjuti oleh ULP dan Yantek terkait, namun masih terkendala dengan tidak lengkapnya data yang diberikan oleh masyarakat. Pada indikator responsibilitas diketahui bahwa, PT. PLN ULP

Kuta melakukan usaha – usaha agar pelayanan berjalan dengan lancar yaitu dengan penentuan standar Response Time 30 menit dan Recovery Time 3 jam yang dilakukan oleh Yantek dan Bidang Teknik ULP dalam menanggapi komplain berupa aduan dan keluhan dari masyarakat. Namun dalam pelaksanaannya terkendala beberapa hal seperti informasi masyarakat yang kurang lengkap, faktor alam dan geografis, kondisi lalu lintas yang macet dan kepadatan penduduk. Pada Indikator akuntabilitas diketahui bahwa, harapan masyarakat akan pelayanan yang dilakukan oleh PT. PLN melalui ULP Kuta sangatlah tinggi mengingat PT. PLN merupakan BUMN yang memonopoli layanan listrik. Hak monopoli tersebut dilakukan untuk melindungi dan memastikan terjangkaunya tenaga listrik mengingat strategisnya tenaga listrik bagi kehidupan bangsa. Namun dalam pelaksanaannya masih terjadi gangguan pemadaman yang melanggar hak pelanggan pada UU 30 tahun 2009. Pada indikator efektifitas diketahui bahwa PT. PLN secara umum melaksanakan langkah-langkah peningkatan pelayanan yang efektif dengan memproduksi daya yang memenuhi dan peningkatan rasio elektrifikasi yang sudah mencapai nilai 99,99%. Peningkatan tersebut perlu dibarengi dengan peningkatan kualitas pelayanan yang berkesinambungan. Pada indikator efisiensi diketahui bahwa langkah efisiensi yang dilakukan oleh PT. PLN khususnya dalam lingkup Unit Layanan Pelanggan dilakukan oleh Supervisor Bidang. Contohnya Supervisor TE yang bertugas memonitor dan meminimalisir susut daya. Sedangkan secara umum PT. PLN melakukan beberapa program

seperti Listrik Pintar dan permohonan sambung daya dan tambah daya online. Pada indikator responsifitas diketahui bahwa PT. PLN sebagai pembuat dan pelaksana kebijakan akan menerima tanggapan masyarakat sebagai penerima kebijakan. Masih rendahnya komunikasi dan sosialisasi mengenai PT. PLN serta kendala inovasi yang telah dilakukan harusnya dapat dibenahi oleh PT. PLN beserta unit-unit dibawahnya. Pada indikator kecukupan diketahui bahwa untuk mencukupi kebutuhan ketenagalistrikan yang ada PT. PLN telah melakukan dan merencanakan peningkatan jumlah pembangkit utamanya EBT dan juga jaringan transmisi dan distribusi. Sedangkan untuk nilai ekonomis layanan tenaga listrik PT,PLN masih dinilai terjangkau dan bebas biaya perawatan dibandingkan dengan alternatif lainnya seperti genset.

Saran

Adapun saran yang dapat penulis sampaikan, antara lain:

1. Hendaknya PT. PLN ULP Kuta melakukan perbaikan komunikasi bersama dengan Vendor Yantek terkait secara khusus dengan masyarakat, sehingga masyarakat dapat menerima informasi kegiatan yang akan dilakukan oleh PT. PLN ULP Kuta sebelum kegiatan itu dilaksanakan dan juga melakukan sosialisasi kepada masyarakat agar masyarakat tahu pentingnya melaporkan gangguan dan tata cara yang benar dalam memberikan laporan gangguan, sehingga dapat membantu secara maksimal pihak PT. PLN ULP Kuta dalam proses

- pengawasan gangguan ketenagalistrikan.
2. PT. PLN secara umum maupun ULP Kuta secara khusus hendaknya mengoptimalkan inovasi-inovasi yang sudah dilakukan sebelumnya seperti website pelita dan aplikasi PLN mobile hendaknya diperbaiki, diperbarui dan disosialisasikan sebagai pendekatan baru pelanggan yang enggan menelpon Call center dan membuka website PLN di browser.
 3. Perlu adanya rencana dan fasilitas mitigasi gangguan yang menyeluruh sehingga jika ada pemadaman terencana maupun tidak terencana masih ada pembangkit ataupun jaringan transmisi dan distribusi cadangan sehingga masyarakat tidak terganggu aktifitas ataupun produktifitasnya.
 4. Membuat sistem peringatan otomatis berbasis teknologi yang terstruktur sehingga tidak menitik beratkan pada laporan masyarakat dan pengawasan berkala Yantek saja.

6. DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

- Kurniawan, Agung. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta, Indonesia : Pembaharuan.
- Marimba, Ahmad.D. 2007. Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan. Jakarta, Indonesia : Bumi Aksara.
- Ahmad, B. (2008). Kondisi Birokrasi di Indonesia dalam Hubungannya dengan Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, IV (1), pp 45-62.
- Arikunto, S. 2009. Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan (Edisi Revisi). Jakarta, Indonesia : Bumi Aksara.
- Arikunto, S., dkk. 2010. Evaluasi Program Pendidikan Pedoman Teoritis Praktiki bagi Mahasiswa dan Praktisi Pendidikan. Jakarta, Indonesia : Bumi Aksara.
- Crawford, John. (2000). ED 2 Evaluation of Libraries and Information Services. London : Aslib, the association for information management and information management international.
- Denhardt, J.V. & Denhardt, R.B. 2003. The New Public Service: Serving, not Steering. New York, U.S.A : M.E. Sharpe. Inc.
- Djaali & Pudji Muljono. 2008. Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan. Jakarta, Indonesia : PT. Grasindo.
- Djaali dan Pudji, Muljono. 2008. Pengukuran dalam Bidang Pendidikan. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Echols, J.M.& Hassan Shadily. 2000. Kamus Inggris-Indonesia. Jakarta, Indonesia : Gramedia Pustaka Utama.
- Fayol, Henry. 1985. Industri dan Manajemen Umum (Terjemahan Winardi). London, U.K : Sir Issac and Son.
- Handi, Irawan. 2004. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. (5th ed). Jakarta, Indonesia : Elex Media Komputindo.
- Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Jakarta, Indonesia : Mandar Maju.

Kotler, Philip. 2000. Manajemen Pemasaran. Edisi Bahasa Indonesia. jilid satu. Jakarta, Indonesia : Prentice Hall.

Lababa, Djunaedi. 2008. Evaluasi Program : Sebuah Pengantar.

Levine, Charles.H.B.Guy.Peters.Frank,J.Thomson.1990.Public Administration: Challenges,Choices,Consequences. London, U.K : SCOTT

Osborne, David, & Ted Gaebler. 1992. Reinventing Government : How The Entrepreneur Spirit is Transforming The Public Service, terjemahan : Mewirusahaakan Birokrasi Mentransformasikan Semangat Wirausaha ke Dalam Sektor Publik. Alih Bahasa Abdul Rosyid & Ramelan. Jakarta, Indonesia : Pustaka Binaman Pressindo.

Parasuraman. A., Valarie A., Zeithaml, & Leonard L.B.1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". Journal of Retailing. Vol 64 (1),pp 12- 37.

Rangkuti, Freddy. 2006. Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Jakarta, Indonesia : Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.

Taylor, Frederik Winslow. 2006. The Principles of Scientific Management. New York, U.S.A : Cosimo.

Yunanda, Martha. 2009, Metode Inquiry dalam Pembelajaran. Artikel SocialScience.Hasibuan, Malayu S.P. (2001). "*Manajemen Sumber Daya Manusia*". Jakarta. PT.Bumi Aksara

Penerbit: Prenada Media, Jakarta.

Yayat M. Herujito. 2001. Dasar-Dasar Manajemen. Jakarta: P.T. Grasindo.

Sumber Hukum:

MenPAN. (2003). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta, Indonesia : Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan Republik Indonesia Tahun 2009. Jakarta, Indonesia : Sekertrariat Negara Republik Indonesia

Republik Indonesia. (1972). Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1972 Tentang Tenaga Listrik Republik Indonesia Tahun 1972. Jakarta, Indonesia : PT. PLN Republik Indonesia

PT.Perusahaan Listrik Negara. (2019). Rancangan Usaha Penyediaan Tenaga Listrik PT. PLN (Persero) Tahun 2019-2028. Jakarta, Indonesia : PT. PLN Republik Indonesia

Jurnal, Skripsi, dan Tesis

Pematun, A.A.G Maharta. 2009. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar PT. PLN (PERSERO) Distribusi Areal Bali Selatan. Tesis. Denpasar, Indonesia: Program Studi Magister Teknik Elektro, Program Pascasarjana Universitas Udayana.

- Yuliarmi dan Riyasa, 2011. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar. *Jurnal Ilmu Ekonomi. Universitas Udayana*, 12(1) 9-28.
- I Dewa Gede Eka Candra Wiguna, 2011. Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komunikasi, Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. PLN (PERSERO) Distribusi Bali Areal Bali Selatan. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis. Universitas Udayana*, 4(7) 2089-2094.
- N. E. M. Nik-Mata. S. N. Kamaruzzaman. M. Pitta , 2011. Assessing the Maintenance Aspect of Facility Management through a Performance Measurement System : A Malaysian Case Study. *Journal of Built Environment. University of Malaya* 20 (11) 329-338, .
- . Liga Mirlina, 2010. Public Participation and Interest in The Process of Latvian State Administration. *Journal of Social Integration Education. University of Latvia*.
- kami/profil-perusahaan [diakses 10 September 2018]
- Mus, Ari. 2018. Listrik Padam, Layanan RSUD dan Bandara Normal. (www.NusaBali.com), [diakses 10 Agustus 2019]
- Rosidin, Imam. 2019. Listrik Bandara Ngurah Rai Padam Hingga 30 Menit, Ganggu Pelayanan. (www.IdnTimes.com), [diakses 10 Agustus 2019]

Sumber Internet:

- Astika, Nandhang. 2016. Ledakan Gardu Listrik di Kuta Kejutkan Turis, Sempat Dikira Bom. (www.Detik.com), [diakses 28 September 2018]
- www.PLN.com (2019). Tentang Kami.[Online] Tersedia di <https://www.pln.co.id/tentang->