

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### TELAAH PUSTAKA

#### 2.1 Kinerja

##### 2.1.1 Pengertian Kinerja

Untuk mengetahui seberapa jauh kinerja pegawai, maka fungsi dari kerangka teori ini sangat membantu dalam menentukan tujuan dan arah penelitian dalam memilih konsep-konsep yang teoat. Dengan demikian pemecahan masalah tampak lebih sistematis dan sesuai dengan teorinya. Untuk menciptakan sistem kerja yang baik, menjalankan fungsinya merupakan suatu tindakan dalam penyempurnaan tata kerja yang seoptimal mungkin bagi para pegawai PT. PLN rayon pasir pengarain.

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia yang dikatakan kinerja adalah sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan, dan kemampuan kerja. Dari pengertian diatas bahwa pengertian kinerja merupakan kemampuan seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya serta hasil pekerjaannya.

Menurut Mangkunegara (dalam buku Harbani Pasolong 2007:67), mengatakan bahwa kinerja adalah merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Sementara itu konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Kinerja pegawai dan kinerja organisasi memiliki keterkaitan

yang sangat erat. Agar tercapainya tujuan organisasi tidak bias dilepaskan dari sumberdaya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakkan atau dijalankan pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut.

Sedangkan Veithzal Rivai (2009:548), berpendapat bahwa kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan suatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya.

Melayu S.P Hasibuan (2001:69), kinerja merupakan suatu usaha meningkatkan kemampuan, teknis teoritis, konseptual dan moral pegawai sesuai dengan kebutuhan pekerjaan atau jabatan dengan tujuan untuk meningkatkan keterampilan teknis melaksanakan pekerjaan pegawai.

Kartini Kartono (1992:32), menjelaskan pengertian kinerja adalah kemampuan dalam menjalankan tugas dan pencapaian standar keberhasilan yang telah di tentukan oleh instansi kepada karyawannya sesuai dengan job yang di berikan kepada masing-masing karyawan.

Harbani Pasolong (2010:175), konsep kinerja pada dasarnya dapat di lihat dari dua segi, yaitu kinerja (pegawai) dan kinerja (organisasi). Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi, sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Selanjutnya Widodo (dalam Harbabi, 2010:175), kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawab dan hasil seperti yang di harapkan. Sedangkan Sinambela Dkk (2010:176) mendefinisikan kinerja pegawai sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu.

Lawler dan Porter menyatakan kinerja adalah keberhasilan pencapaian peran yang diperoleh seseorang atas apa yang diperbuatnya (As'ad, 1991). Lebih lanjut Dessler (1997), menyatakan kinerja merupakan suatu prestasi kerja, yaitu perbandingan antara hasil kerja yang secara nyata dengan standart kerja yang ditetapkan.

Kemudian menurut Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia disingkat LAN-RI (1999:3), merumuskan kinerja adala gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi. Konsep yang di kemukakan oleh LAN-RI lebih mengarahkan kepada acuan kinerja suatu organisasi public yang cukup relevan sesuai dengan strategi suatu organisasi yakni dengan misi dan visi yang ingin dicapai.

Sedarmayanti (2007:310), kinerja merupakan hasil kerja yang dapat di capai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kusnadi (2003:65), menyatakan bahwa kinerja adalah setiap gerakan, perbuatan, pelaksanaan, kegiatan atau tindakan yang di arahkan untuk mencapai tujuan atau target tertentu.

Timpe (1998:9), kinerja adalah prestasi kerja, yang ditentukan oleh faktor lingkungan dan perilaku manajemen. Hasil penelitian Timpe menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang menyenangkan begitu penting untuk mendorong tingkat kinerja pegawai yang paling efektif dan produktif dalam interaksi sosial organisasi akan senantiasa terjadi adanya harapan bawahan terhadap atasan dan sebaliknya.

Kinerja adalah suatu tampilan keadaan secara utuh atas perusahaan selama periode waktu tertentu dan merupakan hasil atau prestasi yang dipengaruhi oleh kegiatan operasional perusahaan dalam memanfaatkan sumber-sumber daya yang dimiliki (Helfert,1996).

Anwar Prabu (2001:67), mengatakan bahwa kinerja merupakan istilah yang berasal dari kata *Job performance* atau *Actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang di capai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan kepadanya.

Hariandja (2002:195), mengemukakan kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh pegawai atau perilaku nyata yang ditampilkan sesuai dengan perannya dalam organisasi. Kinerja pegawai merupakan suatu hal yang sangat penting dalam usaha organisasi mencapai tujuannya, sehingga berbagai kegiatan harus dilakukan organisasi tersebut untuk mengikatnya.

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Selanjutnya Simamora (2005:5), menyatakan bahwa kinerja merupakan suatu persyaratan-persyaratan tertentu yang akhirnya secara langsung dapat tercermin dari output yang dihasilkan baik yang berupa jumlah maupun kualitasnya. Output yang menghasilkan dapat berupa fisik dan non fisik yang menyebutnya berupa karya, yaitu hasil atau pekerjaan baik berupa fisik atau material maupun non fisik dan non material.

Mathis dan Jackson (2002:78), mengatakan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dikerjakan dan yang tidak dikerjakan oleh karyawan mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi tersebut.

Lyman Porter dan Edward Lawler (dalam Wibowo, 2010:100), kinerja merupakan fungsi dari keinginan melakukan pekerjaan, keterampilan yang perlu untuk menyelesaikan tugas, pemahaman yang jelas atas apa yang di kerjakan dan bagaimana mengerjakannya.

Wibowo (2010:81), kinerja dapat di pandang sebagai proses maupun hasil pekerjaan. Kinerja merupakan suatu proses tentang bagaimana pekerjaan berlangsung untuk mencapai hasil kerja. Namun, hasil pekerjaan itu sendiri juga menunjukkan kinerja.

Bernadin dan Rusella (dalam Sulidtiyani, 2009:276), menjelaskan kinerja merupakan cacatan out come yang di hasilkan dari fungsi pegawai itu/kegiatan yang di lakukan selama periode waktu itu.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kusnadi (2003:65), menyatakan bahwa kinerja adalah setiap gerakan, perbuatan, pelaksanaan, kegiatan atau tindakan yang di arahkan untuk mencapai tujuan atau target tertentu.

Kinerja merupakan suatu istilah secara umum yang digunakan untuk sebagian atau seluruh atau aktivitas dari suatu organisasi pada suatu periode dengan referensi pada sejumlah standar seperti biaya-biaya masa lalu atau yang diperoyeksikan, dengan dasar efesiensi, pertanggungjawaban atau akuntabilitas manajemen dan semacamnya. Sedangkan menurut Mulyadi, kinerja adalah penentuan secara periodik efektivitas operasional organisasi, bagian organisasi dan karyawannya berdasarkan sasaran, standar, dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.

### 2.1.2 Kinerja Organisasi

Kinerja organisasi banyak mempunyai pengertian diantaranya adalah menurut Wibawa (1992:64) dan Atmosudirdjo (1997:11), mengemukakan bahwa kinerja organisasi adalah sebagai efektivitas organisasi secara menyeluruh untuk kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan melalui usaha-usaha yang sistemik dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus menerus untuk mencapai kebutuhannya secara efektif.

Chaizi Nasucha (2004:107), mengemukakan bahwa kinerja organisasi adalah sebagai efektivitas organisasi secara menyeluruh untuk memenuhi kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan melalui usaha-usaha yang sistemik dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus menerus mencaoi kebutuhannya secara efektif.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari berbagai defines di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja mempunyai beberapa elemen yaitu:

1. Hasil kerja dicapai secara individual atau secara institusi, yang berarti kinerja tersebut adalah hasil akhir yang diperoleh secara sendiri-sendiri atau kelompok.
2. Dalam melaksanakan tugas, prang atau lembaga diberikan wewenang dan tanggungjawab, yang berarti orang atau lembaga tentu saja harus mengikuti aturan yang lebih baik.
3. Pekerjaan haruslah dilakukan secara legal, yang berarti dalam melaksanakan tugas individu atau lembaga tentu saja harus mengikuti aturan yang telah ditetapkan.
4. Pekerjaan tidaklah bertentangan dengan moral atau etika, artinya selain mengikuti aturan yang telah ditetapkan, tentu saja pekerjaan tersebut haruslah sesuai moral dan etika yang berlaku umum.

### 2.1.3 Indikator Kinerja

Indikator Kinerja yang dimaksud oleh LAN-RI (1999:7) adalah:

1. Masukan (inputs) adalah segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan untuk menghasilkan keluaran. Indikator ini dapat berupa dana, sumber daya manusia, informasi, kebijakan atau perundang-undang, dan sebagainya.
2. Keluaran (outputs) adalah segala sesuatu yang dicapai dari suatu kegiatan yang dapat berupa fisik atau non fisik.

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Hasil (outcomes) adalah segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah (efek langsung).
4. Manfaat (benefits) adalah sesuatu yang terkait dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan.
5. Dampak (impacts) adalah pengaruh yang ditimbulkan baik positif maupun negatif pada setiap tingkatan indikator berdasarkan asumsi yang ditetapkan.

Menurut Dwiyanto (2006:50-51) terdapat lima indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik yaitu sebagai berikut:

1. Produktivitas, konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output.
2. Kualitas layanan, kepuasan masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.
3. Responsivitas, yaitu kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat.
4. Responsibilitas, yaitu menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi public itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi, baik yang eksplisit maupun implisit (Lenvine dalam Dwiyanto 2006:51). Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika kebenturan dengan responsivitas.



## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Akuntabilitas, yaitu menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi public tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya ialah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan rakyat.

Kumoroto (1996) menggunakan beberapa kriteria untuk dijadikan pedoman dalam menilai kinerja organisasi pelayanan public, antara lain adalah:

1. Efisiensi, efisiensi menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan public mendapatkan laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis.
2. Efektivitas, apakah tujuan dari didirikannya organisasi pelayanan publik tersebut tercapai? Hal tersebut erat kaitannya dengan organisasi rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi serta fungsi agen pembangunan.
3. Keadilan, keadilan mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik.
4. Daya Tanggap, yaitu berlainan dengan bisnis yang dilaksanakan oleh perusahaan swasta, organisasi pelayanan publik merupakan bagian dari daya tanggap Negara atau pemerintah akan kebutuhan vital masyarakat. Oleh karena itu, kriteria organisasi tersebut secara keseluruhan harus dapat dipertanggungjawabkan secara transparan demi memenuhi kriteria daya tanggap ini.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kemudian Sedarmayanti (2007:377), mengatakan kinerja pegawai dapat diukur dari:

1. Prestasi kerja adalah hasil kerja pegawai dalam menjalankan tugas, baik secara kualitas maupun kuantitas kerja.
2. Keahlian adalah tingkat kemampuan teknis yang di miliki oleh pegawai dalam menjalankan tugas yang di bebankan kepadanya. Keahlian ini bisa dalam bentuk kerjasama, komunikasi, inisiatif dan lain-lain.
3. Prilaku adalah sikap atau tingkah laku pegawai yang melekat pada dirinya dan di bawa dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Pengertian prilaku di sini juga mencakup kejujuran, tanggung jawab, dan disiplin.
4. Kepemimpinan merupakan aspek kamauan manajerial dan seni dalam memberikan pengaruh kepada orang lain untuk mengkoordinasikan pekerjaan secara tepat dan cepat termasuk pengambilan keputusan dan penentuan prioritas.

Dari beberapa definisi di atas, dapat di simpulkan bahwa kinerja mempunyai bebrapa elemen yaitu:

1. Hasil kerja di capai secara individu atau secara intitusi, yang berarti kinerja tersebut adalah hasil akhir yang di peroleh secara sendiri-sendiri atau kelompok.
2. Dalam melaksanakan tugas, orang atau lembaga di berikan wewenang dan tanggung jawab, yang berarti orang atau lembaga di berikan hak dan kekuasaan untuk di tindak lanjuti, sehingga pekerjaan dapat di lakukan dengan baik.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Pekerja haruslah di lakukan secara legal, yang berarti dalam melakukan tugas individu atau lembaga tentu saja harus mengikuti aturan yang telah di tetapkan.
4. Pekerjaan tidaklah bertentangan dengan moral atau etika, artinya selain mengikuti aturan yang telah di tetapkan, tentu saja pekerjaan tersebut haruslah sesuai dengan moral dan etika yang berlaku umum.

### 2.1.4 Pengukuran Kinerja

Pengukuran kinerja pada dasarnya digunakan untuk penilaian atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan, program, dan/atau kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan misi dan visi instansi pemerintah atau organisasi. Pengukuran kinerja mencakup penetapan indikator kinerja dan penetapan capaian indikator kinerja.

Penilaian kinerja merupakan evaluasi keberhasilan atau kegagalan seseorang dalam menjalankan tugasnya. Jika penilaian kinerja terhadap birokrasi, berarti evaluasi keberhasilan atau kegagalan birokrasi dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan masyarakat. (Gary Dessler 2000), menyatakan bahwa penilaian kinerja adalah merupakan upaya sistematis untuk membandingkan apa yang di capai seseorang di bandingkan dengan standar yang ada. Tujuannya, yaitu untuk mendorong kinerja seseorang agar bisa berada di atas rata-rata.

Menurut Dwiyanto (2006:47) mengatakan bahwa penilaian kinerja merupakan suatu organisasi dalam mencapai misinya. Untuk birokrasi publik, informasi mengenai kinerja tentu sangat berguna untuk menilai seberapa jauh

pelayanan yang diberikan oleh birokrasi itu memenuhi harapan dan memuaskan masyarakat.

Menurut Mardiasmo (2001:121), pengukuran kinerja birokrasi mempunyai tiga tujuan yaitu: (1) membantu memperbaiki kinerja pemerintahan agar kegiatan pemerintah terfokus pada tujuan dan sasaran program unit kerja, (2) pengalokasian sumber daya dan pembuatan keputusan, dan (3) mewujudkan pertanggung jawaban publik dan memperbaiki komunikasi kelembagaan.

Donovan & Jakson (1991:329), mengatakan bahwa secara teoritik penilaian kinerja sangat erat kaitannya dengan analisis pekerjaan. Artinya, suatu penilaian tidak dapat di lakukan jika masih terdapat ketidakjelasan tentang pekerjaan itu sendiri. Karena itu, efektivitas penilaian sangat tergantung pada penjelasan batasan atau definisi dari suatu pekerjaan itu sendiri, yang merupakan sumber daya manusia, sehingga dapat di katakan bahwa efektivitas penilaian kinerja sangat tergantung kepada baik buruknya manajemen sumber daya manusia yang dimiliki.

Schuler dkk dalam Keban (2004:197), mengatakan bahwa sistem penillaian kinerja di artikan sebagai proses penilaian kinerja. Dalam pandangan beliau bahwa proses penilaian kinerja dapat di gunakan: (1) pendekatan komparatif, (2) standar-standar absolut, (3) pendekatan tujuan, (4) indeks yang bersifat langsung atau objektif.

Dari uraian di atas, maka dapat di simpulkan bahwa tujuan penilaian kinerja dapat dijadikan:

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Sebagai dasar untuk memberikan kompensasi kepada pegawai yang setimpal dengan kinerjanya.
2. Sebagai dasar untuk melakukan promosi bagi pegawai yang memiliki kinerja yang baik.
3. Sebagai dasar untuk melakukan mutasi terhadap pegawai yang kurang cocok dengan pekerjaannya.
4. Sebagai dasar untuk melakukan demosi terhadap pegawai yang kurang atau tidak memiliki kinerja yang tidak baik.
5. Sebagai dasar untuk melakukan pemberhentian pegawai yang tidak lagi mampu melakukan pekerjaan.
6. Sebagai dasar memberikan diklat terhadap pegawai, agar dapat meningkatkan kinerjanya.
7. Sebagai dasar untuk menerima pegawai baru yang sesuai dengan pekerjaan yang tersedia.
8. Untuk mengetahui berhasil tidaknya suatu organisasi.

### **2.1.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja**

Setiap organisasi mempunyai tujuan, salah satu sarana organisasi untuk mencapai tujuan adalah para pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya, sesuai dengan kedudukan dan peranan masing-masing dalam organisasi. Sebuah organisasi instansi pemerintah merupakan sebuah lembaga yang menjalankan roda pemerintahan dan melaksanakan pembangunan sumber daya manusia yang memiliki kinerja yang baik.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja suatu organisasi dapat di jelaskan sebagai berikut:

1. Kemampuan

Menurut *Robbins* (2002:50), adalah suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan tersebut dilihat dari dua segi yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik.

2. Kemauan

Kemauan atau motivasi menurut *Robbins* (2002:208), kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi.

3. Energi

Energi menurut *Jordan E. Ayan* (2002:47), adalah pemercik api yang menyalakan jiwa. Tanpa adanya energi psikis dan fisik yang mencukupi, perbuatan kreatif pegawai pasti akan terhambat.

4. Teknologi

Teknologi menurut *Danise M. Rousseau* dalam *Gibson* (1997:197), mengatakan bahwa teknologi adalah penerapan pengetahuan untuk melakukan pekerjaan.

5. Kompensasi

Kompensasi adalah sesuatu yang diterima oleh pegawai sebagai balas jasa atas kinerja dan bermanfaat baginya. Jika pegawai mendapatkan kompensasi yang setimpal dengan hasil kerjanya, maka pegawai dapat bekerja dengan tenang dan tekun.

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 6. Kejelasan Tujuan

Kejelasan tujuan merupakan salah satu faktor penentu dalam pencapaian kinerja. Jika pegawai tidak mengetahui dengan jelas tujuan pekerjaan yang hendak dicapai, maka tujuan yang tercapai tidak efisien dan atau kurang efektif.

## 7. Keamanan

Keamanan pekerjaan menurut *Geerge Strauss & Leonard Sayles* (1990:10), adalah sebuah kebutuhan manusia yang fundamental, karena pada umumnya orang menyatakan lebih penting keamanan pekerjaan dari pada gaji atau kenaikan pangkat.

Menurut Amstrong dan Baron (dalam Wibowo, 2010:100), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sebagai berikut:

1. *Personal Factor*, ditunjukkan oleh tingkat keterampilan, kompetensi yang dimiliki, motivasi dan komitmen individu.
2. *Leadership Factoor*, ditentukan oleh kualitas dorongan bimbingan, dan dukungan yang dilakukan oleh manager dan team leader.
3. *Team Factor*, ditunjukkan oleh kualitas dukungan yang diberikan oleh rekan kerja saja.
4. *System Factor*, ditunjukkan oleh adanya sistem dan fasilitas yang diberikan organisasi.
5. *Contextual / Situational Factor*, ditunjukkan oleh tingginya tingkat tekanan dan perubahan lingkungan internal dan eksternal.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2.2 Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)

Menurut Straub dan Attner (1985:136), *people are the most important resource of an organization. The supply the talent, skills, knowledge, and experience to achieve the organization's objective.* “Manusia merupakan sumber daya yang paling penting dari sebuah organisasi. Manusia memberikan bakat, keahlian, pengetahuan, dan pengalaman untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi”.

Sejalan dengan pernyataan diatas, menurut Schermerhorn (1996:4), Sumber daya manusia adalah orang, individu-individu, dan kelompok-kelompok yang membantu organisasi menghasilkan barang-barang atau jasa-jasa.

Sedangkan menurut Nawawi (2001:37), sumber daya manusia (SDM) adalah orang yang bekerja dan berfungsi sebagai aset organisasi/perusahaan yang dapat dihitung jumlahnya. Selanjutnya Nawawi juga mengatakan bahwasan SDM adalah potensi yang menjadi motor penggerak organisasi.

Menurut Edwin B. Fillippo (1984:4), Manajemen sumber daya manusia adalah proses merencanakan, mengorganisir atau mengorganisasikan, mengarahkan, dan mengendalikan pengadaan, pengembangan, kompensasi, penyatuan, perawatan,/pemeliharaan, dan pemisahan/pelepasan sumber daya manusia kepada tujuan-tujuan akhir individu organisasi dan masyarakat yang telah dicapai.





## 2.3 PT. PLN

### 2.3.1 Pengertian PT. PLN

Dalam Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2016 tentang Tarif Tenaga Listrik Yang Disediakan Oleh PT Perusahaan Negara (Persero), PT Perusahaan 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).

PLN ialah sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berbentuk perusahaan perseroan (Persero) berkewajiban untuk menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum. Berdasarkan Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009, penyedia tenaga listrik dikuasai oleh Pemerintah Daerah yang berlandaskan prinsip otonomi daerah, yang dilaksanakan oleh BUMN dan BUMD. Namun demikian, bahwa badan usaha swasta, koperasi dan swadaya masyarakat dapat berpartisipasi dalam usaha penyediaan tenaga listrik. Dengan di terbitkan Undang-undang ini agar mampu untuk meningkatkan peran pemerintah daerah dan masyarakat dalam penyelenggaraan ketenagalistrikan, dikarenakan penyedia tenaga listrik merupakan kegiatan padat modal dan teknologi, sejalan dengan prinsip otonomi daerah serta demokratisasi dalam tatanan kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. bahwa tenaga listrik mempunyai peran yang sangat penting dan strategis dalam mewujudkan tujuan pembangunan nasional maka usaha penyediaan tenaga listrik dikuasai oleh Negara.

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam undang-undang diatas bahwasannya tenaga listrik mempunyai peran yang sangat penting dan strategis dalam mewujudkan tujuan pembangunan nasional maka usaha penyediaannya perlu terus ditingkatkan sejalan dengan perkembangan pembangunan agar tersedia tenaga listrik dalam jumlah yang cukup, merata, dan bermutu. Dalam ketentuan umum pada Pasal 1 bahwasannya Ketenagalistrikan adalah segala sesuatu yang menyangkut penyediaan dan pemanfaatan tenaga listrik serta usaha penunjang tenaga listrik dan bertujuan untuk menjamin ketersediaan tenaga listrik dalam jumlah yang cukup, kualitas yang baik, dan harga yang wajar dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata.

Adapun pengertian dari Jaringan Tegangan Rendah (JTR) ialah jaringan tenaga listrik dengan tegangan rendah yang mencakup seluruh bagian jaringan tersebut beserta perlengkapannya. Penyambungan Jaringan Tegangan Rendah (JTR) menurut SPLN No. 74 tahun 1987 yaitu “sambungan Jaringan Tegangan Rendah (JTR) adalah sambungan rumah (SR) penghantar dibawah tanah atau diatas tanah termasuk peralatannya mulai dari titik penyambung tiang JTR sampai alat pembatar dan pengukur (APP)”.

Jaringan Tegangan Rendah (JTR) berfungsi untuk menyalurkan tenaga listrik dari Gardu Distribusi ke konsumen tegangan rendah. Tegangan rendah yang digunakan PT. PLN (Persero) adalah 127/220 V dan 220/380 V.

Konstruksi Jaringan Tegangan Rendah (JTR) konstruksi JTR terbagi atas dua bagian yaitu :

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## a. Saluran Udara Tegangan Rendah (SUTR)

SUTR merupakan jaringan kawat yang berisolasi maupun tidak berisolasi. Bagian utama dari SUTR kawat tak berisolasi adalah tiang listrik (besi, beton), Cross Arm, Isolator dan pengantar Aluminium/Tembaga (Cu).

## b. Saluran Kabel Udara Tegangan Rendah (SKUTR)

Kabel yang digunakan adalah jenis XLPE yang lebih dikenal dengan LVTC (Low Voltage Twisted Cable). Jenis kabel ini direntangkan diantara tiang penyangga. Bagian utama adalah tiang, kabel dan suspension Clamp Bracket, yang berfungsi untuk menahan kabel pada tiang. Kabel jenis ini sekarang banyak digunakan dalam pemasangan JTR baru karena dianggap konstruksi jenis ini lebih handal.

### 2.3.2 Fungsi dan Tugas Pokok Pelayanan Pelanggan PT. PLN

## 1. Fungsi pelayanan pelanggan (FPL)

Fungsi pelayanan pelanggan (FPL) adalah fungsi yang melaksanakan pelayanan pemberian informasi tentang tata cara, perhitungan besarnya biaya, persyaratan dan informasi lainnya yang berhubungan dengan penyambungan tenaga listrik kepada calon pelanggan serta masyarakat umum lainnya dalam memberikan pelayanan pemberian penyambungan tenaga listrik, perubahan data yang berhubungan dengan pemberian penyambungan tenaga listrik yang meliputi perencanaan, persiapan, pelaksanaan dan pengendalian.

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2. Tugas Pokok

- a. Memberikan informasi tentang hal-hal yang berhubungan dengan penyambungan tenaga listrik kepada calon pelanggan dan masyarakat umum lainnya.
- b. Melayani permintaan penyambungan baru, perubahan daya, penyambungan sementara. Perubahan tariff, ganti nama pelanggan, balik nama pelanggan dan perubahan lainnya serta pengaduan yang berhubungan dengan penyambungan tenaga listrik.
- c. Mencatat, membuat dan mengarsipkan berkas setiap permintaan nomor 2 diatas secara tertib dan teratur pada formulir yang disediakan.
- d. Meneruskan berkas tersebut pada nomor 3 di atas kepada fungsi lain yang terkait.
- e. Memberikan pelayanan pembayaran biaya penyambungan (BP), uang jaminan pelanggan (UJL), tagihan susulan (TS), biaya penyambungan sementara, biaya perubahan dan biaya lain yang ditetapkan sesuai ketentuan yang berlaku.
- f. Menyiapkan dan membuat kuitansi penerimaan pembayaran sebagaimana dimaksud nomor 5 diatas.
- g. Menyiapkan perintah kerja pemasangan / perbaikan / perubahan / pembongkaran sambungan tenaga listrik (SL) dan berita acara pelaksanaannya.
- h. Mengirim perintah kerja nomor 6 dan 7 ke fungsi yang terkait.
- i. Memantau dan menyelesaikan pelayanan dari nomor 1 sampai 8.

- j. Memelihara arsip data induk pelanggan.
- k. Melakukan koordinasi dengan fungsi yang terkait.
- l. Membuat laporan dalam bidangnya.

## 2.4 Konsep Islam

### 2.4.1 Kinerja dalam Islam

Islam sangat menganjurkan umatnya agar senantiasa berusaha dan berikhtiar dalam mengisi kehidupannya. Selain bersyukur dan beribadah sesuai dengan yang diperintahkan melalui firman Allah SWT dan Sunnah Rasul. Islam sangat mengahrapkan agar penganutnya mampu meraih kemakmuran dan kesejahteraan dalam kehidupannya. Hal ini dapat diraih apa bila melalui kerja keras untuk mencapai prestasi dalam bekerja.

Sebagaiman firman Allah SWT dalam Surat At-Taubah Ayat 105 yang berbunyi :

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ  
الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

*Artinya : dan katakanlah: “bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang gaib dan yang nyata, lalu diberikan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.*

Dalam pandangan ekonomi islam, kinerja (hasil kerja) terkait dengan segala sesuatu yang telah dilakukan oleh seseorang individu yang relevan dengan standart tertentu. Terkait dengan kinerja manusia, allah mengungkapkan dalam bentuk pahala dan siksaan. Yang mana ketika manusia itu melaksanakan segala

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Stasiun Islamic university of Sultan Saifuddin Kasim Riau

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perintah Allah maka Allah memberikannya pahala. Sebaliknya apa bila manusia itu melanggar aturan yang telah digariskan-Nya, maka Allah akan mengazabnya dengan siksa yang amat pedih, sebagaimana dijelaskan didalam Al-Quran pada Surat Al-Kahf ayat 87-88 yang berbunyi :

قَالَ أَمَّا مَنْ ظَلَمَ فَسَوْفَ نُعَذِّبُهُ ثُمَّ يُرَدُّ إِلَىٰ رَبِّهِ فَيُعَذِّبُهُ عَذَابًا نُّكَرًا ﴿٨٧﴾ وَأَمَّا مَنْ ءَامَنَ وَعَمِلَ صَالِحًا فَلَهُ جَزَاءُ الْحُسْنَىٰ وَسَنَقُولُ لَهُ مِنَّا أَمْرًا يُسْرًا ﴿٨٨﴾

Artinya : “Barang siapa berbuat zalim, kami akan menghukumnya, lalu dia dikembalikan kepada tuhan, kemudian Tuhan mengazabnya dengan azab yang sangat keras. Adapun orang yang beriman dan mengerjakan kebajikan, maka dia mendapatkan pahala yang terbaik sebagai balasannya.”

Dari penjelasan ayat di atas bahwasannya penilaian kinerja dalam suatu perusahaan menjadi penting. Yang mana pegawai yang merasa diapresiasi hasil kerjanya akan menunjukkan sikap kerja yang lebih positif. Sebaliknya bagi pegawai yang merasa kurang dihargai hasil kerjanya oleh perusahaan akan memberikan sikap yang kurang mendukung organisasi. Oleh karena itu tahap penilaian kinerja menjadi sangat penting bagi pegawai disetiap perusahaan. Yang mana penilaian kerja dalam pandangan Islam harus berdasarkan pada prinsip-prinsip yang diajarkan dalam Al-Quran yakni harus berdasarkan keadilan, kompetensi, kejujuran, usaha, inisiatif, pengalaman kerja, dan kreativitas individu dalam melaksanakan tugas yang ditetapkan.

## 2.5 Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan oleh Saiful Arsyad, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada Tahun 2016 dengan judul “Pengaruh

Kepemimpinan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) Wilayah Pekanbaru”. Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Pengaruh Kepemimpinan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. PLN tersebut guna untuk meningkatkan kinerja pegawainya. Kemudian PT PLN (Persero) Wilayah pekanbaru, perlu menerapkan kepemimpinan dan motivasi yang baik dan benar agar seluruh pegawai bersemangat dalam melaksanakan tugas yang telah diberikan oleh atasan serta dapat melayani kebutuhan masyarakat dengan ramah tamah dan dengan senyuman tanpa adanya politik.

2. Penelitian ini dilakukan oleh Abd Waris Khan, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada Tahun 2014 dengan judul skripsi “Peran Perseroan Terbatas Perusahaan Listrik Negara dalam Mewujudkan Pelayanan Publik Terhadap Ketersediaan Tenaga Listrik Berdasarkan UU No 30 Tahun 2009 (Studi kasus: PT PLN Rayon Panam Pekanbaru)”. Dalam penelitian ini perlu adanya tinjauan tentang sejauh mana PT PLN Rayon Panam Pekanbaru mewujudkan pelayanan public terhadap ketersediaan tenaga listrik yang berdasarkan UU No 30 Tahun 2009. Terkait prilaku pelanggan yang menggunakan energy listrik secara tidak efisien seperti kurangnya kesadaran masyarakat untuk menggunakan energy listrik secara hemat, masyarakat yang sering macet atau penunggakan pembayaran rekening listrik ini yang menyebabkan besarnya tingkat kebutuhan energy listrik pelanggan yang disebabkan faktor ekonomi, pertumbuhan penduduk, dan perencanaan pembangunan yang

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terus menerus meningkat serta kekurangan investasi pada PLN Panam ini. Adapun cara PLN Rayon Panam ini mengatasinya adalah dengan cara berinvestasi dengan pembangkit listrik, mengajukan kepada pemerintah agar untuk melakukan pembebasan tanah, pembangunan jaringan, menghimbau masyarakat dengan cara membagi brosur dan melakukan sosialisasi kepada masyarakat.

3. Deni Setiawan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada Tahun 2013 dengan judul “Analisis Pelayanan Publik Pada PT. PLN (PERSERO) Cabang Pekanbaru Rayon Panam”. tujuan penelitian ini untuk menganalisa pelayanan publik pada PT. PLN (persero) rayon panam serta untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik pada PT PLN (persero) cabang pekanbaru rayon panam.
4. Penelitian ini dilakukan oleh Irkham Nugroho Putro, Ida Hayu Dwimawanti, Nina Widowati, Universitas Diponegoro dengan judul “Analisis Kinerja PT PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah” adapun yang jadi maslaah disini ialah kinerja PLN Rayon Semarang Tengah yang berdampak pada suatu organisasi dimana ia berada. Semakin globalisasi luas maka semakin tinggi pulak tingklat persaingan dalam bekerja. Serta untuk mengetahui bagaimana faktor-faktor pendukung dan penghambat kinerja PLN Rayon Semarang Tengah ini dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebaga tenaga listrik yang banyak dibutuhkan oleh masyarakat, baik masyarakat pedesaan maupun perkotaan. Agar dapat menunjang perekonomian dan kehidupan yang lebih baik lagi.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2.6 Definisi Konsep

Menurut Singarimbun (2006:34) konsep adalah abstraksi mengenai fenomena yang dirumuskan atas dasar generalisasi atas jumlah karakteristik kejadian, keadaan, kelompok atau individu tertentu untuk memberikan batasan-batasan yang lebih jelas dari masing-masing konsep guna untuk menghindari salah pengertian, maka definisi dari beberapa konsep yang dipakai dalam penelitian ini akan dikemukakan sebagai berikut :

1. Kinerja Menurut Mangkunegara ( dalam buku Harbani Pasolong 2002:67), mengatakan bahwa kinerja adalah merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.
2. Sedangkan menurut Nawawi (2001:37), sumber daya manusia (SDM) adalah orang yang bekerja dan berfungsi sebagai aset organisasi/perusahaan yang dapat dihitung jumlahnya.
3. PLN ialah sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berbentuk perusahaan perseroan (Persero) berkewajiban untuk menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum.
4. Jaringan Tegangan Rendah (JTR) ialah jaringan tenaga listrik dengan tegangan rendah yang mencakup seluruh bagian jaringan tersebut beserta perlengkapannya.

## 2.7 Konsep Operasional

Menurut Masri Singarimbun (2006:46) defenisi operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur suatu variabel.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Untuk membangun kesamaan persepsi dan pengertian serta menghindari salah pengertian terhadap istilah yang digunakan pada judul ini, maka dapat dioperasionalkan beberapa konsep yang bersifat membatasi sebagai berikut:

**Tabel 2.1 Konsep Operasional**

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Analisis Kinerja PLN Terhadap Pemasangan Jaringan Tegangan Rendah (JTR) di Desa Tanjung Medan Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu	1. Masukan (input)	a. SDM b. Dana c. Kebijakan
	2. Keluaran (output)	a. Pencapaian sasaran
	3. Hasil (outcomes)	a. Efektivitas
	4. Manfaat (benefits)	a. Efisiensi
	5. dampak (impacts)	a. Dampak positif b. Dampak negative

*Konsep LAN-RI (Harbani Pasolong, 2007:177)*

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2.8 Karangka Berfikir

Berdasarkan teori yang telah dikemukakan pada telaah pustaka sebelumnya, selanjutnya penulis jebarkan dalam bentuk sebuah karangka pikiran adapun karangka pikiran adalah sebagai berikut:

