

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dewasa ini, diketahui bahwa abad telah memasuki era globalisasi. Dimana pada abad globalisasi ini mobilitas informasi, investasi, teknologi, sumber daya dan operasi industri semakin meningkat. Sehingga peran inovasi tentunya akan lebih penting dan sangat menentukan. Pasar global tidak hanya menghasilkan persaingan yang lebih ketat terhadap pola dan kompleksitas yang diwarnai dengan perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat, yang mengarah pada persaingan pasar yang sempurna.

Era globalisasi saat ini menuntut organisasi perusahaan dan organisasi publik untuk senantiasa meningkatkan pelayanan secara professional sesuai dengan bidangnya masing-masing. Perkembangan teknologi dan arus informasi yang sangat cepat telah mendorong setiap organisasi perusahaan dan organisasi publik untuk menghasilkan produk inovasi layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, sehingga konsumen merasa puas dengan apa yang mereka dapatkan dari produk layanan organisasi tersebut. Banyak cara yang telah dilakukan oleh organisasi perusahaan dan organisasi publik dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, diantaranya adalah dengan memberikan kesan/cinta yang baik dalam hal produk dan jasa maupun pelayanan pada konsumen.

Mengingat besarnya peranan inovasi bagi setiap organisasi publik dan swasta dalam era global membawa dampak dalam setiap pelayanan yang

diberikan kepada masyarakat, sehingga dapat mempengaruhi meningkatnya kualitas pelayanan, Salah satu perusahaan atau BUMN yang bergerak di bidang penyediaan tenaga listrik, yaitu PT. PLN bertugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum yang kebutuhannya meningkat setiap tahunnya. Peningkatan akan kebutuhan tenaga listrik sebagai akibat dari peningkatan kualitas kesejahteraan masyarakat diiringi juga oleh perkembangan industri di Indonesia, sementara PT. PLN memiliki keterbatasan dalam memenuhi peningkatan akan kebutuhan listrik tersebut. Di Indonesia PT. Perusahaan Listrik Negara/PLN (Persero) merupakan perusahaan BUMN yang ditunjuk sebagai penyedia tenaga listrik guna memenuhi kebutuhan listrik masyarakat Indonesia.

Kepmen PAN No 25 Tahun 2004 tentang pelayanan publik adalah Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan .Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah. Instansi Pemerintah adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN atau Universitas. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.

Menurut Wasistiono (2003:43), bahwa: “pelayanan umum merupakan pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas Hama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat”.

Perusahaan Umum Listrik Negara adalah suatu perusahaan negara yang bergerak dibidang jasa. Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa perusahaan listrik telah melakukan penjualan jasa penerangan dalam jumlah yang cukup besar. Hal ini dapat diketahui dari perkembangan dari pelanggan listrik dari tahun ke tahun terus bertambah dengan jumlah yang cukup besar.

Perusahaan Listrik Negara (PLN) termasuk satu-satunya badan usaha milik negara yang bersifat monopoli (pemegang tunggal) karena tidak ada badan usaha lain yang bergerak dibidang listrik. PLN juga mempunyai kewenangan untuk menaikkan tarif dasar listrik tanpa takut pelanggan listrik berhenti.

PT. PLN (Persero) merupakan suatu usaha pelayanan jasa kelistrikan yang sangat vital, yang usahanya ditujukan untuk melayani kepentingan umum, baik untuk golongan bawah, menengah, maupun golongan atas. Sehingga didalam kehidupan sehari-hari sejalan dengan perkembangan zaman yang semakin modern. Pelayanan kelistrikan perlu ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat banyak yang senantiasa membutuhkan penerangan.

Agar tujuan perusahaan dapat tercapai, maka perusahaan harus menjalankan kegiatan aktivitas secara sukses dan efisien. Untuk itu perusahaan dituntut untuk mengambil langkah-langkah yang tepat sehubungan dengan kelancaran operasi perusahaan, salah satunya adalah faktor kinerja.

Dengan adanya peningkatan permintaan listrik dari tahun ke tahun berarti juga akan menambah jumlah pelanggan yang harus dihadapi dan dilayani oleh PLN (Persero). Untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan sekaligus untuk mencapai efektifitas dan efisiensi bagi PLN. Maka PLN harus

membenahi organisasi agar dapat memanfaatkan sumber daya manusia yang ada dan sumber daya yang lainnya secara optimal.

Maka dalam hal ini pemerintah berusaha menciptakan langkah baru dengan berbagai macam kemudahan dalam dunia penerangan agar jalanya perekonomian nasional dapat menjadi kuat dan mantap. Akibat lain dari semakin berkembangnya pemikiran manusia mengakibatkan berubah keadaan pasar dimana kekuatan dasar berada ditangan pelanggan.

Konsumen atau pelanggan mempunyai arti penting bagi PLN (Persero) yang bergerak dibidang jasa ataupun industri, suatu organisasi (PLN) akan tidak sangat mungkin dapat hidup tanpa didukung oleh keberadaan konsumen atau pelanggan. Konsumen atau pelanggan adalah faktor utama bagi ekstensi bagi suatu perusahaan (PLN) oleh sebab itu orientasi pada konsumen atau pelanggan merupakan syarat mutlak yang harus dipegang PLN (Persero). Salah satunya memberikan pelayanan yang baik yang berkualitas bagi pelanggan agar terjadi hubungan yang baik antara, PLN dan konsumen.

PT. PLN (Persero) Wilayah Riau & Kepri Area Pekanbaru Rayon Bangkinang Kabupaten Kampar merupakan salah satu perusahaan pemerintah yang bersifat melayani kepentingan umum dimana keberadaannya diharapkan berperan aktif dalam pembangunan dan bertanggung jawab dalam penyediaan listrik bagi masyarakat di Kota Bangkinang, dan sekitarnya. Sehubungan dengan hal tersebut perlu ditingkatkan sarana tenaga listrik serta efisiensi dalam pengelolaan sehingga diperoleh tenaga listrik dan jumlah yang cukup dan dapat diandalkan. Juga tersedianya secara merata, dengan pelayanan yang makin baik.

Adapun bentuk pelayanan di Kantor PT. PLN (Persero) Wilayah Riau & Kepri Area Pekanbaru Rayon Bangkinang Kabupaten Kampar dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel I.1 Bentuk Pelayanan Di Kantor PT. PLN (Persero) Wilayah Riau & Kepri Area Pekanbaru Rayon Bangkinang Kabupaten Kampar

No	Bentuk Pelayanan	Tempat Pelayanan
1	Loket Pembayaran Rekening Listrik	Kantor PT. PLN (Persero) Wilayah Riau & Kepri Area Pekanbaru Rayon Bangkinang Kota Kabupaten Kampar
2	Loket Pengaduan Pelanggan Listrik	Kantor PT. PLN (Persero) Wilayah Riau & Kepri Area Pekanbaru Rayon Bangkinang Kota Kabupaten Kampar
3	Loket Pelayanan Pengurusan Listrik Pelanggan Baru	Kantor PT. PLN (Persero) Wilayah Riau & Kepri Area Pekanbaru Rayon Bangkinang Kota Kabupaten Kampar

Sumber : Kantor PT. PLN (Persero) Wilayah Riau & Kepri Area Pekanbaru Rayon Bangkinang Kabupaten Kampar Tahun 2014.

Berdasarkan tabel I.1 diatas dapat dilihat bentuk pelayanan yang ada di Kantor PT. PLN (Persero) Wilayah Riau & Kepri Area Pekanbaru Rayon Bangkinang Kabupaten Kampar. Pelayanan sernestinya dapat ditingkatkan dengan tujuan masyarakat mendapatkan pelayanan sesuai dengan haknya setelah membayar kewajibannya yaitu membayar listrik tepat dengan waktu.

Penulis melakukan pegamatan langsung dilapangan timbul gejala permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik di Kantor PT. PLN (Persero) Wilayah Riau & Kepri Area Pekanbaru Rayon Bangkinang Kabupaten Kampar antara lain:

1. Loket Pembayaran Rekening Listrik

Adanya pengaduan masyarakat yang belum mengetahui cara pengisian token

PLN listrik melalui voter pulsa listrik ini perlu ada penyuluhan yang dilakukan oleh petugas khususnya di Bangkinang seberang. (Jumat, 19 April 2013)

2. Loker Pengaduan Pelanggan Listrik :

Keluhan masyarakat bila terjadi kerusakan jaringan listrik seperti kerusakan travo di gardu di indikasikan petugas PLN lamban dalam penanganan kelapangan. (Rabu, 16 Januari 2013).

3. Loker Pelayanan Pengurusan Listrik Pelanggan Baru :

Keluhan masyarakat dalam pelayanan permintaan KWH listrik yang diindikasikan pelayanan yang diberikan Kantor PT. PLN (Persero) Wilayah Riau & Kepri Area Pekanbaru Rayon Bangkinang Kabupaten Kampar dikategorikan lama. (Rabu, 16 Januari 2013).

Dari fenomena-fenomena tersebut yang terjadi di Kantor PT. PLN (Persero) Wilayah Riau & Kepri Area Pekanbaru Rayon Bangkinang Kabupaten Kampar, Penulis merasa tertarik untuk meneliti tentang pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Dalam penelitian ini penulis meneliti dengan judul **“ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR PT.PLN (PERSERO) WILAYAH RIAU &KEPRI AREA PEKANBARU RAYON BANGKINANG KABUPATEN KAMPAR”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:
Bagaimanakah pelayanan publik di Kantor PT. PLN (Persero) Wilayah Riau &Kepri Area Pekanbaru Rayon Bangkinang Kabupaten Kampar ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah di kemukakan oleh penulis maka tujuan dalam penelitian ini untuk menganalisa pelayanan publik di Kantor PT.PLN (Persero) Wilayah Riau & Kepri Area Pekanbaru Rayon Bangkinang Kabupaten Kampar.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat antara lain:

1. Manfaat dari penelitian ini adalah menambah wawasan, ilmu, pengetahuan, yang terutama bagi penulis.
2. Hasil penelitian ini di rekomendasikan kepada Kantor PT. PLN (Persero) Wilayah Riau & Kepri Area Pekanbaru Rayon Bangkinang Kabupaten Kampar untuk penyempurnaan serta masukan pemikiran—pemikiran teoritis dari penulis terhadap proses pelayanan publik.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan rencana skripsi ini dibagi ke dalam 6 (enam) bagian, yang mana pada bagian—bagian tersebut akan diuraikan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bagian ini menguraikan katar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta Sistematika penulisan.

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Bagian ini menguraikan tentang pengertian pelayanan publik, peraturan hukum, pandangan agama Islam, hipotesis, dan konsep operasional penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bagian ini akan menjelaskan waktu dan tempat penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, metode pengumpulan data dan analisa data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Bagian ini merupakan bagian yang berisikan tentang keadaan dari tempat diadakan penelitian, yaitu Kantor PT. PLN (Persero) Wilayah Riau & Kepri Area Pekanbaru Rayon Bangkinang Kota Kabupaten Kampar dan kemudian akan diterangkan struktur organisasi, uraian tugas Berta yang lain—lain yang dapat menjelaskan keberadaan dari Kantor PT. PLN (Persero) Wilayah Riau & Kepri Area Pekanbaru Rayon Bangkinang Kota Kabupaten Kampar.

BAB V : HASIL PENELITIAN

Pada bagian ini menjelaskan bagaimana pelayanan publik di Kantor PT. PLN (Persero) Wilayah Riau & Kepri Area Pekanbaru Rayon Bangkinang Kota Kabupaten Kampar.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bagian ini akan memberikan kesimpulan dari hasil penelitian dan memberikan saran guna mendukung keberhasilan dari penelitian tersebut.