

TINJAUAN PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR PT. PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PLN) PERSERO WILAYAH KALIMANTAN TIMUR AREA BALIKPAPAN RAYON LONG IKIS KANTOR PELAYANAN LONG KALI KABUPATEN PASER DI DESA RINTIK KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA

Maulidatul Hasanah¹

Abstrak

Maulidatul Hasanah, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Judul Skripsi Tinjauan Pelayanan Publik Pada Kantor PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero Wilayah Kalimantan Timur Area Balikpapan Rayon Long Ikis Kantor Pelayanan Long Kali Kabupaten Paser Di Desa Rintik Kabupaten Penajam Paser Utara. Di bawah bimbingan Drs. Endang Erawan, M.Si dan Hj. Hariati S.Sos., M.Si.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan pelayanan publik pada Kantor PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero Wilayah Kalimantan Timur Area Balikpapan Rayon Long Ikis Kantor Pelayanan Long Kali Kabupaten Paser Di Desa Rintik Kabupaten Penajam Paser Utara dan untuk mengetahui dan mendeskripsikan apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan publik pada Kantor PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero Wilayah Kalimantan Timur Area Balikpapan Rayon Long Ikis Kantor Pelayanan Long Kali Kabupaten Paser Di Desa Rintik Kabupaten Penajam Paser Utara. Jenis penelitian yang dilakukan termasuk deskriptif kualitatif. Hasil penelitian mengenai Pelayanan Publik Pada Kantor PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero Wilayah Kalimantan Timur Area Balikpapan Rayon Long Ikis Kantor Pelayanan Long Kali Kabupaten Paser Di Desa Rintik Kabupaten Penajam Paser Utara dapat dikatakan sudah terlaksana dengan baik, hal ini didasarkan atas berbagai indikator yang digunakan penulis untuk melakukan penelitian ini seperti prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, sarana dan prasarana, dan kompetensi pegawai pelayanan yang telah menjadi bukti pelayanan bagi masyarakat.

Faktor pendukung adalah adanya sarana pendukung dalam melakukan proses pelayanan, dan yang menjadi faktor penghambat ialah fasilitas yang masih kurang, dan kurangnya kesadaran masyarakat dalam membayar listrik tepat pada waktunya. Saran yang diberikan adalah tingkatkan sarana prasana di kantor dan juga tingkatkan sistem informasi pelayanan di kantor.

Kata Kunci : *Pelayanan Publik, PT. PLN, Masyarakat*

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: maulida_hsnh@yahoo.co.id

PENDAHULUAN

Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumber daya yang berasal dari dan untuk kepentingan publik. Sebagai profesi, pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektifitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan. Dari sinilah muncul paradigma baru penyelenggaraan pemerintah, yaitu pelayanan publik (*public service*), pemerintah berkewajiban meningkatkan kualitas jasa pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat sebagai pelanggan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengamanatkan setiap warga Negara berhak memperoleh pelayanan yang adil. Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan. Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan Otonomi Daerah terlebih setelah ditetapkannya Undang-Undang nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, dimana Pemerintahan Daerah diberi kewenangan yang demikian luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk di dalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya. Namun berbagai isu yang muncul di kalangan masyarakat, ternyata hak pelayanan yang diterima oleh masyarakat terasa belum memenuhi harapan semua pihak baik dari kalangan masyarakat umum maupun dari kalangan pemerintah sendiri.

Sebagaimana diketahui bahwa kebutuhan akan tenaga listrik semakin meningkat seiring dengan makin ketatnya persaingan yang terjadi dalam dunia usaha karena kita tahu bahwa listrik sangat berperan penting dalam kehidupan sehari-hari. Ketetapan dan keakuratan yang tercermin dalam kegiatan pelayanan sebagai sarana utama itu sendiri menjadi suatu tolak ukur kualitas dari hubungan terhadap masyarakat atau pelanggan yang terkait dalam usahanya mengatur kinerja PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero Rayon Long Ikis Kantor Pelayanan Long Kali sehingga dapat tercapai tujuan yang telah ditetapkan bersama.

Guna mengetahui pelayanan publik pada kantor PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero Wilayah Kalimantan Timur Area Balikpapan Rayon Long Ikis Kantor Pelayanan Long Kali, Berdasarkan pengamatan sementara di lapangan menimbulkan penulis untuk melakukan penelitian lebih lanjut, secara khusus mengenai “Tinjauan Pelayanan Publik Pada Kantor PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero Wilayah Kalimantan Timur Area Balikpapan Rayon Long Ikis Kantor Pelayanan Long Kali Kabupaten Paser Di Desa Rintik Kabupaten Penajam Paser Utara”.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas maka permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pelayanan publik Pada Kantor PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero Wilayah Kalimantan Timur Area Balikpapan Rayon Long Ikis Kantor Pelayanan Long Kali Kabupaten Paser Di Desa Rintik Kabupaten Penajam Paser Utara ?
2. Apa saja yang menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelayanan publik pada Kantor PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero Wilayah Kalimantan Timur Area Balikpapan Rayon Long Ikis Kantor Pelayanan Long Kali Kabupaten Paser Di Desa Rintik Kabupaten Penajam Paser Utara ?

Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian dalam penulisan skripsi ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan pelayanan publik pada kantor PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero Wilayah Kalimantan Timur Area Balikpapan Rayon Long Ikis Kantor Pelayanan Long Kali Kabupaten Paser Di Desa Rintik Kabupaten Penajam Paser Utara.
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan publik pada kantor PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero Wilayah Kalimantan Timur Area Balikpapan Rayon Long Ikis Kantor Pelayanan Long Kali Kabupaten Paser Di Desa Rintik Kabupaten Penajam Paser Utara.

Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan yang diharapkan penulis dari penelitian ini adalah :

1. Dari Segi teoritis :
 - a. Diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang Administrasi Negara.
 - b. Tambahan wawasan serta pengetahuan dan kemampuan untuk membuat karya ilmiah bagi penulis.
2. Dari Segi praktis :
 - a. Sebagai tolak ukur atas masalah atau kendala-kendala yang ada pada PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Rayon Long Ikis Kantor Pelayanan Long Kali.
 - b. Diharapkan bisa menjadi masukan bagi PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Rayon Long Ikis Kantor Pelayanan Long Kali dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat.

KERANGKA DASAR TEORI

Pelayanan

Pelayanan berasal dari kata layan, melayani yaitu membantu menyiapkan apa-apa yang diperlukan seseorang. Kemudian pelayanan dapat juga diartikan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang/jasa (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2005 : 571).

Bentuk-Bentuk Pelayanan Umum

Ada tiga macam bentuk pelayanan umum yang tidak selamanya berdiri sendiri secara murni melainkan sering berkoordinasi antara satu dengan yang lain (Moenir, 2001 : 50), diantaranya :

1. Layanan dengan lisan
Biasanya dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan-keterangan kepada siapapun yang memerlukan.
2. Layanan melalui tulisan
Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan sangat efisien terutama dari segi jumlah maupun perannya dan juga sangat baik bagi layanan jarak jauh, karena faktor biaya dan faktor kecepatan baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaiannya.
3. Layanan berbentuk perbuatan
Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70%-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan ke bawah.

Asas-asas Pelayanan Publik

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63 Tahun 2003, sebagai berikut:

1. Transparansi.
2. Akuntabilitas.
3. Kondisional.
4. Partisipatif.
5. Kesamaan Hak.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban.

Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip dalam pelayanan publik, sebab di dalam pelayanan memerlukan sepuluh prinsip pelayanan umum diatur dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan.

2. Kejelasan.
3. Kepastian Waktu.
4. Akurasi.
5. Keamanan.
6. Tanggung Jawab.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana.
8. Kemudahan Akses.
9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan.
10. Kenyamanan.

Standar Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63 Tahun 2003, standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur Pelayanan
2. Waktu Penyelesaian
3. Biaya Pelayanan
4. Produk Pelayanan
5. Sarana dan Prasarana
6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Faktor Pendukung Pelayanan Umum

Faktor-faktor yang mendukung pelaksanaan pelayanan umum itu sendiri antara lain :

1. Faktor Kesadaran
2. Faktor Aturan
3. Faktor Organisasi
4. Faktor Pendapatan
5. Faktor kemampuan dan keterampilan
6. Faktor sarana pelayanan

Faktor Penghambat Pelayanan Umum

Faktor-faktor yang menghambat pemberian pelayanan kepada masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Kedisiplinan kerja aparat yang masih rendah
2. Motivasi kerja
3. Kesadaran masyarakat

Pelayanan yang unggul

Ada tiga kunci dalam memberikan layanan pelanggan yang unggul (Fandy Tjiptono, 1997 : 128), adalah :

1. Kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan termasuk dalamnya memahami tipe-tipe pelanggan.
2. Pengembangan *data base* yang lebih akurat dari pada pesaing (mencakup data kebutuhan dan keinginan setiap segmen pelanggan dan perubahan kondisi pesaing).
3. Pemanfaatan informasi yang di peroleh dari riset pasar dalam suatu kerangka strategi, kerangka ini di wujudkan dalam pengembangan *relation marketing*.

Ketidakpuasan dalam Pelayanan Umum

Setiap pelaksanaan pelayanan pada umumnya menimbulkan ketidakpuasan pelanggan terhadap pelaksanaan pelayanan tertuju pada (Moenir. 2001 : 184) :

1. Adanya dugaan terjadinya penyimpangan dalam pelaksanaan (pemutar balikan urutan, penyuaran hak),
2. Adanya sikap dan tingkah laku dalam pelaksanaan tugas dan pekerjaan yang dirasa tidak sesuai dengan budaya bangsa indonesia yang berfalsafah pancasila,
3. Kurang adanya disiplin dari pada petugas terhadap jadwal atau waktu yang telah ditentukan,
4. Penyelesaian masalah yang berlarut-larut, tidak adanya kepastian kapan akan selesai,
5. Adanya kelainan dalam penggunaan bahan, pengerjaan barang tidak sesuai dengan permintaan atau standar,
6. Produk yang dihasilkan kurang atau tidak memenuhi standar yang telah disepakati bersama,
7. Aturan itu sendiri dianggap menyulitkan, memberatkan atau dirasa mengurangi atau mengabaikan hak mereka,
8. Tidak adanya tanggapan yang layak terhadap keluhan yang telah di sampaikan.

Masyarakat

Masyarakat adalah kesatuan hidup manusia yang berinteraksi menurut suatu sistem adat istiadat tertentu yang bersifat *continue* yang terikat oleh suatu rasa identitas bersama (Koentjaraningrat, 1997 : 115).

PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN)

PLN merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa penyediaan tenaga listrik yang berstatus Badan Umum Milik Negara (Persero) dalam upaya memberikan pelayanan kepada masyarakat yang disertai dengan pelayanan lain yang mendukung proses pendistribusian tenaga listrik dengan diiringi memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Definisi Konsepsional

Definisi Konsepsional dimaksudkan untuk memerlukan adanya batasan terhadap penelitian guna untuk menggambarkan fenomena yang di teliti secara tepat yang merupakan penjelasan dari peristiwa atau kejadian yang diamati, baik yang telah diungkapkan ataupun yang belum diungkapkan guna menciptakan ide-ide abstrak yang umum sebagai landasan operasional yang merupakan pembatasan terhadap penelitian yang akan dilakukan yaitu “Efektifitas Pelayanan Publik adalah suatu kegiatan dalam usaha penyelesaian pekerjaan dan pencapaian tujuan bersama dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal serta diharapkan hasil yang berdaya guna bagi masyarakat dari aparatur pegawai sehingga menghasilkan kepuasan kerja yang diterimanya melalui pengalaman dari proses pelayanan seoptimal mungkin dilihat dari aspek kesederhanaan alur, waktu penyelesaian, maupun kelengkapan pendukung pelayanan guna memenuhi kepentingan dan keperluan masyarakat yang berada di Desa Rintik sehingga tercapainya kepuasan pelayanan terhadap masyarakat”.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia. Penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dan dilakukan terhadap variabel mandiri yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lainnya (Sugiyono, 2013 : 1).

Fokus Penelitian

Fokus penelitian yang ditetapkan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Pelayanan Publik, meliputi :
 - a. Prosedur Pelayanan;
 - b. Waktu Penyelesaian;
 - c. Sarana dan Prasarana;
 - d. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan.
2. Faktor pendukung dan faktor penghambat dalam Pelayanan Publik.

Sumber Data dan Jenis Data

Dalam penelitian ini, pemilihan narasumber dilakukan melalui teknik *Purposive Sampling* dan *Aksidental Sampling*. Dalam teknik *Purposive Sampling* adalah menentukan subjek/objek sesuai tujuan, teknik sampling ini digunakan dengan pertimbangan pribadi yang sesuai dengan topik penelitian, peneliti memilih subjek/objek sebagai unit analisis yang berdasarkan kebutuhannya dan menganggap bahwa unit analisis tersebut representatif (Sugiyono, 2013 : 53-54)

Dan juga penjelasan teknik *Aksidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel, berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu

dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2013 : 61). Sumber data terbagi menjadi dua (Sugiyono, 2013 : 62) yaitu:

1. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden atau ada hubungannya dengan objek melalui tanya jawab atau wawancara secara langsung dengan menggunakan pedoman wawancara sesuai dengan fokus penelitian yang penulis teliti. Adapun sumber data yakni *Key informan* adalah Kepala Kantor PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero Rayon Long Ikis Kantor Pelayanan Long Kali, *Informan* adalah 2 Staf/Pegawai Kantor PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero Rayon Long Ikis Kantor Pelayanan Long Kali dan 6 Masyarakat Di Desa Rintik.
2. Data Sekunder adalah data yang telah lebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang atau instansi diluar dari peneliti sendiri, walaupun yang dikumpulkan itu sesungguhnya adalah data asli. Penulis peroleh melalui sumber informan, yakni : Dokumen-dokumen, arsip-arsip, dan laporan-laporan dan Buku-buku referensi yang terdapat di perpustakaan sesuai dengan fokus penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Penelitian Kualitatif pada dasarnya merupakan suatu proses penyelidikan yang mirip dengan pekerjaan detektif. Untuk penulisan skripsi ini, penulis dalam mengumpulkan data menggunakan beberapa cara atau teknik sebagai berikut:

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*) yaitu memanfaatkan perpustakaan sebagai sarana dalam mengumpulkan data, dengan mempelajari buku-buku sebagai bahan referensi.
2. Penelitian Lapangan (*Field Work Research*) yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung di lapangan dengan menggunakan beberapa teknik sebagai berikut:
 - a. Observasi yaitu pengamatan langsung di lapangan.
 - b. Wawancara sebagai pelengkap dan pendukung serta pembanding dengan data dan informasi yang diperoleh.
 - c. Dokumentasi.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data Kualitatif. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Matthew B. Miles, A. Michael Huberman dan Johnny Saldana (2014 : 33) mengatakan bahwa analisis data kualitatif terdiri dari :

1. Data *Condensation* (Kondensasi data)
2. Data *Display* (Penyajian data)
3. *Drawing and verification Conclusion* (Pengambilan kesimpulan dan verifikasi)

HASIL PENELITIAN

Gambaran Umum Perusahaan

Sejarah Perusahaan

Sejarah ketenagalistrikan di Indonesia dimulai pada akhir abad ke-19, ketika beberapa perusahaan belanda mendirikan pembangkit tenaga listrik untuk keperluan sendiri. Perusahaan tenaga listrik tersebut berkembang menjadi untuk kepentingan umum, diawali dengan perusahaan swasta Belanda yaitu NV. NIGM yang memperluas usahanya dari hanya dibidang gas kebidang tenaga listrik.

Sejarah PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero Rayon Long Ikis Kantor Pelayanan Long Kali

PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero Rayon Longikis Kantor Pelayanan Longkali adalah merupakan salah satu kantor pelayanan cabang rayon longikis yang berada dibawah dan serta bertanggung jawab kepada PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero cabang kota Balikpapan. PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero Rayon Long Ikis Kantor Pelayanan Long Kali dibuka dan diresmikan pada tahun 1996. Sejak dibukanya PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero Rayon Long Ikis Kantor Pelayanan Long Kali hingga saat ini, kantor tersebut berada di Jalan Negara Km 38 Long Kali

Visi, Misi, dan Tata Nilai Perusahaan

Visi :

PT. PLN (Persero) saat ini adalah “menjadi perusahaan yang sehat dan terpercaya yang bertumbuh kembang dengan bertumpu pada potensi insani dalam penyediaan tenaga listrik di kalimantan timur”.

Misi :

1. Menjamin ketersediaan tenaga listrik dengan kualitas dan kuantitassesuai persyaratan yang dibutuhkan,
2. Memberikan pelayanan prima kepada pelanggan
3. Meningkatkan profesionalitas dan integritas SDM
4. Mengelola proses bisnis ketenagalistrikan sesuai kaidah GCG
5. Memanfaatkan sumber daya alam di Kalimantan timur
6. Menjalankan usaha yang berwawasan lingkungan

Nilai perusahaan :

1. Saling percaya
2. Integritas
3. Peduli
4. Pembelajar

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pembahasan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis mengenai Pelayanan Publik Pada Kantor PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero Wilayah Kalimantan Timur Area Balikpapan Rayon Long Ikis Kantor Pelayanan Long Kali Kabupaten Paser Di Desa Rintik Kabupaten Penajam Paser Utara, sesuai dengan fokus penelitian yaitu :

Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan tidak hanya dituntut untuk menciptakan keteraturan tetapi diutamakan untuk memberikan kemudahan dan kejelasan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang baik. Kejelasan prosedur pelayanan disini dimaksudkan bahwa masyarakat mengerti akan setiap tahapan yang mereka lalui serta persyaratan-persyaratan yang harus mereka penuhi untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan. Prosedur pelayanan diharuskan sederhana dan tidak berbelit-belit.

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan dan berdasar pada standar pelayanan pada Kantor Pelayanan Long Kali sudah berjalan dengan baik walaupun dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala sehingga dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat ada yang terhambat, Seperti masyarakat yang tidak mau mengantri dan lain-lain.

Waktu Penyelesaian

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat juga harus efektif dan efisien, agar pelayanan yang diberikan berjalan dengan baik dan selesai tepat pada waktunya sehingga masyarakat sebagai penerima pelayanan akan merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh petugas pada Kantor Pelayanan Longkali.

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan pada saat dilapangan mengenai waktu dalam pelayanan ini berjalan dengan baik dan tepat waktu, namun terkadang masih terdapat kendala dalam pelaksanaannya. Adapun beberapa kendala yang ada diantaranya terkadang ada petugas yang datang terlambat, jadi masyarakat harus menunggu dahulu, terkadang ada pemadaman listrik sehingga waktu dalam menyelesaikan pelayanan menjadi terhambat dan lain-lain.

Sarana Dan Prasarana

Sarana dan prasarana adalah merupakan seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan baik alat tersebut peralatan pembantu maupun peralatan utama yang keduanya berfungsi untuk mewujudkan tujuan yang hendak dicapai. Salah satu hal yang dapat menciptakan pelayanan yang baik pada Kantor Pelayanan Long Kali adalah mengenai sarana dan prasarana yang ada disebuah organisasi, untuk menunjang pada pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Karena sebagai penyedia pelayanan, harus selalu memperhatikan sarana dan prasarana untuk kegiatan pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa.

Karena ketersediaan sarana dan prasarana yang baik akan mempengaruhi kinerja dari pemerintah itu sendiri. Dari hasil penelitian yang penulis lakukan maka sarana dan prasarana yang ada di Kantor Pelayanan Long Kali sudah cukup memadai untuk menunjang kegiatan pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Namun, masih saja ada yang kurang di saat banyaknya para pelanggan yang datang untuk membayar rekening listrik seperti kurangnya kursi untuk para pelanggan dan lain-lain.

Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi juga dapat diartikan sebagai kemampuan untuk menyediakan apa yang menjadi tuntutan seluruh rakyat disuatu Negara. Dalam hal ini kompetensi merupakan cara yang tepat dalam mengatur urusan baik ditingkat pusat maupun daerah atau lokal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karenanya baik pemerintah pusat maupun daerah dikatakan diidentifikasi oleh para pembuat kebijakan dengan menggunakan pengetahuan yang dimiliki, secara tepat dan dapat menjawab apa yang menjadi kepentingan publik.

Dengan demikian birokrasi publik dapat dikatakan bertanggungjawab jika mereka dinilai mempunyai kompetensi yang tinggi terhadap apa yang menjadi permasalahan dan kebutuhan masyarakat. Kantor Pelayanan Long Kali adalah salah satu organisasi pelayanan publik yang selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, untuk itu petugas harus kompeten dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dari hasil penelitian yang penulis lakukan dilapangan maka kompetensi petugas/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik walaupun kebanyakan para pegawai yang ada di Kantor Pelayanan Longkali di dominiasi oleh lulusan SMA atau SMK, namun semua itu tidak mempengaruhi kinerja para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Faktor Pendukung Pelayanan Publik

Pada dasarnya setiap pelayanan suatu kegiatan pasti akan ditunjang untuk adanya sarana dan prasarana yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, agar pelayanan yang diberikan berjalan dengan baik sehingga masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan petugas. Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan mengenai faktor pendukung berjalan dengan baik dan tepat, dan juga dengan adanya *network payment point online bank* (PPOB) yang merupakan sarana pendukung dalam mengelola data pelayanan secara online. Dimana data pelanggan yang sudah bayar atau belum dapat diketahui dimana saja seperti ditempat-tempat unit pelayanan PLN lainnya, baik itu pelanggan ingin mengetahui lewat internet dirumah, diwarnet maupun lewat

handphone yang memiliki jaringan akses internet. Serta begitu besarnya peran masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam penggunaan listrik atau menjadi pelanggan tetap merupakan salah satu faktor pendukung utama bagi Kantor Pelayanan Long Kali.

Faktor Penghambat Pelayanan Publik

Dalam pelayanan di Kantor PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero Wilayah Kalimantan Timur Area Balikpapan Rayon Long Ikis Kantor Pelayanan Long Kali kabupaten Paser sudah berjalan lama dalam melayani masyarakat dan tidak selamanya dapat berjalan dengan lancar. Dalam pelaksanaannya petugas sering mengalami berbagai kendala. Adapun beberapa menjadi faktor penghambat dalam pelayanan yang peneliti temui dan dari beberapa hasil wawancara kepada pihak petugas kantor maupun terhadap masyarakat, seperti kurangnya sarana dan prasarana di kantor dan juga seringnya terjadi kesalahan dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas sehingga membuat para pelanggan mengeluh terhadap pelayanan tersebut. Seperti halnya tersebut seharusnya petugas fokus terhadap tugasnya sehingga tidak terjadi kesalahan, walaupun petugas telah melakukan tugasnya dengan baik namun tetap saja ada keluhan dari masyarakat.

PENUTUP

Adapun kesimpulan dari skripsi yang berjudul Tinjauan Pelayanan Publik Pada Kantor PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero Wilayah Kalimantan Timur Area Balikpapan Rayon Long Ikis Kantor Pelayanan Long Kali Kabupaten Paser Di Desar Rintik Kabupaten Penajam Paser Utara, berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah di kemukakan berdasarkan fokus penelitian yaitu :

1. Pelayanan Publik Pada Kantor PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero Wilayah Kalimantan Timur Area Balikpapan Rayon Long Ikis Kantor Pelayanan Long Kali, meliputi :
 - a. Prosedur pelayanan, dari hasil penelitian maka penulis dapat menyimpulkan bahwa prosedur pelayanan pada Kantor Pelayanan Long Kali sudah cukup baik, sebab dengan adanya prosedur pada pelayanan maka akan memudahkan masyarakat dalam proses pengurusan tanpa ada kesan yang berbelit-belit dalam pelayanan, akan tetapi masih terdapat kendala dalam pelaksanaannya hal ini disebabkan masih kurangnya kesadaran masyarakat untuk mengantri sehingga pada saat pembayaran listrik ada saja masyarakat yang tidak mau mengantri walaupun prosedur pelayanannya hanya sebentar.
 - b. Waktu penyelesaian, dari hasil penelitian maka penulis dapat menyimpulkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan pada Kantor Pelayanan Long Kali sudah cukup baik, sebab masih terdapat kendala dalam pelaksanaannya hal ini disebabkan karena terkadang ada petugas yang datang terlambat, jadi masyarakat harus menunggu dahulu,

- adapula masyarakat yang tidak membawa persyaratan yang telah ditentukan dan juga terjadi pemadaman listrik sehingga dalam penyelesaian pelayanan menjadi terhambat.
- c. Sarana dan prasarana, dari hasil penelitian menunjukkan bahwa sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup menunjang dan memadai, hal ini dapat dilihat dari beberapa kelengkapan yang ada di Kantor, sehingga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih baik dan masyarakat merasa puas akan pelayanan yang diberikan. Namun, pada saat banyak pelanggan yang ingin membayar sarana di Kantor kadang kurang cukup banyak untuk masyarakat seperti kursi dan lain-lain.
 - d. Kompetensi petugas pelayanan, dari hasil penelitian maka penulis dapat menyimpulkan bahwa kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik, hal ini dapat dilihat dari wawancara penulis kepada masyarakat yang mengatakan bahwa kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik dan sesuai apa yang diinginkan oleh masyarakat.
2. Faktor pendukung dan faktor penghambat Pelayanan Publik Pada Kantor PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero Wilayah Kalimantan Timur Area Balikpapan Rayon Long Ikis Kantor Pelayanan Long Kali, meliputi :
 - a. Faktor pendukung bagi Kantor PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero Wilayah Kalimantan Timur Area Balikpapan Rayon Long Ikis Kantor Pelayanan Long Kali kabupaten Paser sudah optimal. Dengan adanya fasilitas pendukung komputerisasi dan jaringan *payment point online bank* (PPOB) yang mendukung dalam mengelola data pelayanan pelanggan secara online. Juga dengan adanya peran serta masyarakat di Desa Rintik yang memiliki antusiasme yang besar sangat mendukung dan mempermudah pekerjaan dan kegiatan yang dijalankan oleh petugas.
 - b. Faktor penghambat bagi Kantor PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero Wilayah Kalimantan Timur Area Balikpapan Rayon Long Ikis Kantor Pelayanan Long Kali Kabupaten Paser kurang baik sebab kurangnya sarana untuk ruang tunggu yang berfungsi sebagai tempat untuk menunggu antrian para pelanggan dalam melakukan pelayanan di Kantor. Selain itu, kendala dalam penyediaan listrik cadangan atau ganset sangat menyulitkan petugas yang melakukan kegiatan karena bila listrik padam, maka aktifitas kegiatan pelayanan terganggu.

Saran-saran

Adapun saran-saran yang dapat penulis utarakan pada bagian terakhir skripsi ini mengenai pelayanan PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) kepada masyarakat di Desa Rintik Kabupaten Penajam Paser Utara yaitu sebagai berikut :

1. Kepada pelanggan khususnya di Desa Rintik diharapkan partisipasinya untuk mengantri dalam melakukan proses pelayanan.
2. Kepada para petugas untuk memberikan kesan baik kepada masyarakat seperti tepat waktunya dalam bekerja sehingga masyarakat tidak harus menunggu lama. Dan juga kepada masyarakat untuk selalu membawa persyaratan dalam pembayaran listrik agar petugas pelayanan tidak bingung untuk mencari kode rekening pembayaran sehingga waktu penyelesaiannya tidak lama.
3. Kepada petugas untuk menyediakan sarana dan prasarana yang cukup apalagi seperti kursi untuk tempat masyarakat menunggu sebab pada saat banyak warga yang datang, kursi yang tersedia di Kantor tidak cukup untuk masyarakat dan lain-lain.
4. Kepada petugas perlunya melakukan evaluasi terhadap keluhan pelanggan, agar nantinya Kantor PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero Wilayah Kalimantan Timur Area Balikpapan Rayon Long Ikis Kantor Pelayanan Long Kali Kabupaten Paser dapat merespon keluhan-keluhan pelanggan dengan lebih baik lagi.

Daftar Pustaka

- Kamus Besar bahasa Indonesia, Edisi Ketiga. 2007. Jakarta : Balai Pustaka.
- Koentjaraningrat. 1997. *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta : PT. Gramedia.
- Miles Matthew B dan A. Michael Huberman dan Johnny Saldana. 2014. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta : Universitas Indonesia.
- Moenir. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi Offset.

Dokumen :

- Undang-Undang Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.