

## **ANALISIS PELAYANAN PRIMA PADA KANTOR PT.PLN (PERSERO) MELAK KABUPATEN KUTAI BARAT**

Astiah Safari <sup>1</sup>, Maskan AF. <sup>2</sup> dan Salasiah <sup>3</sup>

<sup>1</sup> Program Studi Adminisrasi Publik,

<sup>2 dan 3</sup> Dosen Fisipol, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda 75124, Indonesia

Email: [astiahsafari17@gmail.com](mailto:astiahsafari17@gmail.com)

---

### **ABSTRACT**

*This research was conducted with the aim of knowing the application of excellent service at the Office of PT. PLN (Persero) Melak, West Kutai Regency in implementing excellent service standards and processes. This research itself is a qualitative descriptive type. The focus of this research is attitude (Attitude), ability (Ability), attention (Attention), action (Action), and responsibility (Accountability) in the Office of PT. PLN (Persero) Melak West Kutai Regency.*

*Based on the results of research, and discussion of the application of excellent service in the Office of PT. PLN (Persero) Melak West Kutai Regency is good. Based on the attitudes, abilities, attention, actions, and responsibilities carried out by the employees of the PT. PLN (Persero) Melak West Kutai Regency can be seen that it has been carried out optimally. However, there are still indicators that are considered not optimal, such as delays in employee response in serving the community who provide services through social media and inadequate parking lots, especially parking for four-wheeled vehicles.*

---

**Keywords : Analysis, Excellent Service.**

### **ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui penerapan pelayanan prima pada Kantor PT.PLN (Persero) Melak Kabupaten Kutai Barat dalam melaksanakan standar dan proses pelayanan yang prima. Penelitian ini sendiri berjenis deskriptif kualitatif. Fokus penelitian ini yaitu sikap (Attitude), kemampuan (Ability), perhatian (Attention), tindakan (Action), dan tanggungjawab (Accountability) yang ada di Kantor PT. PLN (Persero) Melak Kabupaten Kutai Barat.

Berdasarkan hasil penelitian, dan pembahasan penerapan pelayanan prima di Kantor PT. PLN (Persero) Melak Kabupaten Kutai Barat sudah baik. Berdasarkan sikap, kemampuan, perhatian, tindakan, dan juga tanggungjawab yang dilakukan oleh para pegawai Kantor PT. PLN (Persero) Melak Kabupaten Kutai Barat ini dapat dilihat telah dilakukan secara optimal. Namun demikian masih ada indikator yang dinilai belum optimal seperti keterlambatan respon pegawai dalam melayani masyarakat yang melakukan pelayanan melalui mediasosial dan halaman parkir yang belum cukup memadai khususnya parkir bagi kendaraan roda empat.

---

**Kata Kunci: Analisi, Pelayanan Prima**

## 1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan upaya yang dapat memberikan manfaat bagi pihak lain dan dapat ditawarkan untuk digunakan, dengan membayar kompensasi pengguna. Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.

Moenir (2002;26) menyatakan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.

Sebagai salah satu instrumen dalam pembangunan, keberadaan BUMN di Indonesia dirasakan sangat penting, tidak hanya oleh pemerintah tapi juga oleh masyarakat luas. Dari sisi pemerintah BUMN seringkali digunakan sebagai salah satu instrumen penting dalam pembangunan

Ekonomi, khususnya pembangunan di bidang industri-industri manufaktur, dan lain sebagainya, sementara dari sisi masyarakat, BUMN merupakan instrumen yang penting sebagai penyedia layanan yang cepat, murah, dan efisien. Sebagai salah satu bentuk dari organisasi publik,

BUMN seharusnya lebih berpihak kepada masyarakat. Keberpihakan BUMN yang selama ini lebih berpihak kepada kepentingan-kepentingan pemerintah (birokrasi) yang kemudian berakibat bagi tidak sehatnya kondisi BUMN di Indonesia telah menimbulkan berbagai perdebatan di masyarakat.

Secara umum perdebatan yang terjadi di sekitar BUMN berkisar pada bagaimana seharusnya BUMN itu dikelola agar hakekatnya sebagai service

provider yang efektif dan efisien dapat benar-benar dioptimalkan. Dalam hal ini pelayanan diselenggarakan dengan biaya dan waktu yang sedikit mungkin, menghasilkan pelayanan yang berkualitas.

Masyarakat yang terlayani dengan baik akan memberikan opini terhadap suatu bentuk pelayanan organisasi publik. Hal ini akan memberikan pengaruh positif terhadap usaha organisasi publik menyangkut pemupukan laba maupun dalam perluasan pasar.

Dari sekian banyak organisasi publik yang bergerak dibidang strategis, PT. PLN merupakan organisasi publik yang keberadaannya sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Sebagai organisasi publik yang bergerak dalam bidang jasa ketenagalistrikan, keberadaan PT. PLN sangat dibutuhkan oleh semua pihak.

Sebagai penyedia layanan ketenagalistrikan yang resmi ditunjuk pemerintah, PT. PLN benar-benar dituntut untuk menunjukkan profesionalismenya yaitu dalam bentuk perbaikan maupun peningkatan kinerja organisasi. Dalam hal ini bukanlah hal yang mudah bagi PT. PLN,

Bukan saja karena wilayah tanah air yang begitu luas dan berupa kepulauan, tetapi juga disebabkan oleh keterbatasan dana dan sumber daya manusia yang sesuai dengan keinginan PT. PLN. Selain itu PT. PLN juga dituntut untuk dapat menguasai teknologi yang berkembang saat ini yang menekankan proses produksi praktis dan ekonomis.

Untuk menyikapi hal tersebut salah satu usaha PT. PLN adalah melakukan perubahan status dari bentuk Perusahaan Umum (Perum) Listrik Negara menjadi Perseroan Terbatas berdasarkan PP No. 23 tahun 1994 dan Akte Notaris No. 169 tanggal 30 Juli 1994.

Sebagai BUMN berbentuk Persero maka perusahaan harus dikelola sesuai dengan prinsip perusahaan yang sehat dan memupuk keuntungan sehingga adanya perubahan tersebut .

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Bogdan dan Taylor mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diambil (Moleong, 2002 : 3). Dengan dasar tersebut, maka penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai Kinerja dan fungsi BPD dalam menyelenggarakan pemerintahan desa yang didukung oleh data-data tertulis maupun data-data hasil wawancara.

## 3. HASIL PENELITIAN

Kantor PT. PLN (Persero) Melak Kabupaten Kutai Barat mempunyai peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan Publik. Guna mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor PT. PLN(Persero) Melak Kabupaten Kutai Barat peneliti menggunakan dimensi konsep pelayanan prima yang dikemukakan oleh Barata (2003:31).

Dimensi yang dimaksud meliputi Sikap (*Attitude*), Kemampuan (*Ability*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), serta tanggung jawab (*Accountability*).

Dari ke- 5 Fokus Penelitian diatas, peneliti pun sudah memiliki pertanyaan wawancara di tiap fokusnya, untuk pertanyaan wawancara terkait fokus penelitian sikap, kemampuan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab peneliti pun membuat

Peneliti mewawancarai masyarakat yang melakukan pelayanan dari beberapa jenis layanan di Kantor PT.

PLN(Persero) Melak Kabupaten Kutai Barat yaitu pelayanan :

- a. Permohonan Pasang Baru
- b. Imigrasi ( Dari Manual ke voucher)
- c. Tambah Daya
- d. Multi Guna

Wawancara kepada narasumber pemberi pelayanan dan pengguna layanan di Kantor PT.PLN (Persero) Melak Kabupaten Kutai Barat dilakukan selama 5 hari terhitung pada hari senin, 04 April 2022 sampai dengan Senin 11 April 2022.

## 4. PEMBAHASAN

Dalam Melaksanakan tugas dan fungsinya, Kantor PT. PLN (Persero) Melak Kabupaten Kutai Barat telah menyusun rencana yang tertuang dalam Visi dan Misi. Visi berkaitan dengan pandangan berusaha meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan menjadi perusahaan listrik terkemuka se-Asia Tenggara dan berusaha sebaik mungkin pada kepuasan pelanggan.

Berikut Visi dan Misi Kantor PT. PLN (Persero) Melak Kabupaten Kutai Barat :

**Visi** : Menjadi Perusahaan Listrik Tekemuka Se-Asia Tenggara Dan #1 Pilihan Pelanggan untuk Solusi Energi

**Misi** :

- ✓ Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
- ✓ -Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas keidupan masyarakat.
- Mengupayakan agar tenaga tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi
- Menjalankan kegiatan usaha yang bewawasan lingkungan

**Motto:** Listrik Untuk Kehidupan Yang Lebih Baik.

## 5. KESIMPULAN

1. Dilihat dari aspek sikap, kantor PT. PLN (Persero) Melak Kabupaten Kutai Barat telah memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan. Hal ini tercapai karena pegawai yang melayani masyarakat memiliki sikap yang ramah dalam menghadapi permintaan, kritik, dan saran yang diberikan oleh masyarakat atau para pengguna layanan.
2. Dari aspek kemampuan Kantor PT. PLN (Persero) Melak Kabupaten Kutai Barat telah melakukan pelayanan yang sangat baik. Hal ini ditandai dengan cepatnya waktu pemrosesan/pembuatan produk layanan yang sesuai dengan SOP yang ada, pegawai yang memiliki kemampuan/keahlian menggunakan alat bantu (IT dan alat lainnya) serta biaya yang dibebankan kepada masyarakat sudah terbuka dengan jelas.
3. Berdasarkan aspek perhatian, diketahui bahwa pegawai Kantor PT. PLN (Persero) Melak Kabupaten Kutai Barat melayani masyarakat dengan baik. Pegawai atau pihak penyedia layanan merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dalam memberi pengarahan terkait dengan pertanyaan tersebut. Pegawai melayani dengan ramah dan sopan. Hanya di laman web saja yang masih sedikit lambat direspon oleh pihak Kantor PT. PLN (Persero) Melak Kabupaten Kutai Barat.
4. Dari aspek tindakan, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, kantor PT. PLN (Persero) Melak Kabupaten Kutai Barat telah melakukan pelayanan terbaik mereka. Hal ini karena pihak penyedia layanan melakukannya sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur), tindakan yang

diberikan sangat bagus dan para pengguna layanan atau masyarakat merasa diperhatikan kebutuhannya dan merasa diperhatikan.

5. Dari aspek tanggung jawab, dapat ditarik kesimpulan bahwa Kantor PT. PLN (Persero) Melak Kabupaten Kutai Barat telah memberikan jaminan kemudahan layanan seperti PLN Mobile untuk mempersingkat waktu para pengguna layanan atau masyarakat tanpa harus datang ke Kantor PT. PLN (Persero) Melak untuk mengajukan permohonan layanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar-dasar pelayanan prima*. Jakarta, Alex Media Bahari, 2008. *Psikologi belajar, Rineka cipta, Jakarta*.
- Judiardi. 2010. *Pelayanan prima untuk meraih kepuasan & loyalitas pelanggan*. Bandung
- Keputusan MENPAN, No.81/1993, pedoman tatalaksana pelayanan umum
- Khairatul Nisa. 2018. *Implementasi pelayanan CustomerService Terhadap anggota KSPPS Harapan Umat Pati KCP Gabus*. Semarang.
- Maddy Khairul. 2009. *Hakikat dan pengertian Pelayanan Prima*. Jakarta. Chama Digital
- Mardalis. 2003. *Meteorologi Pelayanan Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Cet. VI. Jakarta. Bumi Aksara.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara

- Moelong Lexy. 2004. *Meteorologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung. PT. Remaja
- Napitupulu. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Service Satisfaction*. Bandung. PT. Alumni
- Pasalong. 2008. *Metode Penelitian Administrasi Untuk Organisasi Profit dan Non Profit*. Bandung. Alfabeta
- Pendit. 2004. *Psikologis OF Service Sebuah Pengantar Dalam Memberikan Pelayanan Secara Paripurna*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Pratomo & Staff. 2000. *Pelayanan Prima*. Angkasa Bandung. Bandung
- Rahmayanti Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima: Mencegah pembelotan dan Pembangunan Customer Loyalty*. Graha Ilmu. Jakarta
- Raminto & Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta. Pustaka pelajar
- Satori, Djam'an dan Komariah, Aan. (2009). *Meteorologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2005. *Meteorologi Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta
- Sinambela, Dr. Lijan Poltak, 2007. *Reformasi pelayanan publik (teori kebijakan dan implementasi)*, Bumi Aksara, Jakarta
- Yogi Suwarna. 2008. *Inivasi Sektor Publik*. STIA LAN Press. Jakarta