

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Manajemen merupakan hal dasar yang melekat di setiap organisasi atau perusahaan. Jika diibaratkan, “organisasi adalah batang tubuhnya, sementara manajemen adalah penggerak dari batang tubuh organisasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan dan terus berkembang dan semakin baik” (Hayat, 2017:8-9). Segala hal dalam organisasi atau perusahaan diatur dalam sebuah sistem manajemen yang bertujuan memastikan seluruh proses dalam organisasi berjalan dengan baik.

Organisasi atau perusahaan yang bergerak di bidang *public service* “pelayanan publik” erat kaitannya dengan manajemen pelayanan publik karena orientasi organisasi atau perusahaan adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Organisasi atau perusahaan perlu mengatur penyelenggaraan pelayanannya mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan kegiatan pelayanan publik agar terselenggara dengan baik sesuai dengan aturan yang berlaku serta memberikan rasa puas kepada masyarakat yang dilayani. Ratminto dan Winarsih (2006:4) mengemukakan bahwa :

Manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengorganisasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.

Organisasi atau perusahaan penyelenggara pelayanan publik dalam menyelenggarakan pelayanan publik pasti mempunyai tujuan tertentu yang harus

dicapai sesuai dengan jenis pelayanan publik yang diberikan. Namun, pada dasarnya organisasi atau perusahaan penyelenggara pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat karena pada umumnya organisasi atau perusahaan pelayanan publik lahir dari adanya kebutuhan masyarakat yang harus dipenuhi. Revidia dkk (2021:6) mengemukakan tujuan pelayanan secara umum yaitu:

Tujuan pelayanan publik adalah mengelolah pelayanan publik agar sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat yaitu pelayanan yang lebih berkualitas seperti pelayanan yang efisien, cepat dan tepat, adil, transparan, akuntabel serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1) tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Pasal 1 Ayat 1) tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan layanan yang diberikan oleh pemberi layanan atau penyelenggara layanan publik kepada penerima layanan dalam hal ini masyarakat/pelanggan. Penyelenggara pelayanan publik erat kaitannya dengan instansi milik pemerintah baik itu pemerintah pusat, daerah, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), maupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Dalam menyelenggarakan pelayanan publik khususnya di Indonesia masih terdapat beberapa kelemahan umum yang terjadi pada instansi penyelenggara pelayanan

publik. Adapun kelemahan umum pelayanan publik yang dikemukakan Ulum (2018:4) yaitu:

.....sistem dan prosedur pelayanan yang cenderung berbelit-belit, kurang/tidak transparan, kurang fleksibel, dan ekosistem, sehingga belum menjamin kepastian hukum, waktu, dan biaya serta masih adanya praktik percaloan dan pungutan tidak resmi.

Perusahaan Listrik Negara (PLN) merupakan salah satu penyelenggara layanan publik di Indonesia dalam hal penyedia listrik nasional. PT. PLN (Persero) memberikan listrik secara langsung kepada masyarakat baik untuk kepentingan rumah tangga, bisnis dan industri. PT. PLN (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang berdasarkan Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan bertugas untuk menyediakan tenaga listrik untuk kepentingan umum secara terintegrasi serta memberikan pelayanan yang baik bagi konsumen yang merupakan hak setiap konsumen untuk memperoleh pelayanan kelistrikan yang baik.

PT. PLN (Persero) mengupayakan pelayanan yang baik dan terintegrasi dengan mendirikan beberapa unit dengan tugas yang berbeda-beda yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia untuk memaksimalkan pelayanan. Berdasarkan Peraturan Direksi PT. PLN (Persero) Nomor 0076. P/DIR/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja PT. PLN (Persero) Pasal 2, organisasi PT. PLN (Persero) disusun secara berjenjang dari tingkat pusat ke tingkat daerah yang terdiri dari kantor pusat, unit induk, pusat-pusat, unit pelaksana, dan unit layanan.

Di Sulawesi Selatan utamanya kota Makassar terdapat beberapa unit PLN yang memiliki tugas dan wilayah masing-masing. Salah satu unit PT. PLN yang berada di Makassar adalah Unit Layanan Pelanggan (ULP) Panakkukang. ULP Panakkukang merupakan salah satu unit yang berada di bawah Unit Pelaksana

Pelayanan Pelanggan (UP3) Makassar Selatan atau disebut juga PLN area. PT. PLN (Persero) ULP Panakkukang merupakan ujung tombak PT. PLN (Persero) yang berhubungan langsung dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan kelistrikan dan penjualan tenaga listrik. Oleh karena itu PT. PLN (Persero) ULP Panakkukang selalu ramai dikunjungi masyarakat untuk memperoleh layanan publik.

**Tabel 1**  
**Jumlah Layanan yang Telah Diproses pada PT. PLN (Persero) ULP Panakkukang Tahun 2022**

No.	Keterangan Bulan	Jumlah Layanan
1	Februari	583
2	Maret	840
3	April	577

Sumber: PT. PLN (Persero) ULP Panakkukang

Data diatas merupakan data jumlah layanan yang telah selesai diproses pada PT. PLN (Persero) ULP Panakkukang, jumlah diatas belum termasuk layanan yang diberikan kepada pelanggan yang datang untuk melakukan pengaduan, pengajuan pasang baru, dan pelanggan yang belum di proseskan permohonan layanannya dikarenakan adanya berkas yang kurang atau pelanggan yang hanya datang untuk memperoleh informasi layanan. Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa rata-rata jumlah pengunjung PT. PLN (Persero) ULP Panakkukang per harinya sekitar dua puluh sampai tiga puluh orang. Pelayanan yang diberikan PT. PLN (Persero) ULP Panakkukang diukur dengan tingkat mutu pelayanan. PT. PLN (Persero) ULP Panakkukang wajib mengumumkan tingkat mutu pelayannya setiap tiga bulan. Berikut merupakan tingkat mutu pelayanan PT. PLN (Persero) ULP Panakkukang:

**Tabel 2**  
**Tingkat Mutu Pelayanan PT. PLN (Persero) ULP Panakkukang Tahun 2022**

No.	Uraian	Satuan	Deklarasi	Rayon Panakkukang		
				Januari	Februari	Maret
1	a. Tegangan Tinggi 150 Kv tertinggi di titik pemakaian	kV	-	-	-	-
	Tegangan Tinggi 150 kV terendah di titik pemakaian	kV	-	-	-	-
	b. Tegangan Tinggi 70 kV tertinggi di titik pemakaian	kV	-	-	-	-
	Tegangan Tinggi 70 kV terendah di titik pemakaian	kV	-	-	-	-
2	Tegangan Menengah tertinggi di titik pemakaian	kV	21,00	21,00	21,00	21,00
	Tegangan Menengah terendah di titik pemakaian	kV	18,00	18,00	18,00	18,00
3	Tegangan Rendah tertinggi di titik pemakaian	Volt	231,00	231,00	231,00	231,00
	Tegangan Rendah terendah di titik pemakaian	volt	198,00	198,00	198,00	198,00
4	Frekuensi tertinggi di titik pemakaian	Hz	50,50	50,50	50,50	50,50
	Frekuensi terendah di titik pemakaian	Hz	49,50	49,50	49,50	49,50
5	Lama gangguan Konsumen	Jam/Bulan	10:00:00	01:20:00	24:24:00	05:32:34
6	Jumlah gangguan KOnsumen	Kali/Bulan	10	1	1	1
7	Kecepatan pelayanan PB TM	Hari Kerja	100			
8	a. Kecepatan pelayanan PB TR tanpa perluasan jaringan	Hari Kerja	5	11,00	3,00	2,00
	b. Kecepatan pelayanan PB TR dengan perluasan jaringan	Hari Kerja	21	14,00	7,00	7,00
	c. Kecepatan pelayanan PB TR dengan penambahan trafo	Hari Kerja	30	13,00	12,00	12,00
9	Kecepatan pelayanan PD TM	Hari Kerja	100	32,00		
10	a. Kecepatan pelayanan PD TR tanpa perluasan jaringan	Hari Kerja	5	4,00	2,00	3,00
	b. Kecepatan pelayanan PD TR dengan perluasan jaringan	Hari Kerja	21	7,00	7,00	7,00
	c. Kecepatan pelayanan PD TR dengan penambahan trafo	Hari Kerja	30	17,00	11,00	16,00
11	Kecepatan menanggapi pengaduan gangguan	Jam	01:00:00	01:30:00	24:15:00	01:58:00
12	Kesalahan pembacaan kWh meter yang dialami konsumen	Kali/Triwulan	1	0,00	0,00	0,00
13	Waktu koreksi kesalahan rekening	Hari Kerja	1	0,00	0,00	0,00

Sumber : PT. PLN (Persero) ULP Panakkukang

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa pada bulan januari tingkat mutu pelayanan PT. PLN (Persero) ULP Panakkukang tidak sesuai dengan target deklarasi yang seharusnya, pada bulan Januari kecepatan pasang baru tanpa perluasan jaringan membutuhkan waktu sebelas hari kerja padahal waktu

maksimal untuk pelayanan ini hanya lima hari kerja. Kecepatan menanggapi gangguan juga masih cenderung lambat karena masih melebihi target deklarasi waktu penangan pengaduan yang telah ditentukan. Sebagai upaya untuk mempertahankan dan lebih meningkatkan pencapaian target deklarasi tingkat mutu pelayanan, PT. PLN (Persero) ULP Panakkukang perlu untuk terus meningkatkan kualitas pelayannya.

Selain pelayanan yang masih cenderung lambat, juga terdapat beberapa permasalahan pelayanan yang terjadi di PT. PLN (Persero) ULP Panakkukang berdasarkan hasil observasi selama magang dan wawancara yang dilakukan di lokus penelitian diantaranya:

1. Pelayanan pada bagian *customer service* cukup lambat karena pegawai pada bagian *customer service* “pelayanan pelanggan” harus selalu menjelaskan produk layanan, persyaratan, biaya layanan, dan prosedur layanan satu per satu kepada pelanggan karena tidak adanya informasi sebelumnya dalam bentuk poster, brosur, atau informasi melalui media sosial serta sistem antrian pada lobi pelayanan yang tidak teratur.
2. PT. PLN (Persero) ULP Panakkukang belum memberikan kemudahan akses informasi kepada masyarakat terkait persyaratan layanan, prosedur layanan, produk layanan, dan waktu yang dibutuhkan untuk memperoleh layanan. Hal ini mengakibatkan pelanggan seringkali bolak-balik ke PT. PLN (Persero) ULP Panakkukang karena ada persyaratan layanan yang kurang atau pelanggan hanya datang untuk menanyakan persyaratan atau biaya terlebih dahulu. Tidak adanya kemudahan akses informasi ini juga mengakibatkan pelanggan tidak memperoleh informasi

yang jelas sehingga pelanggan terkadang merasa kebingungan dan bahkan jengkel.

3. Beberapa permintaan layanan pelanggan terhambat dan tidak ditindak lanjuti, biasanya hal ini terjadi karena adanya kesalahan nomor telepon atau nomor telepon yang diberikan pelanggan tidak aktif sehingga pegawai tidak bisa menindaklanjuti permohonan layanan pelanggan serta pelanggan yang bersangkutan tidak meninjau ulang layanan yang diajukan.

Untuk mengatasi permasalahan pada PT. PLN (Persero) ULP Panakkukang, salah satu solusi yang dapat diberikan berupa perancangan standar pelayanan karena PT. PLN (Persero) ULP Panakkukang belum memiliki dokumen standar pelayanan. Standar pelayanan dinilai dapat berkontribusi untuk menyelesaikan masalah tersebut karena dapat memberikan kejelasan informasi mengenai komponen-komponen terkait proses penyampaian pelayanan yang terdapat pada standar pelayanan diantaranya kejelasan informasi mengenai persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk layanan, dan penanganan pengaduan, saran dan masukan pada PT. PLN ULP Panakkukang.

Penyusunan standar pelayanan juga merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kualitas layanan karena dapat menjadi acuan dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan. Standar pelayanan penting untuk disusun karena selain sebagai acuan juga merupakan kewajiban setiap penyelenggara pelayanan publik untuk menyusun standar pelayanan karena telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun

2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 15. Oleh karena itu, PT PLN (Persero) ULP Panakkukang perlu untuk menyusun standar pelayanan.

#### **B. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini yaitu bagaimana perancangan standar pelayanan pelanggan pada bagian *customer service* PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Panakkukang Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Makassar Selatan?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk merancang standar pelayanan pelanggan pada bagian *customer service* PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Panakkukang Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Makassar Selatan.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini untuk membantu perancangan standar pelayanan pelanggan pada bagian *customer service* PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Panakkukang Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Makassar Selatan.