

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Pustaka Terkait Karya

1. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 pelayanan publik adalah :

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.

Menurut Lewis dan Gilman (Hayat, 2017) Pelayanan Publik adalah :

Kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat terkait pelayanan yang diberikan.

Menurut Rahmadana dkk (2020) pelayanan publik adalah “Perihal kemudahan yang diberikan kepada masyarakat sehubungan dengan barang dan jasa”.

Pelayanan publik menurut beberapa pendapat mempunyai berbagai sudut pandang yang berbeda. Secara mendasar pelayanan publik merupakan kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kepada pelanggan terkait barang, jasa dan administratif dengan memberikan kemudahan kepada pelanggan.

b. Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Adapun penjelasan dari masing-masing ruang lingkup pelayanan publik yaitu sebagai berikut :

1) Pelayanan Barang

Pelayanan barang merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai jenis atau bentuk barang, seperti penyediaan infrastruktur transportasi dan kapal penumpang.

2) Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa, seperti pelayanan PLN (listrik) dan pelayanan PDAM (air bersih).

3) Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif merupakan pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, seperti urusan perbankan dan asuransi.

c. Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah kegiatan pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Untuk dapat memberikan pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat maka penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Pasal 4 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik berasaskan :

- 1) Kepentingan Umum
Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
- 2) Kepastian Hukum
Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
- 3) Kesamaan Hak
Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- 4) Keseimbangan Hak dan Kewajiban
Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- 5) Keprofesionalan
Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
- 6) Partisipatif
Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- 7) Persamaan Perlakuan atau Tidak Diskriminatif
Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- 8) Keterbukaan
Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- 9) Akuntabilitas
Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan Peraturan perundang-undangan.
- 10) Fasilitas dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan
Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- 11) Ketepatan Waktu
Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
- 12) Kecepatan, Kemudahan, Dan Keterjangkauan
Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Berdasarkan asas-asas tersebut terlihat bahwa pelayanan publik dalam pelaksanaannya ditujukan kepada semua masyarakat.

Pelayanan publik yang baik adalah pelayanan yang mengandung asas-asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, dan kecepatan, kemudahan serta keterjangkauan dengan keadaan tersebut pelayanan publik akan mempermudah masyarakat dalam aktivitasnya.

2. Inovasi Pelayanan Publik

a. Pengertian Inovasi Pelayanan Publik

Lembaga Administrasi Negara (Lembaga Administrasi Negara, 2017:15) mengemukakan bahwa :

“Inovasi didefinisikan sebagai proses atau hasil pengembangan, pemanfaatan/mobilisasi pengetahuan, keterampilan dan pengalaman untuk menciptakan atau memperbaharui produk (barang dan jasa), proses atau sistem yang baru, yang memberikan nilai tambah. Inovasi juga diartikan sebagai : ide kreatif, tindakan baru yang berbeda dari yang ada sebelumnya, *best practices*, *good practices*, terobosan dan lain-lain. Meskipun tidak semua ide baru bisa dikategorikan sebagai inovasi”.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 mengemukakan bahwa :

Inovasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Inovasi adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Menurut Lembaga Administrasi Negara (2017:42) mengemukakan bahwa :

Inovasi pelayanan publik adalah pengenalan elemen baru kepada pelayanan publik dalam bentuk pengetahuan baru, organisasi baru, dan manajemen atau proses kemampuan baru yang masih menunjukkan kesinambungan dengan masa lalu.

Berdasarkan pendapat diatas tentang inovasi pelayanan publik, maka dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan publik merupakan terobosan baru dalam pelayanan publik. Hal ini disebabkan terobosan baru sebagai proses atau hasil pengembangan dari pengetahuan, keterampilan dan pengalaman untuk menciptakan atau memperbaharui produk, proses atau sistem yang dapat memberikan nilai tambah serta inovasi dibuat untuk melakukan perubahan pada organisasi.

b. Kriteria Inovasi Pelayanan Publik

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 mengemukakan bahwa :

Kriteria inovasi pelayanan publik yaitu sebagai berikut :

- 1) Kebaruan : Memperkenalkan gagasan yang unik, pendekatan yang baru dalam penyelesaian masalah, atau kebijakan dan desain pelaksanaan yang unik, atau modifikasi dari inovasi pelayanan publik yang telah ada, untuk penyelenggaraan pelayanan publik.
- 2) Efektif : Memperlihatkan capaian yang nyata dan memberikan solusi dalam penyelesaian permasalahan.
- 3) Bermanfaat : Menyelesaikan permasalahan yang menjadi kepentingan dan perhatian publik.
- 4) Dapat ditransfer atau direplikasi : Dapat dan/atau telah dicontoh dan/atau menjadi rujukan dan/atau diterapkan oleh penyelenggara pelayanan publik lainnya.

- 5) Berkelanjutan : Mendapat jaminan terus dipertahankan yang diperlihatkan dalam bentuk dukungan program dan anggaran, tugas dan fungsi organisasi, serta hukum dan perundang-undangan.

Berdasarkan uraian diatas tentang kriteria inovasi pelayanan publik, maka dapat disimpulkan bahwa ada lima kriteria dalam inovasi pelayanan publik, yaitu : Kebaruan, Efektif, Bermanfaat, Dapat ditransfer atau direplikasi dan Berkelanjutan. Dari hal tersebut, untuk dapat melakukan sebuah inovasi pelayanan publik harus memenuhi kelima kriteria inovasi pelayanan publik.

c. Jenis Inovasi

Menurut Lembaga Administrasi Negara (2014:13) inovasi administrasi negara meliputi delapan jenis yaitu :

- 1) Inovasi Proses (*Process Innovation*)
Inovasi proses merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas proses kerja untuk menghasilkan *output* yang lebih efektif.
- 2) Inovasi Metode (*Method Innovation*)
Inovasi metode merupakan upaya untuk mencapai suatu tujuan dengan menitikberatkan pada kebaruan cara, teknik atau strategi.
- 3) Inovasi Produk (*Product Innovation*)
Inovasi produk merupakan pembaharuan dari sebuah produk yang dibuat untuk menggantikan produk yang lama menjadi sebuah produk baru untuk meningkatkan kualitas dan nilai tambah.
- 4) Inovasi Konseptual (*Conceptual Innovation*)
Inovasi konseptual merupakan pemahaman atau cara pandang yang berbeda dalam melihat permasalahan.
- 5) Inovasi Teknologi (*Technology Innovation*)
Inovasi teknologi merupakan inovasi yang menitikberatkan dalam penggunaan teknologi.
- 6) Inovasi Struktur Organisasi (*Organizational Structure Innovation*)
Inovasi struktur organisasi merupakan penggunaan struktur organisasi baru, memperbaiki struktur organisasi yang ada, menggabungkan atau menghapus struktur organisasi yang kurang efisien.

- 7) Inovasi Hubungan (*Relationship Innovation*)
Inovasi hubungan merupakan bentuk dan mekanisme baru dalam berhubungan dengan pihak lain demi tercapainya tujuan bersama.
- 8) Inovasi Pengembangan SDM (*Human Resources Development Innovation*)
Inovasi pengembangan SDM merupakan pengelolaan sumber daya manusia yang tepat guna.

d. Atribut Inovasi

Menurut Suwarno (2008:29-31) secara umum inovasi memiliki atribut, yaitu :

- 1) *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif
Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.
- 2) *Compatibility* atau Kesesuaian
Inovasi juga mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.
- 3) *Complexity* atau Kerumitan
Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.
- 4) *Triability* atau Kemungkinan dicoba
Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk mengujii kualitas dari sebuah inovasi.
- 5) *Observability* atau Kemudahan diamati
Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

e. Siklus dalam Pengembangan Inovasi

Dalam teori pengembangan inovasi dikenal tahapan pengembangan inovasi yang menjelaskan mengapa inovasi selalu muncul. Inovasi hadir karena adanya masalah atau kebutuhan. Ketika masalah atau kebutuhan muncul di tengah-tengah masyarakat, maka inovasi dengan sendirinya akan muncul. Menurut Suwarno (2008:32-34) proses pengembangan inovasi pada umumnya akan melewati tahapan sebagai berikut :

1) Kebutuhan atau masalah

Mengenali masalah atau kebutuhan dapat dilakukan melalui proses politik dimana masalah sosial menjadi sebuah prioritas dalam agenda yang memerlukan penelitian. Dalam kasus lain, ilmuwan dapat mengenali masalah yang akan muncul dimasa yang akan datang, atau mengenali kesulitan saat ini.

2) Riset Dasar dan Aplikatif

Inovasi pada umumnya selalu identik dengan teknologi. Dalam hal ini pengertian teknologi adalah sebuah rancangan untuk langkah instrumental mengurangi ketidakpastian dalam hubungan sebab-akibat dalam mencapai tujuan yang dikehendaki. Teknologi terdiri atas 2 (dua) aspek penting, yaitu:

- a) Aspek *hardware* (material) seperti peralatan, produk, dll.
- b) Aspek *software* (perangkat lunak), terdiri atas pengetahuan, keterampilan, prosedur, dan prinsip-prinsip.

Kebanyakan inovasi teknologi diciptakan melalui kegiatan riset dasar atau riset yang bersifat ilmiah murni. Riset dasar tidak memiliki tujuan khusus untuk mengaplikasikan pengetahuan pada masalah-masalah praktis. Adapun riset aplikatif merupakan kegiatan ilmiah yang dimaksudkan untuk mengatasi/menyelesaikan masalah praktis. Biasanya untuk mengamankan hasil dari riset tersebut digunakan pemanfaatan hak paten. Bagi banyak kalangan paten adalah salah satu ukuran kesuksesan dari riset.

3) Pengembangan

Sebenarnya istilah penelitian dan pengembangan/litbang (R&D), tidak dipisahkan satu sama lain. Sebagai istilah yang umum, R&D selalu digunakan secara bersamaan. Namun demikian dalam konteks pengembangan inovasi, penelitian dan pengembangan adalah dua kegiatan yang

berbeda. Pengembangan sebuah inovasi adalah proses meletakkan ide-ide baru ke dalam bentuk yang diharapkan dapat menjawab kebutuhan adopter.

4) Komersialisasi

Komersialisasi adalah produksi, pabrikasi, pengemasan, pemasaran dan distribusi sebuah produk inovasi. Dalam sektor bisnis, tahapan komersialisasi ini sangat krusial sebelum sebuah produk dapat dilemparkan ke pasar. Sedangkan di sektor publik, tidak dikenal istilah komersialisasi. Selain filosofi sektor publik yang non-komersial, produk inovasi di sektor publik relatif berbeda dengan produk di sektor bisnis. Namun demikian tahapan komersialisasi di sektor publik ini dapat dianalogikan sebagai tahapan scaling-up atau penyebarluasan produk inovasi tanpa embel-embel komersial. Ini berarti bahwa proses produksi, pabrikasi, pengemasan, pemasaran dan distribusi sebuah produk inovasi di sektor publik juga terjadi. Sebagai catatan, pemasaran merupakan langkah penting dalam memperkenalkan produk inovasi ke pasar. Dalam bab terpisah akan dibahas mengenai peran pemasaran di sektor publik.

5) Difusi dan adopsi

Pada tahap ini produk inovasi telah hadir di pasar. Konsumen telah mengenal produk tersebut dan mulai menentukan pilihannya untuk membeli atau tidak membeli.

6) Konsekuensi

Pada tahap ini dapat diketahui apakah masalah atau kebutuhan yang diidentifikasi pada awal pengembangan inovasi sudah terjawab atau tidak. Sering kali masalah-masalah atau kebutuhan-kebutuhan baru muncul disebabkan oleh adanya inovasi-inovasi baru. Dengan demikian proses pengembangan inovasi menjadi sebuah siklus inovasi. Tahapan terakhir ini merupakan titik kritis untuk menentukan apakah sebuah inovasi berhasil atau tidak dalam memecahkan masalah dan/atau menjawab kebutuhan. Apabila berhasil, maka inovasi itu akan bertahan dalam kurun waktu tertentu untuk memecahkan masalah dan/atau menjawab kebutuhan yang muncul.

3. Dasar Penyusunan Inovasi Pelayanan Publik

Dasar penyusunan inovasi pelayanan publik merupakan pedoman yang digunakan dalam penyusunan inovasi pelayanan publik. Adapun dasar penyusunan inovasi pelayanan publik yaitu Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

4. Manfaat Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi merupakan gagasan atau ide yang membutuhkan suatu proses dalam realisasinya yang pastinya memiliki manfaat. Berikut manfaat dari inovasi :

a. Dapat Memecahkan Masalah

Inovasi yang dibuat harus mampu menyelesaikan masalah. Kehadiran inovasi diharapkan dapat membuat setiap permasalahan yang ada dapat dipecahkan dengan baik.

b. Dapat Menciptakan Sesuatu Yang Unik

Suatu Inovasi dapat menciptakan hal-hal yang unik dan pastinya yang berkualitas serta inovasi tersebut memiliki manfaat. Apalagi jika inovasi yang dibuat itu dapat direalisasikan, berarti ide atau gagasan yang ada dapat menghasilkan sesuatu yang baru dan berbeda dari yang telah ada sebelumnya.

c. Dapat Meningkatkan Produktivitas Seseorang

Seseorang yang produktif dapat menghasilkan sebuah inovasi. Inovasi akan tumbuh ketika dilakukan percobaan atau penelitian sebelumnya. Sehingga dengan berinovasi, orang tersebut telah memanfaatkan waktu untuk tetap produktif dalam bekerja dan berkarya.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan publik dapat memberikan solusi untuk memecahkan masalah, dapat menghasilkan sesuatu yang unik dan dapat meningkatkan produktivitas seseorang. Oleh karena itu, perusahaan harus terus melakukan perubahan untuk dapat lebih berkembang.

5. Faktor Yang Mempengaruhi Keberhasilan dan Kegagalan Inovasi

Pelayanan Publik

Sebuah inovasi tidak akan terlepas dari faktor-faktor keberhasilan dan kegagalan. Berikut faktor yang mempengaruhi keberhasilan dan kegagalan inovasi pelayanan publik :

a. Faktor Keberhasilan

Menurut Decouza et.al. (Purwanto dan Elu, 2017) inovasi yang berhasil diperoleh melalui lima tahapan. Berikut tahap-tahapannya :

- 1) Perolehan Gagasan dan Mobilisasi
Perolehan gagasan yang berhasil perlu didukung dengan jaminan agar dapat bersaing dan kebebasan mengeksplorasi. Setelah gagasan diperoleh, gagasan memasuki fase mobilisasi, dimana ide memasuki suatu lokasi fisik atau logika yang berbeda. Oleh karena itu, sebuah gagasan baru membutuhkan seseorang yang lain untuk memulai dan mengawalinya.
- 2) Advokasi dan Pemilahan (*screening*)
Sebuah gagasan tidak semua dapat diterima, gagasan tersebut harus dipertimbangkan terlebih dahulu dari sisi positif dan negatifnya.
- 3) Eksperimentasi
Sebuah gagasan dilakukan pengkajian terlebih dahulu terhadap kemampuan gagasan untuk dapat bertahan bagi organisasi pada kurun waktu dan lingkungan tertentu.
- 4) Komersialisasi
Organisasi harus memusatkan perhatian pada pelanggan tentang kemampuan inovasi dalam memecahkan masalah yang ada untuk memastikan komersialisasi atau penerimaan inovasi oleh masyarakat.
- 5) Difusi dan Implementasi
Difusi adalah proses untuk mendapatkan penerimaan atas inovasi. Implementasi adalah proses pengaturan struktur, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya untuk menjalankan inovasi. Difusi dan implementasi dapat ditingkatkan dengan melibatkan karyawan dan pihak-pihak yang berkepentingan dalam inovasi.

b. Faktor Kegagalan

Menurut Mulgan dan Albury (Dhewanto dkk, 2014) faktor kegagalan

atau penghambat dalam inovasi pelayanan publik diantaranya :

- 1) Tekanan dan Beban
Kebanyakan manajer dan karyawan menghabiskan waktu dengan tekanan pekerjaan sehari-hari. Sehingga, memiliki sangat sedikit ruang untuk berpikir dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- 2) Jangka Waktu
Dana operasional jangka pendek yang digunakan untuk perencanaan jangka panjang. Hal ini, dapat menjadi faktor kegagalan dalam inovasi karena ketidaksesuaian perencanaan.
- 3) Kemampuan
Para karyawan dan manajer memiliki kesempatan dan motivasi untuk berinovasi, tetapi kurangnya kemampuan dalam menghadapi perubahan manajemen dan manajemen risiko.
- 4) Insentif
Karyawan yang kinerjanya tinggi diberikan bonus baik itu individu maupun tim, namun dampaknya bagi inovasi masih belum jelas.
- 5) Pengaturan Organisasi
Inovasi sistematis hanya timbul pada saat organisasi mengembangkan keselarasan budaya yang tepat, sistem, metode manajemen dan proses yang menanamkan inovasi dalam struktur organisasi.
- 6) Ketergantungan pada kinerja tinggi
Meskipun organisasi yang memiliki kinerja tinggi dapat menghasilkan inovasi, tetapi mereka cenderung cepat puas sehingga dapat menghambat inovasi.
- 7) Berurusan dengan kegagalan
Pada sektor bisnis, organisasi perlu berinovasi atau mati. Inovasi cenderung menetapkan standar yang lebih tinggi untuk program baru daripada yang lama. Oleh karena itu, suatu organisasi jarang melakukan sebuah inovasi.
- 8) Keengganan Berisiko
Kewajiban untuk menjaga kontinuitas dan kebutuhan untuk memberikan standar yang dapat diterima dalam kunci pelayanan. Hal ini dapat mempengaruhi budaya *risk aversion* yang dapat menghambat inovasi.

Berdasarkan uraian diatas tentang faktor inovasi pelayanan publik, maka dapat disimpulkan bahwa ada dua faktor dalam inovasi pelayanan publik. yaitu faktor yang mempengaruhi keberhasilan dan faktor yang mempengaruhi kegagalan dalam inovasi pelayanan publik.

Hal ini disebabkan setiap inovasi memiliki faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan dan kegagalan.

B. Tinjauan Pustaka Terkait Permasalahan

1. PT PLN (Persero) ULP Panakkukang

a. Dasar pembentukan PT PLN (Persero)

Menurut Peraturan Direksi PT PLN (Persero) Nomor : 0076 P/DIR/2020 PT PLN (Persero), yang selanjutnya disebut PLN, adalah perusahaan perseroan (persero) PT Perusahaan Listrik Negara yang didirikan dengan Akta Notaris Sutjipto, S.H. Nomor 169 tanggal 30 juli 1994 beserta perubahannya.

b. Gambaran Umum PT PLN (Persero) ULP Panakkukang

PT PLN (Persero) UP3 Makassar mempunyai luas wilayah kerja 5.372,4 km², yang meliputi Kota Makassar, Kabupaten Maros, Kabupaten Pangkep, Kabupaten Gowa dan Kabupaten Takalar, dengan total 35 unit kerja. masing-masing terdiri dari 4 Unit Rayon, 6 Unit Ranting, 15 Unit Kantor Jaga dan 11 Unit Lisdes. Semua wilayah tersebut mendapatkan suplai tenaga listrik dari 12 Gardu Induk tersebar yang dihubungkan dari Sistem Sulsel dengan jaringan Transmisi 150, 70 dan 30 kV. Beban puncak pada sistem Sulsel yang mencatat wilayah kerja Cabang Makassar sebesar 222 MW.

Selain dari sistem Sulsel, PT PLN (Persero) Wilayah Sulsel-Sultra Area Makassar mensuplai masyarakat kepulauan dengan Pembangkit sendiri (diesel/isolated) pada 11 pulau yang tersebar di

Makassar, Kabupaten Pangkep dan Takalar. Pada awal tahun 2016, dengan pertimbangan beban unit dan pengoptimalan kinerja, Area Makassar dipecah menjadi 2 unit kerja menjadi Area Makassar Selatan dan Area Makassar Utara. Wilayah kerja Area Makassar Selatan meliputi 6 yaitu ULP Panakkukang, ULP Mattoanging, ULP Sungguminasa, ULP Kalebajeng, ULP Takalar dan ULP Malino, sedangkan Area Makassar Utara meliputi 4 yaitu ULP Karebosi, ULP Daya, ULP Maros dan ULP Pangkep.

PT PLN (Persero) ULP Panakkukang berada dibawah pengawasan PT PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan. PT PLN (Persero) ULP Panakkukang bergerak dalam bidang penyediaan tenaga listrik khususnya wilayah yang meliputi Kecamatan Panakkukang, Kecamatan Manggala, Kecamatan Rappocini dan Kecamatan Moncongloe.

c. Visi Misi dan Motto PT PLN (Persero)

1) Visi

“Menjadi Perusahaan Listrik Terkemuka se-Asia Tenggara dan #1 Pilihan Pelanggan untuk Solusi Energi”.

2) Misi

a) Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan, dan pemegang saham.

b) Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.

c) Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.

d) Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

3) Motto

"Listrik Untuk Kehidupan yang Lebih Baik (*Electricity for Better Life*)".

d. Tugas Pokok dan Fungsi PT PLN (Persero) ULP Panakkukang

1) Tugas Pokok PT PLN (Persero) ULP Panakkukang

PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan(ULP) Panakkukang mempunyai tugas untuk bersentuhan langsung dengan pelanggan. Di unit ini, ada beberapa *job desk* pekerjaan yang paling utama adalah secara teknis melayani kelistrikan masyarakat.

2) Fungsi PT PLN (Persero) ULP Panakkukang

Pada PT PLN (Persero) ULP Panakkukang, ada beberapa bagian yang memiliki fungsi masing-masing yaitu :

1) Teknik

Melayani kelistrikan masyarakat berupa keluhan dan gangguan.

2) Transaksi Energi (TE)

Memproses pembuatan rekening pelanggan. Mulai dari pencatatan stan meter, proses hitung rekening sampai terbit rekening yang menjadi dasar Pelanggan bayar listrik.

3) Pelayanan

Menerima pengaduan atau permohonan yang diajukan pelanggan.

4) Penagihan

Menagih atau mengkoordinir pendapatan PLN dari penjualan rekening listrik.

e. Pelayanan Pelanggan dan Jenis Pelayanan

Pelayanan Pelanggan Merupakan sistem manajemen yang diselenggarakan untuk penyediaan pelayanan kepada masyarakat dengan tujuan memberikan kepuasan kepada Pelanggan dalam jangka panjang.

Adapun jenis pelayanan dan pengaduan yang diberikan oleh PT PLN (Persero) ULP Panakkukang yaitu :

1) Pemasangan Baru

2) Perubahan Daya berupa tambah daya atau turun daya.

3) Migrasi, berupa peralihan dari kwh meter pascabayar ke prabayar ataupun dari kwh meter prabayar ke pascabayar. Tapi untuk saat ini, peralihan kwh meter dari prabayar ke pascabayar tidak dilayani.

4) Sambung Kembali, yang dimana sebelumnya sudah pernah menjadi pelanggan tetapi menunggak selama 3 bulan sehingga diberhentikan menjadi Pelanggan oleh pihak PLN. Jika pelanggan tersebut ingin bermohon kembali cukup membawa *id* pelanggan sebelumnya yang dicabut untuk disambungkan kembali.

- 5) Ubah Nama, yang dimana rumah tersebut sudah dijual dan nama rekening listrik masih nama pemilik rumah yang lama.
- 6) Bongkar Rampung, yang dimana rumah pelanggan sudah tidak ditinggali atau sudah ingin dibongkar.
- 7) Penerangan Sementara, yang dimana adanya permintaan dari Pelanggan untuk menambahkan daya listrik untuk kepentingan acara seperti pernikahan.
- 8) Pengaduan berupa geser kwh meter, geser kabel sr, ganti kwh meter rusak dan ganti kwh meter bekas kebakaran.

2. Penyediaan Ruang Pelayanan Bagi LANSIA dan Ibu Hamil

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Bagian Kelima Terkait Pelayanan Khusus Pasal 29 ayat 1 menyebutkan bahwa penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya disebutkan pada pasal 29 ayat 2 bahwa sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.

Pada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 juga disebutkan bahwa salah satu asas penyelenggaraan pelayanan publik yaitu fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengemukakan bahwa :

Kelompok rentan merupakan Masyarakat tertentu antara lain penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak, korban bencana alam, dan korban bencana sosial.

a. LANSIA

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 43

Tahun 2004 Lanjut Usia adalah :

Seseorang yang telah mencapai usia 60 (enam puluh) tahun ke atas. Lanjut Usia potensial adalah lanjut usia yang masih mampu melakukan pekerjaan dan/atau kegiatan yang dapat menghasilkan barang dan/atau jasa. Lanjut Usia tidak potensial adalah lanjut usia yang tidak berdaya mencari nafkah sehingga hidupnya bergantung pada bantuan orang lain.

b. Ibu Hamil

Waryana (Pertiwi, 2016) mengemukakan bahwa Ibu Hamil adalah :

Orang yang sedang dalam proses pembuahan untuk melanjutkan keturunan. Di dalam tubuh seorang wanita hamil terdapat janin yang tumbuh di dalam rahim. Kehamilan merupakan masa kehidupan yang penting. Seorang Ibu Hamil harus mempersiapkan diri sebaik-baiknya agar tidak menimbulkan permasalahan pada kesehatan Ibu, bayi, dan saat proses kelahiran. Salah satu faktor yang mempengaruhi kesehatan Ibu adalah keadaan gizi.

PT PLN (Persero) selalu bertransformasi atau berubah sesuai dengan upaya perbaikan kepada masyarakat. Awalnya PLN memiliki banyak ruangan pelayanan, jadi ada petugas yang *stand by* 24 jam untuk melayani pelanggan. Untuk saat ini, karena PLN sudah bertransformasi menjadi lebih baik. Jadi, sekarang cuman ada satu ruangan pelayanan yaitu ruangan *Customer Service*.

PT PLN (Persero) ULP Panakkukang memiliki ruangan khusus menyusui bagi Pegawai dan ruangan Anak bagi Pegawai yang membawa Anak, ruangan ini diberi nama ruangan kreasi. Ruangan kreasi ini memiliki beberapa manfaat lain yaitu untuk digunakan

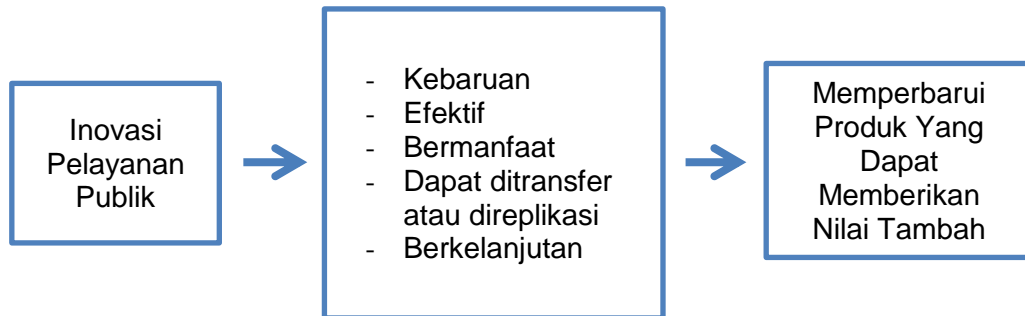
menjadi ruangan rapat dan untuk melayani tamu khusus. Ruangan kreasi ini ada sejak tahun 2019.

Pada PT PLN (Persero) ULP Panakkukang untuk penyediaan ruangan itu dikelola oleh PT PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan bagian SDM dan mengacu pada Peraturan Direksi PT PLN (Persero) Nomor : 0022 P/DIR/2020 Tentang Pedoman Pengadaan Barang/Jasa PT PLN (Persero). Lalu dilanjutkan kepada PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah SULSELBAR, selanjutnya yaitu dilanjutkan kepada Kantor Pusat PT PLN (Persero). Jadi, untuk penerapan suatu inovasi produk secara permanen pada PT PLN (Persero) itu harus melalui persetujuan Unit Area, Wilayah sampai pada Pusat serta tentunya sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada PT PLN (Persero).

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa didalam undang-undang sudah diamanatkan terkait aksesibilitas pelayanan dan fasilitas pelayanan publik untuk masyarakat bagi kelompok rentan. Dalam hal ini, penyediaan ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil pada PT PLN (Persero) ULP Panakkukang UP3 Makassar Selatan.

C. Kerangka Konsep

Gambar 1
Kerangka Konsep



Sumber : PERMENPAN RB No.7 Tahun 2021