

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Negara sebagai sebuah organisasi pemerintahan mempunyai tujuan utama yaitu untuk menjaga suatu sistem ketertiban di dalam masyarakat dalam menjalani kehidupan secara baik. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama.

Pada era globalisasi saat ini, organisasi swasta maupun organisasi publik dituntut untuk senantiasa meningkatkan pelayanan secara profesional pada bidangnya masing-masing. Perkembangan teknologi dan arus informasi yang sangat cepat telah mendorong setiap organisasi perusahaan dan organisasi publik untuk menghasilkan produk yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, sehingga konsumen merasa puas dengan apa yang telah mereka dapatkan dari produk layanan organisasi tersebut.

Perusahaan yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus dapat memberikan produk berupa barang atau jasa berkualitas dengan harga yang murah dan pelayanan yang baik kepada pelanggan daripada pesaingnya. Untuk memenuhi kepuasan pelanggan pada industri jasa, kualitas pelayanan sangat penting dikelola perusahaan dengan baik. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan untuk memenuhi harapan pelanggan. Menurut Rohman, Sa'id, Arif dan Purnomo (2010:1) mengatakan bahwa pelayanan publik menjadi ujung tombak interaksi antara masyarakat dan pemerintah. Kinerja birokrasi dapat dinilai salah satunya dengan melihat sejauh mana kualitas pelayanan publik.

Di Indonesia PT.PLN ( Persero ) merupakan organisasi publik yang berbentuk BUMN yang ditunjuk sebagai penyedia tenaga listrik guna

memenuhi kebutuhan listrik masyarakat Indonesia. PT. PLN yang bertugas untuk menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum yang kebutuhannya meningkat setiap tahunnya. Peningkatan akan kebutuhan listrik sebagai akibat dari peningkatan kualitas kesejahteraan masyarakat diiringi juga oleh perkembangan industri di Indonesia, sementara PT. PLN (Persero) memiliki keterbatasan dalam memenuhi peningkatan akan kebutuhan listrik tersebut.

Pemerintah Indonesia belum bisa memenuhi kebutuhan listrik rakyat terutama karena minimnya dana untuk membangun infrastruktur ketenagalistrikan. Penyebab minimnya dana itu adalah besarnya beban keuangan PT PLN (Persero) untuk membeli bahan bakar minyak sebagai sumber energi pembangkit. Di samping itu, harga jual listrik di beberapa kelompok konsumen masih berada di bawah harga produksi PLN. Akibatnya, kondisi keuangan PT PLN masih dalam status defisit.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa: “Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

”Kualitas pelayanan (*service quality*) telah hampir menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi publik maupun organisasi swasta. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan penggunajasa publik.

PT PLN Persero sebagai satu - satunya badan yang bertanggungjawab atas pelayanan listrik harus memenuhi kebutuhan masyarakat dengan menyediakan energi listrik yang handal bagi konsumennya seperti yang tercantum dalam UU No. 30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan. Bahkan pemerataan tenaga listrik harus dilaksanakan di seluruh pelosok negeri ini

tanpa terkecuali. Selain itu konsumen berhak mendapatkan penyediaan listrik secara terus menerus. Keberadaan PT PLN itu sendiri di tengah masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan penuh kepada seluruh lapisan masyarakat di Indonesia tanpa terkecuali.

Pelayanan yang seharusnya ditujukan kepada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikannya. Artinya, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat. Kehadiran negara atau pemerintah dalam peraturan ekonomi rakyat, walaupun secara kuantitas dan kualitas memiliki variasi yang berbeda. Namun secara umum, pemerintah memiliki tugas utama yakni sebagai penyedia layanan yang berorientasi lingkungan dan kemasyarakatan.

Dalam UU No. 30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan, konsumen berhak mendapatkan pelayanan yang baik, mendapatkan tenaga listrik terus menerus dengan mutu dan keandalan yang baik, memperoleh tenaga listrik yang menjadi haknya dengan harga yang wajar, mendapatkan pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik, mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyedia tenaga listrik sesuai syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik.

Pelayanan yang berkualitas seperti yang termuat dalam Undang - Undang tersebut menjadi idaman semua orang yang menerima pelayanan karena dalam undang - undang tersebut sangat rinci dijelaskan antara hak dan kewajiban pelanggan selaku penerima layanan dengan hak dan kewajiban pemberi layanan atau para pegawai dalam instansi pemerintah. Hak dan kewajiban inilah yang harusnya menjadi pedoman untuk memberikan pelayanan yang baik agar pemberi dan penerima layanan sama-sama diuntungkan dan tidak ada dirugikan.

Realita yang berkembang di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan PLN sebagai salah satu sektor pelayanan publik yang saat ini banyak mendapat sorotan dan keluhan dari masyarakat termasuk warga Desa Lewotana Ole, Kecamatan Solor Barat, Kabupaten Flores Timur, karena pengerjaan proyek jaringan listrik di desa ini belum menunjukkan aktivitas lanjutannya. Martinus Bulin selaku Kepala Desa mengatakan hanya material berupa 10 tiang listrik baru terlihat di desa tersebut. Sedangkan ke-10 tiang ini adalah tiang bantu bukan tiang utama. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan pihak PT PLN masih lamban dan tidak memuaskan masyarakat.

Menurut observasi awal yang peneliti lakukan Bulan Januari lalu diketahui bahwa pelayanan PLN cabang Solor Timur masih kurang memuaskan. Masalah yang menjadi keluhan adalah lembaga pendidikan Sekolah Menengah Agama Katolik Santo Mikhael Solor meminta manajemen PT PLN secepatnya melakukan pemasangan gardu sisipan dan instalasi jaringan listrik di lokasi bangunan sekolah yang baru dibangun pada tahun 2018. Menurut kepala sekolah, sudah diajukan proposal atau permohonan pemasangan jaringan listrik tapi belum ada tanggapan dari pihak PLN. Sekolah ini belum bisa dimanfaatkan untuk kegiatan belajar mengajar karena PLN belum memasang gardu dan instalasi listrik.

Masalah lain yang terjadi adalah pemadaman listrik tidak beraturan dan berlangsung satu sampai tiga hari. Pemadaman seperti ini biasanya disebabkan oleh pohon yang tumbang, kebakaran hutan, ataupun masalah teknis di kantor pusat PLN. Hal ini dianggap sangat merugikan masyarakat seperti mengakibatkan suasana perayaan misa menjadi terganggu serta rusaknya sejumlah barang elektronik milik warga. Tindakan pihak PLN yang melakukan pemadaman listrik tidak bertaturan ini memicu kemarahan warga Desa Balaweling 1. Warga meminta transparansi PLN, harus ada keterbukaan serta penjelasan informasi dari pihak PLN dalam melakukan pemadaman. Selain itu tidak ada layanan pengaduan, tidak ada layanan informasi, dan

kecepatan dalam pemulihan gangguan. Sehingga dapat dijelaskan bahwa pelayanan PLN adalah salah satu sektor pelayanan publik yang saat ini banyak mendapat sorotan dan keluhan dari masyarakat termasuk di Desa Balaweling 1, Kecamatan Solor Barat, Kabupaten Flores Timur. Berdasarkan uraian di atas maka penulis ingin melakukan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan PLN, Cabang Kecamatan Solor Timur, Kabupaten Flores Timur.”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Untuk mempermudah penelitian ini nantinya dan agar penelitian ini memiliki arah yang jelas dalam menginterpretasikan fakta dan data kedalam penulisan skripsi, maka terlebih dahulu dirumuskan permasalahan yang akan diteliti. Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah diatas, maka dapat dikemukakan perumusan masalah dalam penelitian ini adalah : Bagaimana Kualitas Pelayanan PLN Cabang Solor Timur, Kabupaten Flores Timur”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah :Untuk menggambarkan kualitas pelayanan publik yang diberikan PLN Cabang Solor Timur.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Beberapa manfaat yang diharapkan peneliti dari adanya penelitian ini adalah :

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan bagi peneliti serta menjadi langkah awal dalam penyusunan tugas akhir peneliti sendiri

2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan/evaluasi khusus bagi PT. PLN Menanga.
3. Secara akademis, penelitian ini diharapkan bisa memperkaya khasanah ilmiah dalam penelitian ilmu sosial khususnya bagi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widiya Mandira Kupang.