

EFEKTIVITAS PELAKSANAAN KEBIJAKAN METER PRABAYAR PADA PT. PLN PERSERO WILAYAH KERJA ULP (UNIT LAYANAN PELANGGAN) INDARUNG

Pandu Wilantara¹, Fitri Eriyanti²

¹Ilmu Administrasi Negara, FIS, Universitas Negeri Padang, Air Tawar Barat, Padang, 25132

²Ilmu Administrasi Negara, FIS, Universitas Negeri Padang, Air Tawar Barat, Padang, 25132

INFORMASI ARTIKEL

Diterima: 19 Januari 2019

Direvisi: 22 Januari 2019

Diterbitkan: Februari 2019

KATA KUNCI

Pelaksanaan kebijakan meter prabayar pada PT. PLN Persero wilayah Kerja ULP Indarung.

KORESPONDEN

No. Telepon: 081378447573

E-mail :

panduwilantara24@gmail.com

fitri.eriyaanti@fis.unp.ac.id

A B S T R A K

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelaksanaan kebijakan meter prabayar, faktor yang mempengaruhi efektivitas pelaksanaan kebijakan dan upaya optimalisasi efektivitas pelaksanaan kebijakan pada PT. PLN Persero Wilayah kerja ULP Indarung. Latar belakang penelitian ini adalah pengguna terbanyak meter prabayar di wilayah kerja ULP Indarung, dibandingkan wilayah kerja ULP lainnya di Kota Padang. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Penelitian ini dilakukan di PT. PLN Persero ULP Indarung. Informan penelitian ini ditentukan secara purposive sampling. Data yang dikumpulkan yakni berupa data primer dan data sekunder melalui wawancara dan studi dokumentasi. Uji keabsahan data dilakukan dengan dilakukan dengan triangulasi sumber. Data analisis yang melalui tahap pengumpulan data, reduksi data, pengujian data, dan penarik kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan kebijakan meter prabayar pada PT. PLN Persero wilayah kerja ULP Indarung sudah dapat dikatakan efektif yang mengacu pada pengukuran efektivitas yang dikemukakan oleh Campbell yang meliputi keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program dan Pencapaian tujuan menyeluruh.

PENDAHULUAN

Pada saat ini perkembangan teknologi mengalami kemajuan yang sangat pesat. Teknologi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah metode ilmiah yang digunakan untuk mencapai tujuan praktis, dan merupakan salah satu pengetahuan ilmu terapan. Dan keseluruhan untuk menyediakan barang yang diperlukan untuk kelangsungan hidup dan kenyamanan hidup manusia. Pesatnya kemajuan dalam penggunaan teknologi ditandai dengan bertambah canggih atau majunya penggunaan teknologi pada kehidupan sehari-hari seiring dengan hal tersebut manusia sebagai pemakai teknologi terus menerus memperbaiki dan mempengaruhi aktivitas manusia itu sendiri, agar setiap tindakan maupun kegiatan dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Perkembangan ilmu dan teknologipun merambah kepada bagian pemerintahan termasuk Badan Usaha Milik Negara. Dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, setiap BUMN akan melakukan inovasi-inovasi agar dapat memudahkan masyarakat. Adanya kemajuan teknologi di lingkungan pemerintahan ditandai dengan adanya penerapan e-government. E-government dapat didefinisikan sebagai seluruh tindakan dalam sektor publik (baik pusat maupun daerah) yang melibatkan teknologi informasi dan komunikasi dengan tujuan mengoptimalkan proses pelayanan publik yang efisien, transparan, dan efektif (Prasojo, 2007: 82).

PT. PLN Persero merupakan perusahaan Badan Usaha milik Negara (BUMN) yang dikuasai oleh negara. Pertumbuhan ekonomi dan pentarifan dasar energi listrik (TDL) yang ditentukan oleh pemerintah dan PLN merupakan hal yang paling mempengaruhi terhadap pemakaian/konsumsi energi listrik. Setiap penggunaan listrik PLN, tentunya mempunyai harapan khusus dalam pelayanan administrasi maupun pelayanan listrik yang diberikan. Penggunaan teknologi informasi juga sangat berpengaruh terhadap peningkatan kebutuhan dan peningkatan masyarakat modern akan suatu

layanan yang mampu memberikan kemudahan, kecepatan dan kepraktisan dalam bertransaksi. Saat ini masyarakat sangat membutuhkan segalanya lebih mudah.

Teknologi merupakan jantung dari segala sesuatu saat ini. Menyikapi sikap tersebut maka PT PLN (persero) menyediakan layanan berbasis teknologi informasi yang disebut listrik Prabayar. Sejalan dengan perkembangan teknologi yang sangat cepat, program terbaru PT. PLN yakni pelayanan Listrik Prabayar untuk mengadakan inovasi dalam pembayaran listrik terbaru diharapkan dapat mempertahankan eksistensi dan juga untuk kemajuan serta pengembangan guna meningkatkan kualitas mutu pelayanan terhadap masyarakat. Listrik prabayar dibuat agar tidak terjadinya kelalaian dalam pencatatan penggunaan listrik sehari – hari dan kecurangan lainnya, karena masih sering terjadi kesalahan teknis dalam penggunaan meteran listrik tersebut. (Insa M, A 2017 :14).

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Bapak Aidil selaku Kepala SDM di PT. PLN Persero Wilayah Sumatera Barat menyebutkan penggunaan meter prabayar di Kota Padang dilaksanakan dan diterapkan pada tahun 2008. Bagi masyarakat yang melakukan pemasangan listrik baru tidak bisa lagi menggunakan listrik pascabayar, PLN akan memasang meter prabayar secara langsung.

Sistem listrik prabayar memudahkan pelanggannya untuk mengontrol pemakaian daya listrik yang digunakan di rumah mereka. Kenyamanan menggunakan listrik prabayar juga makin bertambah karena pengisian ulang token listriknya bisa dilakukan dengan mudah. Token listrik bisa dibeli dengan nominal sesuai kebutuhan dan tersedia di berbagai tempat seperti di loket PPOB (*payment point online bank*), ATM bank, minimarket, bahkan di kantor pos. Inilah mengapa saat ini pelanggan listrik prabayar makin banyak jumlahnya. Sistem listrik prabayar menggunakan meteran digital/ MCB (Miniature Circuit Breaker) yang dipasang di

setiap rumah. (Budianto,A dan Saragih,H. 2011:77).

Listrik Prabayar juga memudahkan masyarakat dalam penggunaannya, masyarakat tidak perlu lagi membayar tagihan listrik disetiap rayon/ cabang PLN yang ada di Kota Padang. Menggunakan meter Prabayar hanya memerlukan isi ulang pulsa lalu pihak counter akan memberikan nomor token setelah itu masukan nomor token yang sudah dibeli tersebut ke dalam meter Prabayar sehingga listrik pun akan hidup. Rata-Rata pemakaian listrik Prabayar di Kota Padang saat ini sekitar 80%. Berdasarkan wawancara peneliti dengan Bapak Aidil selaku Kepala SDM di PT. PLN Persero Wilayah Sumatera Barat menyebutkan PLN Persero pusat maupun Kota Padang sudah menghimbau masyarakat yang ingin membangun rumah, baik rumah baru maupun renovasi rumah, diwajibkan untuk menggunakan listrik Prabayar/ meter Prabayar.

Penerapan meter Prabayar oleh PT.PLN Persero seperti ini memang membantu pegawai PT.PLN dalam menjalankan tugasnya. Dimana dalam sistem pascabayar pegawai harus menghitung meteran dari rumah ke rumah, dengan diterapkannya sistem Prabayar maka hal itu tidak perlu dilakukan lagi. Namun, kemudahan untuk pegawai berbanding terbalik dengan yang dirasakan oleh masyarakat. Dimana sebelumnya masyarakat hanya tinggal bayar ke loket pembayaran setiap awal bulan.

Terdapat beberapa kemudahan dalam penggunaan meter Prabayar. Menurut direktur utama PT.PLN Eddie Widiono mengatakan “Tujuan utama dari produk listrik Prabayar ini adalah untuk memberi kemudahan kepada pelanggan melakukan penghematan listrik / di sesuaikan dengan penggunaannya. Sasarannya adalah pelanggan yang madani, yaitu pelanggan yang bertanggung jawab dan secara Gradual (bertahap) bisa memilih penggunaan listrik yang lebih hemat”. (dikutip dalam regionalkompas.com tanggal 17 Januari 2008).

Menurut Deputi Manager Hukum dan Humas PLN Sumbar, Bapak Remalis mengutarakan “untuk mencapai target peralihan pelanggan dari sistem pascabayar ke sistem Prabayar, PLN Sumbar mengambil sejumlah langkah, salah satunya dengan melakukan sosialisasi ke tengah masyarakat pemangku kepentingan mengenai keuntungan mengenai keuntungan dengan menggunakan sistem Prabayar termasuk meminta dukungan dari berbagai pihak”. Menurutnya, pelanggan akan beruntung menggunakan sistem Prabayar, antara lain bisa mengatur sendiri pemakaian listriknya karena pelanggan bisa memantau kuota listrik yang dimilikinya. Dengan demikian pelanggan bisa menghemat penggunaan listrik. Keuntungan lainnya adalah tidak ada biaya beban atau atau rekening minimum, tidak ada biaya uang jaminan langganan untuk proses pemasangan baru, meteran pascabayar karena meteran Prabayar sudah menggunakan meteran elektronik dan tidak ada biaya keterlambatan.

Dari hasil wawancara dengan Bapak Aidil selaku Kepala SDM pada PT.PLN Persero Wilayah Sumatera Barat Kota Padang. penulis menemukan bahwa pengguna meter Prabayar per Agustus 2018 di Kota Padang adalah sebagai berikut:

1. Pada wilayah kerja PLN ULP Belanti 25.345 pelanggan
2. Pada wilayah kerja PLN ULP Tabing 28.933 pelanggan
3. Pada wilayah kerja PLN ULP Kuranji 28.513 pelanggan
4. Pada wilayah kerja PLN ULP Indarung 34.546 pelanggan

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa pelanggan listrik pada wilayah kerja PLN ULP Indarung terbanyak di Kota Padang. Karena wilayah kerja PLN ULP Indarung (menurut Bapak Aidil selaku kepala SDM di PLN Wilayah Sumatera Barat pada 28 september 2018) wilayah terluas di Kota Padang. Selain itu di wilayah PLN ULP Indarung (menurut Bapak Ihkwan selaku kepala Teknisi Energi di PLN

Rayon Indarung) terdapat banyak perumahan baru yaitu komplek The Green mutiara Residence, perumahan Cluster hillside residence, perumahan Unand Blok D, perumahan Hijau daun, dan diwajibkan menggunakan meter Prabayar. Bagi pelanggan yang terlambat membayar tagihan listrik pasca bayar PLN ULP Indarung memberikan sanksi berupa pemutusan atau pencabutan listrik pasca bayar lalu diganti menjadi listrik pra bayar (menurut Ibuk Leli pelanggan meter Prabayar di perumahan Unand Block d).

Penelitian ini bertujuan untuk melihat efektivitas pelaksanaan meter Prabayar pada PT.PLN Persero wilayah kerja ULP Indarung, mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelaksanaan kebijakan meter Prabayar dan untuk mendeskripsikan upaya dalam optimalisasi meter Prabayar pada PT. PLN Persero wilayah kerja ULP Indarung.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Penelitian dilakukan di PT. PLN Persero wilayah kerja ULP Indarung. Pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Penggunaan sistem *Purposive Sampling* dalam penelitian ini agar peneliti mendapatkan data yang valid dan maksimal. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara langsung dari informan. Data sekunder diperoleh melalui studi dokumentasi terhadap literatur yang dapat menunjang penelitian.

Untuk mendapatkan data yang kredibilitas tinggi maka dalam penelitian ini digunakan bentuk pemeriksaan keabsahan data yang sesuai dengan pendapat Moleong. (2006:330), yaitu teknik triangulasi sumber yang dilakukan dengan cara melakukan *member check* sampai dicapai tahap kejenuhan data. Proses analisis data dimulai dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan terakhir penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Efektivitas Pelaksanaan Kebijakan meter Prabayar pada wilayah kerja PT.PLN Persero ULP Indarung.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di lapangan, ada beberapa temuan penelitian yang didapatkan di lapangan yakni di antaranya di lihat pada indikator teori Efektivitas merujuk pada pendapat Campbell (dalam Nai'mah 2016:205) yaitu :

a. Keberhasilan program

Pelaksanaan kebijakan meter Prabayar pada wilayah kerja PT.PLN Persero ULP Indarung merupakan inovasi pemakaian listrik yang di berikan PT.PLN Persero Pusat untuk memudahkan masyarakat dalam penggunaan listrik dan dapat menghemat listrik yang disebut listrik pintar. Apabila setiap proses dari program ini dapat berjalan dengan baik maka akan berdampak kepada keberhasilan dari program ini sehingga program dapat dikatakan efektif.

Sesuai dengan teori efektifitas menurut Campbell bahwa keberhasilan program dapat ditinjau dari proses dan mekanisme suatu kegiatan yang dilakukan di lapangan. sesuai dengan teori efektifitas program. Henry, Brian dan White dalam Samodra Wibawa (2003:65) mengemukakan bahwa beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas program yaitu salah satunya waktu pencapaian. Menurut Edi Sutrisno (2012:86) tercapainya sasaran yang telah ditetapkan dalam suatu kebijakan atau program merupakan salah satu indikator keberhasilan pelaksanaan program.

Menurut Mahmudi dalam Mourin M. Mosal (2013:377) menyatakan bahwa efektivitas merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Dikatakan efektif apabila proses kegiatan mencapai tujuan dan

sasaran akhir kebijakan. Semakin besar output yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan dan sasaran yang ditentukan, maka semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi.

Keberhasilan program mempengaruhi dalam menentukan efektivitas suatu program atau kegiatan yang akan dilaksanakan, karena dengan ini dapat diketahui ukuran suatu program apakah berjalan atau tidak. Program meter Prabayar merupakan inovasi pemakaian listrik yang diberikan oleh PT. PLN Persero ULP Indarung kepada masyarakat pengguna meter Prabayar. Apabila setiap proses dari program ini dapat berjalan dengan baik maka akan berdampak kepada keberhasilan suatu program sehingga program dapat dikatakan efektif. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan diungkapkan bahwa program meter Prabayar telah berjalan dengan baik.

Efektivitas program dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Keberhasilan program dapat ditinjau dari proses dan mekanisme suatu kegiatan yang dilakukan di lapangan.

b. Keberhasilan Sasaran

Berdasarkan temuan penelitian sasaran dari pengguna meter Prabayar pada wilayah kerja PT. PLN Persero ULP Indarung ini yaitu masyarakat pemakai meter Prabayar sejauh ini sasaran dari program ini telah tercapai karena program ini telah digunakan oleh masyarakat. Sebagaimana diungkapkan oleh Subagyo dan Mubyarto (2000:55) menyatakan bahwa untuk mengukur efektivitas suatu program dapat dilakukan dengan menggunakan indikator salah satunya ketepatan suatu program yaitu sejauh mana peserta program tepat dengan sasaran yang

sudah ditentukan sebelumnya. Menurut L. Gibson dalam Harbani Pasolong (2007:4) mengatakan bahwa suatu program dapat dikatakan efektif apabila telah mencapai sasaran dari upaya bersama yang telah dilakukan oleh PT. PLN Persero ULP Indarung. Hal ini sesuai dengan pendapat Zaidan Nawawi (2013:191-192) efektivitas sangat penting bagi pemerintah sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat karena akan memberi manfaat kepada masyarakatnya.

c. Kepuasan terhadap Program

Penulis juga telah melakukan wawancara dengan pihak PT. PLN Persero ULP Indarung dan juga beberapa masyarakat yang telah menggunakan program meter Prabayar ini yang mengutarakan pendapat mereka dapat disimpulkan bahwa ada masyarakat yang merasakan kepuasan terhadap program ini karena mereka merasa tertolong ataupun terbantuan dengan adanya program ini dan tidak perlu lagi membayar listrik ke loket pembayaran. Berdasarkan temuan penelitian terungkap bahwa masyarakat merasa puas terhadap program meter Prabayar, karena merasa terbantu dan tidak perlu lagi membayar listrik ke loket pembayaran.

Kepuasan merupakan kriteria efektivitas yang mengacu kepada keberhasilan program dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Kepuasan dirasakan oleh penerima program terhadap produk atau jasa yang diberikan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan maka kepuasan yang dirasakan oleh pengguna semakin tinggi dan selanjutnya akan dapat menimbulkan keuntungan kepada lembaga. Program ini dijalankan oleh pihak PT. PLN Persero ULP Indarung yang harus mampu menyesuaikan diri dengan keadaan dan kebutuhan masyarakat. Ukuran kepuasan masyarakat

dapat menentukan berkualitas atau tidaknya suatu layanan yang diberikan oleh suatu organisasi.

Dari kesimpulan diatas dapat ditakan bahwa kepuasan masyarakat dari program ini meningkat karena masyarakat sudah puas terhadap program meter Prabayar ini, maka dari itu program tersebut sudah efektif.

Temuan diatas sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Cambell dalam Muhammad Samsudin (2014:783-794) menyatakan bahwa efektivitas merupakan salah satu kriteria evaluasi kebijakan untuk mengetahui pencapaian dari sasaran-sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan dalam kebijakan. Melalui evaluasi tersebut dapat diketahui seberapa jauh program PT. PLN Pesero.

d. Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Sejauh mana organisasi melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan, efektivitas program yang sesuai dengan tujuan yang telah di tetapkan sebelumnya secara komprehensif. Bagaimana kemampuan oprasional dari para implementor program meter Prabayar dalam melaksanakan program yang sesuai dengan tujuan yang telah di tetapkan sebelumnya secara komprehensif.

Untuk melihat seberapa besar pencapaian tujuan secara menyeluruh dari program meter Prabayar dalam pemakaian listrik oleh masyarakat ini telah mencapai hampir seluruh dari tujuannya. Karena dari wawancara yang dilakukan dengan masyarakat, masih ada masyarakat yang mengeluhkan soal kendala dalam meter Prabayar walau hanya bebrapa masyarakat yang melapor keluhanya. Tetapi program imeter Prabayar ini sudah bisa dibilang efektif walau sedikit kendala yang muncul dalam program meter Prabayar.

Hal ini sesuai dengan teori yang diungkapkan Steers dalam Edy Sutrisno

(2012:128) mengatakan bahwa mengatakan bahwa optimalisasi tujuan-tujuan, dalam kaitannya dengan optimalisasi tujuan efektivitas itu di nilai menurut ukuran seberapa jauh suatu organisasi berhasil mencapai tujuan-tujuan yang layak dicapai dan optimal. Dan menurut Siagian (2000:32) suatu program atau kebijakan dapat dikatakan efektif dengan melihat salah satunya kejelasan tujuan yang hendak di capai.

Pencapaian tujuan menyeluruh merupakan sejauh mana organisasi melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan. Efektifitas program dapat dijalankan berdasarkan dengan kemampuan oprasionalnya dalam melaksanakan program yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya secara komprehensif. Dalam mencapai kemampuan oprasional dari para pegawai PT.PLN Persero ULP Indarung dalam melaksanakan program yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Efektivitas Pelaksanaan Kebijakan meter Prabayar pada wilayah kerja PT. PLN Persero ULP Indarung.

Dalam pelaksanaan kebijakan program tentu ada faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat pencapaian tujuan dari program tersebut. Dalam penelitian ini penulis memakai teori dari Ramdan, dalam Nyak Ilham dkk, (2006) yang memaparkan faktor yang mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan kebijakan yang terdiri dari:

a) Efisiensi

Berdasarkan data temuan dilapangan efisiensi dalam pelaksanaan kebijakan meter Prabayar telah sesuai dengan semestinya dimana masyarakat sudah puas terhadap progam meter Prabayar ini. Program meter Prabayar ini sangat membantu masyarakat karena

memudahkan masyarakat dalam segi pembayaran listrik, penghematan listrik dan juga menguntungkan pihak PLN yang biasanya tiap bulan mencatat meteran ke rumah-rumah masyarakat. Sekarang dengan adanya meter prabayar ini pihak PLN tidak usah datang ke rumah-rumah masyarakat untuk mencatat meteran.

Jadi dapat disimpulkan bahwa program meter prabayar, telah terlaksana dengan baik walaupun masih ada sedikit kendala yang terjadi pada meter prabayar. Dengan adanya program ini sangat membantu masyarakat dalam efisiensi dalam pemakaian listrik.

b) Adil

Adil merupakan sesuatu yang bernilai tinggi, baik, dan mulia. Apabila adil diwujudkan dalam kehidupan pribadi, keluarga, masyarakat, serta bangsa dan Negara, sudah tentu ketinggian, kebaikan, dan kemuliaan akan diraih. Adil dalam pelaksanaan kebijakan yaitu kebijakan harus ditempatkan secara adil yakni kepentingan publik tidak terabaikan. Dalam pelaksanaan meter prabayar kepentingan publik tidak terabaikan karena masyarakat yang ingin menggunakan meter prabayar, masyarakat yang komplek terhadap kendala meter prabayar dan kasus-kasus lainnya. Maka pihak PLN akan langsung melayani, menanggapi keluhan masyarakat. Hal ini sesuai dengan teori Adil menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) online adalah sama berat, tidak berat sebelah, tidak memihak, berpihak pada yang benar dan tidak sewenang-wenang.

c) Mengarah kepada insentif

Insentif adalah merupakan penghargaan atau imbalan balas jasa yang diberikan kepada para karyawan atas

kinerjanya yang melebihi standar. Pemberian insentif juga diharapkan dapat memotivasi dalam mencapai tujuan. Sehingga dalam mencapai efektivitas, diperlukannya mengarah kepada insentif yaitu suatu kebijakan harus mengarah kepada atau merangsang tindakan dalam perbaikan dan peningkatan sasaran yang ditetapkan. Program inovasi dari PLN yakni pelayanan listrik prabayar sudah meningkat dari program lama PLN yaitu meter pascabayar. PLN diharapkan dapat mempertahankan eksistensi dan juga kemajuan serta pengembangan guna meningkatkan kualitas mutu pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

d) Diterima oleh publik

Dalam pelaksanaan kebijakan, diterima oleh publik mempunyai peranan yang penting. Karena diperuntukan bagi kepentingan publik maka kebijakan yang baik harus diterima oleh publik. Pemakaian meter prabayar sejauh ini diterima baik oleh publik, karena menguntungkan bagi masyarakat dalam menghemat listrik dan bertujuan baik yaitu mempermudah aktivitas masyarakat. Dapat disimpulkan bahwa program meter prabayar sudah diterima baik oleh publik.

3. Upaya Optimalisasi penggunaan meter prabayar pada PT. PLN Persero ULP Indarung.

Adapun upaya yang dilakukan PT. PLN Persero ULP Indarung dalam meningkatkan optimalisasi penggunaan meter prabayar yaitu:

- a. Pihak PT. PLN Persero ULP Indarung mengadakan sosialisasi pemakaian meter prabayar melalui kelurahan-kelurahan terutama pada wilayah kerja PT. PLN Persero ULP Indarung dan wajib dihadiri

oleh masyarakat sekitar. Temuan diatas sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Perbankan Syariah (2016:11) sosialisasi sangat penting untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat tentang kelebihan dan keunggulan suatu produk. Sosialisasi itu sendiri sangat penting adanya, karena bila tidak ada sosialisasi maka bisa dipastikan apapun tujuan yang kita maksudkan untuk diri kita sendiri ataupun untuk orang lain tidak akan tercapai.

- b. Membuat spanduk-spanduk tentang pemakaian meter Prabayar lebih hemat dan praktis, yang di letakan di kantor PLN, pasar dan berbagai tempat umum. Efektivitas berasal dari kata efektif yang mengandung pengertian dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Spanduk saat ini merupakan media luar ruang yang sering kali digunakan lembaga maupun instansi dalam menyebarkan suatu informasi kepada masyarakat. Hal ini pula yang dilakukan oleh PT. PLN Persero ULP Indarung dalam meningkatkan optimalisasi penggunaan meter Prabayar.
- c. Memberikan informasi melalui media masa, seperti keluar di koran-koran yang mengatakan bahwa penggunaan meter Prabayar lebih hemat dari pasca bayar. Hal ini sesuai dengan teori yang diungkapkan Cangara (2010:123) mengatakan bahwa media massa sendiri alat yang digunakan dalam penyampaian pesan dari sumber kepada khalayak dengan menggunakan alat-alat komunikasi seperti surat kabar, film, radio dan televisi.

Dengan demikian media massa adalah suatu alat untuk melakukan atau menyebarkan informasi kepada komunikan yang luas, berjumlah banyak dan bersifat heterogen. Media massa adalah alat yang sangat efektif dalam melakukan komunikasi massa karena dapat mengubah sikap,

pendapat dan perilaku komunikannya. Keuntungan komunikasi dengan menggunakan media massa adalah bahwa media massa menimbulkan keserempakan yaitu suatu pesan dapat diterima oleh komunikan yang berjumlah relatif banyak.

4. Inovasi Pelayanan Publik pada PLN

1. Sistem pembayaran pemakaian listrik PLN (pasca bayar)

Dalam sistem pembayaran pemakaian listrik pasca bayar yaitu pelanggan menggunakan energi listrik dulu dan membayar belakangan, pada bulan berikutnya. Setiap bulan PLN harus mencatat meter, menghitung dan menerbitkan rekening yang harus dibayar pelanggan, melakukan penagihan kepada pelanggan yang terlambat atau tidak membayar, dan memutus aliran listrik jika konsumen terlambat atau tidak membayar rekening listrik setelah waktu tertentu. Janahati dan Isharijadi (2013:1)

Cara pembayaran rekening listrik yang dilakukan saat ini adalah dengan pencatatan KWH meter oleh petugas PLN. Hasil pencatatan tersebut kemudian diinput ke komputer dan selanjutnya pelanggan membayar tagihan rekening listrik tersebut di tempat – tempat yang telah ditentukan. Jika terjadi penunggakan maka pihak PLN akan mengirimkan surat peringatan kepada pelanggan jika hal ini tidak ditanggapi oleh pelanggan maka pihak PLN akan melakukan pemutusan hubungan listrik untuk sementara. Dan jika dalam kurun waktu tertentu setelah pemutusan sementara ini pelanggan tetap tidak membayar tagihan listrik maka PLN akan memutus permanen aliran listrik ke pelanggan. Semua prosedur yang dikemukakan di atas dilakukan secara manual dengan kata lain dilakukan langsung oleh petugas lapangan.

Pada listrik pascabayar pelanggan dapat mengkonsumsi energi listrik terlebih dahulu dan melakukan pembayaran 1 (satu) bulan kemudian ketika diterbitkan tagihan sesuai dengan jumlah pemakaian. Pelanggan diberikan waktu untuk melunasi tagihan listrik mulai dari tanggal 1 sampai dengan tanggal 20 setiap bulannya. Apabila pelanggan tidak melakukan pembayaran pada tanggal tersebut maka akan dikenakan Biaya Keterlambatan (BK) sesuai tarif dan daya yang tersambung, serta dilakukan pemutusan sementara dengan cara mencabut MCB yang terdapat di rumah pelanggan tersebut. Apabila terdapat pelanggan yang melakukan tunggakan selama 3 (tiga) bulan maka PLN akan melakukan pembongkaran rampung sambungan listrik pelanggan tersebut. Pada sistem pascabayar ini, PLN melakukan proses pengakuan dan pencatatan dari penjualan energi listrik setiap bulannya. Kartikaningdyah dan Octaviani (2014 : 190-199).

2. Inovasi pembayaran pemakaian listrik PLN melalui meter Prabayar

Janahati dan Isharijadi, (2013:1) mengemukakan listrik prabayar menunjukkan perubahan yang terjadi pada perilaku pelanggan dalam memanfaatkan energi listrik secara lebih hemat. Ditinjau dari Aspek Sistem dan Teknologi, pelaksanaan sistem layanan pra bayar dapat menghindari kesalahan yang ditimbulkan akibat pembacaan meter, input data maupun proses pemakaian rekening, yang secara ekonomi mempunyai nilai bagi perusahaan maupun bagi pelanggan. Ditinjau dari aspek pelayanan, pelaksanaan sistem layanan prabayar menunjukkan bahwa proses bisnis yang dijalankan pada sistem ini dapat mempersingkat umur piutang.

Inovasi dalam pengembangan sistem listrik prabayar juga dilakukan dalam

pengisian pulsa listrik secara online. Di mana dalam sistem ini diterapkan penggunaan smart card sebagai alternatif lain dari token listrik prabayar. Smart card ini paling banyak diterapkan dalam sistem listrik prabayar dan dapat melakukan pengisian pulsa dengan mengisi nominal kredit pulsa pada smart card. Customer dapat melakukan re-charge pulsa dengan membawa smart card ke pos / outlet penjualan pulsa listrik prabayar. Sebelumnya dilakukan pengembangan sistem dari vendor / perusahaan listrik yaitu pada pos penjualan pulsa dengan mengimplementasi GPRS connection. Petugas outlet akan mengisi kredit pulsa listrik pada smart card sesuai permintaan customer dengan menggunakan GPRS connection yang terhubung dengan server. Setelah itu customer dapat melakukan pembayaran dari pulsa listrik yang dibeli dan dapat melakukan pengisian pulsa pada meter listrik prabayar melalui smart card tersebut.

Pada sistem pelayanan “pra-bayar” ini pelanggan dapat mengetahui berapa besarnya Kwh (Token) yang dimiliki pada saat melakukan pembelian pulsa, sehingga konsumen dapat mengendalikan pemakaiannya sendiri. Disisi lain kesalahan akibat salah pencatatan maupun kesalahan editing yang dilakukan petugas sering menjadi keluhan pelanggan dapat dihindari. Dampak lain yaitu privacy pelanggan yang lebih terjaga, karena petugas tidak perlu mendatangi pelanggan setiap bulan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil temuan dan hasil pembahasan yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan kebijakan meter prabayar pada wilayah kerja PT.PLN Persero ULP Indarung dapat dikatakan sudah efektif, hal ini

berdasarkan indikator efektivitas kebijakan yang di kemukakan oleh Campbell, yaitu keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program dan Pencapaian Tujuan Menyeluruh.

2. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelaksanaan kebijakan meter Prabayar pada wilayah kerja PT.PLN Persero ULP Indarung dapat dilihat dari beberapa faktor sebagai berikut Efisiensi, Adil, mengarah kepada intensif dan Diterima oleh publik.
3. Upaya pemerintah dalam meningkatkan efektivitas pelaksanaan kebijakan meter Prabayar pada wilayah kerja PT.PLN Persero ULP Indarung ini berupa melakukan sosialisasi kepada masyarakat, iklan dalam membuat spanduk-spanduk dan menyebarkan informasi media masa.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian ini dapat dilaksanakan dengan baik karena bimbingan dari Ibu Dra. Fitri Eriyanti, M.Pd, Ph.D, kemudian kritik dan saran yang diberikan oleh Ibu Nora Eka Putri, S.IP, M.Si dan Bapak Adil Mubarak, S.IP, M.Si

DAFTAR PUSTAKA

- Harbani Pasolong. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Hidayat. 1986. *Teori Efektivitas Dalam Kinerja Karyawan* . Gajah Mada University press. Yogyakarta.
- Nawawi Ismail. 2009. *Public Policy*. Surabaya: Putra Media Nusantara.
- Nawawi Zaidan. 2013. *Manajemen Pemerintahan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Prasojo.2007. *Reformasi dan Inovasi Birokrasi: Studi di Kabupaten Sragen*, Jakarta: YAPPIKA-FISIP UI.
- Sugiyono. 2013. *Memahami Penelitian Kualitatif* : Bandung Alfabeta

Sedarmayanti.2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktifitas Kinerja*. Bandung CV Mandar Maju.

Sutrisno Edy. 2011. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana

Budianto, A Dan Saragih, H. 2011. Penerapan Sistem Listrik PLN Prabayar Dengan Penggunaan dan Pengoperasian KWH Meter Prabayar Secara It Dalam E-Payment Sistem Pulsa Listrik : *Jurnal Sistem Informasi*. Volume 7. Nomor 2. Oktober 2011.

Hutagalung, M,K. 2011. Kilo Watt Hours (Kwh) Wireless Program Studi Sistem Komputer: *Jurnal Saindikom* Vol. 10 / No. 1 / Januari 2011.

Insa M, A. BUMN dan Penguasaan Negara di Bidang Ketenagalistrikan State-Owned Enterprises and State Control in The Field of Electricity Muhammad Insa Ansari *Jurnal Konstitusi*, Volume 14, Nomor 1, Maret 2017

Ismawati, R. 2017. *Artikel Administrasi Negara*. Strategi program pengendalian pencemaran dan kerusakan lingkungan hidup dalam mewujudkan kesehatan lingkungan dikota Tanjung Pinang (Studi Kasus Pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Tanjungpinang)

Janahati, N dan Isharijadi. 2013. Analisis Penerimaan Pembayaran Listrik Paska Bayar Dan Prabayar Terhadap Pendapatan Pt. Pln Di Ngawi : *Jurnal Akuntansi dan Pendidikan*. Volume 2. Nomor 1. April 2013.

Kartikaningdyah, E dan Octaviani, V. 2014. Analisis Pengelolaan Penjualan Energi Listrik Pascabayar Dan Prabayar Pada B'right Pln Batam: *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis* Vol. 2 No. 2. 2014.

Kasman.2012. *Manajemen Strategik: Analisis Pemilihan Strategi Induk Pengembangan Lembaga Pendidikan Dan Bisnis: Jurnal*

- Manajemen Pendidikan* Volume 23, Nomor 6, September 2012: 487-496.
- Leila R dan Najib, M. Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Listrik Pascabayar dan Listrik Prabayar terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT PLN (Persero) Area Ciputat *Jurnal Manajemen dan Organisasi* : Vol VII, No 3, Desember 2016.
- Melkior N.N Sitokdana Dan Andeka Rocky Tanaamah.2016. Strategi Pembangunan E-Culture Di Indonesia: *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi E-Issn* : 2443-2229 Volume 2 Nomor 2 Agustus 2016 132.
- Noveliasari, N dkk 2016. Perlindungan hukum bagi konsumen terhadap penggunaan jasa listrik Prabayar dan jasa listrik pasca bayar di PT.PLN persero kota Semarang, *Jurnal perlindungan Hukum* volume 5 nomor 3 tahun 2016.
- Novianti ,D. 2016. Strategi pengembangan mangrove dalam mendukung pembangunan Ekowisata di Kecamatan Rembang kabupaten Rembang Provinsi Jawa Tengah: *Jurnal Politik Pemerintahan*, Volume 9 No. 1, Agustus 2016.
- Primadany, S,R dkk. 2013. Analisis strategi pengembangan pariwisata daerah (Studi pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Daerah Kabupaten Nganjuk) *Jurnal Administrasi Publik* (JAP), Vol. 1, No. 4, Hal. 135-143.
- Mourin M Mosal.2013. Analisis efektifitas, kontribusi pajak parkir terhadap pendapatan asli daerah (PAD) dan penerapan akutansi di kota manado. Manado:*Jurnal EMBE*.Vol.1,No.4:374-382.
- Muhammad Samsudin, dkk. 2014. Faktor-faktor yang Berpengaruh Terhadap Efektivitas Penyaluran Bantuan Sosial di Bagian Sosial Sekertariat Daerah Kabupaten Kutai Timur. Dalam *E-Journal Administrative Reform* Vol. 1 No2.Tahun 2014
- Naillun Ni'mah. 2016. *Kefektifan Program Pengolahan Administrasi Desa secara Elektronik (PADE) sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintahan Desa di Desa Sidorejo Kabupaten Lamongan. Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*. Vol. 4. Nomor 2. ISSN 2303-341X.
- Nyak ilham, ddk. 2006. Efektivitas Kebijakan Harga Pangan Terhadap Ketahanan Pangan. *Jurnal Agro Ekonomi*, Volume 24 No.2, Oktober 2006 : 157-177.
- Sony Bagus Purwanto.2013. Pengaruh Komunikasi, Motifasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (studi pada proyek pondasi tower di Timor Leste PT. Cahaya Inspirasi Indonesia)*jurnal Aplikasi Manajemen* . Volume 1. Nomor 1. Maret 2013 halaman 140.
- Subagyo, A.W. dan Mubyarto.2000. efektivitas program penanggulangan pengangguran karang taruna "Eka Taruna Bhakti" Desa Sumatra Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar." *Jurnal Ekonomi dan Sosial*. Volume 2 Nomor 1. Hlmn 49-56.
- Trisya Andisty Anggitayudha.Efektivitas pelayanan samsat corner di kantor bersama sistim administrasi manunggal satu atap (SAMSAT) Surabaya Timur. Surabaya. 2014.
- Kirana, dkk. 2017. *Peranan Komunikasi Pemerintah dalam Pelaksanaan Program Bersih Kampung (Studi Pada Pemerintah Desa Lopana Satu Kecamatan Amurang Timur)*. Vol.VI. No.2 e-Journal Acta Diurna.
- Yudho Pringgo. Kualitas pelayanan perpanjangan pajak melalui layann publik STNK Keliling di Gersik. Gersik:*jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik* Volume 3, Nomor 2, Mei – Agustus 2015.

BIOGRAFI PENULIS



Nama penulis Pandu Wilantara, lahir di Padang, 24 Oktober 1995. Anak pertama dari dua bersaudara. Penulis menempuh pendidikan dimulai dari SDN 03 Alai Padang, melanjutkan

ke SMP Adabiah Padang, dilanjutkan SMA Adabiah 2 Padang. Hingga akhirnya menempuh masa kuliah Fakultas Ilmu Sosial Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Negeri Padang. Penulis juga aktif dibidang organisasi kemahasiswaan. Pengalaman organisasi penulis didapatkan dibidang penelitian mahasiswa, bidang personalia di HMJ Ilmu Administrasi Negara.