

EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PROGRAM LISTRIK PINTAR (PRABAYAR) DI PT. PLN RAYON PANAM KOTA PEKANBARU

Oleh :

TARIDA MAHARANI C. HUTASOIT

Email : maharanitarida@gmail.com

Pembimbing : **Zulkarnaini, S.Sos, M.Si**

Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau
Program Studi Ilmu Administrasi Publik FISIP Universitas Riau
Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293-
Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

Implementation of the Smart Electricity Program (Prepaid) at PT. PLN (Persero) Rayon Panam Pekanbaru City has been done since year 2011. In this implementation still there any problems from public, in which costs are burdensome pieces administration of public and policy of the new tide in the compulsory use meter smart electricity (prepaid), and other problems that influence the effectiveness implementation of program. This study aims to determine the effectiveness of implementation of the Smart Electricity Program (Prepaid) and the factors that influence the of the Smart Electricity Program (Prepaid) at PT. PLN (Persero) Rayon Panam Pekanbaru City.

Theory used in this study was the effectiveness of the theory put forward by Steers, indicator of effectiveness theory consist of exploiting of resource, satisfaction of job, ability in exploiting, ability live with, and work productivity. This study uses qualitative research methods to study descriptive data. In data collection, researchers using observation, interviews, documentation.

Based on the result of the research through interviews and observations, it is known that the of the Smart Electricity Program (Prepaid) at PT. PLN (Persero) Rayon Panam Pekanbaru City is still considered less effective. This means that there are still shortcomings in the implementation of the Smart Electricity Program (Prepaid), in which the factors that affect the effectiveness of implementation of this program are: lack of socialization to public and the community's ability to adapt in the implementation of the Smart Electricity Program (Prepaid).

Keywords: Effectiveness, Smart Electricity Program (Prepaid), Implementation

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kehidupan masyarakat dewasa ini sangat bergantung kepada sumber daya energi, salah satunya adalah tenaga listrik. Keberadaan energi listrik sudah merupakan sebuah keharusan sebagai penggerak roda kehidupan, termasuk roda perekonomian pada sebuah bangsa untuk tetap bergerak dan mengarah maju ke depan. Dalam pembangunan ketenagalistrikan bertujuan untuk menjamin ketersediaan tenaga listrik dalam jumlah yang cukup, kualitas yang baik, dan harga yang wajar dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata serta mewujudkan pembangunan yang berkelanjutan. Pembangunan ketenagalistrikan harus dapat dikelola dengan baik agar dapat dinikmati secara merata oleh seluruh rakyat.

Demi mempertahankan eksistensi dan juga untuk kemajuan serta pengembangannya untuk memenuhi semakin meningkatnya kebutuhan akan tenaga listrik, PLN mengeluarkan suatu inovasi. Bentuk inovasi yang diciptakan oleh PT. PLN adalah dengan mengeluarkan program Listrik Pintar (Prabayar). Listrik prabayar merupakan layanan baru dari PLN untuk pelanggan dalam mengelola dan mengendalikan pemakaian STROOM (isi ulang energi listrik) sesuai kebutuhan dan keinginan pelanggan. Listrik prabayar adalah inovasi layanan dari PT.PLN yang mulai disosialisasikan sejak tahun 2008 namun baru resmi diluncurkan pada tahun 2009.

Latar belakang diluncurkannya program ini sebagai wujud komitmen PLN untuk terus meningkatkan pelayanannya kepada pelanggan dengan berbagai bentuk inovasi. Selama ini pelanggan PLN mendapat layanan listrik pascabayar, dimana 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 pelanggan terlambat atau tidak membayar rekening listrik setelah waktu tertentu. Selama ini banyak pelanggan mengeluhkan mengenai pencatatan meter, jumlah tagihan yang tidak menentu setiap bulan, banyak pula keluhan mengenai tagihan listrik di rumah kontrakan/kos

Adapun keuntungan menggunakan Listrik Prabayar adalah sebagai berikut :

- a. Pelanggan bisa membeli TOKEN (isi ulang energi listrik) di payment point dan ATM dengan jaringan yang luas.
- b. Pelanggan tidak perlu merasa terganggu untuk kedatangan petugas pencatat meter.
- c. Tidak akan ada ditemukan kesalahan pencatatan meter.
- d. Tidak ada istilah menunggak, sehingga tidak akan didatangi petugas penagihan.
- e. Tidak ada batas masa aktif (aktif selama kWh masih tersisa)

- f. Privasi pelanggan tidak terganggu.

Proses pasang baru bagi pelanggan yang ingin menggunakan layanan listrik Prabayar, yaitu:

- Calon pelanggan melakukan pendaftaran
- Petugas PLN melakukan survey
- Penerbitan surat persetujuan
- Calon pelanggan menyampaikan Sertifikasi Laik Operasi (SLO)
- Calon pelanggan membayar biaya penyambungan dan Stroom perdana
- Calon pelanggan menandatangani surat perjanjian jual beli tenaga listrik
- Petugas PLN melakukan penyambungan

Berdasarkan pengamatan lapangan yang dilakukan penulis, penulis menemukan beberapa fenomena mengenai pelaksanaan program listrik pintar (prabayar) sebagai berikut:

Program listrik prabayar saat ini merasa menjadi dipaksakan karena sesuai keputusan Menteri Energi Sumber Daya Mineral bahwa untuk pasang listrik baru diwajibkan menggunakan listrik prabayar. Sehingga masyarakat tidak punya pilihan selain harus menggunakan listrik prabayar, dan pelanggan yang telah beralih ke listrik prabayar tidak dapat lagi beralih ke layanan listrik pascabayar.

Disamping itu masih kurangnya komunikasi dan sosialisasi dalam penyampaian dari pihak PLN kepada masyarakat membuat masyarakat kurang mendapat informasi terhadap prosedur dalam penggunaan program listrik prabayar. Sehingga masyarakat yang menjadi pelanggan listrik prabayar ini sering mengalami hal yang membuat keluhan, misalnya : akan pembelian voucher online yang sering terjadi gangguan, merasa resah jika pulsa listrik yang habis tiba-tiba di waktu yang tidak diinginkan, misalnya : tengah malam, merasa tarif biaya listrik prabayar lebih mahal dan lebih boros, kurang pemahannya masyarakat dengan tarif listrik yang sewaktu-waktu dapat berubah, masyarakat merasa menggunakan listrik pascabayar lebih hemat dan minim potongan.

Ditambah lagi adanya biaya administrasi dan pajak yang dibebankan kepada pelanggan setiap transaksi pembelian isi ulang listrik (STROOM). Pelanggan dibebankan biaya administrasi yang bervariasi, antara Rp. 1.600-3000, sesuai ketentuan bank yang bekerja sama dengan PLN.

Ditambah lagi adanya peraturan bagi pengguna pasang baru listrik prabayar ditetapkan berdaya 1.300 voltampere (VA). Hal ini tentu saja sangat memberatkan bagi masyarakat yang kurang mampu. PLN dianggap melakukan diskriminasi kebijakan, karena kebijakan ini hanya berlaku untuk rumah tangga saja, sedangkan untuk kebutuhan industri seperti pabrik, gedung perkantoran, hotel, dll, tetap boleh mengajukan pemasangan-

pemasangan meteran pascabayar. Sosialisasi dalam hal ini belum dilakukan secara intensif oleh pihak PLN, sehingga banyak menimbulkan keluhan bagi masyarakat sebagai pengguna program listrik pintar (prabayar).

Berdasarkan fenomena diatas, terdapat kesenjangan dalam tujuannya dibuat program listrik pintar (prabayar) dengan kenyataan yang terjadi di lapangan penulis tertarik mengangkat permasalahan ini dalam sebuah penelitian yang berjudul **“Efektivitas Pelaksanaan Program Listrik Pintar (Prabayar) di PT. PLN (Persero) Rayon Panam Kota Pekanbaru”**.

B. Konsep Teori

1. Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata dasar efektif, kata efektif mempunyai arti efek, pengaruh, akibat atau dapat membawa hasil. Jadi, efektivitas adalah keaktifan, daya guna, adanya kesesuaian dalam suatu kegiatan orang yang melaksanakan tugas dengan sasaran yang dituju.

Sadad (2014: 41) mengatakan bahwa konsep efektivitas merupakan konsep yang luas mencakup berbagai faktor dan dari sudut pandang mana kita melihatnya. Pada umumnya efektivitas dihubungkan dengan berbagai cara pencapaian tujuan baik dari segi proses ataupun dari segi waktu.

Wiludjeng (2007:4) mengatakan efektif adalah kemampuan untuk menetapkan tujuan yang tepat atau kemampuan melakukan pekerjaan yang benar

(*doing the right things*). Efektivitas dapat dinilai dari pemenuhan atau realisasi tujuan atau dari *output* suatu tugas.

Untuk membuat efektivitas menjadi konkret (dapat diukur) banyak kriteria yang dapat digunakan, namun Steers dalam **Sadad (2014:43)** mengatakan kriteria yang paling banyak dipakai untuk mengukur efektivitas meliputi :

1. Pemanfaatan sumber daya
2. Kepuasan kerja
3. Kemampuan berlabar
4. Kemampuan adaptasi
5. Produktivitas kerja

Subkhi dan Jauhar (2013: 247) berpendapat bahwa efektivitas adalah hubungan antara *output* dan tujuan. Berarti bahwa efektivitas merupakan ukuran seberapa jauh tingkat *output*, kebijakan dan prosedur dari organisasi mencapai tujuan yang ditetapkan. Menurut Gibson dan rekan-rekannya dalam **Subkhi dan Jauhar (2013:248)**, pengertian efektivitas adalah : Penilaian yang dibuat sehubungan dengan prestasi individu, kelompok, dan organisasi. Makin dekat prestasi mereka terhadap prestasi yang diharapkan (standar), maka penilaiannya menjadi semakin efektif.

Pencapaian hasil (efektivitas) yang dilakukan oleh suatu organisasi menurut Jones dalam **Subkhi dan Jauhar (2013:248)** terdiri dari tiga tahap, yakni *input*, *conversion*, dan *output* atau masukan, perubahan dan hasil.

- a. Tahap *Input* meliputi semua sumber daya yang dimiliki, informasi dan pengetahuan,

bahan-bahan mentah serta modal. Dalam tahap *input*, tingkat efisiensi sumber daya yang dimiliki sangat menentukan kemampuan yang dimiliki.

- b. Tahap *Conversion* ditentukan oleh kemampuan organisasi untuk memanfaatkan sumber daya yang dimiliki, manajemen dan penggunaan teknologi agar dapat menghasilkan nilai.
- c. Sedangkan dalam tahap *Output*, pelayanan yang diberikan merupakan hasil dari penggunaan teknologi dan keahlian sumber daya manusia.

Handoko (2001:6)

berpendapat bahwa pengukuran efektivitas dalam pencapaian tujuan-tujuan bagaimana pun juga, merupakan hal yang sangat sulit. Tidak hanya karena beberapa tujuan harus dicapai secara simultan, tetapi juga penting diperhatikan tujuan-tujuan jangka pendek dan jangka panjang serta kesehatan dan kelangsungan hidup perusahaan. Konsep efektivitas organisasional perlu dipertimbangkan dalam penganalisaan dan penilaian strategi, kebijaksanaan dan praktek personalia. Melalui perbandingan biaya dan manfaat berbagai kegiatan, mereka dapat menunjukkan efektivitas kerja mereka. Efektivitas manajemen sumberdaya manusia manusia diukur dengan penentuan kriteria biaya dan manfaat yang tepat dan relevan.

Dewi (2013: 10) mengatakan bahwa untuk mengukur efektivitas perlu memahami dan mendefinisikan kedua sisi persamaan, yaitu *input*

(keterampilan dan perilaku) dan *output* (hasil). Pengukuran efektivitas dan kinerja membandingkan ekspektasi tentang prestasi dan perilaku dengan hasil aktual dan perilaku.

Ciri-ciri efektivitas manajer:

1. Mendapatkan sesuatu yang diharapkan untuk dilakukan
2. Melatih gaya kepemimpinan visioner
3. Memahami bisnis dan kunci pokok dalam bertindak
4. Merencanakan penggunaan yang efektif dari sumber daya yang dialokasikan kepada anggota tim
5. Menentukan arah dan memastikan bahwa semua orang tahu apa yang diharapkan dari anggota tim
6. Memulai dan mengelola perubahan yang dirancang untuk meningkatkan kinerja
7. Beradaptasi dan merespons dengan cepat terhadap perubahan tuntutan dan keadaan
8. Mengantisipasi masalah tetapi membuat kesepakatan segera dengan orang-orang yang muncul dengan tiba-tiba
9. Memantau kinerja sehingga tindakan korektif dapat diambil dengan cepat bila diperlukan.

2. Organisasi

Winardi (2003:1)

mendefinisikan organisasi sebagai elemen yang amat diperlukan di dalam kehidupan manusia (apalagi dalam kehidupan modern). Organisasi membantu kita melaksanakan hal-hal

atau kegiatan-kegiatan yang tidak dapat kita laksanakan dengan baik sebagai individu; dan di samping itu kita dapat mengatakan lagi bahwa organisasi-organisasi membantu masyarakat; membantu kelangsungan pengetahuan dan ilmu pengetahuan dan ia merupakan sumber penting aneka macam karier di dalam masyarakat. Organisasi-organisasi merupakan bagian dari lingkungan tempat kita bekerja, tempat kita bermain, tempat kita melakukan apa saja. Organisasi-organisasi mempengaruhi kehidupan kita, dan sebaliknya kita dapat pula mempengaruhi organisasi.

Hicks dalam **Winardi (2003:9)** mengatakan bahwa organisasi-organisasi bersifat sangat variabel. Suatu organisasi dapat menjadi fokus sentral kehidupan seseorang, atau ia mungkin hanya merupakan pelayannya untuk sementara waktu. Sebuah organisasi mungkin dapat bersifat kaku, "dingin", tanpa kepribadian, atau ia kadang-kadang dapat menghasilkan hubungan-hubungan luwes dan bermakna bagi para anggotanya.

Sedangkan Gibson c.s dalam **Winardi (2003:13)** mengatakan bahwa organisasi-organisasi merupakan entitas-entitas yang memungkinkan masyarakat mencapai hasil-hasil tertentu, yang tidak mungkin dilaksanakan oleh individu-individu yang bertindak secara sendiri. Sedangkan Argyris dalam **Winardi (2003:2)** beranggapan bahwa organisasi biasanya dibentuk orang guna mencapai sasaran-sasaran yang dapat dicapai terbaik secara kolektif.

Handoko (2000:167) menjelaskan bahwa pengorganisasian merupakan proses penyusunan struktur organisasi yang sesuai dengan tujuan organisasi, sumber daya-sumber daya yang dimilikinya, dan lingkungan yang melingkupinya.

Siswanto (2009: 73) menjelaskan bahwa organisasi dapat didefinisikan sebagai sekelompok orang yang saling berinteraksi dan bekerja sama untuk merealisasikan tujuan bersama. Suatu organisasi minimum mengandung tiga elemen yang saling berhubungan. Ketiga elemen organisasi tersebut adalah:

- a. Sekelompok orang, suatu organisasi adalah adanya sekelompok orang yang menggabungkan diri dengan suatu ikatan norma, peraturan, ketentuan, dan kebijakan yang telah dirumuskan dan masing-masing pihak siap untuk menjalankannya dengan penuh tanggung jawab.
- b. Interaksi dan kerja sama, adalah bahwa dalam suatu organisasi yang terdiri atas sekelompok orang tersebut saling mengadakan hubungan timbal balik, saling memberi dan menerima, dan juga saling bekerja sama untuk melahirkan dan merealisasikan maksud (*purpose*), sasaran (*objective*), dan tujuan (*goal*).
- c. Tujuan bersama, suatu kelompok yang terdiri atas sekelompok orang yang saling berinteraksi dan bekerja sama tersebut diarahkan pada suatu titik tertentu, yaitu tujuan bersama dan ingin

direalisasikan. Setiap organisasi memiliki tujuan yang telah dirumuskan secara bersama-sama. Tujuan bersama yang hendak direalisasikan tersebut dapat merupakan tujuan jangka panjang maupun tujuan jangka pendek.

Manullang dalam **Badrudin (2014:111)** beranggapan bahwa organisasi sebagai proses penetapan dan pembagian pekerjaan yang akan dilakukan, pembatasan tugas-tugas atau tanggung jawab serta wewenang dan penetapan hubungan-hubungan antara unsur-unsur organisasi, sehingga memungkinkan orang-orang dapat bekerja bersama-sama seefektif mungkin untuk pencapaian tujuan.

Wibowo (2010:13) mengatakan bahwa organisasi dibentuk oleh sekelompok sumber daya manusia yang secara bersama-sama membangun norma-norma, nilai-nilai, dan perilaku yang disepakati bersama sebagai acuan dalam melakukan interaksi dalam organisasi.

Menurut **Ali (2011:29)** organisasi merupakan manifestasi *solidaritas mekanik*, yaitu bahwa organisasi didasarkan atas persamaan, sehingga menumbuhkan rasa kebersamaan dalam memajukan instansi, kemampuan partisipasi aktif sehingga memungkinkan dan terbuka jalan ke arah perluasan keahlian serta keterampilan. Artinya, setiap karyawan mampu menguasai bidang-bidang tugas/pekerjaan lainnya (semacam generalisasi) yang bertujuan membantu karyawan bila terjadi pemutusan hubungan kerja

atau tiba masa pensiun atau pengurangan tenaga kerja atau dorongan untuk diversifikasi usaha-usaha lain melalui pendidikan dan pelatihan.

3. Program

Solihin (2009:71) mengatakan bahwa program merupakan serangkaian kegiatan yang memiliki durasi waktu tertentu serta dibuat untuk mendukung tercapainya tujuan perusahaan.

Menurut **Umar (2005:15)** program atau program-program disusun dengan mengacu pada kebijakan yang telah ditetapkan. Program pada hakikatnya adalah kumpulan proyek, dalam hal ini proyek bisa disamakan dengan program.

Sujianto (2008:32) mendefinisikan Program adalah suatu kompleks dari tujuan-tujuan kebijakan-kebijakan, prosedur-prosedur, peraturan-peraturan, pemberian tugas dan langkah-langkah yang harus diambil, sumber-sumber yang harus dimanfaatkan dan elemen-elemen lain yang diperlukan untuk melaksanakan arah dan tindakan tertentu.

C. Konsep Operasional

Untuk mempermudah pandangan dan memahami penelitian pada tujuan yang diharapkan, maka penulis menguraikan konsep-konsep operasional sebagai berikut:

1. Organisasi adalah suatu wadah bagi orang-orang untuk berkumpul, bekerjasama secara rasional dan sistematis, terencana, terpimpin dan terkendali untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan bersama).

2. Program adalah suatu kompleks dari tujuan-tujuan kebijakan-kebijakan, prosedur-prosedur, peraturan-peraturan, pemberian tugas dan langkah-langkah yang harus diambil, sumber-sumber yang harus dimanfaatkan dan elemen-elemen lain yang diperlukan untuk melaksanakan arah dan tindakan tertentu.
3. Efektivitas adalah pencapaian tujuan yang diharapkan, yang mengacu pada keberhasilan di dalam organisasi. Efektivitas Program Listrik Pintar (Prabayar) dapat dilihat sampai sejauh mana tujuan dibuatnya program itu untuk mempermudah pelanggan dalam mengendalikan kebutuhan listriknya.
 - a. Pemanfaatan sumber daya, kemampuan sumber daya manusia yaitu kecerdasan dan kecakapan seorang anggota dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.
 - b. Kepuasan kerja, kemampuan seorang dalam usaha mencapai suatu hasil kerja atau yang dicapai seorang anggota dalam pelaksanaan tugas anggota dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya untuk mencapai tujuan serta menimbulkan rasa puas dalam dirinya.
 - c. Kemampuan berlabar, kemampuan untuk menghasilkan atau memperoleh keuntungan demi kelangsungan organisasi.
 - d. Kemampuan menyesuaikan diri (adaptasi), kemampuan untuk mencari jalan keluar persoalan dalam menanggapi dengan luwes tuntutan perubahan lingkungan.
 - e. Produktivitas kerja, kemampuan setiap anggota dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dengan hasil yang sesuai dengan instruksi dan waktu penyelesaiannya telah ditetapkan sebelumnya.

D. Metode Penelitian

1. Jenis penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah suatu pendekatan yang digunakan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan secara mendalam mengenai permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini.

2. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT. PLN (Persero) Rayon Panam Kota Pekanbaru.

3. Informan Penelitian

Informan adalah pihak yang menjadi sumber data atau orang yang mengetahui dan memberikan keterangan kepada peneliti. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah:

1. Kepala Pimpinan PT. PLN Rayon Panam Kota Pekanbaru
2. Supervisor Pelayanan Pelanggan PT. PLN Rayon Panam Kota Pekanbaru

3. Masyarakat sebagai pengguna Program Listrik Pintar (prabayar) di PT. PLN (Persero) Rayon Panam Kota Pekanbaru.

4. Jenis dan sumber data

a. Data primer

Data primer yaitu, data yang berkaitan langsung dengan obyek penelitian (**Sugiyono 2003: 137**). Sebagai data primer dalam penelitian ini diperoleh dari sumber informasi

b. Data sekunder

Data sekunder yaitu, data yang diperoleh melalui sumber kedua atau secara tidak langsung melalui laporan-laporan, buku-buku, atau data yang telah diolah, seperti data yang telah dipublikasikan dalam bentuk surat kabar, majalah maupun literatur yang berhubungan dengan masalah yang diteliti menurut **Sugiyono (2003: 137)**.

5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data dan informasi bagi kepentingan penelitian ini maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data yaitu:

a. Observasi (pengamatan) yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengamati langsung pada objek penelitian dan mencatat beberapa hal penting yang berhubungan dengan penelitian.

b. Wawancara yaitu untuk memperoleh data dan keterangan seperlunya yang

dipandang penting dengan jalan mengadakan tanya jawab langsung dengan responden.

c. Dokumentasi yaitu suatu metode pengumpulan data dengan melihat catatan tertulis yang dapat dipertanggung jawabkan serta menjadi alat bukti yang resmi.

6. Analisis Data

Setelah seluruh informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini terkumpul, maka informasi tersebut dianalisa dengan teknik triangulasi data. Teknik triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan, yakni dari informasi hasil wawancara dengan teori dan hasil wawancara dengan penelitian terdahulu. Selanjutnya ditambahkan dengan data dan keterangan yang sifatnya mendukung dalam menjelaskan hasil penelitian untuk kemudian dianalisa secara deskriptif kualitatif.

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Profil PLN Wilayah Riau Dan Kepulauan Riau

PT PLN (Persero) Wilayah Riau Dan Kepulauan Riau yang memiliki 4 kantor cabang, terdiri dari Cabang Pekanbaru, Cabang Dumai, Cabang Tanjung Pinang dan Cabang Rengat sedang berusaha untuk mewujudkan visi perusahaan, yaitu "Menjadi perusahaan kelas dunia yang tumbuh, berkembang, unggul dan terpercaya", melalui pelaksanaan dua misi utama. Misi pertama adalah

"Melakukan Bisnis Kelistrikan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, karyawan, pemilik dan akrab lingkungan". Sedangkan misi kedua adalah "Menjadikan tenaga listrik untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat dan mendorong pertumbuhan ekonomi".

PLN telah menerbitkan Keputusan Direksi No. 113.K/010/DIR/2001 Tanggal 25 Mei 2001 sehingga PLN Wilayah III berubah status menjadi PT. PLN (Persero) Unit Bisnis Sumbar Riau termasuk di dalamnya pembentukan Wilayah Usaha Riau. Kemudian PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Riau dipisah menjadi PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar dan PT. PLN (Persero) Wilayah Riau yang berdiri sendiri sesuai Keputusan Direksi No. 089.K/010/DIR/2002 Tanggal 2 Juli 2002 tentang Perubahan Pengorganisasian Unit Bisnis di Lingkungan PT. PLN (Persero). Dan yang terakhir diterbitkan Keputusan Direksi No. 300.K/010/DIR/2003 Tanggal 19 November 2003 tentang Organisasi PT PLN (Persero) Wilayah Riau Dan Kepulauan Riau. Sekarang PT PLN (Persero) Wilayah Riau Dan Kepulauan Riau telah memiliki empat kantor, yaitu Kantor Wilayah, Kantor Cabang Pekanbaru, Kantor Cabang Tanjung Pinang, Kantor Cabang Dumai, dan Kantor Cabang Rengat. Dengan pembentukan Organisasi PT PLN (Persero) Wilayah Riau Dan Kepulauan Riau ini, diharapkan percepatan peningkatan pelayanan kelistrikan di Bumi Lancang Kuning ini dapat berjalan secara efektif dan efisien dengan tetap berfokus pada

sistem manajemen yang berbasis pada kepuasan pelanggan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil penelitian tentang Efektivitas Pelaksanaan Program Listrik Pintar (Prabayar)

1. Pemanfaatan Sumber Daya

Pemanfaatan sumber daya merupakan kemampuan sumber daya yang digunakan dan diperlukan baik fisik maupun non fisik dalam pelaksanaan program. Adapun yang menjadi Sumber daya dalam penelitian ini adalah:

a. Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber daya manusia adalah suatu potensi yang ada pada individu. Dalam suatu organisasi, sumber daya manusia sangat berpengaruh terhadap hasil yang diperoleh suatu organisasi. Begitu juga dengan sumber daya manusia terhadap pelaksanaan program listrik pintar (prabayar) di PT.PLN (Persero) Rayon Panam Kota Pekanbaru. Keberhasilan dalam melaksanakan program listrik prabayar dipengaruhi oleh sumber daya manusia.

b. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana adalah salah satu model penting yang dibutuhkan dalam suatu organisasi karena merupakan alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam organisasi. Maka dari itu apabila hal ini tidak tersedia maka suatu kegiatan (program) yang dilakukan tidak akan mencapai hasil

yang diharapkan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan.

2. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan hasil dari pelaksanaan program listrik pintar (prabayar) di PT.PLN Rayon Panam Kota Pekanbaru yang dilakukan dengan mengukur kepuasan masyarakat akan program yang sedang dilaksanakan. Kepuasan kerja mempunyai pengaruh yang cukup besar terhadap produktivitas organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk melihat kepuasan kerja pelaksanaan program listrik pintar (prabayar) di PT. PLN Rayon Panam Kota Pekanbaru berjalan baik atau tidak, dapat dilihat dari seberapa efektif penggunaan program ini diterima oleh masyarakat.

a. Proses Sosialisasi

Sosialisasi merupakan hal yang paling utama dalam memperkenalkan sebuah program/kegiatan/ataupun kebijakan baru oleh sebuah organisasi. Dengan adanya sosialisasi yang baik akan menimbulkan komunikasi yang baik pula. Oleh karena itu sosialisasi adalah hal yang harus dilakukan dalam memperkenalkan program listrik prabayar ini.

b. Kendala Pelaksanaan Kegiatan

Di lapangan masih ada ditemukan berbagai masalah pada pelaksanaan program listrik (pintar) prabayar, seperti misalnya akan pembelian voucher online yang sering terjadi gangguan, merasa resah jika pulsa listrik yang habis tiba-tiba di

waktu yang tidak diinginkan, misalnya : tengah malam. Pihak PLN selalu berusaha untuk meminimalisir setiap masalah yang terjadi, namun ada kalanya masalah yang terjadi tidak dapat dihindari.

c. Partisipasi Masyarakat

Keberhasilan pelaksanaan program listrik prabayar ini tidak terlepas dari adanya partisipasi dari masyarakat itu sendiri. Partisipasi memiliki makna bahwa PLN harus mampu mewujudkan peran aktif masyarakat, agar masyarakat merasa memiliki dan turut bertanggung jawab terhadap perkembangan dalam menggunakan listrik sebagai kebutuhan hidupnya.

d. Persepsi Masyarakat

Persepsi masyarakat merupakan indikator yang mempengaruhi dalam pelaksanaan program listrik pintar (prabayar). Hubungan antara PLN dengan masyarakat memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang diharapkan baik itu dari pihak masyarakat maupun dari pihak PLN sendiri. Dalam pelaksanaannya masyarakat berpersepsi ataupun merasa tidak diberi pilihan dan terpaksa harus menggunakan listrik prabayar karena saat ini PLN mewajibkan pasang baru menggunakan listrik prabayar.

3. Kemampuan Berlaba

Kemampuan berlaba merupakan kemampuan untuk menghasilkan atau memperoleh keuntungan demi kelangsungan organisasi. Hal ini dapat dilihat

dengan PLN berusaha melakukan inovasi membuat program listrik pintar (prabayar) dimana program ini diharapkan dapat menguntungkan ke dua belah pihak. Baik dari sisi PLN sebagai Produsen, atau Masyarakat sebagai Konsumen.

4. Kemampuan Menyesuaikan Diri

Kemampuan menyesuaikan diri merupakan kemampuan PLN untuk mencari jalan keluar persoalan dalam menanggapi dengan luwes tuntutan perubahan lingkungan. Menyesuaikan diri mempunyai cara tersendiri terhadap masyarakat sekitar. Dalam hal menyesuaikan diri menggunakan program listrik prabayar ini masyarakat sebagai pelanggan merasa menggunakan program listrik prabayar ini lebih rugi dan sangat banyak potongan yang memberatkan pelanggan berbeda dengan menggunakan listrik pascabayar.

5. Produktivitas Kerja

Produktivitas kerja merupakan kemampuan setiap anggota dalam menyelesaikan pekerjaan dengan hasil sesuai dengan instruksi dan waktu penyelesaiannya telah ditetapkan sebelumnya. Produktivitas suatu organisasi dinilai dari tercapainya tujuan yang hendak dicapai. Pada pengukuran efektivitas melalui produktivitas kerja ini, yang dilihat adalah sejauh mana produktivitas pelaksanaan program listrik pintar (prabayar) ini dapat diterima oleh masyarakat.

B. Faktor-faktor yang mempengaruhi dalam Efektivitas Pelaksanaan Program Listrik Pintar (Prabayar)

1. Kurangnya Sosialisasi

Kurangnya sosialisasi akan menghambat keefektifitas dalam pelaksanaan sebuah program.

2. Kemampuan Masyarakat Beradaptasi

Kemampuan masyarakat beradaptasi atau menyesuaikan diri merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan suatu kegiatan yang sedang dilaksanakan. Masyarakat seringkali susah mengubah kebiasaannya, dalam hal pelaksanaan program listrik prabayar masih mengalami pro dan kontra di kalangan masyarakat sebagai konsumen dalam menerima program listrik pintar (prabayar) ini karena terbiasa menggunakan listrik pascabayar.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang dilakukan dan peneliti uraikan pada bab sebelumnya mengenai “Efektivitas Pelaksanaan Program Listrik Pintar (Prabayar) di PT.PLN (Persero) Rayon Panam Kota Pekanbaru” maka diperoleh kesimpulan bahwa pelaksanaan programnya belum efektif.

1. Pelaksanaan program listrik pintar (prabayar) di PT.PLN (Persero) Rayon Panam Kota Pekanbaru belum efektif dikarenakan sikap

kurang keperdulian dari pihak PLN sebagai pelaksana program listrik Prabayar. PLN berpandangan bahwa PLN adalah satu-satunya produsen untuk memenuhi kebutuhan listrik masyarakat, oleh karena itu masyarakat harus dapat memahami, menerima, dan menggunakan program listrik Prabayar sebagai produk yang dikeluarkan PLN meskipun masih banyak masyarakat yang belum paham dan mengeluhkan akan biaya administrasi dan pemotongan pajak yang dibebankan kepada masyarakat setiap pembelian pulsa listrik Prabayar yang dirasa memberatkan.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi dalam efektivitas pelaksanaan program listrik pintar (Prabayar) di PT. PLN (Persero) Rayon Panam Kota Pekanbaru yaitu :
 - a. Kurangnya sosialisasi yang diberikan PLN dalam memberikan informasi dalam memperkenalkan dan menggunakan program listrik Prabayar kepada masyarakat, sehingga masih banyak masyarakat yang menggunakan instalasi asal-asalan dan juga menggunakan calo.
 - b. Kemampuan masyarakat untuk beradaptasi, dimana masyarakat dituntut untuk bisa menyesuaikan diri terhadap perubahan dari menggunakan meteran listrik pascabayar menjadi meteran listrik Prabayar.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai efektivitas pelaksanaan program listrik pintar (Prabayar) di PT. PLN (Persero) Rayon Panam Kota Pekanbaru, maka saran yang diberikan peneliti, yakni:

1. Diharapkan agar PLN lebih peduli dengan pandangan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya akan penggunaan listrik.
2. PT. PLN (Persero) Rayon Panam Kota Pekanbaru sebaiknya lebih meningkatkan sosialisasi untuk memperkenalkan program Listrik Prabayar ini kepada masyarakat, mulai dari pasang baru hingga potongan-potongan administrasi yang dibebankan pada penggunaan listrik Prabayar. Agar tidak terjadi salah persepsi di kalangan masyarakat, sehingga informasi program ini dapat sampai kepada semua kelompok sasaran.
3. Diharapkan dalam pelaksanaan program listrik Prabayar ada kebijakan lain mengenai kewajiban pasang baru dimana harus menggunakan listrik Prabayar, agar masyarakat segera diberikan pilihan, sehingga masyarakat tidak merasa terpaksa untuk berpartisipasi menggunakan produk yang dibuat PLN.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Ali, H. Faried. 2011. *Teori Dan Konsep Administrasi (Dari Pemikiran Paradigmatik Menuju Redefinisi)*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.

Badrudin. 2014. *Dasar-dasar Manajemen*. Pengantar: Afifuddin. Bandung: Alfabeta.

Dewi, Irra. Chrisyanti. 2013. *Teori Kepemimpinan Manajerial (Managership)*. Jakarta: Prestasi Pustaka.

Handoko, Hani. T. 2000. *Manajemen edisi 2*. Yogyakarta: BPF.

_____. 2001. *Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia*. Edisi 2. Yogyakarta: BPF.

Sadad, Abdul. 2014. *Organisasi dan Manajemen (Pengaruh Pemasukan Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai)*. Pekanbaru: Alaf Riau.

Solihin, Ismail. 2009. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Erlangga.

Subkhi, Akhmad Dan Jauhar, Mohammad. 2013. *Pengantar Teori & Perilaku Organisasi*. Jakarta: Prestasi Pustaka.

Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Sujianto. 2008. *Implementasi Kebijakan Publik "Konsep Teori Dan Praktik"*. Pekanbaru: Alaf Riau.

Umar, Husein. 2005. *Evaluasi Kinerja Perusahaan (Teknik Evaluasi Bisnis dan Kinerja Perusahaan secara Komprehensif, Kuantitatif, dan Modern)*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Wibowo Dan Phil, M. 2010. *Budaya Organisasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.

Wiludjeng, Sri. 2007. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Winardi, J. 2003. *Teori Organisasi Dan Pengorganisasian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Internet :

PLN(Persero). 2011. *Listrik Pintar* (www.pln.co.id)