



**PENGARUH PROFESIONALISME PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR PT. PLN (PERSERO) UNIT BISNIS DISTRIBUSI JATIM AREA PELAYANAN DAN JARINGAN JEMBER**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Srata Satu (S1) Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Ilmu Administrasi Negara Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember**



Oleh:

**Edwin Aulia Rahman**  
000910201159

Pembimbing:

**Drs. B. Budyantoro Krevet. DS, MS.**

**Drs. Anwar, M.Si**

Asal :	Hadiah	Klass 378.013. RAH P @1
	Penjualan	
Terima di :		
No Induk :		
Pengkatalog :	<i>[Signature]</i>	

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER**

**PENGESAHAN**

Diterima dan dipertahankan didepan Tim Penguji Skripsi guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S-1)  
Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Pada Hari : Rabu  
Tanggal : 27 Juli 2005  
Jam : 08.00 WIB

**PANITIA PENGUJI**

**KETUA**

Drs. Abdul Kholiq Azhari, M.Si  
NIP : 131 832 305

**SEKRETARIS**

Drs. B. Budyantoro Krebet, DS, MS.  
NIP : 130 220 643

Anggota

1. Drs Ardiyanto, M.Si
2. Drs. Anwar, M.Si
3. Dra. Hj. Anastasia M, M. Si

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Jember



Dr. H. Cung Nasdia, B.Sw, MS  
NIP. 130 674 836

**MOTTO**

Orang-orang yang berhasil di dunia ini adalah orang-orang yang bangkit dan mencari keadaan yang mereka inginkan, dan jika tak menemukannya, mereka akan membuatnya sendiri.

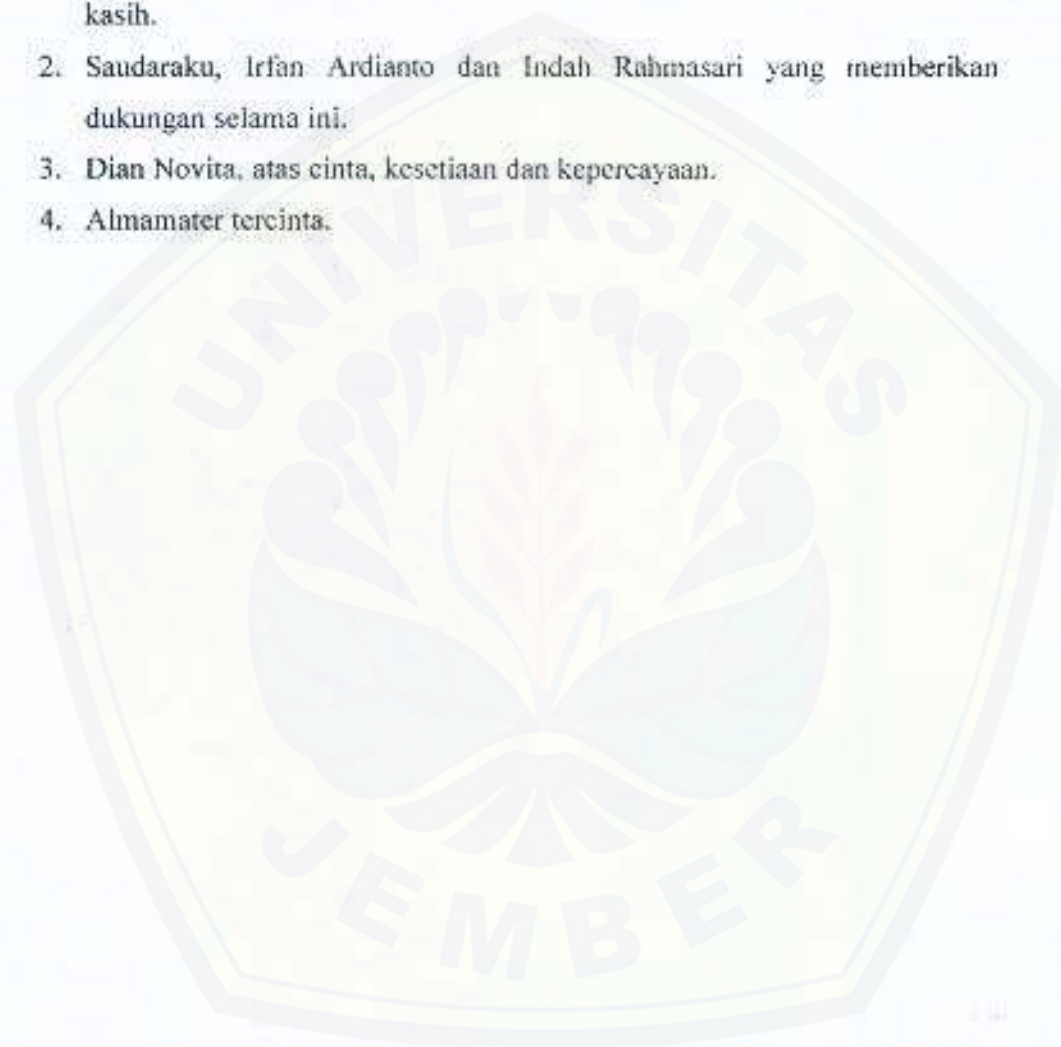
*(George Bernard Shaw)*



**PERSEMBAHAN**

Kupersembahkan Karya Tulis ini kepada :

1. Kedua orang tuaku, bapak Saman Hadi dan Ibu Nur Fa'idah yang tak pernah lepas dari doa, pengorbanan, semangat dan cinta kasih. Terima kasih.
2. Saudaraku, Irfan Ardianto dan Indah Rahmasari yang memberikan dukungan selama ini.
3. Dian Novita, atas cinta, kesetiaan dan kepercayaan.
4. Almamater tercinta.



## KATA PENGANTAR

Dengan ucapan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan. Maksud dan tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S-I) Program Studi Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa terselesainya skripsi ini tidak lepas dari bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Uung Nasdia, BS.W.MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Bapak Drs. Ardiyanto, M.Si. Selaku ketua jurusan Ilmu Administrasi
3. Bapak Drs. Agus Suharsono, M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara.
4. Bapak Drs. B. Budyantoro Krebet Djojoseptono, MS. selaku dosen pembimbing I
5. Bapak Drs. Anwar, M.Si selaku dosen pembimbing II
6. Bapak Ir Mohammad Shodiq selaku Manager Area PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan Jember.
7. Bapak Dwi Wibihandoko. SH selaku Asman SDM dan Administrasi PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan Jember.
8. Seluruh Dosen dan Civitas Akademika Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
9. Teman-teman *we-dost population*, untuk semuanya (Jossi, Chris Don, Rikki, Arie, Wahyu)
10. Teman-teman di AN 2000 tanpa terkecuali (Hendro, Fajar, Ninuk, Dian, Rubi, Rossie, Diana, Yoyok, Zakkii dll)
11. Teman-teman Kost Jl Bangka VI No 8 (Dian, Aripp, Nopul, Dani, Herman, Danang, Aquilino, Agus, Zeffi)

Semoga skripsi ini berguna dan bermanfaat bagi berbagai pihak, khususnya penulis dan terutama untuk perkembangan Ilmu Administrasi Negara.

Akhirnya semoga Allah SWT membalas budi baik Bapak, Ibu dan Saudara sekalian. Amin.

Jember, Juli 2005

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
<b>I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	11
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	11
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	11
1.4 Kerangka Teori.....	11
1.4.1 Konsep Profesionalisme Pegawai.....	17
1.4.1.1 Kompetensi.....	19
1.4.1.2 Dedikasi.....	21
1.4.1.3 Etika Profesi.....	22
1.4.2 Konsep Kualitas Pelayanan.....	23
1.5 Hipotesis.....	26
1.6 Definisi Operasional.....	27
1.6.1 Operasionalisasi Variabel Profesionalisme Pegawai (X).....	28
1.6.2 Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan (Y).....	29
1.7 Metode Penelitian.....	30
1.7.1 Lokasi Penelitian.....	30
1.7.2 Macam Variabel.....	31
1.7.3 Penentuan Populasi.....	31

1.7.4 Metode Penentuan Sampel.....	31
1.7.5 Metode Pengumpulan Data.....	32
1.7.6 Metode Analisis Data.....	33
<b>II. DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN.....</b>	<b>36</b>
2.1 Pengantar.....	36
1.2 Sejarah Singkat PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan Dan Jaringan Jember.....	36
1.3 Daerah Pemasaran PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan Dan Jaringan Jember.....	38
1.4 Tugas Pokok, Fungsi, Maksud dan Tujuan Berdirinya PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan Dan Jaringan Jember.....	39
2.4.1 Tugas Pokok.....	39
2.4.2 Fungsi.....	39
2.4.3 Maksud dan Tujuan.....	39
2.5 Falsafah, Motto, Visi dan Misi Perusahaan.....	40
2.5.1 Falsafah Perusahaan.....	40
2.5.2 Motto Perusahaan.....	40
2.5.3 Visi Perusahaan.....	40
2.5.4 Misi Perusahaan.....	41
2.6 Kegiatan Usaha dan Hasil Usaha PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Dan Jaringan Pelayanan Jember.....	42
2.6.1 Kegiatan Usaha.....	42
2.6.2 Hasil Usaha.....	43
2.7 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas Pada PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan Dan Jaringan Jember.....	43
2.7.1 Struktur Organisasi.....	43
2.7.2 Uraian Tugas.....	45
2.8 Keadaan Pegawai.....	50
<b>III. PENYAJIAN DATA VARIABEL-VARIABEL PENELITIAN ....</b>	<b>54</b>
3.1 Pengantar.....	54



3.2 Variabel Profesionalisme.....	54
3.2.1 Kompetensi .....	55
3.2.2 Dedikasi .....	58
3.2.3 Etika Profesi.....	59
3.3 Variabel Kualitas Pelayanan.....	63
3.3.1 Tampilan atau Bukti Langsung .....	64
3.3.2 Keandalan.....	65
3.3.3 Daya Tanggap.....	67
3.3.4 Jaminan .....	69
3.3.5 Empati.....	71
<b>IV. ANALISIS DATA.....</b>	<b>76</b>
4.1 Pengantar .....	76
4.1.1 Menyusun Frekuensi Observasi pada Tabel Kontingensi .....	76
4.1.2 Menghitung $\chi^2$ .....	78
4.1.3 Menentukan Derajat Kebebasan (db) .....	79
4.1.4 Menentukan Signifikansi $\chi^2$ dengan Acuan Tabel C .....	79
<b>V. PENUTUP.....</b>	<b>80</b>
5.1 Kesimpulan .....	80
5.2 Saran .....	80

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL.

Tabel	Halaman
1. Penilaian Kinerja PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan Dan Jaringan Jember .....	5
2. Data Absensi Pegawai PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan dan Jaringan Jember .....	7
3. Komposisi Jumlah Pegawai PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan Dan Jaringan Jember .....	31
4. Jumlah Pegawai PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan Dan Jaringan Jember .....	51
5. Keadaan Pegawai di kantor PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan dan Jaringan Jember berdasarkan Tingkat pendidikan formal .....	51
6. Keadaan pegawai di kantor PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan dan Jaringan Jember berdasarkan Pendidikan non formal .....	52
7. Keadaan Pegawai di kantor PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan dan Jaringan Jember berdasarkan masa kerja .....	53
8. Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Kompetensi .....	56
9. Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Dedikasi .....	58
10. Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Etika Profesi .....	60
11. Total Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Profesionalisme .....	61
12. Frekuensi Variabel Profesionalisme .....	63
13. Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Tampilan .....	64
14. Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Keandalan .....	66
15. Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Daya Tanggap .....	68
16. Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Jaminan .....	69
17. Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Empati .....	71
18. Total Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas pelayanan .....	73

19. Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan .....	75
20. Kategori Jawaban Responden Tentang Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan.....	77
21. Tabel Kontingensi Frekuensi Observasi .....	78



DAFTAR GAMBAR

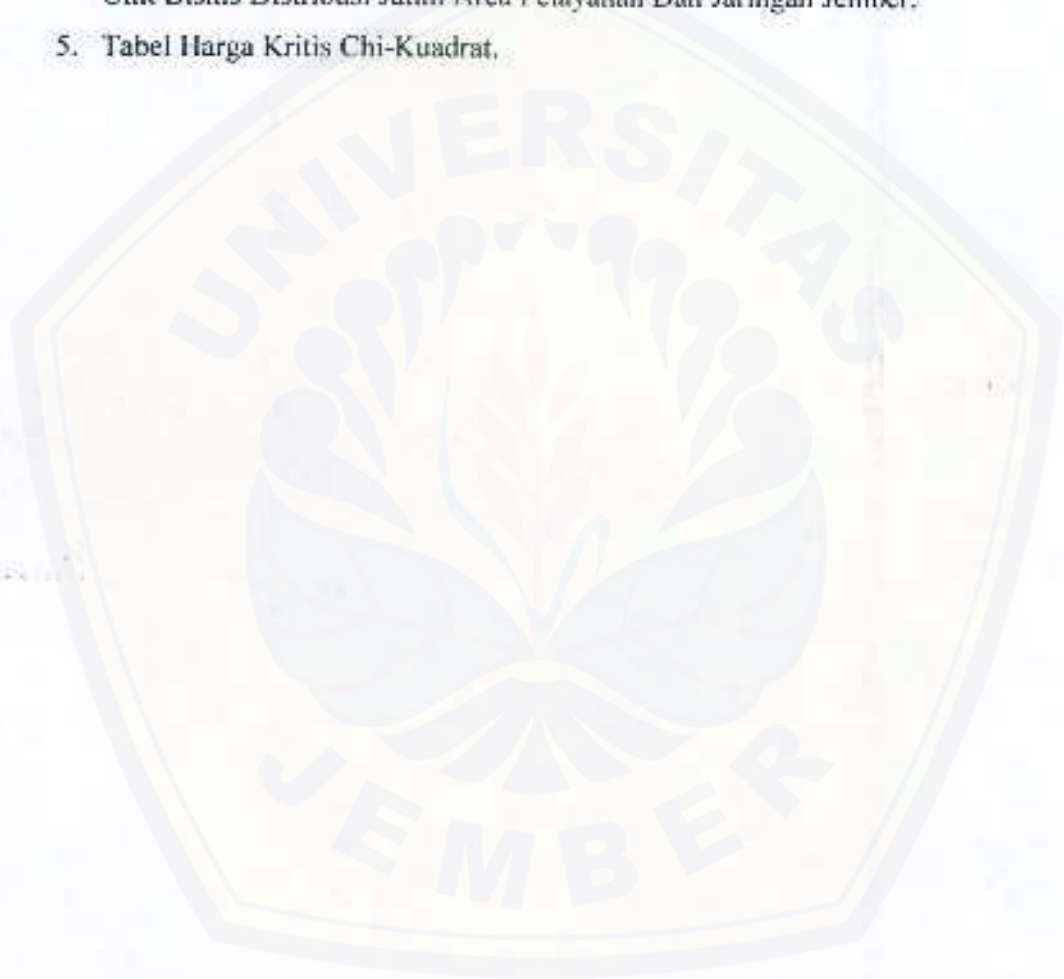
Gambar	Halaman
1. Struktur Organisasi PT PLN (Persero).....	44



**DAFTAR LAMPIRAN**

**Lampiran**

1. Daftar Kuesioner Penelitian
2. Surat Ijin Penelitian Dari Lembaga Penelitian UNEJ
3. Surat Ijin Penelitian Dari Bakesbang Linmas Kab Jember
4. Surat keterangan talah melaksanakan penelitian dari PT PLN (Persero)  
Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan Dan Jaringan Jember.
5. Tabel Harga Kritis Chi-Kuadrat.



## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pemerintah negara bertanggung jawab untuk meningkatkan kesejahteraan hidup seluruh rakyatnya. Upaya meningkatkan kesejahteraan hidup seluruh rakyat itu mengejawantah dalam bentuk pelayanan aparatur pemerintah. Itulah sebabnya aparatur pemerintah menyelenggarakan pelayanan umum (*public service*) dan para pegawai negeri dikenal dengan istilah abdi masyarakat (*public servant*) (Siagian, 2001:131). Pelayanan umum terselenggara karena adanya kepentingan umum, yang merupakan himpunan dari kepentingan pribadi yang sama dari sekelompok orang/masyarakat. Seperti yang dikatakan oleh Moenir (2000:10) bahwa

Kepentingan umum adalah suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat tidak bertentangan dengan norma dan aturan, yang kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan (hajat) hidup orang banyak/masyarakat itu.

Dalam kehidupan modern, kebutuhan manusia semakin meningkat dan terspesialisasi, hal ini dikarenakan makin meningkatnya tingkat kehidupan dan pendidikan masyarakat, dan juga perkembangan teknologi informasi yang memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses berbagai informasi di seluruh dunia. Efeknya masyarakat menjadi konsumen dengan orientasi meraja di lebih global serta cenderung mencari produk yang andal dan bermutu dengan harga yang murah, penyerahan yang makin cepat, dan pelayanan purna jual yang makin sempurna (Prakarsa dalam Persadi, 1998:69). Oleh karena itu maka pelayanan yang berkualitas merupakan jawaban dalam menghadapi hal ini. Pelayanan birokrasi publik harus mengubah posisi dan peran yang selama ini suka mengatur dan minta dilayani harus diubah menjadi suka melayani, suka mendengarkan tuntutan, kebutuhan dan harapan-harapan masyarakat, dari yang suka menekankan kekuasaan dan monolog mau tidak mau harus diubah menjadi fleksibel, kolaboratif dan dialogis, dan cara yang sloganis diubah menjadi cara-

cara kerja yang realistis, programis dan pragmatis. (Thoah dalam Persadi, 1998:119).

Dapat diartikan bahwa dalam memberikan fungsi pelayanan, pemerintah harus mampu meningkatkan kualitas untuk dapat memenuhi tuntutan serta kebutuhan masyarakat itu sendiri. Pelayanan yang baik menurut Moenir (2000:45) akan memuaskan masyarakat dan berdampak positif antara lain:

- a. Masyarakat menghargai korps pegawai.
- b. Masyarakat patuh terhadap aturan-aturan layanan.
- c. Masyarakat bangga terhadap korps pegawai
- d. Ada kegairahan usaha dalam masyarakat
- e. Ada peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat menuju segera tercapainya masyarakat adil makmur berdasarkan Pancasila

Pemberian pelayanan yang berkualitas berarti bahwa pihak penyedia jasa harus menempatkan konsumen sebagai titik fokus pelayanan sekaligus mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen. Sebagaimana menurut Tjiptono (2000:59) bahwa "kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan". Sedangkan menurut Wycof (dalam Tjiptono, 2000:59) "Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen". Dapat dikatakan disini bahwa apabila pelayanan yang diterima dan dirasakan sesuai dengan harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik atau memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas pelayanan yang ideal. Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diterima lebih rendah dan lebih buruk dari harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas pelayanan yang buruk. Dengan demikian tinggi rendahnya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumennya secara konsisten.

Selama ini masyarakat pada umumnya mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang

memuaskan dan bahkan tidak berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengaduan yang diajukan oleh masyarakat karena pelayanan yang tidak memuaskan dari aparat pemerintah yang memberikan pelayanan.

Salah satu tuntutan dan keluhan yang sering terdengar dari masyarakat adalah sistem pelayanan publik yang masih ditandai dengan prosedur kerja yang panjang dan berbelit-belit, ketidakjelasan wewenang, sentralistik dalam pengambilan keputusan dan pengelolaan sumber daya serta rawan pungutan (Persadi, 1997). Kenyataan ini memerlukan kepedulian dari aparat pemerintah sehingga masyarakat perlu mendapatkan pelayanan prima.

Pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah mempunyai dampak luas dalam masyarakat, melalui pelayanan umum yang baik dan memadai penyelenggaraan pemerintahan akan dapat berjalan lancar dan dapat mendorong dinamika masyarakat untuk bergerak maju. Menyadari tugas yang berat dan luas itu maka dengan dasar pertimbangan kecepatan dan kelancaran dalam pelayanan, pemerintah menyerahkan bagian tugas-tugas tertentu yang menjadi tanggung jawabnya kepada badan-badan lain seperti Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Pemerintah Daerah, Badan Usaha Swasta Nasional murni atau Swasta Nasional patungan Asing serta badan-badan hukum yang lain.

Sebagai entitas bisnis, peran BUMN bisa dibilang cukup dominan, jumlahnya mencapai 159 perusahaan dan asetnya secara total mencapai ratusan triliun rupiah dengan ruang lingkup usaha yang rata-rata cukup strategis. Dengan skala usaha seperti itu tidak heran jika tindak tanduk yang dilakukan BUMN selalu mendapat sorotan tajam masyarakat. Sorotan ini berkaitan dengan timpangnya atau terjadinya *gap* antara fasilitas yang disandang BUMN dengan harapan masyarakat. Disatu sisi BUMN bergerak dengan dukungan fasilitas penuh tapi di pihak lain harapan masyarakat untuk memperoleh manfaat besar dari keberadaan BUMN belum bisa diwujudkan secara optimal. Malah tidak jarang yang terjadi justru sebaliknya, beberapa BUMN justru menjadi beban masyarakat karena senantiasa menggerogoti anggaran pemerintah.

PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan Dan Jaringan Jember yang selanjutnya disebut PLN merupakan Badan Usaha Milik



Negara (BUMN) yang bergerak di bidang tenaga listrikan dengan wilayah kerja kota Jember dan sekitarnya, terdiri atas tiga komponen yaitu negara sebagai pemilik, pemerintah sebagai regulator untuk pembinaan dan pengawasan dan BUMN itu sendiri sebagai perusahaan yang mandiri. Selain mempunyai fungsi bisnis, PLN juga mempunyai fungsi social. Tujuan PLN adalah untuk menyelenggarakan usaha penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan umum dalam jumlah dan mutu yang memadai serta memupuk keuntungan dan melaksanakan penugasan pemerintah di bidang ketenagalistrikan dalam rangka menunjang pembangunan dengan menanamkan prinsip-prinsip perseroan terbatas.

Tujuan di atas sejalan dengan misi yang diemban oleh PLN yaitu :

- 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

Dari uraian misi diatas, dapat diketahui bahwa PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan dan Jaringan Jember berusaha untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, tetapi dalam kenyataannya pelayanan yang berkualitas masih belum sepenuhnya bisa diwujudkan. Hal ini dapat kita lihat dari munculnya berbagai keluhan masyarakat pelanggan dan artikel di berbagai media; misalnya saja mengenai tagihan listrik PLN yang tidak sesuai dengan meteran (Kompas, 28 Januari 2005), padamnya listrik sampai dua hari di dua desa di Kecamatan Kalisat, masing-masing Desa Ajung dan Desa Plalangan sehingga merugikan masyarakat di dua desa yang bersangkutan (Jawa Pos, 5 Pebruari 2005), dan gangguan listrik yang meningkat pesat di area pelayanan jember, tercatat terjadi 96 gangguan listrik selama 21 hari, baik gangguan yang direncanakan maupun gangguan yang tidak direncanakan (Jawa Pos, 22 Pebruari 2005).

Belum maksimalnya kualitas pelayanan juga ditandai dengan adanya kesenjangan antara kinerja PT PLN Area Pelayanan Dan Jaringan Jember dengan

target yang telah ditentukan. Misalnya saja mengenai waktu padam yang dialami oleh pelanggan masih berkisar diatas waktu yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Hal ini dapat dilihat pada table dibawah ini:

Table 1. Penilaian kinerja PT PLN (persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim area Pelayanan Dan Jaringan Jember triwulan I th 2005

No	Uraian penilaian kinerja	Satuan	Target	Realisasi	Pencapaian (%)	Rata-rata (%)
			Jan s.d des 2004	Jan s.d des 2004		
1	SADI	(menit/plg)	207,00	241,81	83,18	
2	SAIFI	(kali/plg)	4,00	4,70	82,5	82,51
3	Susut Jaringan (losses)	(%)	13,53	15,94	82,17	
4	Pembelajaran SDM	(%)	100	82,2	82,2	

Sumber: Bagian niaga PLN Jember 2005

Keterangan :

SAIDI : System Average Interruption Duration Index/Lama Padam Rata-Rata Per Pelanggan Per Tahun.

SAIFI : System Average Interruption Frequency Index/Jumlah Kali Padam Rata-Rata Per Pelanggan Per Tahun.

Dari table diatas pada point 1 sampai 3, target yang ditetapkan tersebut merupakan batas maximal dari kinerja yang bersangkutan. Hal ini berarti bahwa semakin besar jumlah realisasi kinerja tersebut maka dikatakan semakin buruk pula kinerja tersebut. Seperti yang dapat kita lihat pada poin pertama dari tabel diatas diketahui bahwa lama padam rata rata per pelanggan per tahun adalah 241,81 menit, angka ini lebih besar daripada target yang telah ditentukan sebesar 207 menit. Pada poin ke-dua, dari target 4 kali jumlah padam yang dialami pelanggan per tahun dalam kenyataannya mencapai 4,7 kali per tahun. Dan juga pada poin ke-tiga, mengenai batas maximal susut jaringan dalam satu periode penilaian kinerja menyatakan angka 13,53%, dalam kenyataannya terjadi sebesar 15,94%. Hal ini berarti bahwa pelayanan yang diberikan oleh PLN masih belum maksimal dan memerlukan adanya upaya-upaya perbaikan agar dapat tetap berarti keberadaannya dalam lingkungan yang berubah secara cepat. Sedangkan pada point yang ke-empat mengenai penilaian pembelajaran SDM dengan target 100% yang harus dipenuhi, dalam realisasinya hanya tercapai pada angka 82,2 %.

Artinya disini bahwa upaya-upaya PT PLN (Persero) untuk menciptakan SDM yang berkualitas masih belum dapat dilaksanakan dengan baik.

Menghadapi berbagai masalah yang muncul berkaitan dengan kualitas pelayanan seperti tersebut diatas, PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan dan Jaringan Jember melakukan berbagai usaha perbaikan, misalnya saja berkaitan dengan losses atau susut jaringan, menurut Ir. Mohammad Shodiq selaku manager PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan Dan Jaringan Jember (dalam <http://www.pln-jatim.co.id>), menyatakan bahwa terjadinya losses pada umumnya disebabkan oleh dua factor yaitu *yang pertama* factor teknis yang terdiri dari losses di jaringan dan losses di peralatan teknis. Hal ini dapat dikurangi dengan beberapa tindakan seperti perbaikan jaringan, penyeimbangan beban trafo dan pembesaran konduktor yang melebihi beban. Dan tindakan teknis ini memerlukan waktu yang lama dan biaya yang cukup besar. *Yang kedua* adalah factor non teknis yang diantaranya terdiri dari keterlambatan baca meter dan kesalahan baca meter, maraknya penerangan jalan umum liar dan pemakaian listrik ilegal yang dilakukan oleh pelanggan nakal. Baca meter untuk saat ini menjadi keluhan terbesar, dengan tingkat kesalahan sebanyak 25 pelanggan dari 452.000 pelanggan PLN Area Pelayanan dan Jaringan Jember. Pembacaan kWh meter sangat penting dan tinggi peranannya terhadap penghitungan angka losses. Maka dari itu menurut Ir Mohammad Shodiq, bagi petugas pembaca meter tidak boleh main-main dalam melaksanakan tugasnya, dan apabila ketahuan sejumlah kesalahan membaca stan kWh meter akan dipecat. Dan untuk memantau kinerja ini diperlukan pengawasan berjenjang dengan ekstra ketat. Sementara itu untuk penertiban penerangan jalan umum liar akan segera digalakkan, begitu juga penertiban pemakaian tenaga listrik (P2TL) dengan menjalin kerja sama dengan pihak kepolisian.

Kesalahan baca meter merupakan keluhan terbesar dari masyarakat pelanggan PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan dan Jaringan Jember. Hal ini sepenuhnya berkaitan dengan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan dan Jaringan Jember. Kualitas pelayanan tidak terlepas dari peran

administrator yang melaksanakan fungsi pelayanan tersebut. Diperlukan sumber daya manusia yang profesional untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas pula. Dari hasil observasi yang dilakukan oleh penulis terdapat beberapa gejala yang menunjukkan bahwa para pegawai dikantor PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan dan Jaringan Jember tidak menjalankan tugas yang dibebankan kepadanya secara professional, hal itu ditunjukkan melalui :

1. Pegawai meninggalkan tempat kerja dengan kepentingan yang tidak jelas.
2. Pegawai melakukan kegiatan diluar urusan perseroan.
3. Kesalahan dalam melaksanakan tugas yang menyebabkan dilakukannya revisi ulang.

Dibawah ini akan disajikan bukti lain yang menggambarkan kurang perofesionalnya pegawai pada kantor PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan dan Jaringan Jember.

Table 2. Data absensi pegawai di kantor PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan dan Jaringan Jember periode januari s.d desember 2004

No	Bulan	Absensi			
		Tunpa keterangan	Sakit	Ijin	Cuti
1	Januari	5	3	4	-
2	Februari	3	-	7	-
3	Maret	2	2	1	1
4	April	-	1	3	-
5	Mei	2	-	2	2
6	Juni	2	-	2	3
7	Juli	4	1	3	-
8	Agustus	3	-	6	-
9	September	2	2	1	1
10	Oktober	-	3	3	-
11	November	1	-	1	-
12	Desember	4	2	3	-
	Jumlah	28	14	36	7

Sumber : bagian SDM dan Administrasi PLN Jember 2005

Dari table diatas diketahui bahwa absensi pegawai dengan kategori ijin menjadi alasan tertinggi pertama sebanyak 36 pegawai selama periode waktu

januari sampai dengan desember 2004, selanjutnya absensi yang tanpa diikuti dengan surat keterangan sebanyak 28 kasus, pegawai yang sakit sebanyak 14 orang dan cuti sebanyak 7 orang pegawai. Angka-angka tersebut mestinya dapat ditekan terutama pada kategori absensi tanpa memberikan keterangan.

Tak dapat dipungkiri bahwa sumber daya manusia merupakan syarat penting dalam keberlangsungan suatu organisasi dan menjadi factor dominan yang akan menentukan kualitas kinerja dari suatu system organisasi tersebut. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Hasibuan (1990:10) bahwa :

Manusia selalu berperan aktif dalam setiap kegiatan organisasi, karena manusia sebagai perencana, pelaku dan penentu terwujudnya tujuan organisasi, tujuan itu tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif karyawan. Bagaimanapun canggihnya peralatan yang dimiliki oleh organisasi tersebut tidak akan ada manfaatnya bagi organisasi jika peran aktif karyawan tidak diikutsertakan.

Dengan peranan yang begitu strategis dalam organisasi, sumber daya manusia harus dapat menjalankan fungsinya dengan baik, dalam artian diperlukan sikap profesionalisme dalam menjalankan profesi yang di sandangnya. Kurang profesionalnya sumber daya manusia dalam suatu organisasi sering menjadi penyebab buruknya kinerja organisasi, dalam kasus PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan dan Jaringan Jember, kurangnya profesionalisme pegawai akan menyebabkan buruknya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai pelanggannya. Seperti yang diungkapkan oleh Yamit (2001:32), mengenai beberapa factor yang menjadi penghambat dalam peningkatan kualitas pelayanan yaitu :

- a. Kurang otoritas yang diberikan kepada bawahan
- b. Terlalu birokratis sehingga lambat dalam menghadapi keluhan konsumen.
- c. Bawahan tidak berani mengambil keputusan sebelum mendapat ijin dari atasan.
- d. Petugas sering bertindak kaku dan tidak memberi jalan keluar yang baik.
- e. Petugas sering tidak ada ditempat pada waktu jam kerja sehingga sulit untuk dihubungi.
- f. Banyak interest pribadi.
- g. Budaya tips.

- h. Aturan main yang tidak terbuka dan tidak jelas.
- i. Kurang profesionalisme.
- j. Banyak instansi atau bagian lain yang terlibat.

Dengan sumber daya manusia yang berkualitas (profesional) akan mampu menghadapi dinamika perubahan lingkungan yang kompleks dan multi dimensi. Begitu pula sebaliknya buruknya kualitas sumber daya manusia akan membuat suatu organisasi tidak dapat menjalankan fungsinya dengan baik

Dari gejala yang tampak pada uraian tersebut diatas, untuk mewujudkan kualitas pelayanan di kantor PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan dan Jaringan Jember diperlukan pegawai-pegawai yang profesional, dimana profesionalisme merupakan syarat penting dalam upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Seperti yang diungkapkan oleh Kartasasmita (1995:10) bahwa "Dalam upaya meningkatkan pelayanan, baik untuk pemerataan maupun meningkatkan mutu pelayanan masyarakat, adalah dengan profesionalisme". Profesionalisme merujuk pada kualitas sumber daya manusia dalam upaya memenuhi segala tuntutan yang melekat pada suatu profesi tertentu. Profesionalisme disini berarti bahwa pegawai dapat melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya secara profesional, ungkapan tersebut mengandung dua arti yaitu dilakukan oleh orang yang profesional dan dilakukan secara profesional. Kartasasmita (1997:54) menyatakan bahwa "Kelemahan negara berkembang dalam menyelenggarakan pembangunan terutama terletak pada sumber daya manusia, adakalanya pada kuantitas tetapi pada umumnya adalah pada kualitasnya".

Dewasa ini profesionalisme dan kualitas aparatur negara masih belum mencapai tingkat yang diharapkan. Dari segi pendidikan, kualitas aparatur kita ditandai oleh komposisi dan distribusi yang tidak seimbang, dicerminkan dari jumlah aparatur yang memiliki latar belakang pendidikan S1, S2 dan S3 sebanyak 525.544 orang, atau hanya 12,85 % dari total aparatur yang berjumlah 4.094.346 orang (Persadi, 1998:17). Hal inilah yang menjadi latar belakang bagi penulis untuk menganalisa tentang pengaruh profesionalisme pegawai terhadap kualitas

pelayanan di kantor PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan Dan Jaringan Jember.

## 1.2 Perumusan Masalah

Pelaksanaan penelitian selalu berangkat dari suatu masalah. Menurut Surachmad (1999:30) "Masalah adalah setiap kesulitan yang mengarahkan manusia untuk memecahkan, masalah harus dapat dirasakan sebagai rintangan yang mesti dilalui (dengan jalan mengatasinya) apabila kita ingin berjalan terus.

Masalah penelitian yang baik menurut Fraenkel dan Wallen (dalam Sugiono, 2003:27) adalah:

- a. Masalah Harus feasibel, dalam arti masalah tersebut harus dapat dicarikan jawabannya melalui sumber yang jelas, tidak banyak menghabiskan dana, tenaga dan waktu.
- b. Masalah harus jelas, yaitu semua orang memberikan persepsi yang sama terhadap masalah tersebut.
- c. Masalah harus signifikan, dalam arti jawaban atas masalah itu harus memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu dan pemecahan masalah kehidupan manusia.
- d. Masalah bersifat etis, yaitu tidak berkenaan dengan hal-hal yang bersifat etika, moral, nilai-nilai keyakinan dan agama

Masalah selanjutnya dirumuskan dengan jelas, tegas dan konkrit untuk dijadikan pedoman kerja atau pangkal penelitian. Perumusan masalah sangat penting karena dengan perumusan masalah yang tegas, jelas dan konkrit akan dapat mempermudah dalam merumuskan hipotesa, sehingga data yang terkumpul mempunyai relevansi dengan masalah yang diteliti yang akhirnya memudahkan peneliti dalam menarik kesimpulan.

Menurut A.A Loedin (1976:12) untuk dapat merumuskan masalah dengan baik dan tepat diperlukan beberapa syarat sebagai berikut:

- a. Menunjukkan hubungan antara dua variabel atau lebih
- b. Persoalan harus ditegaskan dalam bahasa yang jelas dan untuk memudahkannya dituangkan dalam kalimat tanya.
- c. Persoalan harus memungkinkan pengukuran secara empiris

Berdasarkan uraian diatas perumusan masalah dalam penelitian ini adalah "Adakah pengaruh antara profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan di

kantor PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan Dan Jaringan Jember ?”

### **1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Setiap usaha atau kegiatan tentu mempunyai tujuan. Demikian juga halnya dengan penelitian ini. Tujuan penelitian harus dikemukakan dengan jelas agar dapat diketahui apa sebenarnya yang hendak dicapai dalam suatu penelitian. Tujuan penelitian menurut Arikunto (2002:54) adalah “Keinginan yang ada pada peneliti untuk hal-hal yang akan dihasilkan oleh penelitian, dirumuskan dalam kalimat pernyataan, merupakan jawaban yang ingin dicari.” Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan pada PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan Dan Jaringan Jember

#### **1.3.2 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian berkaitan dengan hasil apa yang akan disumbangkan untuk kemajuan ilmu pengetahuan. Adapun kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan positif bagi ilmu pengetahuan pada umumnya dan ilmu administrasi di bidang pengembangan sumber daya manusia pada khususnya.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran atau informasi yang positif bagi semua pihak, khususnya bagi organisasi yang bersangkutan yaitu PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan Dan Jaringan Jember

### **1.4 Kerangka Teori**

Teori merupakan unsur penelitian yang paling besar peranannya, karena dengan teori, peneliti mencoba merekonstruksi fenomena yang menjadi pusat perhatiannya. Pengertian teori menurut Kerlinger (dalam Singarimbun dan



Effendi, 1995:37) adalah: "Serangkaian asumsi, konsep, konstruksi, definisi dan proposisi untuk menerangkan suatu fenomena sosial secara sistematis dengan cara merumuskan hubungan antar konsep".

Berdasar pengertian diatas, teori mengandung tiga hal yaitu : *pertama*, teori adalah serangkaian proposisi antar konsep yang saling berhubungan, *kedua*, teori menerangkan secara sistematis suatu fenomena sosial dengan cara menentukan hubungan antar konsep, *ketiga*, teori menerangkan fenomena tertentu dengan cara menentukan konsep mana yang berhubungan dengan konsep lainnya dan bagaimana bentuk hubungannya.

Dari uraian diatas dapat dikatakan bahwa teori merupakan konsep yang saling berhubungan antara dua faktor atau lebih untuk menerangkan suatu fenomena sosial secara sistematis.

Lebih lanjut, Singarimbun dan Effendi (1995: 33) menyatakan bahwa :

Konsep yakni istilah dan definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian melalui konsep penelitian diharapkan akan dapat menyederhanakan pemikirannya dengan menggunakan satu istilah atau beberapa kejadian yang berkaitan satu sama lainnya.

Jadi peranan konsep dalam penelitian sangat penting karena menghubungkan dunia observasi dan dunia teori atau antara abstraksi dan realita. Untuk itu konsep perlu didefinisikan secara tepat sehingga tidak terjadi kesalahan pengukuran. Berangkat dari pernyataan tersebut diatas, penulis berusaha untuk menganalisa permasalahan yang penulis ajukan yang berkenaan dengan pengaruh profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan.

Organisasi dibutuhkan dalam pencapaian kebutuhan manusia yang tidak bisa dipenuhi oleh manusia itu secara mandiri., organisasi merupakan suatu system yang memaksakan kordinasi kerja antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan bersama yang telah disepakati, menurut Gibson dkk (1996:6) organisasi adalah: Wadah yang memungkinkan masyarakat dapat meraih hasil yang sebelumnya tidak dapat dicapai oleh individu secara sendiri-sendiri. Sedangkan menurut Siagian (1992:7), organisasi adalah :

Suatu bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang berkerja formal terikat, dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan, dalam ikatan mana terdapat ikatan orang yang disebut atasan dan sekelompok orang yang disebut bawahan.

Dari pendapat diatas dapat diambil pengertian bahwa bentuk organisasi terdiri dari unsur-unsur pokok yang meliputi:

- a. Sebagai sarana atau alat pencapaian tujuan
- b. Adanya orang-orang yang bekerja sama
- c. Adanya kejelasan tugas, wewenang dan tanggungjawabnya
- d. Adanya tujuan yang jelas

Unsur manusia mempunyai peranan yang paling penting dan dominan dalam suatu kegiatan demi terwujudnya tujuan organisasi. Hal ini sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Hasibuan (1990:10) sebagai berikut :

Bahwa manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi karena manusia sebagai perencana, pelaku dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Tujuan itu tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif karyawan, bagaimanapun canggihnya peralatan yang dimiliki oleh organisasi tersebut tidak ada manfaatnya bagi organisasi, jika peran aktif karyawan tersebut tidak diikutsertakan.

Dari pendapat diatas dapat diambil pengertian bahwa keberhasilan suatu organisasi tergantung pada personal yang ada didalamnya. Untuk itu agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien diperlukan manajemen untuk mengatur orang-orang yang ada didalam organisasi tersebut. Manajemen yang menyangkut perlakuan terhadap karyawan atau pegawai dalam organisasi tercermin dalam seluruh proses Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM). Menurut Notoatmojo (1998:108) mengemukakan bahwa MSDM adalah "suatu seni untuk melaksanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, mengawasi, kegiatan sumber daya manusia atau pegawai dalam rangka mencapai tujuan organisasi". Fungsi esensial manajemen sumber daya manusia adalah memastikan agar organisasi dapat mencapai tujuan-tujuan strategisnya dengan memiliki sumber daya manusia yang dapat diandalkan untuk memenuhi kebutuhan organisasi secara kuantitas maupun kualitas.

Dalam konteks pengelolaan sumber daya manusia, dapat dikatakan bahwa dasar MSDM adalah upaya sadar yang dilakukan pemimpin suatu organisasi untuk memutuskan jumlah dan mutu pegawai yang diperlukan oleh organisasi tersebut. Tujuannya agar organisasi memiliki tenaga kerja atau pegawai yang memenuhi berbagai persyaratan yang ditentukan oleh jabatan dan pekerjaan yang dipangku dan dilaksanakannya.

MSDM akan sangat peka terhadap berbagai perubahan yang terjadi disekitar organisasi karena perubahan yang terjadi itu akan menimbulkan berbagai jenis tantangan yang harus dihadapi dan diatasi dengan baik. Tantangan tersebut pada hakekatnya berkisar dalam tiga hal yaitu:

- a. Tantangan eksternal yaitu tantangan yang timbul karena tuntutan masyarakat. Hal ini bisa dikarenakan adanya dinamika masyarakat yang semakin tinggi sehingga akan menampilkan berbagai macam tuntutan, baik dibidang politik, ekonomi, pertahanan keamanan, sosial budaya dan lain-lain, yang pada gilirannya menuntut peningkatan kemampuan sumber daya manusia yang ada didalamnya.
- b. Tantangan Organisasional yaitu tantangan peningkatan kemampuan organisasional menggunakan wewenang yang dimilikinya dan menyelenggarakan fungsi yang merupakan tanggungjawabnya.
- c. Tantangan Profesional, yang dimaksud adalah tantangan yang dihadapi oleh satuan-satuan kerja dibidang sumber daya manusia atau pegawai atau ketenagakerjaan, yang mana tiga istilah ini dewasa ini digunakan sebagai sinonim.

Dari ketiga tantangan diatas merupakan tantangan yang harus dihadapi oleh organisasi dimasa depan dan berdasarkan uraian dari ketiganya salah satu usaha yang paling nyata untuk menghadapi tantangan tersebut adalah melalui peningkatan kemampuan sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Dengan kata lain mencetak sumber daya manusia yang profesional dalam arti sumber daya manusia yang mempunyai loyalitas, dedikasi, rasa tanggung jawab, sikap mental yaitu sikap melayani, pengetahuan, ketrampilan, dan kemampuan kerja harus menjadi prioritas tersendiri. Karena hal ini akan membantu dalam

pencapaian tujuan organisasi terutama dalam menghadapi tantangan dimasa akan datang. Seperti yang diungkapkan oleh Tjiptoherijanto (1996:22) "Sumber daya manusia yang terbatas profesionalnya akan memberikan sumbangan yang terbatas pula pada pencapaian tujuan organisasi". Dari pendapat tersebut dapat diambil pengertian bahwa sumber daya manusia yang profesional akan membantu pada pencapaian tujuan organisasi yang maksimal.

Organisasi public yang dipahami sebagai penyelenggara pemerintahan dan pelayanan kepada warga Negara, memiliki posisi strategis, didalam system pemerintahan. Dalam rangka pencapaian tujuan nasional, organisasi public inilah yang mendapat porsi istimewa. Tanggung jawab organisasi public terhadap pencapaian tujuan nasional tersebut sangat besar, bahkan dibeberapa hal organisasi public sebagai pemeran utama serta memonopoli penyelenggaraan berbagai urusan untuk warga Negara. Mengingat begitu besarnya tanggung jawab organisasi public, maka sangat perlu membangun kualitas. Bagaimanapun juga organisasi public berhadapan dengan warga Negara yang banyak berharap akan pelayanan yang memuaskan.

Pada hakekatnya pelayanan merupakan suatu kegiatan yang pemenuhanya tidak bisa dipenuhi secara sendiri tetapi melalui aktivitas orang lain, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Menurut Moenir (2002:26) yang dimaksud pelayanan umum adalah sebagai berikut:

Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur, metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Pelayanan aparatur pemerintah harus mampu meningkatkan kualitas pelayanannya untuk dapat memenuhi tuntutan serta kebutuhan masyarakat itu sendiri. Dengan kata lain aparatur pemerintah harus mampu memberikan pelayanan yang unggul atau *service excellence*, yakni suatu sikap atau cara pegawai dalam melayani masyarakat pengguna jasa secara memuaskan. Dalam hal ini *service excellence* meliputi empat unsur pokok yaitu: kecepatan, ketepatan,

keramahan, kenyamanan. (Elthaitammy dalam Tjiptono, 2000:58). Dan untuk mencapai tingkat excellence menurut Tjiptono (2000:58) seorang karyawan harus memenuhi kriteria sebagai berikut :

Untuk mencapai tingkat excellence, setiap karyawan harus memiliki ketrampilan tertentu, diantaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaannya baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemnya maupun bagian lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik, bisa memahami bahasa isyarat pelanggan, dan memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara profesional.

Pada dasarnya kualitas pelayanan adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada masyarakat, yang sesuai atau melebihi standar yang ada di masyarakat. Kualitas pelayanan menurut Parasuraman dkk (dalam Yarith,2001:23) "Kualitas pelayanan yang baik adalah sesuai atau melampaui apa yang diharapkan oleh pelanggan/masyarakat atas pelayanan". Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi harapan masyarakat/pelanggan adalah komunikasi dari mulut kemulut, kebutuhan pribadi, pengalaman masa lampau, dan komunikasi eksternal.

Salah satu usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan cara meningkatkan profesionalisme pegawai. Hal tersebut seperti yang dikemukakan oleh J.B Kristiadi (dalam Persadi, 1998:121) bahwa

Untuk meningkatkan mutu pelayanan dan mempercepat proses produksi, juga untuk mengubah keunggulan komparatif menjadi keunggulan kompetitif, mensyaratkan perlunya penyempurnaan sistem administrasi negara, serta pembinaan profesionalisme aparatur yang terus menerus.

Senada dengan hal itu menurut Kartasasmita (1995:10), bahwa "Dalam upaya meningkatkan pelayanan, baik untuk pemerataan maupun meningkatkan mutu pelayanan masyarakat, adalah dengan profesionalisme".

Menurut Anoraga dan Suyati (1995:85) menyatakan bahwa "Profesionalisme merupakan tingkah laku, suatu tujuan/rangkaian kualitas yang menandai /melukiskan coraknya suatu profesi".

Menurut Muins (2000:36) menyatakan sebagai berikut :

Seseorang dikatakan profesional apabila pekerjaannya dicirikan oleh atau memiliki standar teknis atau etika suatu profesi, dengan profesi diartikan suatu aktivitas yang memerlukan "specialized Knowledge " yang sering memerlukan waktu dan persiapan akademik yang panjang.

Maka dari itu apabila profesionalisme pegawai terwujud maka pegawai tersebut akan mampu memberikan kualitas pelayanan yang menjadi tuntutan masyarakat. Sehingga tidak dapat dipungkiri bahwa profesionalisme merupakan salah satu faktor terpenting untuk meningkatkan kualitas pelayanan

#### 1.4.1 Konsep Profesionalisme Pegawai

Profesionalisme merupakan tingkah laku atau suatu tujuan rangkaian kualitas yang menandai/melukiskan coraknya suatu profesi. Profesionalisme juga mengandung pengertian menjalankan suatu profesi untuk keuntungan atau sebagai sumber kehidupan. Profesionalisme menurut Sjahrir (1995:129) adalah "Penguasaan keahlian atau spesialisasi dalam pekerjaan". Sedangkan Siagian (2003:103) menyatakan profesionalisme sebagai berikut:

Profesionalisme ialah keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu yang tinggi, waktu yang tepat, cermat dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh para "klientele". Berkaitan dengan itu diperlukan pengetahuan yang mendalam tentang seluk beluk tugas dengan segala implikasinya dan keterampilan yang memungkinkan para tenaga pelaksana bekerja dengan baik karena dikuasainya berbagai segi teknis yang terdapat dalam setiap tugas pekerjaan.

Selanjutnya menurut Siagian (2001:147) profesionalisme dalam pekerjaan dapat terlihat dalam berbagai bentuk, seperti:

- a. Melaksanakan tugas dengan cermat tetapi cepat guna menghilangkan citra negatif yang sering dilontarkan terhadap para pegawai negeri yang sering dirasakan bekerja lambat.
- b. Menggunakan daya nalar yang tinggi sehingga dalam melaksanakan tugasnya, seseorang tidak "terjerat" oleh cara bekerja yang legalistik dan kaku.
- c. Menggunakan kreatifitas dengan tepat dalam arti berupaya bekerja tidak rutinitas atau mekanistik.
- d. Selalu berusaha meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan kemampuan kerja dengan menggunakan berbagai jalur seperti pendidikan dan pelatihan termasuk jalur informal seperti melalui

diskusi antara sesama rekan sekerja dan berbagai bentuk pengembangan lainnya.

Siswoyo (2000:14) juga menyatakan bahwa "Profesionalisme berkaitan dengan kemampuan atau kompetensi aparatur yang mencerminkan pengetahuan (pendidikan, pengalaman) dedikasi dan etika profesi". Menurut Wilbern (Dalam Nicholas Henry, 1995:16) menyatakan, " seseorang dikatakan profesional jika profesionalisme tersebut membawa peningkatan kompetensi/kemampuan serta memberlakukan standar etika".

Adapun karakteristik orang yang mempunyai tingkat profesionalisme tinggi menurut Edgar H Schein (Dalam Handoko, 1997:14) adalah sebagai berikut :

- a. Para profesional selalu mendasarkan keputusannya pada prinsip-prinsip umum, adanya pendidikan, kursus-kursus dan program-program latihan formal menunjukkan bahwa ada prinsip-prinsip tertentu yang dapat diandalkan.
- b. Orang-orang profesional mencapai status profesionalnya melalui standar prestasi kerja dan bukan faktor favoritisme atau faktor lain (suku bangsa, agama, dan kriteria politik/sosial lainnya), yang tidak ada hubungannya dengan tugasnya tetapi semata-mata didasarkan pada profesinya.
- c. Selalu tunduk pada kode etik yang telah ditetapkan sesuai bidangnya masing-masing dan sesuai pula dengan kepentingan masyarakat yang dilayaninya.

Dan menurut Kartasmita (1997:161) mengemukakan bahwa "Secara sederhana profesionalisme dapat diartikan sebagai perilaku, cara atau kualitas yang menjadi ciri suatu profesi atau orang yang profesional yang memiliki standar teknis atau etika profesi/etos kerja". Lebih lanjut lagi Kartasmita (1995:10) mengemukakan bahwa

Seseorang yang profesional harus mempunyai 3 unsur yaitu : *kompetensi* yang diperoleh selain melalui pendidikan untuk suatu bidang tertentu, juga melalui upaya yang sungguh-sungguh guna mengetahui dan menguasai suatu kemampuan tertentu agar dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dalam organisasi. *Dedikasi* yaitu pencurahan perhatian sepenuhnya pada apa yang dimiliki seseorang untuk menjalankan profesi dan melaksanakan tanggung jawab dengan sebaik-baiknya. *Etika profesi* adalah nilai dasar yang harus dimiliki seorang profesional yang akan membimbingnya dalam melaksanakan tugas.

Berdasarkan uraian diatas, maka tingkat profesionalisme dapat dilihat dari indikator sebagai berikut:

- a. Kompetensi
- b. Dedikasi
- c. Etika profesi.

#### 1.4.1.1 Kompetensi

Menurut Kartasasmita (1997:161) menyatakan bahwa “Kompetensi adalah suatu keadaan dimana seseorang dapat dipercaya berdasarkan kemampuannya, dan juga menunjukkan kadar penguasaan suatu profesi atau bidang tanggung jawab”. Dengan demikian kompetensi merupakan keandalan seorang individu yang diperoleh melalui profesi yang digelutinya. Selanjutnya menurut Kartasasmita (1995:10) menyatakan bahwa :

Kompetensi diperoleh selain melalui pendidikan untuk suatu bidang tertentu, juga melalui upaya yang sungguh-sungguh guna mengetahui dan menguasai suatu kemampuan tertentu atau sekurang-kurangnya agar dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dalam organisasi.

Sejumlah besar pakar dibidang kompetensi pada konferensi mengenai kompetensi di Johannesburg pada 1995 (Prihadi, 2004:89) menyepakati bahwa :

Kompetensi adalah “Seperangkat pengetahuan, ketrampilan, sikap yang saling terkait mempengaruhi sebagian besar pekerjaan/jabatan (peranan atau tanggung jawab), berkorelasi dengan kinerja pada pekerjaan/jabatan tersebut, dan dapat diukur dengan standar-standar yang bisa diterima”.

Berdasarkan konsep yang dikemukakan diatas maka kompetensi pegawai dapat diukur melalui pengetahuan, keterampilan dan sikap.

##### a. Pengetahuan

Tujuan organisasi akan tercapai dengan baik apabila para pegawai mampu menjalankan tugas-tugasnya dengan baik. Oleh karena itu dalam kehidupan organisasi seorang pegawai dituntut untuk meningkatkan pengetahuan secara optimal dan berusaha menggali semua potensi yang ada dalam diri manusia sehingga menumbuhkan hasil kerja maksimal. Pengetahuan pegawai yang menunjang terhadap pelaksanaan tugasnya akan sangat menentukan berhasil



tidaknya proses pelaksanaan pekerjaannya. Pengetahuan menurut Suriasumantri dalam Swasto (2003:35) adalah "terminology generic yang mencakup segenap cabang pengetahuan berdasarkan kemampuannya selaku mahluk yang berpikir, merasa dan mengindra".

Selanjutnya pengertian pengetahuan pegawai menurut pendapat Ranupandjojo dan Husnan (1989:70) sebagai berikut:

Pengetahuan pegawai adalah pengetahuan yang berkaitan secara langsung dan menunjang atau mempengaruhi pelaksanaan tugas, yaitu menentukan berhasil tidaknya pelaksanaan tugas dengan baik.

Lebih lanjut Ranupandjojo dan Husnan (1989:77) mengatakan bahwa:

Pengetahuan khusus yang berkaitan langsung maupun pengetahuan umum yang mempengaruhi pelaksanaan tugas, sangat menentukan berhasil tidaknya pelaksanaan tugas dengan baik.

Dari pendapat diatas, pengetahuan yang didapat oleh seorang pegawai dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaannya. Dengan peningkatan pengetahuan khusus yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas maupun peningkatan pengetahuan umum, maka seorang pegawai diharapkan dapat meningkatkan kinerjanya. Pengetahuan khusus yang dimaksud disini adalah pengetahuan yang diperoleh pegawai dari hasil DIKLAT yang diadakan instansi dimana dia bekerja sesuai dengan tugasnya dan bidang masing-masing pegawai, sedangkan pengetahuan umum adalah pengetahuan yang diperoleh dari pendidikan formal yang telah ditempuh oleh pegawai.

#### b. Keterampilan

Keterampilan mengarah pada keahlian pegawai dalam menyelesaikan setiap tugas yang menjadi tanggung jawabnya dan kemampuan pegawai dalam mengoperasikan peralatan kerja yang tersedia. Seperti yang diungkapkan oleh beberapa ahli dibawah ini.

Siswanto (1989:16) menyatakan "Keterampilan adalah keahlian untuk mengerjakan suatu pekerjaan yang diserahkan kepada tenaga kerja". Menurut Yuki (1994:213) "Keterampilan adalah kemampuan dari seseorang untuk melakukan berbagai jenis kegiatan kognitif atau keprilakuan (behavioral) dengan

suatu cara yang efektif". Menurut Swasto (2003:36) keterampilan adalah "Kemampuan psikomotorik dan teknik pelaksanaan kerja tertentu". Dan menurut Moenir (2000:117) "keterampilan adalah kemampuan melaksanakan tugas atau pekerjaan dan keahlian menggunakan peralatan kerja yang tersedia"

c. Sikap Kerja Pegawai

Sikap kerja pegawai mencerminkan kepribadian atau sikap mental yang dimiliki pegawai. Pegawai yang memiliki sikap kerja yang baik akan memberikan hasil kerja yang maksimal, sebaliknya pegawai yang memiliki sikap kerja yang buruk akan mengakibatkan pencapaian tujuan organisasi tidak maksimal atau bahkan mengalami kegagalan.

Sikap adalah suatu pandangan atau ketetapan hati seseorang terhadap suatu obyek yang akan diikuti dengan perbuatan setelah ada rangsangan untuk berbuat (Moenir,2002:143). Dan menurut Swasto (2003:36) sikap adalah "kesiapsiagaan mental, yang diorganisasi lewat pengalaman, yang mempunyai pengaruh tertentu kepada tanggapan seseorang terhadap orang-orang, obyek dan situasi yang berhubungan dengannya". Selanjutnya menurut Gibson (dalam Swasto, 2003:26) menyatakan bahwa :

Ada tiga komponen dari sikap, yaitu (1) afektif, yang merupakan komponen emosional suatu sikap. Komponen emosional dapat diukur dengan melihat tanggapan emosi seseorang akibat pernyataan-pernyataan pimpinan, atasan langsung, teman sejawat, dan peraturan organisasi. Afektif terdiri dari tanggapan emosional dan pernyataan senang/tidak senang; (2) kognitif, yakni bagian kognitif yang berkaitan dengan proses berpikir, yang menekankan nalar. Kognitif terdiri dari tanggapan perceptual, tanggapan tentang kepercayaan, dan tanggapan bertindak; (3) komponen perilaku dari sikap, yakni kecenderungan seseorang untuk bertindak menghadapi sesuatu dengan cara tertentu. Cara seseorang bertindak menghadapi orang lain atau sesuatu barang dapat ramah, hangat, agresif, bermusuhan, apatis atau dengan suatu cara yang lain.

#### 1.4.1.2 Dedikasi

Pegawai yang berdedikasi akan mencurahkan segala kemampuannya, ketrampilan maupun keahliannya untuk mencapai tujuan organisasi. Menurut Musanef (1984:74) dedikasi merupakan



Suatu sikap pengabdian yang dimiliki pegawai terhadap pekerjaan yang diembannya dalam arti ia mempunyai sikap jujur, bisa dipercaya dan setia dalam mencurahkan segala kemampuannya, ketrampilan maupun keahliannya untuk mencapai tujuan organisasi secara bertanggung jawab.

Dan pengertian dedikasi menurut Kartasasmita (1995:10) adalah "pencurahan perhatian sepenuhnya pada apa yang dimiliki seseorang untuk menjalankan profesi dan melaksanakan tanggung jawab dengan sebaik-baiknya". Dari uraian diatas dapat diketahui bahwa dedikasi berkaitan dengan pencurahan perhatian terhadap profesinya dan terhadap tanggung jawabnya sebagai seorang pegawai.

#### 1.4.1.2 Etika profesi

Etika profesi dijadikan sebagai pedoman bertindak bagi aparat : suatu profesi tertentu. Menurut Simorangkir (dalam Kumorotomo, 1999:335), "Etika profesi merupakan persetujuan bersama, yang timbul dari diri para anggota itu sendiri untuk lebih mengarahkan perkembangan mereka, sesuai dengan nilai-nilai ideal yang diharapkan".

Bagi pegawai negeri atau pejabat pemerintah etika profesi bukan saja akan menghasilkan sikap-sikap produktif seperti kerja keras, jujur, memperhitungkan dan hemat, tetapi juga akan menciptakan mekanisme kendali diri guna menghadapi berbagai persoalan dalam kedinasan maupun mengatasi godaan dari luar. Selain itu moral atau etik adalah nilai-nilai dasar yang penting yang harus dimiliki oleh seorang yang profesional dan membimbingnya dalam pelaksanaan tugas.

Sehubungan dengan etika, kode etik bisa menjadi sarana untuk mencapai tujuan organisasi karena bagaimanapun juga organisasi dapat tercapai jika orang-orang yang ada didalam berperilaku baik. Sebagaimana menurut Kumorotomo (1999:335) sebagai berikut:

Kode etik adalah suatu alat untuk menunjang pencapaian tujuan suatu organisasi atau sub organisasi bahkan kelompok –kelompok yang belum terikat dalam suatu organisasi. Sesuatu alat itu tentunya bisa saja diadakan kalau sudah dirasakan perlunya..... Pada dasarnya kode etik adalah suatu hukum etik. Hukum etik itu biasanya dibuat oleh suatu organisasi atau

kelompok, sebagai suatu patokan tentang sikap mental yang wajib dipakai oleh para anggotanya dalam menjalankan tugasnya.

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa etika profesi merupakan landasan ide, cita-cita atau pikiran, tingkah laku yang digunakan sebagai patokan-patokan sikap mental yang ideal bagi segenap unsur organisasi. Kode etik dapat pula sebagai suatu alat yang dapat digunakan dalam pencapaian tujuan organisasi secara efektif karena pada dasarnya kode etik adalah suatu hukum etik yang dibuat oleh suatu organisasi atau sekelompok manusia sebagai suatu patokan tentang sikap mental yang wajib dipenuhi oleh para anggotanya dalam melaksanakan tugasnya secara lebih bertanggung jawab.

#### 1.4.2 Konsep Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik pasar ataupun strategi untuk terus tumbuh. Menurut Ibrahim (2001:1) menyatakan bahwa

Kualitas merupakan suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal. Strategi ini menggunakan seluruh kemampuan sumber daya manajemen, pengetahuan, kompetensi, modal, teknologi, peralatan, material, sistem dan manusia.

Definisi kualitas menurut *The American Society For Quality Control* (dalam Usahawan, 1997:9) : "Kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau yang bersifat laten". Gilmore (dalam Usahawan, 1997:9) mengartikan kualitas sebagai "derajat sejauh mana produk memenuhi suatu desain atau spesifikasi". Dan menurut Gazpers (1997:181) kualitas adalah "totalitas dari karakteristik suatu produk (barang/jasa) yang menunjang kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang dispesifikasikan".

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan definisi kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang telah ditentukan.

Definisi pelayanan menurut Kotler (dalam Tjiptono, 2000:34) adalah, "Setiap tindakan atau kegiatan oleh satu pihak pada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun". Sedangkan menurut Moenir (2002:27), "Pelayanan adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat."

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengertian pelayanan yang dimaksud adalah suatu kegiatan dari satu pihak yang berwujud yang dilakukan untuk melayani pihak lain dengan memberikan jasa tertentu.

Sedangkan definisi kualitas pelayanan menurut Elhaitammy (dalam Tjiptono 2000:58) adalah "suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan, yang meliputi empat unsure pokok yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan". Wycof (dalam Tjiptono,2000:59) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai "Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan". Dan menurut Tjiptono (2000:97) bahwa "kualitas pelayanan merupakan penilaian atas sejauh mana suatu pelayanan sesuai dengan apa yang seharusnya diberikan atau disampaikan". Selanjutnya menurut Zeithaml dkk (Aviliani dalam Usahawan,1997:10) menyatakan bahwa :

Pelayanan yang berkualitas dapat diidentifikasi dengan bentuk kepuasan pelanggan, dan perwujudan kepuasan pelanggan dapat diidentifikasi melalui lima dimensi kualitas pelayanan. Yang pertama, kebutuhan pelanggan yang berfokus pada penampilan barang/jasa dikategorikan sebagai tangibles. Kedua, pemenuhan janji pelayanan segera dan memuaskan dari perusahaan atau reliability. Ketiga, pemberian pelayanan secara cepat dan tanggap atau responsiveness. Keempat, jaminan kepada pelanggan atau assurance. Dan kelima adanya kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan pemahaman atas kebutuhan para pelanggan atau empathy.

Dari pengertian diatas dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan merupakan kesesuaian antara harapan masyarakat dengan pelayanan yang nyata ia terima atau kenyataan pelayanan yang diberikan oleh organisasi. Dimana jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan maka kualitas jasa dipersepsikan ideal, sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang dipersepsikan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan masyarakat pengguna jasa tersebut secara konsisten.

Dari uraian diatas maka dapat ditarik indicator variable kualitas pelayanan yang akan dijadikan kriteria pengukuran dalam penelitian ini, yakni pendapat Parasuraman, Zeithaml dan Berry (dalam Tjiptono, 2000:79), yang mengemukakan bahwa terdapat lima dimensi yang dapat digunakan dalam menilai kualitas pelayanan antara lain :

- a. Tampilan atau bukti langsung (*Tangibles*)  
Tangibles merupakan bukti langsung dari suatu pelayanan kepada pelanggan yang berfokus pada penampilan barang atau jasa yang meliputi fasilitas fisik kantor, perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi dengan pelanggan.
- b. Keandalan (*Reability*)  
Reability atau keandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Segera dalam arti tidak menunda-nunda waktu dan mengulur waktu. Sedangkan akurat berarti tidak ada kesalahan atau penyimpangan dalam proses pemberian pelayanan yang berkaitan dengan prosedur. Memuaskan berarti apa yang diinginkan pelanggan dapat dipenuhi dengan baik.
- c. Daya tanggap (*Responsiveness*)  
Responsiveness adalah keinginan maupun kesanggupan dari para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Ketanggapan ini meliputi kepekaan organisasi terhadap masalah yang terjadi, kesediaan karyawan untuk selalu membantu melayani

pelanggan, kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan disemua bidang serta dalam menanggapi dan menangani keluhan daripada pelanggan.

d. *Jaminan (Assurance)*

Assurance atau jaminan mencakup kemampuan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas resiko, bahasa atau keragu-raguan. Disini para karyawan dituntut untuk berperilaku yang baik yang dapat menimbulkan kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan.

e. *Empati (Emphaty)*

Emphaty merupakan kemampuan dari para karyawan dalam memberikan perhatian secara pribadi kepada para pelanggan. Emphaty meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

## 1.5 Hipotesis

Hipotesis adalah suatu pernyataan atau jawaban yang bersifat sementara dari rumusan masalah yang diajukan, dan masih harus diuji kebenarannya melalui suatu penelitian. Menurut Surakhmad (1994:39) hipotesis yaitu :

Perumusan jawaban sementara terhadap sesuatu soal, yang dimaksudkan sebagai tuntutan sementara dalam penyelidikan untuk mencari jawaban yang sebenarnya. Hipotesis ini dijabarkan atau ditarik dari postulat-postulat, dan hipotesis tersebut tidak perlu selalu merupakan jawaban yang dianggap mutlak benar atau yang harus dapat dibenarkan oleh penyelidik, walaupun selalu dapat diharapkan terjadi demikian.

Menurut Sugiono (2001:42), "Terdapat 2 macam hipotesis penelitian yaitu hipotesis kerja dan hipotesis nol, Hipotesis kerja dinyatakan dalam kalimat positif dan hipotesis nol dinyatakan dalam kalimat negatif".

Dengan mengacu pada pendapat diatas, maka hipotesis yang penulis ajukan adalah sebagai berikut:

**Ho (Hipotesis nol) :** Tidak ada pengaruh antara profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan di kantor PT PLN (persero)

Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan Dan Jaringan Jember

**Ha (Hipotesis kerja):** Ada pengaruh antara profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan di kantor PT PLN (persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan Dan Jaringan Jember

### 1.6 Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan salah satu langkah dalam rangka menguji hipotesis. Variabel-variabel dalam penelitian belum sepenuhnya siap diukur sehingga perlu dioperasionalkan. Definisi operasional dimaksudkan untuk mempermudah pengukuran masing-masing variabel berdasarkan kenyataan empiris yang terdapat dilapangan. Menurut Singarimbun dan Effendi (1995:46) definisi operasional adalah :

Unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengatur suatu variabel. Dengan kata lain definisi operasional adalah semacam petunjuk pelaksanaan bagaimana caranya mengukur variabel. Definisi operasional adalah suatu informasi ilmiah yang amat membantu peneliti lain yang ingin menggunakan variabel yang sama.

Pendapat yang lain juga dikemukakan oleh koentjoroningrat (1991:23) bahwa "definisi operasional tidak lain adalah mengubah konsep-konsep yang berupa konstruk dengan kata-kata yang menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat diuji dan ditentukan kebenarannya oleh orang lain".

Jadi yang dimaksud definisi operasional adalah penjabaran konsep-konsep yang telah ditentukan sebagai variabel kedalam pengertian yang lebih konkrit dan dapat diukur. Untuk mengukur variabel-variabel dalam penelitian, digunakan indikator-indikator yang bersangkutan. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang harus diukur yaitu :

- a. Profesionalisme Pegawai (Variabel X)
- b. Kualitas Pelayanan (Variabel Y)



### **1.6.1 Operasionalisasi Variabel Pengaruh/Independen (X), yaitu Profesionalisme Pegawai**

Profesionalisme pegawai adalah sebagai perilaku, cara, kualitas yang menjadi ciri suatu profesi, yang mana profesionalisme merujuk pada suatu keadaan dimana seseorang dapat dipercaya berdasarkan kompetensi atau kemampuannya dan tingkat etika profesi yang ditekuninya, kesungguhan hati untuk mendalami, menguasai, menerapkan dan menjunjung etika profesi. Sehingga indikator dari profesionalisme pegawai dalam hal ini adalah :

- a. Kompetensi
- b. Dedikasi
- b. Etika profesi

#### **1.6.1.1 Kompetensi ( $X_1$ )**

- a. Jenjang pendidikan formal terakhir pegawai di Kantor PT PLN (persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan Jember.
- b. Keikutsertaan pegawai dalam pendidikan dan latihan (diklat).
- c. Kecakapan pegawai dalam menyelesaikan setiap tugasnya.
- d. Kecekatan pegawai dalam menggunakan peralatan kerja.
- e. Tanggapan emos<sup>2</sup> pegawai akibat pernyataan orang lain.
- f. Tanggapan terhadap hal-hal yang bersifat praktis, logis dan teratur.
- g. Tanggapan bertindak (disiplin) dalam pelaksanaan tugas.

#### **1.6.1.2 Dedikasi ( $X_2$ )**

- a. Pencerahan perhatian sepenuhnya dalam melaksanakan tugas.
- b. Melaksanakan tanggung jawab dengan sebaik-baiknya.

#### **1.6.1.3 Etika profesi ( $X_3$ )**

- a. Ketaatan pegawai dalam melaksanakan kaidah-kaidah etis dan peraturan-peraturan sehubungan dengan kedudukannya
- b. Persepsi pegawai terhadap kode etik

### **1.6.2 Operasionalisasi Variabel Terpengaruh/Dependen (Y), yaitu Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan dalam hal ini memiliki pengertian penyampaian pelayanan yang sesuai atau bahkan melebihi apa yang diharapkan masyarakat pengguna jasa. Adapun indikator dari kualitas pelayanan adalah :

- a. Bukti Langsung
- b. Keandalan
- c. Daya Tanggap
- d. Jaminan
- e. Empati

#### **1.6.2.1 Bukti Langsung (Y<sub>1</sub>)**

- a. Fasilitas fisik kantor
- b. Penampilan fisik kantor
- c. Sarana komunikasi yang digunakan dalam melayani pelanggan.

#### **1.6.2.2 Keandalan (Y<sub>2</sub>)**

- a. Kemampuan pegawai dalam melayani dengan segera (tidak menunda-nunda waktu)
- b. Kesesuaian kinerja pegawai dengan prosedur kerja (terhindar dari kesalahan atau penyimpangan).
- c. Pelayanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan.

#### **1.6.2.3 Daya Tanggap (Y<sub>3</sub>)**

- a. Kepekaan pegawai terhadap masalah yang terjadi.
- b. Pegawai selalu siap membantu masalah yang dikeluhkan pelanggan
- c. Mampu menyelesaikan masalah yang ada secara tepat

#### **1.6.2.4 Jaminan (Y<sub>4</sub>)**

- a. Pegawai yang mempunyai pengetahuan luas.
- b. Mempunyai sifat yang dapat dipercaya
- c. Kesopansantunan pegawai dalam melayani pelanggan

#### 1.6.2.5 Empati (Y<sub>5</sub>)

- a. Pegawai sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan setiap pelanggan.
- b. Pegawai memberikan perhatian khusus (kemudahan) terhadap setiap pelanggan.
- c. Terjalin komunikasi yang baik dengan pelanggan.

Demikian definisi operasional dari masing-masing variabel, selanjutnya untuk dapat mengukur data-data yang diperoleh terhadap item-item tersebut maka kriterianya sebagai berikut :

- a. Bila responden menjawab a diberi nilai skor 1
- b. Bila responden menjawab b diberi nilai skor 0

### 1.7 Metode Penelitian

Metode penelitian yaitu langkah-langkah operasional yang harus dilakukan dalam setiap penelitian, sehingga tujuan penelitian yaitu kebenaran obyektivitas dan bersifat ilmiah dapat diperoleh.

Definisi metode ilmiah dapat kita lihat dari dua pendapat ahli dibawah ini : Hasan dan Koentjaraningrat (dalam Koentjaraningrat, 1997:7) mengungkapkan "Metode sebagai cara atau jalan , sehubungan dengan upaya ilmiah, maka metode menyangkut masalah cara kerja; yaitu cara kerja untuk dapat memahami obyek yang menjadi sasaran ilmu yang bersangkutan". Sedangkan pengertian penelitian atau research menurut Hadi (1997:4) adalah sebagai berikut: "Penelitian atau research dapat diartikan usaha untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu pengetahuan, usaha mana dilakukan dengan menggunakan metode-metode ilmiah".

#### 1.7.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian pada kantor PT PLN (persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Palayanan Jember Jl. Gajah Mada No.198, Jember.

### 1.7.2 Macam Variabel

- a. Variabel Profesionalisme Pegawai sebagai variabel bebas (X)
- b. Variabel Kualitas Pelayanan sebagai variabel terikat (Y)

### 1.7.3 Penentuan Populasi

Penentuan populasi berkaitan dengan daerah penelitian. Populasi menurut Sujono (1992:73) adalah : " Wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan". Berdasar pengertian tersebut maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai berstatus pegawai tetap di Kantor PT PLN (persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Palayanan Jember yang berjumlah 61 orang.

### 1.7.4 Metode Penentuan Sampel

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh anggota populasi, jadi penelitian ini merupakan penelitian populasi. Studi atau penelitiannya disebut studi populasi atau studi sensus. Definisi sensus menurut Arikunto (2002:108) adalah "Subyek penelitian meliputi semua yang terdapat di dalam populasi". Jadi sampel dalam penelitian ini adalah keseluruhan jumlah populasi, dengan komposisi yang dapat kita lihat dari tabel berikut :

Tabel 3. Komposisi jumlah pegawai PT PLN (persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Palayanan Jember

No	Fungsional	Jumlah pegawai
1	Manager Area	1
2	Bagian Bidang Pemasaran	4
3	Bagian Bidang Niaga	11
4	Bagian Bidang Distribusi	25
5	Bagian Bidang Keuangan	7
6	Bagian Bidang SDM dan Adm	13
Total		61

Sumber: bagian SDM dan Adm PLN Jember 2005

### 1.7.5 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah persoalan metodologi yang khusus membicarakan teknik pengumpulan data apakah seseorang penyelidik menggunakan kuesioner, interview, observasi biasa, eksplorasi, koreksi atau kombinasi dari metode tersebut sebenarnya harus mempunyai dasar yang beralasan (Koentjoroningrat,1999:137).

Tehnik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Tehnik Observasi
- b. Tehnik Dokumentasi
- c. Tehnik Interview
- d. Tehnik Kuisioner

#### 1.7.5.1 Tehnik Observasi

Tehnik observasi merupakan metode pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena-fenomena yang akan diselidiki. Seperti yang dikemukakan oleh Bungin (2001:142), "Observasi merupakan kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja pancaindera mata serta dibantu dengan pancaindera lainnya".

Dalam penelitian ini tehnik observasi dilakukan dengan cara pengamatan langsung terhadap objek penelitian, serta mencatat gejala-gejala yang akan diteliti.

#### 1.7.5.2 Tehnik Dokumentasi

Pada dasarnya tehnik dokumentasi merupakan cara untuk memperoleh data-data yang berupa dokumen-dokumen atau surat-surat yang telah tersedia, yang digunakan untuk melengkapi data yang telah diperoleh dari observasi. Selanjutnya Surakhmad (1994:134) memberikan pengertian tentang dokumentasi, yakni :

Dokumentasi merupakan laporan tertulis dari suatu peristiwa yang isinya terdiri atas penjelasan dan pemikiran terhadap peristiwa itu, dan ditulis sengaja untuk menyimpan dan meneruskan keterangan mengenai peristiwa tersebut.

Dalam penelitian ini dilakukan pengumpulan data melalui dokumentasi yang didasarkan pada dokumen-dokumen dan catatan-catatan yang ada pada PT PLN (persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Palayanan Jember .

#### **1.7.5.3 Tehnik Interview**

Interview sering juga disebut dengan wawancara atau kuesioner lisan, adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara (interviewer) untuk memperoleh informasi dari terwawancara.

Menurut Koentjaraningrat (1997:161) yang dimaksud Interview adalah "Metode wawancara atau interview mencakup cara yang dipergunakan oleh seseorang dalam suatu tugas tertentu mencoba untuk mendapatkan keterangan atau pendapat secara lisan".

Dalam penelitian ini wawancara dilakukan dengan beberapa pihak yang berkaitan dengan pelayanan.

#### **1.7.5.4 Tehnik Kuisisioner**

Tehnik ini merupakan suatu cara untuk mendapatkan data dengan jalan mengajukan pertanyaan secara tertulis dan dijawab secara tertulis juga oleh responden. Soemardjan dan Koentjaraningrat (dalam Koentjaraningrat, 1997:173) mengemukakan definisi Kuisisioner sebagai berikut:

Kuisisioner adalah suatu rangkaian pertanyaan mengenai sesuatu hal atau dalam sesuatu bidang. Dengan demikian maka kuisisioner dimaksudkan sebagai suatu daftar pertanyaan untuk memperoleh data berupa jawaban-jawaban dari para responden (orang yang menjawab). Pertanyaan-pertanyaan disusun secara tertulis.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kuisisioner dengan pertanyaan tertutup, dalam arti bahwa jawaban sudah ditentukan terlebih dahulu dan responden tidak diberi kesempatan untuk memberikan jawaban yang lain.

#### **1.7.6 Metode Analisis Data**

Data-data yang diperoleh dari proses pengumpulan data perlu dianalisa lebih lanjut untuk menjawab atau membuktikan hipotesis yang diajukan dalam

penelitian ini. Menurut Koentjaraningrat (1997:26) "Sesungguhnya analisa data itu dibedakan menjadi dua macam yaitu kuantitatif dan kualitatif". Perbedaan ini tergantung sifat data yang dikumpulkan.

Selanjutnya yang dimaksud dengan analisa Kualitatif dan analisa Kuantitatif, Koentjoroningrat (1997:32) mengemukakan pendapatnya sebagai berikut:

- a. Yang dimaksud dengan analisa kualitatif adalah apabila data yang dikumpulkan itu berjumlah kecil, bersifat monografis atau berwujud kasus-kasus, sehingga tidak dapat disusun kedalam struktur klasifikasi.
- b. Yang dimaksud dengan analisa kuantitatif adalah apabila data yang dikumpulkan itu berjumlah besar dan mudah diklasifikasikan kedalam suatu kategori-kategori.

Dalam penelitian ini akan digunakan analisa data kuantitatif dengan teknik statistik yang sesuai. Adapun ciri analisa kuantitatif adalah dapat dinilai dengan menggunakan angka. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Sutrisno Hadi (1986:221) bahwa "metode statistik adalah cara-cara ilmiah yang dipersiapkan untuk mengumpulkan, menyajikan dan menganalisa data penyelidikan yang berwujud angka-angka". Adapun teknik yang digunakan adalah teknik statistik non parametric, yakni dengan menggunakan Tes  $\chi^2$  dengan pertimbangan sebagai berikut :

1. Bila  $N > 40$ , gunakan  $\chi^2$  dengan koreksi kontinuitas.
2. Bila  $N$  ada diantara 20-40, tes  $\chi^2$  rumus (6.4) boleh dipakai jika semua frekuensi yang diharapkan adalah 5 atau lebih. Jika frekuensi yang diharapkan yang terkecil kurang dari 5, pakailah tes fisher.
3. Bila  $N < 20$ , gunakan tes fisher untuk kasus apapun (Siegel, 1994:137).

Karena dalam penelitian ini sample yang diambil lebih dari 40 orang maka analisis datanya menggunakan  $\chi^2$  dengan koreksi kontinuitas dengan rumus sebagai berikut :

$$\chi^2 = \frac{N \left( |AD - BC| - \frac{N}{2} \right)^2}{(A+B)(C+D)(A+C)(B+D)}$$

(Sidney Siegel, 1994:133)

Keterangan:

- $\chi^2$  = Chi-Kuadrat
- $N$  = Jumlah sample
- A,B,C,D = Frekuensi yang diamati
- $(A+B)(C+D)$  = Jumlah frekuensi dalam baris.
- $(A+C)(B+D)$  = Jumlah frekuensi dalam kolom.

Penerimaan dan penolakan hipotesis adalah dengan membandingkan hasil  $\chi^2$  hitung dengan  $\chi^2$  table dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Jika  $\chi^2$  hitung  $\geq \chi^2$  table maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.
2. Jika  $\chi^2$  hitung  $\leq \chi^2$  table maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.



**BAB II****DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN****2.1 Pengantar**

Deskripsi lokasi penelitian merupakan suatu gambaran mengenai lokasi atau daerah dimana penelitian ini dilaksanakan. Lokasi yang dijadikan tempat penelitian adalah kantor PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan Dan Jaringan Jember. Dengan melihat deskripsi lokasi penelitian akan membantu peneliti dalam memahami situasi, kondisi, tugas pokok, fungsi, maksud, tujuan dan sasaran organisasi PLN Area Pelayanan Dan Jaringan Jember.

Gambaran sepintas mengenai penelitian ini dapat diperoleh melalui berbagai cara diantaranya adalah melalui pengamatan atau observasi langsung terhadap data-data sekunder yang diperoleh melalui dokumen-dokumen milik perusahaan, yakni milik PLN Jember.

**2.2 Sejarah singkat PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan Dan Jaringan Jember**

Ketenagalistrikan untuk kemanfaatan umum mulai ada pada saat Perusahaan Swasta Belanda, yaitu NV. NIGN yang semula bergerak dibidang gas memperluas usahanya di bidang listrik. Menyerahnya pemerintah Belanda kepada Jepang menyebabkan perusahaan listrik dan gas beserta personilnya diambil alih oleh Jepang.

Penyerahan perusahaan-perusahaan listrik dan gas kepada pemerintah Indonesia dilakukan setelah Proklamasi Kemerdekaan RI PP No 1 Tahun 1945 tertanggal 27 Oktober 1945 dibentuk Jawatan Listrik dan Gas Sumatera, Jawa dan Madura di bawah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga. Kemudian tanggal 27 Oktober ditetapkan sebagai Hari Listrik Nasional dengan Keputusan Menteri Pertambangan dan Energi RI No. 1134/43/MPE/1992, PP No 18 Tahun 1959 tentang Penentuan Perusahaan Listrik dan Gas milik Belanda yang dikenakan Nasionalisasi, dimana semua perusahaan yang ada di wilayah Indonesia

dinyatakan menjadi perusahaan-perusahaan dari perusahaan Listrik Negara antara lain Perusahaan ANIEM, N.V.C.A kantor pusat di Surabaya.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan Tenaga No. 16/I/20 tanggal 20 Mei 1961 diantaranya disebutkan daerah-daerah yang dibentuk EKSPLOITASI yang terdiri dari 10 daerah eksploitasi listrik umum (pembangkit dan distribusi) dimana untuk wilayah Jawa Timur adalah eksploitasi IX yang melaksanakan fungsi pembangkitan dan pendistribusian tenaga listrik. Tanggal 23 Oktober 1973, berdasarkan Keputusan Direksi PLN No 054/DIR/73 nama PLN Eksploitasi diubah menjadi PLN Distribusi I/Pembangkitan I dan berdasarkan Keputusan Direksi PLN No 012/DIR/1976, selanjutnya sejak tanggal 3 Juli 1982 dengan Keputusan Direksi No 042/DIR/1976 nama PLN Wilayah XII diubah lagi menjadi PLN Distribusi Jawa Timur dengan tugas dan tanggung jawab mengelola pendistribusian tenaga listrik di Jawa Timur.

Berdasarkan kebijakan sector Ketenagalistrikan sebagaimana tertuang dalam Keputusan Menteri Koordinator Bidang Pengawasan Pembangunan Aparatur Negara No 39/KEP/MK.WASPAN/9/1998 serta kebijakan PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim maka tugas pokok dan susunan seperti yang telah ditetapkan dengan Keputusan Direksi Perusahaan Umum Listrik Negara No 154.K/023/DIR/1993 perlu disempurnakan lagi disertai perubahan status dan nama menjadi PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jawa Timur, yang tertuang pada Keputusan Direksi PT PLN (Persero) No 26.K/010/DIR/2001. namun dalam rangka pemberdayaan fungsi perencanaan kepada Unit Bisnis Distribusi, maka diperlukan perubahan sebutan jabatan Manager Pengembangan Usaha pada PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim menjadi Manager Perencanaan dan Pengembangan Usaha yang dituangkan dalam Keputusan Direksi PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan Dan Jaringan Jember No 153.K/DIR/2001 tanggal 30 Agustus 2001.

### 2.3 Daerah Pemasaran PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan Dan Jaringan Jember

Saluran distribusi PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan Dan Jaringan Jember meliputi 8 Unit Pelayanan Jaringan (UPJ), 1 Unit Jaringan (UJ) dan satu Unit Pelayanan (UP) yang terdapat pada Kabupaten Jember dan Lumajang, 8 Unit Pelayanan Jaringan tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Unit Pelayanan Jaringan (UPJ) Kalisat meliputi:  
Kecamatan Kalisat, Sukowono, Sumberjambe, Ledokombo, Mayang dan sebagian Mumbulsari dan Silo.
- b. Unit Pelayanan Jaringan (UPJ) Ambulu meliputi:  
Kecamatan Ambulu, Jenggawah, Tempurejo, Wuluhan dan sebagian Mumbulsari.
- c. Unit Pelayanan Jaringan (UPJ) Rambipuji meliputi:  
Kecamatan Rambipuji, Balung, sebagian Bangsalsari, Sukorambi dan Panti
- d. Unit Pelayanan Jaringan (UPJ) Tanggul meliputi:  
Kecamatan Sumberbaru, Tanggul, Semboro dan sebagian Bangsalsari
- e. Unit Pelayanan Jaringan (UPJ) Kencong meliputi:  
Kecamatan Umbulsari, Jombang, Puger, Gunukmas dan Kencong
- f. Unit Pelayanan Jaringan (UPJ) Lumajang meliputi:  
Lumajang Kota, yaitu kecamatan Yosowilangun, Wonorejo, Sukodomo, Gucialit, Senduro dan Jatiroto.
- g. Unit Pelayanan Jaringan (UPJ) Tempeh meliputi:  
Kecamatan Tempeh, Pasirian, Prajiwo, Candipuro, Konir dan Tempusari
- h. Unit Pelayanan Jaringan (UPJ) Klakah meliputi:  
Kecamatan Klakah, Ranuyoso dan Randuagung

Sedangkan untuk 1 Unit Jaringan dan 1 Unit pelayanan adalah Unit Jaringan Jember dan Unit Pelayanan Jember yang meliputi ; Kecamatan Sumbersari, Kaliwates, Patrang, Arjasa, Jelbuk, Pakusari, Sukorambi dan Ajung.

## **2.4 Tugas Pokok, Fungsi, Maksud dan Tujuan berdirinya PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan Dan Jaringan Jember .**

### **2.4.1 Tugas Pokok**

PLN mempunyai tugas pokok mendistribusikan tenaga listrik bagi kepentingan umum, mencari keuntungan dari penjualan tenaga listrik, memberikan pelayanan kepada pelanggan dan menjadi perintis pendistribusian listrik di wilayah kerjanya.

### **2.4.2 Fungsi**

Dalam menjalankan tugas pokoknya PLN Area Pelayanan Dan Jaringan Jember melakukan fungsi-fungsi sebagai berikut:

- a. Perencanaan dan pengendalian konstruksi sarana pendistribusian tenaga listrik.
- b. Pengoperasian dan pemeliharaan jaringan distribusi tenaga listrik.
- c. Pengelolaan sumber daya manusia, kemajuan, material.

### **2.4.3 Maksud dan Tujuan**

Maksud dan tujuan dari berdirinya PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan Dan Jaringan Jember adalah sebagai berikut:

- a. Menyediakan tenaga kerja untuk kepentingan umum dan sekaligus memupuk keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan perusahaan.
- b. Mengusahakan penyediaan tenaga listrik dalam jumlah dan mutu yang memadai dengan tujuan untuk :
  - 1) Meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata serta mendorong peningkatan kegiatan ekonomi.
  - 2) Mengusahakan keuntungan agar dapat membiayai pengembangan penyediaan tenaga listrik untuk melayani kebutuhan masyarakat.
- c. Merintis kegiatan-kegiatan usaha penyediaan tenaga listrik

- d. Menyelenggarakan usaha-usaha lain yang menunjang usaha penyediaan tenaga listrik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## 2.5 Falsafah, Motto, Visi dan Misi Perusahaan

### 2.5.1 Falsafah Perusahaan

“Pembawa Kecerahan dan kegairahan dalam kehidupan masyarakat yang produktif”.

### 2.5.2 Motto Perusahaan

“ELECTRICITY FOR A BETTER LIFE”

(Listrik untuk kehidupan yang lebih baik)

### 2.5.3 Visi Perusahaan

Diakui sebagai perusahaan kelas dunia yang bertumbuh kembang, unggul, dan terpercaya dengan bertumpu pada potensi insani. Penjelasananya antara lain:

- a. Diakui  
Mencerminkan cita-cita untuk meraih pengakuan dari pihak luar yang menunjukkan bahwa PLN pantas dipandang sebagai perusahaan kelas dunia.
- b. Kelas Dunia
  - 1) Menunjukkan kinerja yang melebihi ekspektasi pihak-pihak yang berkepentingan.
  - 2) Memberikan pelayanan yang mudah, terpadu dan tuntas dalam berbagai masalah kelistrikan.
  - 3) Menjalin hubungan kemitraan yang akrab dan setara dengan pelanggan serta mitra usaha nasional dan internasional.
  - 4) Bekerja dengan pola pikir prima (*mindset of excellence*)
  - 5) Diakui oleh pelanggan dan mitra kerja sebagai perusahaan yang mampu memenuhi standar mutakhir dan paling baik.
- c. Bertumbuh Kembang

- 1) Antisipatif terhadap perkembangan lingkungan usaha dan selalu siap menghadapi berbagai tantangan.
  - 2) Secara konsisten menunjukkan kinerja yang lebih baik.
- d. Unggul
- 1) Menjadi yang terbaik dalam bisnis kelistrikan dan memenuhi tolak ukur mutakhir dan terbaik.
  - 2) Memposisikan diri sebagai perusahaan yang terkemuka dalam percaturan bisnis kelistrikan dunia.
  - 3) Mengelola usaha dengan mengedepankan pemberdayaan potensi insani secara maksimal
  - 4) Meningkatkan kualitas proses, system, produk dan pelayanan secara berkesinambungan.
- e. Terpercaya
- 1) Memegang teguh etika bisnis yang tinggi
  - 2) Menghasilkan kinerja terbaik secara konsisten
  - 3) Menjadi perusahaan pilihan
- f. Potensi Insani
- 1) Keberhasilan perusahaan lebih ditentukan oleh kesadaran anggota perusahaan untuk memunculkan seluruh potensi mereka dalam wujud wawasan aspiratif dan etikal, rasa kompeten, motivasi kerja, semangat belajar motivatif dan semangat bekerja sama.
  - 2) Potensi insani diperkaya dengan kompetensi yang terbentuk dari pengetahuan substansial, pengetahuan kontekstual, keterampilan, kemampuan, pengalaman dan jejaring kerja sama.

#### **2.5.4 Misi Perusahaan**

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

- b. Menjadi 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.

## **2.6 Kegiatan usaha dan hasil usaha PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan Dan Jaringan Jember.**

### **2.6.1 Kegiatan usaha PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan Dan Jaringan Jember**

Pencapaian tujuan PT PLN (Persero) dilakukan dengan menyelenggarakan usaha ketenagalistrikan, antara lain sebagai berikut :

- a. Usaha penyediaan tenaga listrik meliputi :
  - 1) pembangkitan tenaga listrik
  - 2) transmisi tenaga listrik.
  - 3) Distribusi tenaga listrik
- b. Usaha penunjang tenaga listrik meliputi :
  - 1) konsultasi yang berhubungan dengan ketenagalistrikan.
  - 2) Pembangunan dan pemasaran peralatan ketenagalistrikan
  - 3) Pengembangan teknologi peralatan yang menunjang penyediaan tenaga listrik.
  - 4) Pemeliharaan peralatan ketenagalistrikan.
- c. Melaksanakan tugas-tugas khusus yang diberikan oleh rapat umum pemegang saham,

Penyelenggaraan usaha penyediaan tenaga listrik oleh perseroan dilakukan dengan perencanaan dan pembangunan sarana penyediaan tenaga listrik serta pengembangan penyediaan listrik. Usaha penyediaan tenaga listrik dilakukan dengan :

- a. Melakukan kerjasama dengan badan lain atau pihak lain atau Badan Penyelenggara Ketenagalistrikan baik dalam negeri maupun luar negeri.
- b. Melakukan kegiatan-kegiatan lain yang diperlukan sesuai dengan lapangan usahanya sepanjang tidak bertentangan dengan ketentuan yang berlaku.
- c. Mendirikan anak perusahaan dan atau melakukan penyerhan modal pada suatu badan usaha.

#### **2.6.2 Hasil usaha PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan Dan Jaringan Jember**

- a. penjualan tenaga listrik
- b. sewa trafo
- c. pendapatan biaya penyambungan
- d. pendapatan uang jaminan pelanggan
- e. pendapatan tagihan susulan,
- f. Pendapatan biaya keterlambatan
- g. Pendapatan sewa tiang listrik dari Telkom.

#### **2.7 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas Pada PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan Dan Jaringan Jember**

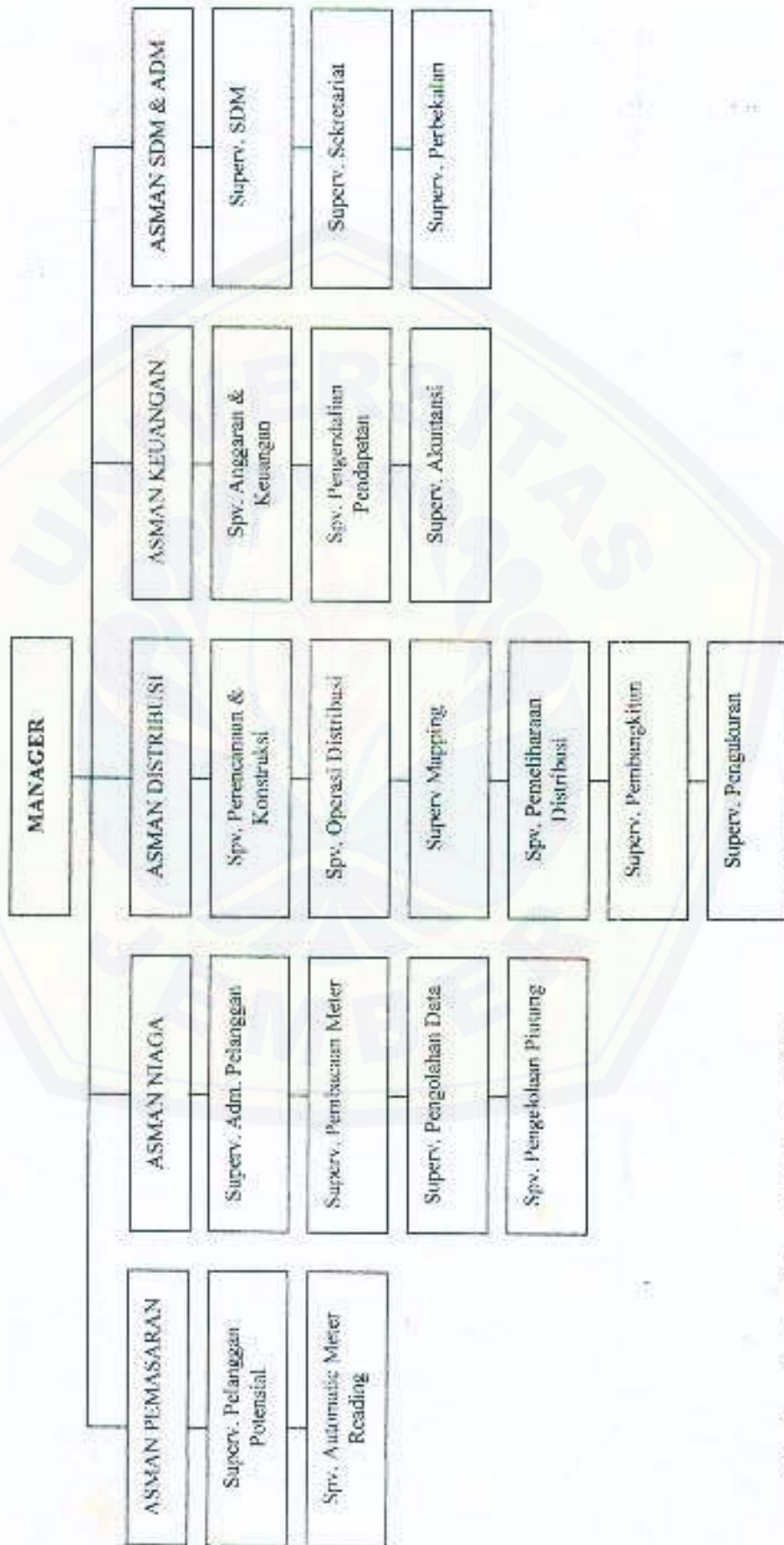
##### **2.7.1 Struktur Organisasi**

Struktur Organisasi perusahaan merupakan gambaran secara sistematis tentang hubungan kerja sama antar bagian, sehingga tampak jelas tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian tersebut. Perusahaan membuat sedemikian rupa system pembagian tugas dan tanggung jawab agar dapat terjalin suatu kerjasama yang selaras dan seimbang sesuai dengan keadaan dan kondisi yang terdapat pada perusahaan. Hubungan kerja sama tersebut dilakukan untuk mencapai suatu tujuan perusahaan. Adapun struktur Organisasi yang terdapat pada PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan Jember yaitu sebagaimana tertera pada gambar 1.



Gambar 1. Struktur Organisasi Di Kantor PT PLN (Persero)

**BAGAN SUSUNAN ORGANISASI DI KANTOR PT PLN (PERSERO) UNIT BISNIS DISTRIBUSI JATIM AREA PELAYANAN JEMBER**



Sumber : Bagian Niaga PLN Jember 2005

### 2.7.2 Uraian tugas

Deskripsi tugas yang dilaksanakan oleh tiap bagian sesuai dengan jabatan pada PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan Dan Jaringan Jember dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Manager

tugas pokoknya antara lain:

- 1) Merumuskan sasaran kerja area pelayanan berdasarkan target perusahaan dengan berpedoman pada ketentuan PT. PLN pusat, petunjuk dan kebijakan pelaksanaan pekerjaan dari unit perusahaan induk.
- 2) Menyusun usulan rencana anggaran operasi dan investasi area pelayanan untuk ditindak lanjuti pada pimpinan PT PLN Distribusi sebagai bahan pelaksanaan tahun yang akan datang.
- 3) Mengarakan dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan pendistribusian dan atau pembangkitan tenaga agar sesuai dengan jadwal dan target perusahaan.
- 4) Mengkoordinasikan pelayanan dan pembangunan kelistrikan dngan pemerintah kabupaten atau instansi terkait.
- 5) Memeriksa dan menandatangani bukti-bukti pengesahan, penerimaan dan pengeluaran uang area pelayanan, surat perintah kerja, surat dinas resmi yang menyangkut area pelayanan sebagai upaya untuk melaksanakan pengawasan dan pengendalian.

b. Asisten Manager Pemasaran

Tugas pokoknya antara lain :

- 1) Melakukan inventarisasi dan mengelola data potensi pasar baik dari daftar tunggu, maupun data terkait baik sisi internal maupun eksternal.
- 2) Melakukan riset pasar untuk mencari data potensi dan indeks kepuasan pelanggan.
- 3) Melakukan pembuatan proyeksi penjualan energi listrik terkait dengan penentuan target perusahaan unit.

- 4) Membuat strategi, dan program pemasaran unit,
- 5) Melakukan evaluasi terhadap hasil pelaksanaan program pemasaran dan penjualan energi listrik.
- 6) Melakukan kegiatan kehumasan (public relation) dan customer value untuk mencapai target perusahaan dan citra perusahaan yang baik.
- 7) Melakukan supervisi kepada unit asuhan guna peningkatan pelayanan pelanggan.
- 8) Membuat laporan sesuai dengan bidang tugasnya dengan tepat waktu.

c. Staf Pemasaran.

Tugas pokoknya antara lain :

- 1) Melaksanakan kegiatan penyusunan perkiraan kebutuhan tenaga listrik.
- 2) Penjualan tenaga listrik.
- 3) Penyuluhan dan survey pelanggan listrik di wilayah kerjanya.
- 4) Menyusun rencana penjualan tenaga listrik dan langkah pencapaiannya.

d. Asisten Manager Niaga

Tugas pokoknya antara lain:

- 1) Melaksanakan pengawasan terhadap kegiatan pelayanan pelanggan atau calon pelanggan.
- 2) Menyusun dan memelihara sata induk pelanggan (DIL) dan data induk saldo (DIS).
- 3) Mengawasi kegiatan pencatatan meter dan melaksanakan pembinaan dalam rangka meningkatkan kualitas hasil pembacaan meter.
- 4) Melaksanakan dan memonitor proses pengolahan data dalam rangka pembuatan tagihan listrik sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang ada.

- 5) Mengamankan dan mengendalikan pendapatan dengan melaksanakan administrasi pelanggan secara tertib.
- 6) Melaksanakan pengawasan dan mengkoordinir kegiatan penagihan dalam rangka pengelolaan piutang.
- 7) Menyusun standar mutu pelayanan serta mengendafikan pencapaiannya.
- 8) Menyusun laporan sesuai bidang tugas hagian niaga.

c. Staf Niaga

tugas pokoknya antara lain:

- 1) Mengurangi jumlah keluhan pelanggan.
- 2) Meminimalkan jumlah keluhan pelanggan.
- 3) Melakukan audit pekerjaan.

f. Asisten Manager Distribusi

tugas pokoknya antara lain:

- 1) Membuat usulan rencana anggaran operasi (RAO) dan usulan anggaran investasi (UAI).
- 2) Membuat perencanaan dan pengendalian data evaluasi terhadap perluasan, operasi dan pemeliharaan system jaringan distribusi.
- 3) Membuat standar pelayanan di bidang penyaluran energi listrik.
- 4) Melakukan dan memonitoring updatling data induk jaringan (DIJ).
- 5) Membuat perencanaan dan pengelolaan penerapan APP (alat pembatas dan pengukur).
- 6) Membuat perencanaan dan pelaksanaan P2TL (penertiban pemakaian tenaga listrik) dengan berkoordinadi dengan instansi terkait, unit asuhan ataupun unit lainnya.
- 7) Melakukan koordiansi dengan bidang keuangan untuk pemanfaatan anggaran investasi dan operasi.
- 8) Membuat SPK investasi dan pemeliharaan jaringan distribusi sesuai dengan batas kewenangan serta melakukan koordinasi pengawasan pelaksanaan pekerjaan dengan unit asuhan.

- 9) Melakukan evaluasi dan upaya tindak lanjut terhadap penekanan susut operasi.
- 10) Membuat laporan sesuai dengan bidang tugas dan jadualnya.

g. Staf Distribusi

tugas pokoknya antara lain:

- 1) Mengatur dan mengarahkan kegiatan perencanaan pembangunan sarana penyediaan tenaga listrik dan bangunan sipil yang terkait untuk pelaksanaannya.
- 2) Mengkoordinasikan pelaksanaan survey lokasi perolehan pembebasan tanah untuk pembangunan sarana pendistribusian tenaga listrik.
- 3) Menyusun usulan rencana anggaran operasi (RAO) dan usulan anggaran investasi (UAI) khusus distribusi.

h. Asisten Manager Keuangan.

Tugas pokoknya antara lain:

- 1) Mencatat dan membukukan aktiva/aset unit.
- 2) Melaksanakan pengawasan dan pengendalian pembukuan piutang pelanggan, serta pengalihan pembukuan piutang pelanggan, serta pengalihan pembukuan piutang lancar ke piutang ragu-ragu maupun penghapusan piutang.
- 3) Memonitoring, menjurnal dan merekonsiliasi hasil penagihan piutang pelanggan secara harian (periodic) dengan fungsi niaga dan unit asuhannya.
- 4) Melakukan pembuatan Usulan Anggaran Investasi (UAI) dan Rencana Anggaran Operasi (RAO) sesuai jadual.
- 5) Melakukan pendistribusian, pengendalian dan pengawasan anggaran terhadap Anggaran Investasi dan anggaran Operasi sekaligus mengendalikan likuiditas keuangan secara efektif dan efisien.
- 6) Melakukan supervisi keuangan dan akuntansi kepada unit asuhan.

7) Pembuatan laporan sesuai dengan bidangnya.

i. Staf Keuangan.

Tugas pokoknya antara lain :

- 1) Melaksanakan tugas-tugasnya menyangkut anggaran, perpajakan, dan keuangan agar sesuai dengan target perusahaan yang telah ditetapkan.
- 2) Membuat laporan yang berkaitan dengan anggaran, perpajakan dan keuangan.

j. Asisten Manager Sumber Daya Manusia (SDM) dan Administrasi

Tugas pokoknya antara lain :

- 1) Mencatat dan membukukan asset unit.
- 2) Menerapkan SMUK sebagai alat manajemen SDM.
- 3) Melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap SDM melalui pelaksanaan SMUK.
- 4) Membuat pemetaan SDM dan rencana usulan karir SDM (carrier Planning).
- 5) Merencanakan diklat, kursus dan program pengembangan SDM lainnya sebagai bagian dari carrier Planning SDM.
- 6) Melaksanakan pembuatan administrasi dan perhitungan pembayaran gaji, TKK, cuti, SPPD, tunjangan kesehatan, pensiunan dan pembayaran hak-hak pegawai lainnya.
- 7) Membuat perencanaan dan pelaksanaan pemeliharaan asset kantor maupun fasilitas dinas lainnya termasuk K3 dengan berkoordinasi dengan unit asuhan.
- 8) Melaksanakan dan mengelola perbekalan/gudang material.
- 9) Melaksanakan pembinaan pegawai terhadap penerapan peraturan dan ketentuan yang berlaku, termasuk usulan pemberian penghargaan bagi pegawai yang berprestasi dan usulan hukuman bagi pegawai yang melakukan pelanggaran.
- 10) Melaksanakan advokasi hukum untuk kepentingan manajemen dan SDM.

- 11) Menbuat perencanaan dan pengelolaan penyediaan alat tulis dan kantor (ATK) dengan berkoordinasi dengan unit asuhan.
  - 12) Melaksanakan pengendalian dan pengelolaan kesekretariatan dan rumah tangga.
  - 13) Membuat laporan sesuai dengan bidang tugasnya.
- k. Staf Sumber Daya Manusia (SDM) dan Administrasi tugas pokoknya antara lain :
- 1) Melaksanakan pengurusan kepegawaian.
  - 2) Perencanaan sumber daya manusia.
  - 3) Pelaksanaan tata usaha penggajian dan pengupahan.
  - 4) Pelaksanaan pembinaan kesejahteraan pegawai.
  - 5) Perencanaan kebutuhan sarana tenaga kerja.

## **2.8 Keadaan Pegawai di Kantor PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan dan Jaringan Jember**

Pegawai merupakan unsur utama dalam suatu organisasi yang menentukan terwujudnya kualitas pelayanan. Demikian pentingnya peranan pegawai dalam organisasi maka perlu untuk mengetahui keadaan pegawai yang ada di kantor PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan dan Jaringan Jember.

Keadaan pegawai yang dimaksud dalam tulisan ini adalah gambaran pegawai yang berkaitan dengan jumlah pegawai, jenjang pendidikan formal yang ditempuh pegawai, pendidikan non formal pegawai dan masa kerja pegawai.

Jumlah pegawai di kantor PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan dan Jaringan Jember sebanyak 61 orang pegawai yang berstatus pegawai tetap yang terbagi dalam 5 bagian ditambah satu orang sebagai manager area seperti yang dijabarkan pada table dibawah ini :

Table 4. Komposisi jumlah pegawai di kantor PT PLN (persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim area Pelayanan Jember.

No	Jabatan	Jumlah Pegawai	Status Pegawai
1	General Manager	1	Tetap
2	Asisten Manager Pemasaran	1	Tetap
3	Staf Pemasaran	3	Tetap
4	Asisten Manager Niaga	1	Tetap
5	Staf Niaga	10	Tetap
6	Asisten Manager Distribusi	1	Tetap
7	Staf Distribusi	24	Tetap
8	Asisten Manager Keuangan	1	Tetap
9	Staf Keuangan	6	Tetap
10	Asisten Manager Sumber Daya Manusia dan Administrasi	1	Tetap
11	Staf Sumber Daya Manusia dan Administrasi	12	Tetap
Jumlah		61	Tetap

Sumber : Bagian SDM dan ADM PLN Jember 2005

Sementara itu keadaan pegawai di kantor PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan dan Jaringan Jember berdasarkan tingkat pendidikan formal yang telah ditempuh dapat dilihat pada table dibawah ini :

Table 5. Keadaan pegawai di kantor PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan dan Jaringan Jember berdasarkan tingkat pendidikan formal

No	Pendidikan	Jumlah pegawai	Presentase (%)
1	Srta 3	-	-
2	Strata 2	-	-
3	Strata 1	19	31,14
4	Diploma III	2	3,28
5	Diploma II	-	-
6	Diploma I	-	-
7	Sekolah Lanjutan Atas	40	65,57
8	Sekolah Lanjutan Pertama	-	-
9	Sekolah Dasar	-	-
10	Otodidak	-	-
Jumlah		61	100

Sumber : Bagian SDM dan ADM PLN Jember 2005

Table diatas menunjukan bahwa tingkat pendidikan pegawai pada kantor PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan dan Jaringan Jember sebanyak 19 orang atau 31,14% berada pada tingkat Strata 1, pada tingkatan



Diploma III sebanyak 2 orang pegawai atau sebesar 3,27% dan sisanya sebanyak 40 orang pegawai atau sebesar 65,57% adalah lulusan Sekolah Lanjutan Atas.

Keadaan pegawai di kantor PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan dan Jaringan Jember berdasarkan keikutsertaannya mengikuti diklat dapat dilihat dibawah ini :

Table 6. Keadaan pegawai di kantor PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan dan Jaringan Jember berdasarkan pendidikan non formal/diklat

No	Diklat	Jumlah Pegawai	Persentase (%)
1	Ikut Diklat	47	77,05
2	Tidak Ikut Diklat	14	22,95
	Jumlah	61	100

Sumber : Bagian SDM dan ADM PLN Jember 2005

Dari table diatas diketahui bahwa sebanyak 77,04% pegawai atau sebesar 47 orang pegawai telah mengikuti program Pendidikan dan latihan sementara sisanya masih belum mengikuti program Pendidikan dan Latihan yaitu sebesar 22,95% atau sebesar 14 orang pegawai.

Adapun bentuk program Pendidikan dan Latihan yang diadakan bagi pegawai yang berada dikantor PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan dan Jaringan Jember adalah sebagai berikut :

1. Advance Accounting
2. Akuntansi bagi pelaksana
3. Excelent Budgeting
4. Analisa Kinerja Keuangan dan Perencanaan Keuangan Perusahaan.
5. Apresiasi Tata Usaha Langgan (TUL).
6. Consultative Selling.
7. Brevetisasi juru tera III
8. CBT operasi SUTM dan gardu distribusi.
9. Management for secretary
10. Oracle Programing.
11. Pemetaan jaringan dengan komputer.

Selanjutnya dibawah ini akan diuraikan keadaan pegawai di kantor PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan dan Jaringan Jember berdasarkan masa kerjanya.

Table 7. Keadaan Pegawai di kantor PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan dan Jaringan Jember berdasarkan masa kerja.

No	Masa Kerja	Jumlah Pegawai	Prosentase (%)
1	0 – 5 tahun	3	4,92
2	6 – 10 tahun	34	55,73
3	11 tahun atau lebih	24	39,34
	Jumlah	61	100

*Sumber : Bagian SDM dan AIM PLN Jember 2005*

Dari table diatas dapat diketahui bahwa masa kerja pegawai kurang dari 5 tahun adalah sebesar 4,92% atau sebanyak 3 orang pegawai, sementara itu pegawai dikantor PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan dan Jaringan Jember yang mempunyai masa kerja antara 6 sampai dengan 10 tahun sebesar 34 orang pegawai atau sebesar 55,73% dan pegawai dengan masa kerja 11 tahun atau lebih sebesar 24 orang pegawai atau sebesar 39,34% dari keseluruhan jumlah pegawai.

### BAB III

#### PENYAJIAN DATA VARIABEL-VARIABEL PENELITIAN

##### 3.1 Pengantar

Pada bab ini akan disajikan data empiris yang diperoleh dari kegiatan pengumpulan data untuk masing-masing variabel penelitian. Data yang terkumpul harus disajikan secara teratur dan sistematis sesuai dengan urutan variabel penelitian yang ada, karena hal itu sangat membantu peneliti dalam menganalisa data yang telah diperoleh.

Terlebih dulu akan diuraikan garis besar tentang variabel-variabel penelitian tersebut. Selanjutnya akan disajikan data-data skor dari masing-masing variabel yang merupakan hasil dari jawaban kuesioner dari 61 (enam puluh satu) responden di lokasi penelitian. Adapun variabel penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel Pengaruh (X), yaitu Profesionalisme Pegawai di kantor PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan Dan Jaringan Jember.
2. Variabel Terpengaruh (Y), yaitu Kualitas Pelayanan di kantor PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan Dan Jaringan Jember.

##### 3.2 Variabel Profesionalisme (X)

Profesionalisme Pegawai diartikan sebagai perilaku, cara atau kualitas yang menjadi ciri suatu profesi atau orang yang profesional yang memiliki standar teknis atau etika profesi. Profesionalisme mengandung tiga unsur yang akan dijadikan indikator yaitu :

1. Kompetensi
2. Dedikasi
3. Etika Profesi

### 3.2.1 Kompetensi

Kompetensi adalah seperangkat pengetahuan, ketrampilan, sikap yang saling terkait mempengaruhi sebagian besar pekerjaan/jabatan (peranan atau tanggung jawab), berkorelasi dengan kinerja pada pekerjaan/jabatan tersebut, dan dapat diukur dengan standar-standar yang bisa diterima. Kompetensi diukur melalui pengetahuan, keterampilan dan sikap pegawai.

Pengetahuan pegawai adalah pengetahuan yang berkaitan secara langsung dan menunjang atau mempengaruhi pelaksanaan tugas, yaitu menentukan berhasil tidaknya pelaksanaan tugas dengan baik. Pengetahuan khusus yang berkaitan langsung maupun pengetahuan umum yang mempengaruhi pelaksanaan tugas, sangat menentukan berhasil tidaknya pelaksanaan tugas dengan baik. Pengetahuan khusus yang dimaksud disini adalah pengetahuan yang diperoleh pegawai dari hasil DIKLAT yang diadakan instansi dimana dia bekerja sesuai dengan tugasnya dan bidang masing-masing pegawai, sedangkan pengetahuan umum adalah pengetahuan yang diperoleh dari pendidikan formal yang telah ditempuh oleh pegawai.

Keterampilan mengarah pada keahlian pegawai dalam menyelesaikan setiap tugas yang menjadi tanggung jawabnya dan kemampuan pegawai dalam mengoperasikan peralatan kerja yang tersedia. Dengan demikian keterampilan pegawai dapat diketahui melalui kecakapan pegawai dalam menyelesaikan setiap tugasnya dan melalui kecekatan pegawai dalam menggunakan peralatan kerja yang tersedia untuk menunjang pelaksanaan tugasnya.

Dan sikap adalah kesiapsiagaan mental, yang diorganisasi lewat pengalaman, yang mempunyai pengaruh tertentu kepada tanggapan seseorang terhadap orang-orang, obyek dan situasi yang berhubungan dengannya. Ada tiga komponen dari sikap, yaitu (1) afektif, yang merupakan komponen emosional suatu sikap. Komponen emosional dapat diukur dengan melihat tanggapan emosi seseorang akibat pernyataan-pernyataan pimpinan, atasan langsung, teman sejawat, dan peraturan organisasi. Afektif terdiri dari tanggapan emosional dan pernyataan senang/tidak senang; (2) kognitif, yakni bagian kognitif yang berkaitan dengan proses berpikir, yang menekankan nalar. Kognitif terdiri dari tanggapan

perceptual, tanggapan tentang kepercayaan, dan tanggapan bertindak; (3) komponen perilaku dari sikap, yakni kecenderungan seseorang untuk bertindak menghadapi sesuatu dengan cara tertentu. Cara seseorang bertindak menghadapi orang lain atau sesuatu barang dapat ramah, hangat, agresif, bermusuhan, apatis atau dengan suatu cara yang lain.

Item-item dari indikator kompetensi adalah sebagai berikut :

- Jenjang pendidikan formal terakhir pegawai di Kantor PT PLN (persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan Dan Jaringan Jember.
- Keikutsertaan pegawai dalam pendidikan dan latihan (diklat).
- Kecakapan pegawai dalam menyelesaikan setiap tugasnya.
- Kecekatan pegawai dalam menggunakan peralatan kerja.
- Tanggapan emosi pegawai akibat pernyataan orang lain
- Tanggapan terhadap hal-hal yang bersifat praktis, logis dan teratur
- Tanggapan bertindak (disiplin) dalam pelaksanaan tugas.

Adapun jawaban dari responden berkaitan dengan indikator kompetensi dapat kita lihat pada table dibawah ini :

Table 8. Skor jawaban responden terhadap indikator kompetensi.

No	X1							Total Skor
	1	2	3	4	5	6	7	
1	1	1	1	1	1	1	1	7
2	1	1	1	0	0	1	1	5
3	1	1	1	1	1	1	1	7
4	1	0	1	0	0	1	0	3
5	1	1	1	0	1	1	0	5
6	1	0	1	0	1	1	1	5
7	1	0	1	0	0	1	1	4
8	1	1	1	1	1	1	1	7
9	1	1	1	1	0	1	1	6
10	1	1	1	0	1	1	1	6
11	1	0	0	0	1	1	0	3
12	1	0	1	0	0	1	0	3
13	1	1	1	0	0	1	0	4
14	1	1	1	1	1	1	1	7
15	1	1	1	1	1	1	1	7
16	1	0	0	1	0	1	1	4
17	1	0	1	0	0	1	1	4
18	1	0	1	1	0	1	0	4
19	1	1	1	0	1	1	1	6

No	X1							Total Skor
	1	2	3	4	5	6	7	
20	1	1	1	0	0	1	0	4
21	1	0	0	1	1	1	1	5
22	1	1	1	1	1	1	1	7
23	1	1	1	1	1	1	1	7
24	1	0	1	0	0	1	0	3
25	1	0	1	0	1	1	0	4
26	1	1	1	1	1	1	1	7
27	1	1	1	1	1	1	1	7
28	1	1	1	1	1	1	1	7
29	1	0	1	0	1	1	1	5
30	1	1	1	1	1	1	1	7
31	1	1	1	1	0	1	1	6
32	1	0	0	1	0	1	1	4
33	1	0	1	1	0	1	1	5
34	1	0	0	0	0	1	1	3
35	1	1	1	0	1	1	0	5
36	1	1	1	0	1	1	1	6
37	1	1	0	1	1	1	1	6
38	1	0	1	0	0	1	0	3
39	1	1	0	1	1	1	0	5
40	1	0	0	0	0	1	1	3
41	1	1	1	0	1	1	1	6
42	1	1	1	1	1	1	1	7
43	1	1	1	1	1	1	1	7
44	1	1	0	0	0	1	1	4
45	1	0	0	0	0	1	1	3
46	1	0	0	0	1	1	0	3
47	1	1	1	1	1	1	1	7
48	1	0	1	0	1	1	0	4
49	1	1	1	1	1	1	1	7
50	1	0	0	0	1	1	0	3
51	1	1	1	1	1	1	1	7
52	1	1	0	0	0	1	0	3
53	1	1	1	1	1	1	1	7
54	1	1	1	1	1	1	1	7
55	1	0	0	0	1	1	1	4
56	1	0	0	1	0	1	0	3
57	1	0	1	0	0	1	1	4
58	1	1	0	0	0	1	0	3
59	1	1	1	1	0	1	1	6
60	1	0	1	1	0	1	0	4
61	1	1	1	0	1	1	1	6

Sumber : data primer (kuesioner) 2005

### 3.2.2 Dedikasi

Dedikasi merupakan pencurahan perhatian sepenuhnya pada apa yang dimiliki seseorang untuk menjalankan profesi dan melaksanakan tanggung jawab dengan sebaik-baiknya.

Item-item dari indikator dedikasi adalah sebagai berikut :

- a. Pencurahan perhatian sepenuhnya dalam melaksanakan tugas.
- b. Melaksanakan tanggung jawab dengan sebaik-baiknya.

Jawaban responden berkaitan dengan indikator dedikasi dapat kita lihat pada table dibawah ini :

Table 9. Skor jawaban responden terhadap indikator dedikasi.

No	X2		Total Skor
	8	9	
1	1	1	2
2	1	1	2
3	1	1	2
4	0	1	1
5	0	1	1
6	1	1	2
7	0	1	1
8	1	1	2
9	1	1	2
10	1	1	2
11	1	1	2
12	1	1	2
13	1	1	2
14	1	1	2
15	1	1	2
16	0	0	0
17	0	1	1
18	0	1	1
19	1	1	2
20	1	0	1
21	0	1	1
22	1	1	2
23	1	0	1
24	0	1	1
25	0	1	1
26	1	1	2
27	1	1	2
28	1	1	2
29	1	1	2
30	1	1	2
31	1	1	2
32	0	1	1
33	1	1	2

No	X2		Total Skor
	8	9	
34	0	1	1
35	0	0	0
36	1	1	2
37	1	1	2
38	1	0	1
39	1	1	2
40	0	1	1
41	1	1	2
42	1	1	2
43	1	1	2
44	0	1	1
45	0	1	1
46	0	1	1
47	0	1	1
48	0	1	1
49	1	1	2
50	0	1	1
51	1	1	2
52	1	0	1
53	1	0	1
54	1	1	2
55	0	1	1
56	1	1	2
57	0	1	1
58	0	1	1
59	0	1	1
60	1	1	2
61	1	1	2

Sumber : data primer (kuesioner) 2005

### 3.2.3 Etika profesi

Etika profesi merupakan landasan ide, cita-cita atau pikiran, tingkah laku yang digunakan sebagai patokan-patokan sikap mental yang ideal bagi segenap unsur organisasi. Kode etik dapat pula sebagai suatu alat yang dapat digunakan dalam pencapaian tujuan organisasi secara efektif karena pada dasarnya kode etik adalah suatu hukum etik yang dibuat oleh suatu organisasi atau sekelompok manusia sebagai suatu patokan tentang sikap mental yang wajib dipenuhi oleh para anggotanya dalam melaksanakan tugasnya secara lebih bertanggung jawab.

Item-item dari indikator etika profesi adalah :

- a. Ketaatan pegawai dalam melaksanakan kaidah-kaidah etis dan peraturan-peraturan sehubungan dengan kedudukannya



## b. Persepsi pegawai terhadap kode etik.

Jawaban responden berkaitan dengan indicator etika profesi adalah sebagai berikut :

Table 10. Skor jawaban responden terhadap indicator etika profesi.

No	X3		Total Skor
	10	11	
1	1	1	2
2	1	0	1
3	1	1	2
4	0	1	1
5	1	1	2
6	1	1	2
7	0	1	1
8	1	1	2
9	1	1	2
10	1	1	2
11	1	1	2
12	0	0	0
13	0	0	0
14	1	1	2
15	1	1	2
16	1	0	1
17	1	0	1
18	1	1	2
19	1	1	2
20	0	0	0
21	1	1	2
22	1	1	2
23	1	1	2
24	0	1	1
25	0	0	0
26	1	1	2
27	1	1	2
28	1	1	2
29	1	1	2
30	1	1	2
31	1	1	2
32	0	0	0
33	1	1	2
34	0	1	1
35	0	1	1
36	1	1	2
37	1	1	2
38	0	0	0
39	1	1	2
40	0	0	0
41	1	1	2
42	1	1	2
43	1	1	2



No	X1		Total Skor
	10	11	
44	0	0	0
45	0	0	0
46	0	1	1
47	1	1	2
48	0	1	1
49	1	1	2
50	0	1	1
51	1	1	2
52	0	0	0
53	1	1	2
54	1	1	2
55	0	1	1
56	0	1	1
57	0	1	1
58	0	1	1
59	1	1	2
60	1	1	2
61	1	1	2

Sumber : data primer (kuesioner) 2005

Dengan demikian variabel profesionalisme pegawai memiliki tiga indikator dengan sebelas item, maka skor tertinggi adalah 11 dan skor terendah adalah 0. Sedangkan pengelompokan kelas intervalnya adalah sebagai berikut :

$$\frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{jumlah Kelas}} = \frac{11 - 0}{2} = 5,5$$

Sehingga pengelompokan intervalnya untuk mengetahui frekuensi variabel profesionalisme (X) adalah sebagai berikut :

1. Untuk total skor 0 – 5 termasuk dalam kategori rendah.
2. Untuk total skor 6 – 11 termasuk dalam kategori tinggi.

Selanjutnya data untuk masing-masing indikator diatas akan akan digabung dalam satu table di bawah ini yang merupakan data keseluruhan dari variable profesionalisme.

Tabel 11. Total skor jawaban responden terhadap variabel profesionalisme

No	Variabel X			Total Skor	Kategori
	1	2	3		
1	7	2	2	11	Tinggi
2	5	2	1	8	Tinggi
3	7	2	2	11	Tinggi
4	3	1	1	5	Rendah

No	Variabel X			Total Skor	Kategori
	1	2	3		
5	5	1	2	8	Tinggi
6	5	2	2	9	Tinggi
7	4	1	1	6	Tinggi
8	7	2	2	11	Tinggi
9	6	2	2	10	Tinggi
10	6	2	2	10	Tinggi
11	3	2	2	7	Tinggi
12	3	2	0	5	Rendah
13	4	2	0	6	Tinggi
14	7	2	2	11	Tinggi
15	7	2	2	11	Tinggi
16	4	0	1	5	Rendah
17	4	1	1	6	Tinggi
18	4	1	2	7	Tinggi
19	6	2	2	10	Tinggi
20	4	1	0	5	Rendah
21	5	1	2	8	Tinggi
22	7	2	2	11	Tinggi
23	7	1	2	10	Tinggi
24	3	1	1	5	Rendah
25	4	1	0	5	Rendah
26	7	2	2	11	Tinggi
27	7	2	2	11	Tinggi
28	7	2	2	11	Tinggi
29	5	2	2	9	Tinggi
30	7	2	2	11	Tinggi
31	6	2	2	10	Tinggi
32	4	1	0	5	Rendah
33	5	2	2	9	Tinggi
34	3	1	1	5	Rendah
35	5	0	1	6	Tinggi
36	6	2	2	10	Tinggi
37	6	2	2	10	Tinggi
38	3	1	0	4	Rendah
39	5	2	2	9	Tinggi
40	3	1	0	4	Rendah
41	6	2	2	10	Tinggi
42	7	2	2	11	Tinggi
43	7	2	2	11	Tinggi
44	4	1	0	5	Rendah
45	3	1	0	4	Rendah
46	3	1	1	5	Rendah
47	7	1	2	10	Tinggi
48	4	1	1	6	Tinggi
49	7	2	2	11	Tinggi
50	3	1	1	5	Rendah
51	7	2	2	11	Tinggi
52	3	1	0	4	Rendah
53	7	1	2	10	Tinggi

No	Variabel X			Total Skor	Kategori
	1	2	3		
54	7	2	2	11	Tinggi
55	4	1	1	6	Tinggi
56	3	2	1	6	Tinggi
57	4	1	1	6	Tinggi
58	3	1	1	5	Rendah
59	6	1	2	9	Tinggi
60	4	2	2	8	Tinggi
61	6	2	2	10	Tinggi

Sumber : data primer (kuesioner) 2005

Dari tabel diatas, dapat diketahui frekuensi dari masing-masing kategori. Seperti yang dapat kita lihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 12. Frekuensi Variabel Profesionalisme.

Nilai	Kategori	Frekuensi
0-5	Rendah	16
6-11	Tinggi	45
Jumlah		61

Sumber : data primer (kuesioner) 2005

Memperhatikan table frekuensi kategori diatas, diketahui 45 responden termasuk dalam kategori tinggi, dan 16 responden sisanya termasuk dalam kategori rendah.

### 3.3 Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Pada dasarnya kualitas pelayanan menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk atau layanan, dimana karakteristik tersebut merupakan manifestasi dari harapan atau keinginan pelanggan dari suatu produk atau layanan yang bersangkutan. Variabel kualitas pelayanan (Y) disini mempunyai lima indikator yaitu :

1. Tampilan atau bukti langsung (*Tangibles*),
2. Keandalan (*Reability*),
3. Daya tanggap (*Responsiveness*),
4. Jaminan (*Assurance*),
5. Empati (*Emphaty*).

### 3.3.1 Tampilan atau bukti langsung (tangibles)

Tangibles merupakan bukti langsung dari suatu pelayanan kepada pelanggan yang berfokus pada penampilan barang atau jasa yang meliputi fasilitas fisik kantor, perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi dengan pelanggan.

Item-item dari indicator tampilan atau bukti langsung adalah :

- a. Penampilan fisik kantor
- b. Fasilitas fisik kantor
- c. Sarana komunikasi yang digunakan dalam melayani pelanggan.

Jawaban responden berkaitan dengan indicator tampilan atau bukti langsung dapat kita lihat pada table dibawah ini :

Table 13. Skor jawaban responden terhadap indicator tampilan atau bukti langsung.

No	Y1			Total Skor
	1	2	3	
1	0	1	1	2
2	1	1	1	3
3	1	1	1	3
4	0	1	1	2
5	1	1	1	3
6	0	0	0	0
7	1	0	0	1
8	1	1	1	3
9	1	1	1	3
10	0	1	0	1
11	1	1	1	3
12	1	0	0	1
13	1	1	1	3
14	1	1	1	3
15	0	1	1	2
16	0	0	0	0
17	1	0	0	1
18	1	0	0	1
19	1	1	1	3
20	0	1	1	2
21	0	1	1	2
22	1	1	1	3
23	1	1	1	3
24	1	0	1	2
25	1	1	1	3
26	0	0	0	0
27	0	0	0	0
28	1	1	1	3
29	0	0	0	0
30	0	1	1	2

No	Y1			Total Skor
	1	2	3	
31	1	1	1	3
32	0	0	0	0
33	1	0	0	1
34	0	0	0	0
35	1	1	1	3
36	0	0	0	0
37	1	1	1	3
38	1	0	1	2
39	0	1	1	2
40	0	0	0	0
41	1	1	1	3
42	1	1	1	3
43	1	1	1	3
44	1	1	1	3
45	0	0	0	0
46	0	0	0	0
47	1	1	1	3
48	1	1	1	3
49	1	1	1	3
50	0	1	1	2
51	1	1	1	3
52	0	0	0	0
53	1	1	1	3
54	1	0	0	1
55	0	0	0	0
56	1	1	1	3
57	0	0	0	0
58	1	1	1	3
59	1	1	1	3
60	1	1	1	3
61	1	1	1	3

Sumber : data primer (kuesioner) 2005.

### 3.3.2 Keandalan

Reability atau keandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Segera dalam arti tidak menunda-nunda waktu dan mengulur waktu. Sedangkan akurat berarti tidak ada kesalahan atau penyimpangan dalam proses pemberian pelayanan yang berkaitan dengan prosedur. Memuaskan berarti apa yang diinginkan pelanggan dapat dipenuhi dengan baik.

Item-item dari indikator keandalan adalah :

- Kemampuan pegawai dalam melayani dengan segera (tidak menunda-nunda waktu)
- Kesesuaian kinerja pegawai dengan prosedur kerja ,(terhindar dari kesalahan atau penyimpangan).
- Pelayanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan.

Jawaban responden berkaitan dengan indikator keandalan adalah sebagai berikut :

Table 14. skor jawaban responden terhadap indikator keandalan.

No	Y2			Total Skor
	4	5	6	
1	1	1	1	3
2	1	1	1	3
3	1	1	1	3
4	1	1	1	3
5	1	1	1	3
6	0	0	1	1
7	1	1	0	2
8	1	1	1	3
9	1	1	1	3
10	0	1	1	2
11	1	1	1	3
12	1	0	0	1
13	1	0	1	2
14	1	1	1	3
15	0	1	0	1
16	1	1	1	3
17	1	0	1	2
18	0	0	0	0
19	1	1	1	3
20	1	0	0	1
21	1	1	1	3
22	1	1	1	3
23	1	1	1	3
24	1	0	0	1
25	1	1	1	3
26	0	1	1	2
27	0	1	1	2
28	1	1	1	3
29	1	1	1	3
30	1	1	1	3
31	1	0	0	1
32	1	1	1	3
33	0	1	1	2
34	0	0	1	1
35	1	1	1	3

No	Y2			Total Skor
	4	5	6	
36	1	1	1	3
37	1	1	1	3
38	1	0	0	1
39	1	1	1	3
40	0	1	1	2
41	1	0	1	2
42	1	1	1	3
43	1	1	0	2
44	1	1	1	3
45	0	1	1	2
46	1	1	1	3
47	1	1	1	3
48	1	0	0	1
49	1	0	1	2
50	1	1	1	3
51	1	1	1	3
52	1	0	0	1
53	1	1	0	2
54	0	0	1	1
55	0	1	1	2
56	1	1	1	3
57	1	1	1	3
58	1	0	1	2
59	1	1	1	3
60	1	1	1	3
61	1	1	1	3

Sumber : data primer (kuesioner) 2005

### 3.3.3 Daya tanggap

Daya tanggap adalah keinginan maupun kesanggupan dari para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Ketanggapan ini meliputi kepekaan organisasi terhadap masalah yang terjadi, kesediaan karyawan untuk selalu membantu melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan disemua bidang serta dalam menanggapi dan menangani keluhan daripada pelanggan.

Item-item dari indikator daya tanggap adalah :

- Kepekaan pegawai terhadap masalah yang terjadi.
- Pegawai selalu siap membantu masalah yang dikeluhkan pelanggan
- Mampu menyelesaikan masalah yang ada secara tepat



Jawaban responden terhadap indikator daya tanggap dapat kita lihat pada table dibawah ini :

Table 15. Skor jawaban responden terhadap indikator daya tanggap.

No	Y3			Total Skor
	7	8	9	
1	1	1	1	3
2	1	1	1	3
3	1	1	1	3
4	0	0	1	1
5	1	0	0	1
6	1	0	1	2
7	1	1	1	3
8	1	1	1	3
9	1	1	1	3
10	1	1	0	2
11	1	1	1	3
12	1	0	0	1
13	0	1	0	1
14	1	1	1	3
15	1	1	1	3
16	0	1	0	1
17	1	0	1	2
18	1	1	1	3
19	1	1	1	3
20	0	0	0	0
21	1	1	1	3
22	1	1	1	3
23	1	1	1	3
24	1	1	0	2
25	0	1	0	1
26	0	1	1	2
27	1	1	0	2
28	1	1	1	3
29	0	1	1	2
30	0	1	1	2
31	1	1	1	3
32	1	0	0	1
33	1	1	1	3
34	0	1	1	2
35	1	1	1	3
36	1	1	1	3
37	1	1	1	3
38	1	0	1	2
39	1	1	1	3
40	1	1	1	3
41	1	0	0	1
42	1	1	1	3
43	1	0	0	1
44	1	1	1	3
45	0	0	1	1

No	Y3			Total Skor
	7	8	9	
46	1	1	1	3
47	1	1	1	3
48	1	1	0	2
49	1	0	0	1
50	1	1	1	3
51	1	1	1	3
52	0	1	1	2
53	1	1	1	3
54	0	1	0	1
55	1	1	1	3
56	1	1	1	3
57	1	1	1	3
58	1	1	0	2
59	1	1	1	3
60	1	1	1	3
61	1	1	0	2

Sumber : data primer (kuesioner) 2005

### 3.3.4 Jaminan

Assurance atau jaminan mencakup kemampuan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas resiko, bahasa atau keragu-raguan. Disini para karyawan dituntut untuk berperilaku yang baik yang dapat menimbulkan kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan.

Item-item dari indicator jaminan adalah :

- Pegawai yang mempunyai pengetahuan luas.
- Mempunyai sifat yang dapat dipercaya
- Kesopansantunan pegawai dalam melayani pelanggan

Jawaban responden berdasarkan indicator jaminan dapat kita lihat dibawah ini :

Table 16. skor jawaban responden terhadap indicator jaminan.

No	Y4			Total Skor
	10	11	12	
1	1	1	1	3
2	1	1	1	3
3	1	1	1	3
4	0	1	1	2
5	1	1	1	3
6	0	1	0	1
7	1	0	0	1

No	Y4			Total Skor
	10	11	12	
8	1	1	1	3
9	1	1	0	2
10	1	0	0	1
11	1	1	1	3
12	1	0	0	1
13	1	1	1	3
14	0	1	0	1
15	1	1	1	3
16	0	1	0	1
17	1	1	0	2
18	0	1	0	1
19	1	1	1	3
20	0	1	1	2
21	1	1	1	3
22	1	0	0	1
23	1	1	1	3
24	1	1	1	3
25	0	1	1	2
26	0	1	1	2
27	1	1	0	2
28	1	1	0	2
29	1	1	1	3
30	1	1	1	3
31	1	1	1	3
32	0	1	1	2
33	0	1	0	1
34	1	0	0	1
35	1	1	0	2
36	0	1	1	2
37	1	1	1	3
38	1	0	0	1
39	1	1	1	3
40	1	1	1	3
41	1	1	1	3
42	1	1	0	2
43	1	1	1	3
44	0	1	0	1
45	0	1	1	2
46	1	1	1	3
47	1	1	1	3
48	1	1	1	3
49	1	1	1	3
50	1	1	1	3
51	1	1	1	3
52	1	0	0	1
53	1	1	1	3
54	0	1	0	1
55	1	0	1	2
56	1	1	0	2

No	Y4			Total Skor
	10	11	12	
57	0	1	0	1
58	1	1	1	3
59	1	1	1	3
60	1	1	1	3
61	1	1	1	3

Sumber : data primer (kuesioner) 2005

### 3.3.5 Empati

Empathy merupakan kemampuan dari para karyawan dalam memberikan perhatian secara pribadi kepada para pelanggan. Empathy meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Item-item dari indikator empati adalah :

- Pegawai sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan setiap pelanggan.
- Pegawai memberikan perhatian khusus (kemudahan) terhadap setiap pelanggan.
- Terjalin komunikasi yang baik dengan pelanggan.

Jawaban responden terhadap indikator empati seperti yang ada pada table dibawah ini :

Table 17. skor jawaban responden terhadap indikator empati.

No	Y5			Total Skor
	13	14	15	
1	1	1	0	2
2	1	1	1	3
3	1	1	1	3
4	1	1	1	3
5	1	1	0	2
6	0	0	0	0
7	1	1	1	3
8	1	1	1	3
9	1	1	1	3
10	1	0	0	1
11	1	0	1	2
12	0	1	1	2
13	1	1	1	3
14	1	0	0	1
15	1	1	1	3

No	Y5			Total Skor
	13	14	15	
16	0	1	1	2
17	1	1	0	2
18	0	1	1	2
19	1	1	0	2
20	0	1	0	1
21	1	1	1	3
22	1	0	0	1
23	1	1	1	3
24	1	1	1	3
25	0	1	1	2
26	0	0	1	1
27	1	1	1	3
28	1	1	1	3
29	1	1	1	3
30	1	1	1	3
31	1	1	0	2
32	1	1	1	3
33	0	1	0	1
34	0	0	0	0
35	1	1	1	3
36	1	0	0	1
37	1	1	1	3
38	1	0	0	1
39	1	1	1	3
40	1	1	1	3
41	1	1	1	3
42	0	1	0	1
43	1	1	0	2
44	1	1	1	3
45	0	0	1	1
46	1	1	1	3
47	1	1	1	3
48	1	1	1	3
49	1	0	0	1
50	1	1	1	3
51	1	1	1	3
52	0	1	1	2
53	1	1	1	3
54	0	1	0	1
55	0	0	1	1
56	1	1	1	3
57	0	0	0	0
58	1	0	1	2
59	1	1	1	3
60	1	1	1	3
61	1	1	1	3

Sumber : data primer (kuesioner) 2005.

Variabel kualitas pelayanan terdiri dari lima indikator dan dari indikator tersebut mempunyai 15 item, sehingga untuk skor tertinggi adalah 15 dan skor terendah adalah 0. Sedangkan untuk pengelompokan kelas intervalnya adalah sebagai berikut :

$$\frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kelas}} = \frac{15 - 0}{2} = 7,5$$

Sehingga pengelompokan interval untuk mengetahui frekuensi variabel kualitas pelayanan (Y) adalah sebagai berikut :

1. untuk total skor 0 – 7 termasuk dalam kategori rendah.
2. untuk total skor 8 – 15 termasuk dalam kategori tinggi.

Skor tiap-tiap indikator variable kualitas pelayanan tersebut diatas akan didistribusikan dalam satu table yang penilaian terhadap variable kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Table 18. Total skor jawaban responden terhadap variable kualitas pelayanan.

No	Variabel Y					Total skor	Kategori
	1	2	3	4	5		
1	2	3	3	3	2	13	Tinggi
2	3	3	3	3	3	15	Tinggi
3	3	3	3	3	3	15	Tinggi
4	2	3	1	2	3	11	Tinggi
5	3	3	1	3	2	12	Tinggi
6	0	1	2	1	0	4	Rendah
7	1	2	3	1	3	10	Tinggi
8	3	3	3	3	3	15	Tinggi
9	3	3	3	2	3	14	Tinggi
10	1	2	2	1	1	7	Rendah
11	3	3	3	3	2	14	Tinggi
12	1	1	1	1	2	6	Rendah
13	3	2	1	3	3	12	Tinggi
14	3	3	3	1	1	11	Tinggi
15	2	1	3	3	3	12	Tinggi
16	0	3	1	1	2	7	Rendah
17	1	2	2	2	2	9	Tinggi
18	1	0	3	1	2	7	Rendah
19	3	3	3	3	2	14	Tinggi
20	2	1	0	2	1	6	Rendah
21	2	3	3	3	3	14	Tinggi
22	3	3	3	1	1	11	Tinggi
23	3	3	3	3	3	15	Tinggi
24	2	1	2	3	3	11	Tinggi
25	3	3	1	2	2	11	Tinggi
26	0	2	2	2	1	7	Rendah

No	Variabel Y					Total Skor	Kategori
	1	2	3	4	5		
27	0	2	2	2	3	9	Tinggi
28	3	3	3	2	3	14	Tinggi
29	0	3	2	3	3	11	Tinggi
30	2	3	2	3	3	13	Tinggi
31	3	1	3	3	2	12	Tinggi
32	0	3	1	2	3	9	Tinggi
33	1	2	3	1	1	8	Tinggi
34	0	1	2	1	0	4	Rendah
35	3	3	3	2	3	14	Tinggi
36	0	3	3	2	1	9	Tinggi
37	3	3	3	3	3	15	Tinggi
38	2	1	2	1	1	7	Rendah
39	2	3	3	3	3	14	Tinggi
40	0	2	3	3	3	11	Tinggi
41	3	2	1	3	3	12	Tinggi
42	3	3	3	2	1	12	Tinggi
43	3	2	1	3	2	11	Tinggi
44	3	3	3	1	3	13	Tinggi
45	0	2	1	2	1	6	Rendah
46	0	3	3	3	3	12	Tinggi
47	3	3	3	3	3	15	Tinggi
48	3	1	2	3	3	12	Tinggi
49	3	2	1	3	1	10	Tinggi
50	2	3	3	3	3	14	Tinggi
51	3	3	3	3	3	15	Tinggi
52	0	1	2	1	2	6	Rendah
53	3	2	3	3	3	14	Tinggi
54	1	1	1	1	1	5	Rendah
55	0	2	3	2	1	8	Tinggi
56	3	3	3	2	3	14	Tinggi
57	0	3	3	1	0	7	Rendah
58	3	2	2	3	2	12	Tinggi
59	3	3	3	3	3	15	Tinggi
60	3	3	3	3	3	15	Tinggi
61	3	3	2	3	3	14	Tinggi

Sumber : data primer (kuesioner) 2005

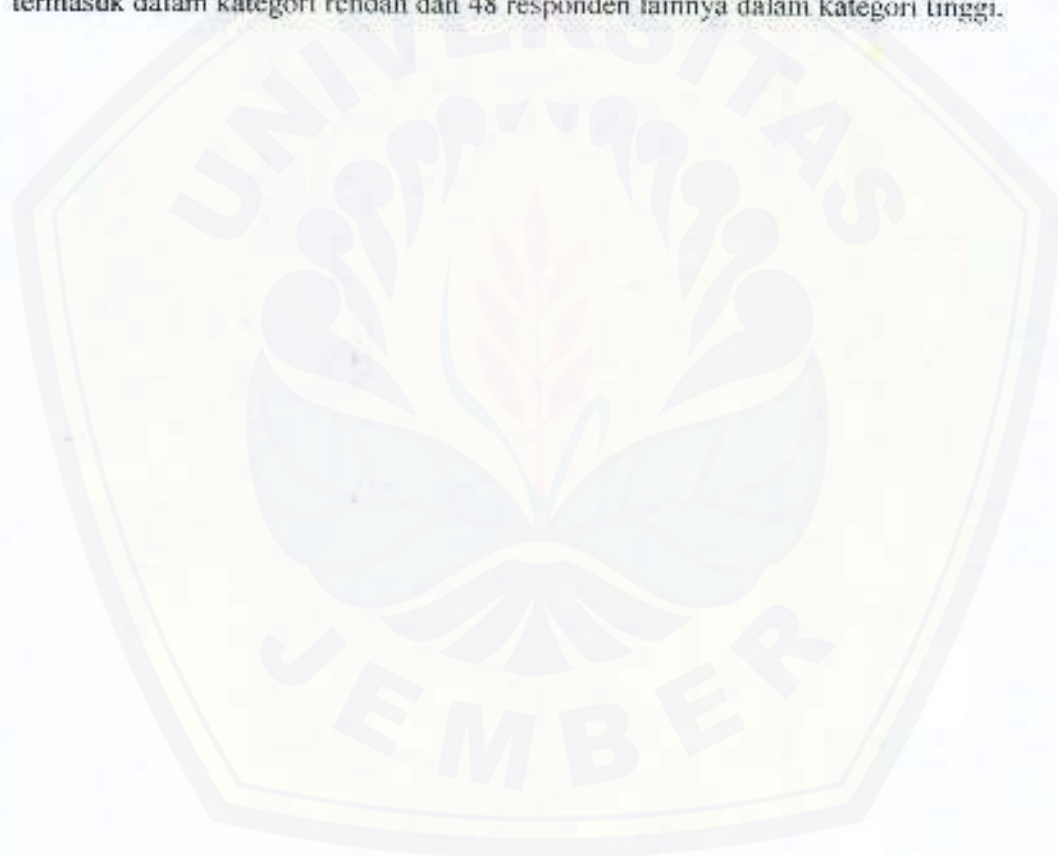
Dari tabel diatas dapat diketahui frekuensi dari masing-masing kategori. Seperti yang dapat kita lihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 19. Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan

Nilai	Kategori	Frekuensi
0 – 7	Rendah	13
8 – 15	Tinggi	48
Jumlah		61

*Sumber : data primer (kuesioner) 2005*

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa terdapat 13 responden yang termasuk dalam kategori rendah dan 48 responden lainnya dalam kategori tinggi.





## BAB V PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Sesuai dengan analisis data yang telah penulis kemukakan sebagai pemecahan masalah atau jawaban atas rumusan masalah dalam penelitian ini, akhirnya penulis dapat mengambil/menarik satu kesimpulan bahwa “*ada pengaruh antara profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan di kantor PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan Dan Jaringan Jember*”.

Hal ini ditunjukkan melalui analisis  $X^2$  yang penulis gunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini, yang menunjukkan bahwa  $X^2$  hitung = 4,82 pada taraf signifikansi 0,05 atau 95% lebih besar dibandingkan  $X^2$  table = 3,84 (dalam table C) dengan taraf signifikansi yang sama. Hal ini berarti menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ .

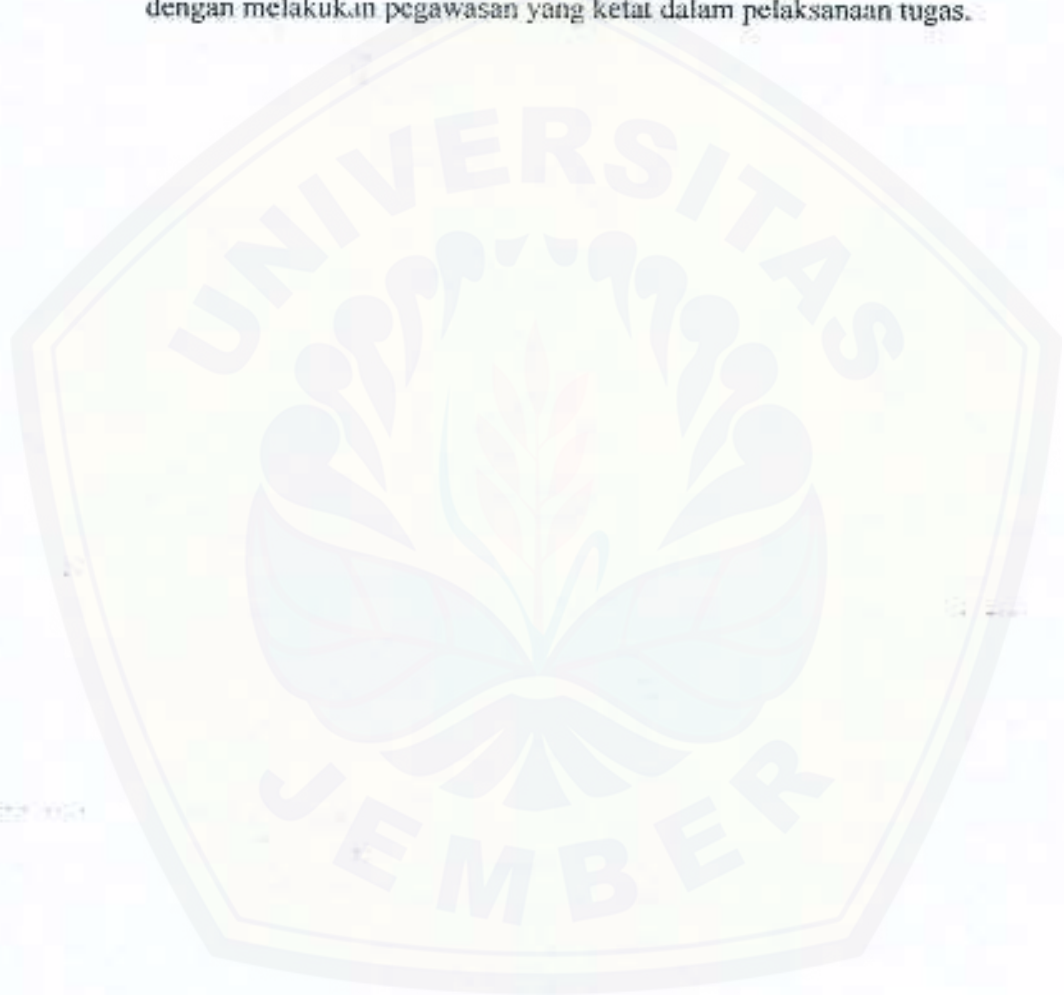
### 5.2 Saran

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan seperti yang menjadi tuntutan masyarakat pelanggan adalah dengan meningkatkan kemampuan pegawai dalam artian menciptakan sumber daya manusia yang professional. Pegawai yang professional adalah pegawai yang berkompetensi di bidang yang ditekuninya dan melaksanakan tugas-tugasnya dengan dedikasi yang tinggi serta selalu memperhatikan rambu-rambu pelaksanaan tugas yang termuat dalam kode etik profesi. Perlu kiranya menjadi perhatian PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan Dan Jaringan Jember untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusianya. Hal-hal yang perlu dilakukan oleh PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan Dan Jaringan Jember adalah :

1. Meningkatkan kompetensi karyawan dengan jalan memberikan peluang yang lebih besar kepada para karyawan untuk mengikuti diklat keprofesian, selain itu dalam proses perekrutan karyawan haru haruslah lebih selektif dengan mengacu pada kebutuhan profesi yang

dibutuhkan oleh perusahaan dan sikap kerja yang ditunjukkan oleh calon karyawan.

2. Meningkatkan dedikasi pegawai, yang berarti menumbuhkan loyalitas karyawan dengan jalan memberikan motivasi terus-menerus yang dilakukan oleh pihak yang berwenang dalam perusahaan.
3. Menciptakan karyawan yang beretika dalam artian karyawan yang selalu memperhatikan kode etik profesi. Hal ini dapat diwujudkan dengan melakukan pengawasan yang ketat dalam pelaksanaan tugas.





## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsini. 2000. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Azwar, Azrul. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Bungin, Burhan. 2001. *Metode Penelitian Sosial, Format-format Kuantitatif dan Kualitatif*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Gasperz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT Gramedia.
- Gibson, Ivan Cevich, Donelly. 1996. *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses*. Jakarta: Binarupa Aksara
- Hadi, Sutrisno. 1997. *Metodologi Research Jilid I*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Handyaningrat. 1984. *Pengantar Studi Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Gunung Agung.
- Hasibuan, Malayu. 1990. *Manajemen Dasar Pengertian dan Masalah Ekonomi*. Jakarta: Haji Mas Agung.
- Idris, Zahara. 1992. *Pengantar Pendidikan Jilid I*. Surabaya: Grafindo.
- Kartasasmita, Ginanjar. 1995. *Tantangan Administrasi Negara*. Manajemen Pembangunan No 11/III.
- ..... 1997. *Administrasi Pembangunan Perkembangan Pemikiran dan Praktek Di Indonesia*. Jakarta: LP3ES.
- Kartono, Kartini. 1991. *Pemimpin Dan Kepemimpinan*. Jakarta: Rajawali.
- Koentjaraningrat. 1997. *Metode Penelitian Masyarakat edisi Ke 3*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Tama.
- Kumorotomo, Wahyudi. 1999. *Etika Administrasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Loedin, A.A. 1976. *Pengantar Pengetahuan Dasar Penelitian*. Surabaya: Airlangga University Press.

- ..... 1989. *Pengetahuan Dasar Penelitian*. Bandung: Sinar Baru
- Muzanef. 1984. *Manajemen Kepegawaian Di Indonesia*. Jakarta: Gunung Agung.
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muins, Sultan Makmur. 2000. *Standart Kerja Kompetensi Tenaga Kerja Indonesia, Manajemen Pembangunan No 31 tahun IX*.
- Nitisemito, Alex S. 1988. *Manajmen Personalia*. Jakarta: Ghali Indonesia.
- Poerwodarminto, WJS. 1991. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Prihadi, Syiful F. 2004. *Assesment Cente*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Siagian, P Sondang. 2001. *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- ..... 1998. *Manajemen Abad 21*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Siegel, Sidney. 1997. *Statistik Non Parametrik Untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Sjhabuddin, A dan A. Harahap. 1998. *Pembangunan Administrasi di Indonesia*. Jakarta: LP3ES.
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Ellendi. 1995. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES.
- Siswanto. 1989. *Manajemen Kepegawaian*. Jakarta: CV Mas Agung.
- Siswoyo, Hadi. 2000. *Peningkatan Kualitas Aparatur Daerah Dalam Menghadapi Pelaksanaan Otoda*. Makalah Seminar Nasional.
- Sjahrir, Kartini. 1995. *Pasar Tenaga Kerja Indonesia*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti
- Sugiono. 2001. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Surahmad, Winarno. 1994. *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar, Metode, Teknik*. Bandung: Penerbit Tarsito.
- Swasto, Bambang. 2003. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Malang: Bayumedia.

Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andy Offset.

Widjaya, A.W. 1986. *Administrasi Kepgawain Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali.

Yamit, Zulian. 2001. *Manajemen Kualitas Produksi Dan Jasa*. Jakarta: Eonosia.

Tim Univ Jember. 1998. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: Badan Penerbit Universitas Jember.



KUESIONER

Kepada

Yth. Bapak/Ibu

Pegawai PT PLN (persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim area Pelayanan Jember

Dengan hormat,

Sebelumnya perkenankanlah saya untuk memperkenalkan diri

Nama/NIM : Edwin Aulia Rahman / 000910201159

Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi/Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Jember

Bersama ini, saya mohon kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk meluangkan waktu guna mengisi daftar pertanyaan yang saya lampirkan ini. Kesediaan dan bantuan bapak/ibu/saudara dalam mengisi daftar pertanyaan ini besar sekali artinya bagi saya dalam mengumpulkan data-data yang diperlukan dalam penulisan skripsi dengan judul :

**“Pengaruh profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan di PT PLN (persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim area Pelayanan Jember”**

sebagai suatu syarat untuk menyelesaikan pendidikan sarjana.

Semua jawaban bernilai sama dan tidak ada jawaban yang dinilai benar atau salah. Data tersebut semata-mata untuk kepentingan ilmiah sebagai bahan skripsi dan sama sekali tidak ada kaitannya dengan pelaksanaan tugas pekerjaan bapak/ibu/saudara sekalian. Semua jawaban dan identitas bapak/ibu/saudara akan saya jamin kerahasiaannya.

Atas kesediaan bapak/ibu/saudara dalam menjawab pertanyaan ini saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Edwin Aulia Rahman













UNIVERSITAS JEMBER  
LEMBAGA PENELITIAN

Alamat : Jl. Kalimantan No. 37 Telp. (0331) 337918, 338565 Fax. (0331) 337918 Jember 68121  
E-mail : jember\_unj@jember.telkom.net.id

Nomor : 435/J25.3.1/PL.5/2005

21 April 2005

Aspirasi :  
Isi : Permohonan Ijin melaksanakan Penelitian

Kepada : Yth: Kepala Badan Kesatuan Bangsa  
Dan Perlindungan Masyarakat  
Pemerintah Kabupaten Jember  
di -

JEMBER

Mempertahankan surat pengantar dari Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember No. 1569/J25.1.2/PL.5/2005 tanggal 19 April 2005, perihal ijin penelitian mahasiswa

Nama / NIM : EDWIN AULIA RAHMAN / 00 - 1159  
Fakultas/Jurusan : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik / Ilmu Administrasi Negara  
Alamat : Jl. Bangsa V / B Jember (0331) 322565  
Judul Penelitian : Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di PT. PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan Jember  
Lokasi : PT. PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Area Pelayanan Jember  
Lama Penelitian : 2 (dua) bulan

maka kami mohon dengan hormat bantuan Saudara membenarkan ijin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk melaksanakan kegiatan penelitian sesuai dengan judul di atas.

Demikian atas kerjasama dan bantuan Saudara di sampaikan terima kasih.

Ketua

Prof. Drs. Kalano, DEA, Ph.D.  
- NIP. 131 592 357

Salinan Kepada Yth.:

Sdr. Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Jember

Mahasiswa ybs.

Arsip.



# PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER

Inggris Republik Indonesia Jember

## BADAN KESATUAN BANGSA DAN LINMAS

Jalan Letjen S Parman No 89 ☎ 337853 Jember

Jember, 27 April 2005

### KEPADA

Yth. Sdr. Ka. PT PLN ( Persero )  
Unit Bisnis Distribusi Jatim Area  
Pelayanan Jember

Di

JEMBER

nomor : 072/uba/436.46/2005  
sifat : Penting.  
smpiran : -  
perihal : IJIN PENELITIAN

Dasar : Peraturan Daerah Kabupaten Jember No. 33 Tahun 2003, Serta  
Memperhatikan Surat Dari Lembaga Penelitian Universitas Jember Tanggal 21  
April 2005 No. 435/J25.3.1/PL.5/2005 Perihal permohonan ijin melaksanakan  
Penelitian

Sehubungan dengan hal tersebut diatas apabila tidak mengganggu  
kewenangan dan ketentuan yang berlaku di lingkungan instansi saudara, maka  
demi kelancaran serta kemudahan dalam pelaksanaan kegiatan dimaksud,  
diminta kepada saudara untuk memberikan data/ keterangan seperlunya kepada

Nama : EDWIN AULIA RAHMAN / NIM 00 - 1159  
Alamat : JL. BANGKA VI/8 JEMBER.  
Pekerjaan : MAHASISWA FAK. ILMU SOSIAL DAN ILMU  
POLITIK/ADMINISTRASI NEGARA UNIV JEMBER  
Keperluan : MENGADAKAN PENELITIAN DLM RANGKA MENYUSUN  
SKRIPSI  
Materi/Judul : PENGARUH PROFESIONALISME PEGAWAI TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN DI PT PLN ( PERSERO ) UNIT  
BISNIS DISTRIBUSI JATIM AREA PELAYANAN JEMBER  
Anggota : -  
Waktu : 27 APRIL 2005 s.d 27 JUNI 2005

Demikian atas perhatian dan bantuannya disampaikan terimakasih.

KEPALA BAKESBANG DAN LINMAS  
KABUPATEN JEMBER



**HIDAYAT, M.Si**  
Pembina TK. I  
510 063 004

mbusan : Kepada Yth,  
Sdr. Rektor Univ. Jember di Jember  
Sdr. Yang bersangkutan.



PT. PLN (PERSERO)  
DISTRIBUSI JAWA TIMUR  
AREA PELAYANAN DAN JARINGAN JEMBER

Jl. Gajah Mada No.198, Jember  
Telepon : 0331 - 484641, 484642  
Facsimile : 0331 - 485766  
e-mail : area\_jember@telkomsat.net

## SURAT KETERANGAN

Nomor : 18 .Kt /APJ-JBR/2005

Yang bertanda tangan dibawah ini :

- Nama : **DWI WIBIHANDOKO,SH**
- Nomor Induk : 66921321
- Jabatan : ASMAN SDM & ADMINISTRASI

Menerangkan yang sesungguhnya , bahwa :

- Nama : EDWIN AULIA RAHMAN
- NIM : 000910201159
- Program Studi : Ilmu Adm. Negara
- Program Pendidikan : S1/ FISIP Universitas Jember
- Alamat : Jl. Bangka VI/8 Jember

Telah melaksanakan Penelitian, difinngkungan PT. PLN (persero) APJ Jember di Jalan Gajah Mada No. 198 Jember, dengan judul : Pengaruh Profesionalisme Pegawai terhadap kualitas Pelayanan pada PT.PLN (Persero) APJ Jember" selama 1 (satu) bulan mulai tanggal 27 April s.d. 27 Juli 2005

Demikian surat keterangan dibuat untuk dapat digunakan semestinya.

Jember , 4 Juli 2005

ASMAN SDM & ADM.

  
DWI WIBIHANDOKO,SH

Tabel C. Tabel Harga-harga Kritis Chi-Kuadrat<sup>1)</sup>

Kemungkinan di bawah  $H_0$  bahwa  $\chi^2 \geq$  chi-kuadrat

df	.99	.98	.95	.90	.80	.70	.50	.30	.20	.10	.05	.02	.01	.001
1	0.0044	0.0063	0.0099	0.016	0.034	0.064	0.15	0.45	1.07	1.84	2.71	3.84	5.02	10.83
2	.02	.04	.10	.21	.45	.71	1.39	2.41	3.22	4.60	5.99	7.82	9.21	13.82
3	.12	.18	.35	.58	1.00	1.42	2.37	3.66	4.64	6.25	7.82	9.84	11.34	16.27
4	.30	.43	.71	1.06	1.65	2.20	3.36	4.88	5.99	7.78	9.49	11.67	13.28	18.46
5	.55	.75	1.14	1.61	2.34	3.00	4.35	6.06	7.29	9.24	11.07	13.39	15.09	20.52
6	.87	1.13	1.64	2.20	3.07	3.83	5.35	7.23	8.56	10.64	12.59	15.03	16.81	22.46
7	1.24	1.56	2.17	2.83	3.82	4.67	6.35	8.38	9.80	12.02	14.07	16.62	18.48	24.32
8	1.65	2.03	2.73	3.49	4.59	5.51	7.34	9.52	11.03	13.36	15.51	18.17	20.09	26.12
9	2.09	2.53	3.32	4.17	5.38	6.39	8.34	10.66	12.24	14.68	16.92	19.68	21.67	27.86
10	2.56	3.09	3.84	4.66	5.78	7.27	9.34	11.78	13.44	15.99	18.31	21.16	23.21	29.59
11	3.05	3.61	4.58	5.58	6.59	8.15	10.34	12.90	14.63	17.38	19.68	22.42	24.73	31.20
12	3.57	4.18	5.23	6.30	7.81	9.03	11.34	14.01	15.81	18.55	21.03	24.03	25.91	32.91
13	4.11	4.76	5.89	7.04	8.63	9.93	12.34	15.12	16.98	19.81	22.36	25.47	27.00	34.53
14	4.66	5.37	6.57	7.79	9.47	10.82	13.34	16.22	18.15	21.06	23.68	26.87	28.14	36.15
15	5.23	5.95	7.25	8.55	10.31	11.72	14.34	17.32	19.31	22.31	25.00	28.26	30.58	37.79
16	5.81	6.61	7.98	9.31	11.15	12.62	15.34	18.42	20.46	23.54	26.30	29.63	32.00	39.24
17	6.41	7.20	8.67	10.08	12.00	13.53	16.34	19.51	21.62	24.77	27.59	31.00	33.41	40.73
18	7.02	7.91	9.39	10.86	12.86	14.44	17.34	20.60	22.78	25.99	28.87	32.35	34.83	42.31
19	7.63	8.57	10.12	11.65	13.72	15.35	18.34	21.69	23.90	27.20	30.14	33.89	36.19	43.82
20	8.26	9.24	10.85	12.44	14.58	16.27	19.34	22.78	25.04	28.41	31.41	35.02	37.57	45.32
21	8.90	9.92	11.59	13.24	15.44	17.18	20.34	23.86	26.17	29.62	32.67	36.34	38.93	46.80
22	9.54	10.60	12.34	14.04	16.31	18.10	21.24	24.94	27.30	30.81	33.92	37.66	40.29	48.27
23	10.20	11.29	13.09	14.85	17.19	19.02	22.34	25.92	28.43	32.01	35.17	38.97	41.64	49.73
24	10.86	11.99	13.85	15.66	18.06	19.94	23.34	27.10	29.55	33.20	36.42	40.27	42.98	51.18
25	11.52	12.70	14.61	16.47	18.94	20.87	24.34	28.17	30.68	34.38	37.65	41.57	44.31	52.62
26	12.20	13.41	15.38	17.29	19.82	21.79	25.34	29.25	31.80	35.56	38.88	42.86	45.64	54.05
27	12.88	14.12	16.15	18.11	20.70	22.72	26.34	30.32	32.91	36.74	40.11	44.14	46.99	55.48
28	13.56	14.85	16.93	18.94	21.59	23.65	27.34	31.39	34.03	37.92	41.34	45.42	48.29	56.89
29	14.26	15.57	17.71	19.77	22.48	24.58	28.34	32.46	35.14	39.09	42.56	46.69	49.59	58.30
30	14.95	16.31	18.49	20.60	23.36	25.51	29.34	33.53	36.25	40.26	43.77	47.96	50.89	59.70

<sup>1)</sup> Tabel C diringkaskan dari Tabel IV dalam Fisher dan Yates: *Statistical tables for biological, agricultural, and medical research*, diterbitkan oleh Oliver and Boyd Ltd. Edinburgh, dengan izin para penulis dan penerbit.