

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



**S K R I P S I**

diajukan untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh  
Gelar Sarjana Strata (S1)  
Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Ilmu Administrasi Negara  
pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember



Oleh :

**Ana Rochmawati**

**NIM. 970910201122**

Pembimbing :

**Dra. Nasikah Hadi**

**Dra. A. Murdyastuti, MSi**

Asal:	Hadiah	Klass
Terima :	18 9 JUN 2002	6883
No. Indri :	1019	ROC
KLASIR / E Y A I :		P

**UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**Th. 2002**

**LEMBAR PENGESAHAN**

Diterima dan Dipertahankan di Depan Penguji  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember  
Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat  
Guna memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)  
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Administrasi Publik

Hari : Senin  
Tanggal: 11 April 2002  
Jam : 08.00 WIB

Ketua

Drs. Ardiyanto, MSi  
NIP. 131658388

Sekretaris

Dra. Nasikah Hadi  
NIP. 130676289

Anggota Tim Penguji

1. Drs. Ardiyanto, MSi
2. Drs. Soeranto Soerantomo
3. Dra. Nasikah Hadi
4. Dra. A. Murdyastuti, MSi

(.....)  
(.....)  
(.....)  
(.....)

Mengesahkan,

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Jember



Dekan

Drs. H. Moch. Toerki  
NIP. 130524832

**MOTTO**

**Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman dan orang-orang yang berilmu pengetahuan beberapa derajat dan Allah maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.**

**(Al - Mudjadilah :11)**

**Menjadi orang yang profesional tidak berkaitan dengan uang ataupun pemenuhan profesional kedua hal tersebut adalah konsekwensi total pada keunggulan dalam melayani klien dan kebutuhan-kebutuhan mereka**

**(MAISTER)**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang tak terhingga kupersembahkan karya ilmiah ini kepada :

- ❖ Bapak dan Ibuku tercinta, yang selalu memintakan do'a kepada Allah SWT. memberiku nasehat, pengorbanan dan segala-segalanya kepadaku sampai tercapai cita-citaku.
- ❖ Kepada kakak-kakaku Amaliyah, Alfin, Zatul dan adiku Afifah yang selalu memberiku semangat, nasehat dan yang selalu menyayangiku sampai cita-citaku dapat tercapai.
- ❖ Keponakanku Firda, Choco, Adin, Nina, Sadam yang selalu kusayangi semoga tercapai apa yang kalian cita-citaan.
- ❖ Almamaterku tercinta, yang selalu ku junjung tinggi, semoga tetap menjadi yang terbaik.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. yang telah memberikan rahmat, taufik dan hidayahnya sehingga skripsi ini yang berjudul “**PENGARUH PROFESIONALISME PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN TENAGA LISTRIK** (Studi di PT.PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan Jember)”akhirnya dapat terselesaikan.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu program studi Ilmu Administrasi Negara, jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Moch Toerki, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Bapak Drs. Mudhar Syarifuddin, MSi, selaku Ketua Jurusan Ilmu Admisnistrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Bapak Drs. Budiyo, MSi, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
4. Ibu Dra. Nasikah Hadi, selaku Dosen Pembimbing I yang dengan penuh kesabaran membimbing dan memberi petunjuk sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Ibu Dra. A. Murdiyastuti, MSi, selaku Dosen Pembimbing II yang dengan ikhlas meluangkan waktu untuk memberi petunjuk sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.
6. Bapak Drs. Sutomo, MSi, selaku Dosen Wali
7. Bapak dan Ibu Dosen serta segenap civitas akademika dilingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
8. Bapak Ir. Ratno Wibowo, selaku Kepala kantor PT. PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan Jember beserta seluruh pegawai, khususnya

Bapak Wahadji dan Bapak Mulyono yang telah membantu dalam penyusunan skripsi.

9. Teman-teman Kost-Ku Bangka VIII No. 4, Erna, Marni, Lilik, Yuli, Nia, Inu' yang gak pernah bosan dengerin ceritaku, terima kasih atas dukungannya, semoga rasa kekeluargaan diantara kita akan tetap bersemayam dihati kita.
10. Teman-temanku yang kusayangi Hafid, Yuyun, Hendra, Enik, Rias, Sigit, terima kasih atas dukungan dan persahabatan kalian.
11. Teman-teman angkatan '97 Program Studi Administrasi Negara Semoga apa yang kalian cita-citakan tercapai.
12. Orang- orang yang telah membantu dalam penyusunan skripsi hingga selesai yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu.

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

Akhirnya semoga Allah SWT. membalas budi baik bapak, ibu dan saudara sekalian.

Jember, Maret 2002

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	14
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	15
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	15
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	16
1.4 Kerangka Teori.....	16
1.4.1 Konsep Profesionalisme Pegawai.....	23
1.4.2 Konsep Kualitas Pelayanan Tenaga Listrik.....	31
1.5 Hipotesis.....	40
1.6 Definisi Operasional.....	41
1.6.1 Operasionalisasi Variabel Pengaruh (X), yaitu Profesionalisme Pegawai PLN Area Pelayanan Jember....	41
1.6.2 Operasionalisasi Variabel Terpengaruh (Y), yaitu Kualitas Pelayanan Tenaga Listrik di PLN Area Pelayanan Jember.....	44
1.7 Metode Penelitian.....	46
1.7.1 Penentuan Populasi.....	47
1.7.2 Penentuan Sampel.....	47

1.7.3	Metode Pengumpulan Data.....	48
1.7.4	Metode Analisis Data.....	50
II. DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN		
2.1	Sejarah Singkat PT. PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan Jember .....	53
2.2	Wilayah Kerja PLN Area Pelayanan Jember.....	55
2.3	Tugas Pokok, Fungsi, Maksud dan Tujuan PLN Area pelayanan Jember .....	56
2.4	Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan Jember.....	57
2.6	Keadaan Pegawai di Kantor PLN Area Pelayanan Jember .....	64
2.7	Sarana dan Prasarana yang Ada di PLN Area Pelayanan Jember ...	71
III. PENYAJIAN DATA VARIABEL PENELITIAN		
3.1	Pengantar .....	74
3.2	Variabel Pengaruh (X), yaitu Profesionalisme Pegawai.....	75
3.2.1	Kompetensi atau Kemampuan Pegawai .....	75
3.2.2	Dedikasi Pegawai .....	77
3.2.3	Etika Kerja Pegawai .....	79
3.3	Variabel Terpengaruh (Y), yaitu Kualitas Pelayanan Tenaga Listrik .....	84
3.3.1	Bukti Langsung .....	84
3.3.2	Keandalan.....	86
3.3.3	Daya Tanggap.....	88
3.3.4	Jaminan.....	90
3.3.5	Empati .....	92
IV. ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA		
4.1	Pengantar .....	98
4.2	Analisis Data Statistik.....	98
4.2.1	Penerapan Analisis Kai Kuadrat ( $X^2$ ).....	99

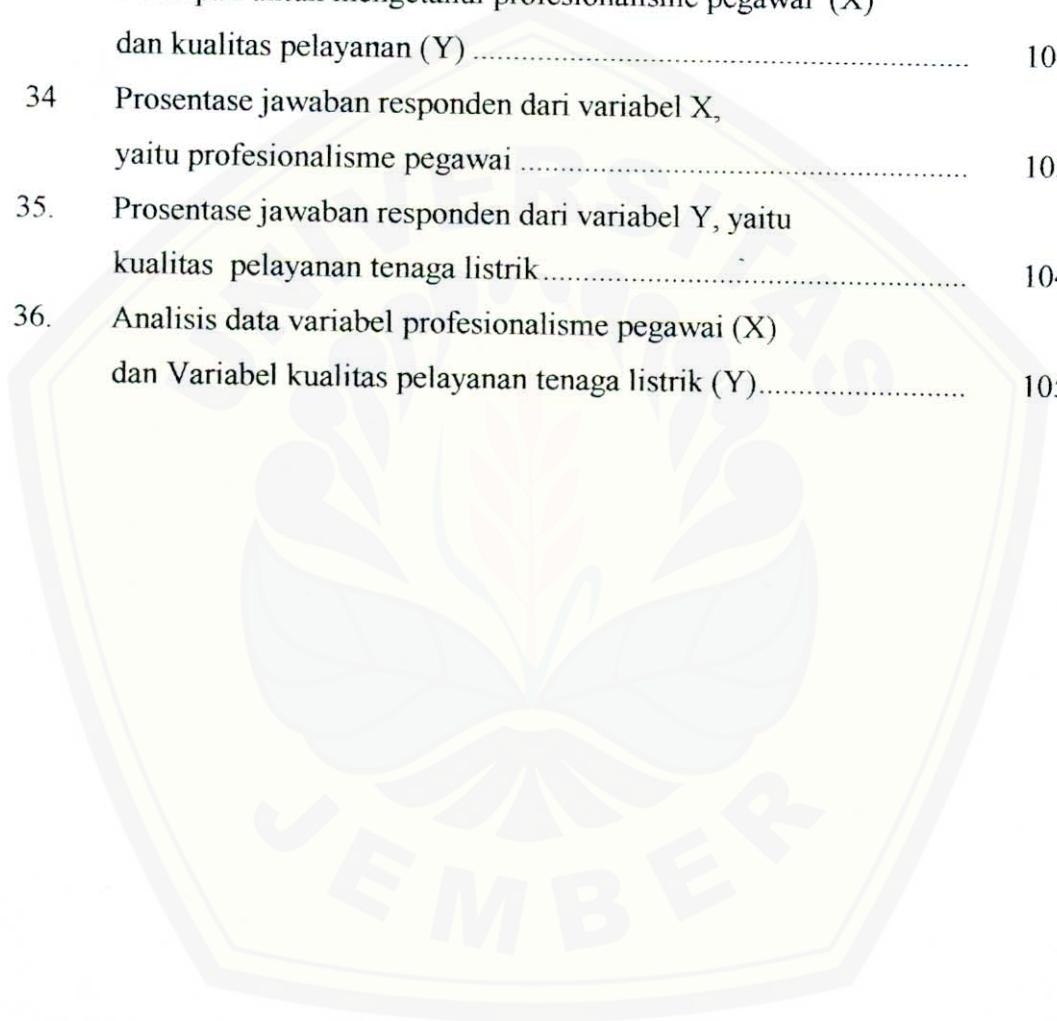
a.	Memasukan frekuensi-frekuensi ke dalam tabel persiapan.....	100
b.	Menentukan db. (derajat kebebasan) untuk menentukan taraf signifikansi .....	101
c.	menghitung nilai kai kuadrat ( $X^2$ ).....	101
d.	Menentukan signifikansi ( $X^2$ ) observasi dengan tabel C distribusi.....	102
4.3	Analisis Data Deskriptif .....	102
4.3.1	Analisis Deskriptif Variabel (X), yaitu Profesionalisme Pegawai.....	103
4.3.2	Analisis Deskriptif Variabel (Y), Kualitas Pelayanan Tenaga Listrik.....	104
4.3.3	Analisis Data Total dari Variabel Profesionalisme pegawai (X) dan Variabel Kualitas Pelayanan Tenaga Listrik (Y).....	105
4.4	Interpretasi Data Tentang Variabel Pengaruh Profesionalisme Pegawai (X) terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Listrik (Y).....	106
V. PENUTUP		
5.1	Kesimpulan.....	107
5.2	Saran .....	108
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Lama jam padam atau System Average Interruption Index (SAIDI) tahun 1996 – 2000 .....	7
2. Evaluasi jenis gangguan JTR – SR Tahun 2001 .....	8
3. Target dan realisasi penjualan tenaga listrik tahun 1996 –2000 .....	10
4. Perkembangan jumlah pelanggan PLN Area Pelayanan Jember tahun 1996 – 2000 .....	11
5. Wilayah kerja PLN Area Pelayanan Jember beserta jumlah pelanggan di masing-masing unit dari tahun 1996 –2000 .....	56
6. Keadaan pegawai PLN Area Pelayanan Jember berdasarkan tingkat pendidikan formal .....	65
7. Keadaan pegawai PLN Area Pelayanan Jember berdasarkan pendidikan non formal dilihat dari Diklat .....	65
8. Keadaan pegawai PLN Area Pelayanan Jember berdasarkan masa kerja .....	69
9. Keadaan pegawai PLN Area Pelayanan Jember berdasarkan jenis kelamin .....	69
10. Data responden .....	70
11. Data alat kerja fungsi teknik yang ada di PLN Area Pelayanan Jember .....	72
12. Data total skor jawaban responden terhadap kemampuan atau kompetensi pegawai .....	76
13. Frekuensi kategori jawaban terhadap indikator kemampuan atau kompetensi pegawai .....	77
14. Data total skor jawaban responden terhadap dedikasi pegawai .....	78
15. Frekuensi kategori jawaban responden terhadap indikator dedikasi pegawai .....	79

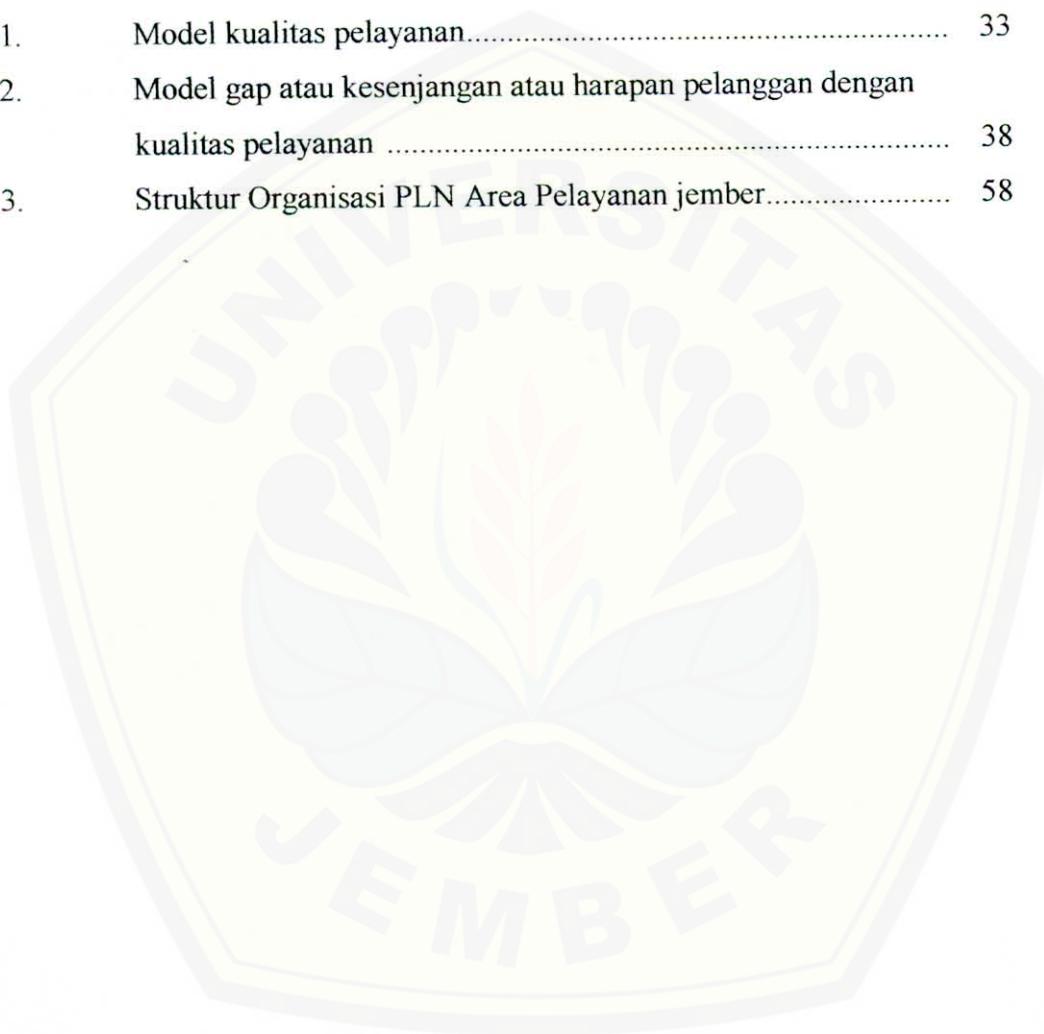
16.	Data total skor jawaban responden terhadap indikator etika kerja pegawai .....	80
17.	Frekuensi kategori jawaban responden terhadap indikator etika kerja pegawai .....	81
18.	Data total skor jawaban responden terhadap variabel X, yaitu profesionalisme pegawai .....	82
19.	Frekuensi kategori jawaban responden terhadap variabel X, yaitu Profesionalisme pegawai .....	83
20.	Data total skor jawaban responden terhadap indikator bukti langsung .....	85
21.	Frekuensi kategori jawaban responden terhadap indikator bukti langsung .....	86
22.	Data total skor jawaban responden terhadap indikator keandalan .....	87
23.	Frekuensi kategori jawaban responden terhadap indikator keandalan .....	88
24.	Data total skor jawaban responden terhadap indikator daya tanggap pegawai .....	89
25.	Frekuensi kategori jawaban responden terhadap indikator daya tanggap pegawai .....	90
26.	Data total skor jawaban responden terhadap indikator jaminan .....	91
27.	Frekuensi kategori jawaban responden terhadap indikator jaminan .....	92
28.	Data total skor jawaban responden terhadap indikator empati .....	93
29.	Frekuensi kategori jawaban responden terhadap indikator empati .....	94
30.	Data total skor jawaban responden terhadap variabel Y, yaitu kualitas pelayanan tenaga listrik .....	95

31.	Frekuensi kategori jawaban responden terhadap variabel Y, yaitu kualitas pelayanan tenaga listrik.....	96
32.	Data total skor jawaban responden terhadap variabel X, yaitu profesionalisme pegawai dan variabel Y, yaitu kualitas pelayanan tenaga listrik.....	97
33.	Persiapan untuk mengetahui profesionalisme pegawai (X) dan kualitas pelayanan (Y) .....	100
34.	Prosentase jawaban responden dari variabel X, yaitu profesionalisme pegawai .....	103
35.	Prosentase jawaban responden dari variabel Y, yaitu kualitas pelayanan tenaga listrik.....	104
36.	Analisis data variabel profesionalisme pegawai (X) dan Variabel kualitas pelayanan tenaga listrik (Y).....	105



**DAFTAR GAMBAR**

Gambar		Halaman
1.	Model kualitas pelayanan.....	33
2.	Model gap atau kesenjangan atau harapan pelanggan dengan kualitas pelayanan .....	38
3.	Struktur Organisasi PLN Area Pelayanan jember.....	58



**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran		Halaman
1.	Daftar kuisisioner tentang pengaruh profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan tenaga listrik .....	112
2.	Surat ijin penelitian dari Lembaga Penelitian Masyarakat .....	117
3.	Surat keterangan telah mengadakan penelitian dari PT. PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan Jember .....	118
4.	Tabel C.....	119



## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya manusia harus berusaha, baik melalui aktifitas sendiri maupun secara tidak langsung melalui aktifitas orang lain. Aktifitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indra dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain inilah yang dinamakan pelayanan (Moenir, 1995:12).

Pemberian pelayanan umum oleh aparaturnya pemerintah pada masyarakat merupakan perwujudan dari fungsi aparaturnya negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Hal tersebut didasarkan pada filosofi bahwa sebagai aparaturnya pemerintah dan sekaligus sebagai abdi masyarakat harus dapat memenuhi hak masyarakat untuk meminta dan menerima pelayanan. Pengertian pelayanan umum dalam Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No 81 Tahun 1993 adalah sebagai berikut:

Pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah dan lingkungan BUMN/D dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Dari pengertian di atas dapat diartikan bahwa pelayanan umum merupakan suatu bentuk kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik pusat, daerah maupun di lingkungan BUMN/D dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang atau jasa yang pelaksanaannya diatur dalam undang-undang.

Berkaitan dengan pelayanan umum PLN sebagai salah satu BUMN merupakan suatu organisasi yang memberikan pelayanan listrik secara adil

dan merata pada masyarakat pelanggan. Sebagai BUMN ia dihadapkan pada tanggungjawab ganda yaitu sebagai perusahaan yang mencari keuntungan (Profit Oriented), untuk mempertahankan dan mengembangkan usahanya sekaligus sebagai sumber pendapatan nasional. Disisi lain sebagai agen pembangunan yang memiliki tanggung jawab sosial terhadap kebutuhan listrik bagi seluruh rakyat Indonesia secara merata (Social Oriented). Hal tersebut sesuai dengan PP No. 3 Tahun 1983 Pasal 2 Ayat 2 yang menyatakan, bahwa BUMN mempunyai fungsi ganda yaitu sebagai perusahaan dan sebagai aparatur birokrasi pemerintah.

Sebagai badan usaha PLN harus dapat menghasilkan laba gain dari penyertaan modal pemerintah, laba tersebut sebagian untuk menghidupi perusahaan itu sendiri dan sebagian lagi sebagai sumber pendapatan nasional. Sebagai aparatur birokrasi PLN harus dapat melaksanakan misi pemerintah yaitu fungsi sosial atau publik service. Dalam menjalankan publik service sebagaimana menurut Siagian (1992:128) aparatur pemerintah seyogyanya berpegang kepada sikap, tindakan dan prilaku sebagai berikut :

1. Dasar hukumnya jelas.
2. Hak dan kewajiban warga negara yang dilayani dinyatakan secara terbuka.
3. Bentuk akhir pelayanan diketahui dan disepakati bersama.
4. Pelayanan diberikan secara cermat, akurat dan ramah.
5. Interaksi berlangsung secara rasional dan obyektif.

Dari kelima hal diatas apabila dapat dijalankan secara maksimal maka masyarakat akan merasa memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan dari aparatur pemerintah. Akan tetapi pada kenyataannya sekarang ini tampak bahwa aparatur birokrasi kebanyakan belum menyadari fungsinya sebagai pelayan masyarakat. Ketentuan bahwa birokrat punya kewajiban melayani masyarakat menjadi terbalik sehingga bukan lagi birokrasi yang melayani masyarakat tetapi justru masyarakatlah yang melayani birokrasi. Sikap-sikap birokrat ini tampak hampir disemua instansi baik instansi negeri maupun

dilingkungan BUMN/D. Sebagaimana menurut Thoha (dalam Persadi, 1998:119) menyatakan, "Peran aparatur lebih suka dilayani dari pada melayani dan mendengarkan tuntutan, kebutuhan dan harapan masyarakat". Dari pendapat tersebut tampak adanya kekurangsadaran dari aparatur pemerintah dalam menjalankan salah satu tugas dan fungsinya. Salah satu tugas dan fungsi dari pemerintah adalah mencari cara untuk menyenangkan warganya, kebanyakan pemerintah masih buta terhadap pelanggan. Ini merupakan tuduhan bahwa pemerintah memang birokratis. Hal ini didukung oleh penelitian Soetjipto (1997:18) yang menyatakan sebagai berikut :

Masalah pertama yang masih perlu mendapat perhatian dalam sistem layanan adalah masih tampaknya sistem layanan yang berbelit-belit dan tidak jelas sehingga membingungkan para pelanggan bahkan para pegawai perusahaan itu sendiri dan pihak yang terkait.

Dengan adanya sistem layanan yang berbelit-belit dan tidak jelas sehingga secara tidak langsung akan menyebabkan kelambanan-kelambanan dalam memberikan pelayanan pada masyarakat dimana kelambanan pelayanan umum tidak hanya disebabkan oleh kurang baiknya cara pelayanan ditingkat bawah. Ternyata masih banyak faktor yang mempengaruhi antara lain tata kerja dalam birokrasi yang terlalu berorientasi pada kegiatan (activity) dan pertanggung jawaban formal, penekanan pada hasil atau kualitas pelayanan sangatlah kurang, sehingga lambat laun pekerjaan-pekerjaan dalam organisasi menjadi kurang menggairahkan yang pada akhirnya hal tersebut akan memperburuk citra aparatur pemerintah dimata masyarakat. Sebagaimana menurut Kristiadi (1997:105) mengungkapkan:

Secara umum sisi pandang masyarakat muncul sebagai pendapat kurang positif mengenai kinerja aparatur, antara lain pelayanan yang kurang profesional, motivasi kerja aparatur yang masih kurang dan disiplin yang perlu ditingkatkan.

Sementara itu, pelayanan prima atau pelayanan yang berkualitas semakin menjadi tuntutan masyarakat luas, baik terhadap organisasi

pemerintah maupun organisasi bisnis, yang dari waktu-kewaktu cenderung mengalami peningkatan seiring perkembangan zaman. Dimana tuntutan pelayanan prima adalah pelayanan yang sesuai atau melebihi harapan masyarakat yaitu pelayanan yang lebih cepat (*faster*), lebih murah (*Cheaper*), dan lebih baik (*better*). Sebagaimana menurut Siagian (1992:113) menyatakan, "Warga negara mengharap pelayanan yang ramah, cepat dan akurat dalam menyelesaikan berbagai urusannya".

Listrik adalah salah satu bentuk sumber daya energi yang dibangkitkan dan didistribusikan untuk segala macam keperluan yang menyangkut hajat hidup orang banyak. Oleh karena itu penyediaan tenaga listrik, pemanfaatan dan pengelolannya perlu ditingkatkan agar tersedia tenaga listrik dalam jumlah yang cukup dan merata.

PT. PLN (Persero) yang selanjutnya disebut PLN mempunyai tugas pokok mendistribusikan tenaga listrik bagi kepentingan umum, mencari keuntungan dari penjualan listrik, memberikan pelayanan dan menjadi perintis pendistribusian tenaga listrik di wilayah kerjanya. Hal ini dijelaskan dalam GBHN tahun 1999-2004 BAB IV arah kebijakan dalam bidang ekonomi point 15 dan 17 menyatakan bahwa :

- Point 15 : Meningkatkan penyediaan dan pemanfaatan sumber energi dan tenaga listrik yang relatif murah dan ramah lingkungan dan secara berkelanjutan yang pengelolannya diatur dalam UU.
- Point 17 : Meningkatkan pembangunan dan pemeliharaan sarana dan prasarana publik, termasuk transportasi, telekomunikasi, energi listrik, dan air bersih guna mendorong pemerataan pembangunan, melayani kebutuhan masyarakat dengan harga terjangkau serta membuka keterisolasian wilayah pedalaman dan terpencil.

Sebagai perusahaan yang memenuhi hajat hidup orang banyak perusahaan harus mengantisipasi atas perubahan-perubahan serta tuntutan masyarakat yang semakin tinggi. Dengan demikian PLN dituntut untuk

mampu meningkatkan usahanya yang salah satunya adalah melalui peningkatan kualitas pelayanan. Hal tersebut didasarkan pada misi PLN yang berbunyi *melakukan bisnis kelistrikan yang beorientasi pada kepada kepuasan pelanggan, karyawan, pemilik, dan akrab lingkungan*. Dengan demikian dalam usahanya memenuhi kepuasan pelanggan, salah satunya adalah melalui kualitas pelayanan itu sendiri. Sebagaimana menurut Umar (1997:232), "Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu mutu produk dan pelayanan kegiatan penjualan, pelayanan setelah penjualan". Dari uraian tersebut dapat diartikan kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Selanjutnya menurut Martin (1997:16) menyatakan akan pentingnya kualitas pelayanan dengan alasan-alasan sebagai berikut:

1. Pertumbuhan industri pelayanan  
Terdapat lebih banyak perusahaan/organisasi yang memberikan pelayanan yang pernah ada sebelumnya.
2. Persaingan yang meningkat, persaingan yang ketat.  
Kelangsungan perusahaan/organisasi tergantung pada perolehan sisi kompetitif. Untuk itu pelayanan pada pelanggan harus memperhatikan mutu agar menang dalam kompetisi.
3. Pengertian konsumen yang besar.  
Dimana pelanggan menjadi ingin diperlakukan secara baik dengan mutu pelayanan yang lebih baik pula.
4. Pelayanan pelanggan yang bermutu membuat pengertian ekonomi.  
Dimana disini menimbulkan ketertarikan bagi pelanggan untuk tetap bertahan dalam penggunaan jasa-jasa selanjutnya.

Berkaitan dengan kualitas pelayanan. Penelitian terdahulu menunjukkan tuntutan konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diberikan oleh pelanggan telah meningkat. Hal tersebut dapat ditunjukkan melalui riset kepuasan pelanggan dalam majalah SWA edisi 7 Tanggal 27 Maret 1996, dalam riset telah diketahui bahwa tingkat kepuasan pelanggan di Indonesia belum mencapai 100% (dalam Gasperz, 1997:46). Selain itu Penelitian yang dilakukan oleh Soetjipto (1997:18), " Tentang perbedaan service di Indonesia

dan Amerika Serikat, bahwa di Indonesia praktek kualitas pelayanan penekanannya pada SDM sedang teknologinya hanya sebagai pendukung”.

Dari pendapat tersebut dapat diungkap masalah kualitas pelayanan harus menjadi perhatian tersendiri bagi pihak perusahaan, begitu pula kualitas pelayanan tenaga listrik. Adapun masalah pelayanan yang terjadi disekitar PLN yang berkaitan dengan pelanggan adalah masalah rekening listrik yang berkaitan dengan PJU (penerangan jalan umum). Dikabarkan dalam Kompas 30 Oktober 2001 masalah pembayaran rekening PJU. Pemkot Tangerang telah meminta PLN Tangerang untuk memasang meteran KWh disetiap PJU. Meteran pencatat tersebut, diperlukan untuk mengetahui berapa pemakaian listrik disetiap lampu PJU, akan tetapi sampai sekarang PLN belum memenuhi permintaan tersebut. Dalam Radar Jember 1 November 2001 tentang maraknya PJU yang dibuat warga di berbagai tempat di Jember sehingga berbuntut pemutusan aliran listrik oleh PLN, petugas yang melaksanakan OPAL tak jarang harus berdebat dengan pelanggan yang menggunakan PJU dengan cara mencuri aliran listrik “alasan pelanggan, karena telah membayar PPJU saat membayar rekening listrik”.

Dari permasalahan-permasalahan yang timbul berkaitan dengan pelayanan tenaga listrik mengindikasikan bahwa PLN belum dapat memenuhi kualitas pelayanan tenaga listrik secara maksimal. Selain itu pelayanan tenaga listrik penting untuk diteliti karena listrik merupakan suatu kebutuhan yang menyangkut hajat hidup orang banyak. Munculnya berbagai keluhan masyarakat mengenai kualitas pelayanan PLN dapat disebabkan oleh kondisi PLN yang mengalami hambatan dan permasalahan antara lain yang berkaitan dengan rendahnya SDM, terbatasnya dana, teknologi yang kurang memadai dan prosedur PLN yang masih kaku dan membingungkan.

Adapun kualitas pelayanan yang ada di PT. PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan Jember dapat dilihat dari lama jam padam atau System Average Interruption Duration Index (SAIDI) yang pernah terjadi di PLN Area Pelayanan Jember dari tahun 1996 – 2000.

Tabel 1. Lama jam padam yang terjadi di PLN dari tahun 1996-2000

Tahun	SAIDI (jam/pelanggan/tahun)	Selisih	%
1996	15.17267	-	-
1997	9.97342	5.19925	32.3
1998	15.42815	-5.45473	-35.35
1999	7.91225	7.5159	48.7
2000	3.0689	4.84339	61.2
Rata- rata			26.7

Sumber : Data bagian pelayanan jaringan tahun 2001

Dari tabel 1. tersebut dapat dilihat, lama jam padam (SAIDI) pada tahun 1998 mengalami kenaikan yaitu sekitar 5.45473 jam/pelanggan/tahun atau 35.35%. Hal ini terjadi karena pada saat ini PLN memang harus mengadakan pemadaman lampu lebih sering terutama pemadaman terencana, berkaitan dengan perbaikan fasilitas-fasilitas saluran tenaga listrik masyarakat pelanggan, maksudnya untuk mengurangi lama jam padam yang terjadi. Selain itu mungkin juga karena faktor alam yang buruk pada saat itu, sehingga pada akhir tahun 2000 lama jam padam bisa ditekan hingga 3.0689 jam/pelanggan/tahun.

Sebagaimana halnya di atas bahwa lama jam padam yang ada di PLN terbagi menjadi 2 yaitu, lama jam padam terencana dan tidak terencana. Yang terencana biasanya oleh pihak PLN diberitahukan terlebih dahulu sedang yang tidak terencana mungkin karena faktor alam dan juga karena adanya kerusakan saluran-saluran tenaga listrik yang tidak disengaja oleh PLN. Dalam hal ini bisa juga dikatakan 50% pemadaman terencana dan 50% pemadaman tidak terencana. Dengan demikian yang menjadi prioritas PLN untuk mengurangi lama jam padam adalah menekan lama jam padam yang tidak terencana yaitu dengan cara mencari titik-titik sumber yang

menyebabkan padamnya lampu, mengadakan tim pelaksana yang bertugas memeriksa aliran, mengidentifikasi jenis gangguan yang paling sering terjadi untuk diprioritaskan atau ditangani terlebih dahulu maksudnya untuk mengurangi lama jam padam yang terjadi. Dengan demikian jika 50% lama jam padam dapat teratasi atau dapat ditekan pelayanan jaringan bisa dikategorikan sangat baik., dengan kategori sebagai berikut:

0% sampai 10% kategori sangat jelek

11% sampai 20% kategori jelek

21% sampai 30% kategori cukup baik

31% sampai 40% kategori baik

41% sampai 50% kategori sangat baik

Dari data diatas dapat diketahui bahwa rata-rata pertahun lama jam padam dapat ditekan hingga 26.7% pertahun. Dengan demikian dapat dikategorikan cukup baik.

Adapun jenis-jenis gangguan yang ada di PLN Area Pelayanan Jember, dapat dilihat dalam tabel evaluasi gangguan JTR-SR dibawah ini:

Tabel 2.Evaluasi gangguan JTR-SR tahun 2001

NO	Jenis Gangguan	Jumlah gangguan per triwulan			Jumlah	%
		I	II	III		
A	NH Fuse Putus	254	304	372	930	10.3
B	Kontak Veer (Los Kontak)	17	12	9	38	0.4
C	Los Kontak JTR- SR	757	601	512	1870	20.7
D	SR-SM Putus Terbakar	488	285	346	1119	12.4
E	Los Kontak pada Terminal	475	456	457	1388	15.4
F	JTR Putus/Los Kontak	155	121	108	384	4.2
G	JTR Tertimpa pohon	74	31	14	119	1.3
H	MBC Rusak/Macet	518	484	458	1460	16.15
I	Kwh Meter macet	192	356	252	800	8.8
J	Lain-lain yan tidak disebabkan padam	232	390	309	931	10.3
		3162	3040	2837	9039	100

Sumber : Data bagian pelayanan jaringan tahun 2001.

Dari tabel 2. dapat di lihat jenis-jenis gangguan yang terjadi di PLN Area Pelayanan Jember. Jenis gangguan yang paling sering terjadi selama tiga triwulan adalah pada los Kontak JTR-SR yaitu sekitar 1870 kali gangguan atau 20.7% dari keseluruhan gangguan dan terbanyak kedua adalah pada jenis gangguan MBC Rusak atau Macet yaitu sekitar 1460 kali atau 15.4% dari keseluruhan gangguan. Dari jenis gangguan yang paling sering terjadi ini merupakan indikasi dari pihak PLN untuk mengurangi lama jam padam yang terjadi di masyarakat pelanggan yaitu dengan cara memprioritaskan penanganannya.

Dari keseluruhan jenis gangguan yang ada sekitar tahun 2001, dapat dikategorikan baik atau buruk pengaruhnya dimasyarakat pelanggan, bisa dilihat dengan membandingkan jumlah gangguan dengan banyaknya jumlah pelanggan pada saat itu, dimana dalam tiga triwulan tahun 2001 atau selama 9 bulan jumlah gangguan yang terjadi sekitar 9030 kali sedang pelanggan pada saat itu sekitar 399.955 pelanggan . Cara menghitungnya sebagai berikut :

$$\frac{9030}{399.955} \times 100\% = 2.26\%$$

Dari perhitungan tersebut dapat dikatakan, bahwa jumlah gangguan yang terjadi dimasyarakat pelanggan hanya sekitar 2.26% dari keseluruhan jumlah pelanggan yang ada. Ini bisa dikategorikan sangat baik dengan asumsi semakin sedikit jumlah gangguan yang muncul dimasyarakat pelanggan berarti pelayanan semakin baik, dengan kategori sebagai berikut:

- 0% - 20% kategorikan sangat baik
- 21% - 40% kategorikan baik
- 41% - 60% kategori cukup baik
- 61% - 80% kategori jelek
- 81% - 100% kategori sangat jelek

Sedangkan keadaan PLN dapat dilihat dari target dan realisasi penjualan tenaga listrik dari tahun 1996 s/d 2000 adalah sebagai berikut :

Tabel 3. Target dan realisasi penjualan tenaga listrik tahun 1996 sampai 2000

No	Tahun	Listrik yang dijual (dalam KWh)		Selisih	Prosentase	
		Target	Realisasi		-/+	-/+
1.	1996	270.561.000	241.655.375	28.904.643	89.32	-10.68
2.	1997	356.338.000	279.084.000	77.254.000	78.32	-21.68
3.	1998	332.000.000	324.136.938	7.863.062	97.63	-2.37
4.	1999	384.922.000	371.033.330	13.888.670	96.39	-3.61
5.	2000	406.000.000	431.242.000	25.242.000	106.2	+6.22
					93.58	-6.42

Sumber : Data bagian pelayanan pelanggan tahun 2001.

Tabel 3. di atas menunjukkan selisih penjualan tenaga listrik antara target dan realisasi. Pada tahun 2000 dapat di lihat, penjualan KWh melebihi target yang telah ditetapkan dibanding tahun-tahun sebelumnya. Pada tahun 2000 PLN mampu menjual KWh dengan kelebihan sekitar 25.242.000 KWh atau +6.22%. Hal ini terjadi karena didukung adanya manajemen penjualan yang sudah lebih baik, serta adanya usaha dari PLN untuk meningkatkan kinerjanya agar dapat menjual KWh lebih banyak dari tahun-tahun sebelumnya yaitu dengan cara memberikan pelayanan secara tepat, cepat dan akurat yang salah satunya melalui perbaikan fasilitas-fasilitas penyaluran tenaga listrik sehingga masyarakat mampu menyerap tenaga listrik secara maksimum. Ini bisa di lihat dalam data lama jam padam ( tabel 1), pada tahun 2000 PLN mampu menekan lama jam padam hingga 3.0689 jam/pelanggan/tahun atau turun sekitar 61.2% dari tahun sebelumnya.

Sedang rata-rata pertahun penjualan KWh dapat terealisasi sekitar 93.58% dan tidak tepenuhi -6.42%. Dalam penjualan ini dapat dikategorikan sangat baik dengan kategori sebagai berikut:

81% - 100% kategori sangat baik

61% - 80% kategori baik

41% - 60 % kategori cukup baik

21% - 40% kategori jelek

0% - 20% kategori sangat jelek

Sedangkan pelayanan PLN dilihat dari perkembangan jumlah pelanggan dari tahun 1996 sampai tahun 2000 sebagai berikut :

Tabel 4. Perkembangan jumlah pelanggan PLN Area Pelayanan Jember.

Tahun	Jumlah pelanggan	Selisih	%
1996	287078	-	-
1997	349618	62540	17.9
1998	372682	23064	6.19
1999	383853	11174	2.9
2000	392382	8529	2.17
Rata-rata			7.29

Sumber : Data bagian pelayanan pelanggan tahun 2001

Tabel 4 menunjukkan bahwa perkembangan jumlah pelanggan mengalami kenaikan rata-rata pertahun 7.29%, sedang di PLN sendiri mempunyai pembatasan kouta perkembangan pelanggan, dimana perkembangan jumlah pelanggan sekitar 5% sampai 10% pertahun. Dengan demikian perkembangan jumlah pelanggan sudah memenuhi target kouta pelanggan yang telah ditetapkan, hal ini dapat dikategorikan sangat baik.

Dari data-data di atas dapat dilihat bahwa keadaan dan kualitas pelayanan yang ada di PLN Area Pelayanan Jember secara keseluruhan dapat dikatakan dalam kondisi baik. Ini dapat dilihat dari adanya peningkatan jumlah pelanggan dan penjualan dari tenaga listrik itu sendiri serta adanya penurunan lama jam padam yang ada di PLN Area pelayanan Jember. Akan tetapi pelayanan masih perlu ditingkatkan lagi, dimana salah satunya adalah

melalui SDM yang ada dalam perusahaan itu sendiri. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Westra (1989:81) adalah sebagai berikut:

Kualitas pelayanan adalah pelaksanaan pelayanan yang dilaksanakan oleh seseorang atau sekelompok orang pegawai yang dapat menimbulkan suatu akibat terwujudnya sesuai dengan kebutuhan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Dari pendapat diatas dapat dikatakan individu-individu yang ada dalam organisasi adalah sebagai pelaksana kerja yang ada dalam organisasi sehingga pegawai sangat menentukan pencapaian tujuan organisasi. Salah satu faktor yang sangat penting dalam organisasi yaitu keprofesionalan pegawai tersebut. Tinggi rendahnya keprofesionalan pegawai akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan organisasi pada masyarakat atau konsumen.

Sehubungan dengan hal tersebut penelitian terhadap berbagai pihak yang berkepentingan dengan jasa layanan menghasilkan berbagai faktor yang menjadi penghambat peningkatan kualitas pelayanan. Sebagaimana menurut Zulian (2001:32) faktor-faktor yang menghambat peningkatan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Kurang otoritas yang diberikan bawahan.
2. Terlalu birokrasi sehingga lambat dalam menanggapi keluhan konsumen.
3. Bawahan tidak berani mengambil keputusan sebelum ada ijin dari atasan.
4. Petugas sering bertindak kaku dan tidak memberi jalan keluar yang baik.
5. Petugas sering tidak ada ditempat pada waktu jam kerja sehingga sulit untuk dihubungi.
6. Banyak interest pribadi.
7. Budaya tip.
8. Aturan main yang tidak terbuka dan tidak jelas.
9. Kurang profesional (kurang terampil dalam menguasai bidangnya).
10. Banyak instansi atau bagian lain yang terlibat.

Pendapat diatas merupakan faktor-faktor yang menghambat terhadap peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri, dimana salah satunya adalah

pegawai yang kurang profesional atau kurang terampil dalam menguasai bidangnya. Sebagaimana menurut Siswoyo (2000:14) menyatakan bahwa, "Profesionalitas berkaitan dengan kemampuan atau kompetensi aparatur yang mencerminkan pengetahuan (pendidikan), pengalaman, motivasi, dedikasi, dan etos kerja (etika)".

PLN sebagai perusahaan yang memberikan pelayanan berupa jasa tenaga listrik agar mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara maksimal dibutuhkan pegawai-pegawai yang profesional dalam mengerjakan tugas-tugasnya, yaitu pegawai yang tidak hanya memiliki kemampuan dalam melayani masyarakat pelanggan secara tepat, cepat dan akurat akan tetapi juga pegawai yang mempunyai sikap pengabdian terhadap pekerjaan yang diembanya dalam arti mempunyai sikap jujur, bisa dipercaya dan setia sesuai dengan nilai-nilai etika profesi yang melekat pada dirinya.

Dalam era globalisasi sumber daya manusia yang profesional merupakan salah satu faktor yang dapat mendukung pencapaian tujuan organisasi secara efektif selain itu juga menentukan keberhasilan pembangunan suatu negara, sebagaimana menurut Muins (2000:45) mengutip pernyataan Batubara, seseorang dapat dikatakan profesional harus dapat:

1. Memberi makna dan menempatkan IPTEK itu dapat memberikan manfaat yang maksimal bagi dirinya sendiri maupun organisasi atau perusahaan dimana ia bekerja serta meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
2. Mencerminkan sikap jati diri terhadap profesinya dengan kesungguhan untuk mendalami, menguasai, menerapkan, dan bertanggungjawab atas profesinya.
3. Memiliki intelektual serta mencari dan mempertahankan kebenaran.
4. Mengutamakan dan mendahulukan pelayanan yang maksimal diatas imbalan jasa, tetapi tidak berarti jasanya diberikan tanpa imbalan.

Dari pengertian tersebut dapat dikatakan bahwa seorang dapat dikatakan profesional salah satunya jika ia mau mengutamakan pelayanan yang maksimal diatas imbalan jasa. Dengan demikian PT. PLN (Persero) Unit

Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan Jember sebagai perusahaan yang mengelola jasa tenaga listrik untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, profesionalisme pegawai memang sangat diperlukan karena dengan pengetahuan dan keahlian tertentu serta nilai-nilai etika yang melekat dalam dirinya, selain ia mampu bekerja secara tepat, cepat dan teratur, didalam dirinya juga tercermin sikap jujur, setia, dapat dipercaya dan bertanggungjawab dalam pencapaian tujuan organisasi. Seperti yang diungkapkan Tjiptoherijanto (1996:22) menyatakan, "SDM yang terbatas profesionalnya juga akan memberi sumbangan yang terbatas pada tujuan organisasi".

Dari uraian-uraian yang telah dijelaskan diatas, telah mendorong penulis untuk menulis penelitian dengan judul *Pengaruh profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan tenaga listrik di PT. PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan Jember*

## 1.2 Perumusan Masalah

Dalam pelaksanaan penelitian masalah harus dirumuskan sehingga dapat dijadikan pedoman kerja atau dasar penentu penelitian. Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam perumusan masalah menurut Loedin (1989:12) adalah syarat dari masalah tersebut :

1. Menunjukkan dua variabel atau lebih.
2. Persoalan harus ditegaskan dalam bahasa yang jelas dan untuk mudahnya dituangkan dalam kalimat tanya.
3. Persoalan harus memungkinkan pengukuran secara empiris.

Sedangkan Sugiono (2000:36-38) menjelaskan bahwa :

Terdapat 3 bentuk masalah, yaitu...(1) permasalahan diskriptif, berkenaan dengan variabel mandiri tanpa membuat perbandingan dan menghubungkan...(2) permasalahan komparatif, bersifat membandingkan keberadaan sesuatu variabel pada dua sampel atau lebih...(3) permasalahan asosiatif, bersifat menghubungkan dua

variabel atau lebih, permasalahan ini terdapat tiga macam yaitu hubungan simetris, kausal dan hubungan interaktif.

Berdasarkan latar belakang masalah dan bentuk permasalahan sebagaimana dijelaskan Sugiono diatas, dalam penelitian ini bentuk permasalahan yang digunakan adalah permasalahan asosiatif dan diskriptif dengan perumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh antara profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan tenaga listrik di PT. PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan Jember.
2. Bagaimana profesionalisme pegawai di PT. PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan Jember.
3. Bagaimana kualitas pelayanan tenaga listrik yang diberikan pada masyarakat pelanggan di PT. PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan Jember.

## **1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Segala aktivitas yang dilakukan oleh si peneliti pasti mempunyai tujuan tertentu, Karena tujuanlah yang akan memberikan arah bagi pelaksanaan aktivitas tersebut. Dengan demikian sesuai dengan permasalahan yang ada maka tujuan penelitian adalah:

- a. Untuk mengetahui pengaruh antara profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan tenaga listrik di PT. PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan Jember.
- b. Untuk mendiskripsikan tingkat profesionalisme pegawai serta kualitas pelayanannya dalam memberikan pelayanan tenaga listrik pada masyarakat pelanggan.

### 1.3.2 Kegunaan Penelitian

Dalam hal ini kegunaan yang bisa diperoleh melalui penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Diharapkan dapat memberikan input yang positif bagi PT. PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area pelayanan Jember.
- b. Dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan untuk menambah wawasan dan cakrawala berfikir serta pengalaman berharga bagi penulis.
- c. Sebagai tambahan referensi dan informasi bagi kalangan akademisi.

### 1.4 Kerangka Teori

Teori merupakan unsur penelitian yang paling besar perannya karena menerangkan fenomena alam yang menjadi pusat perhatian. Pengertian teori menurut F.H Kerlinger (dalam Singarimbun dan Effendi, 1989:37) menyatakan, "Teori adalah serangkaian asumsi, konsep, konstruk, definisi dan proposisi untuk menerangkan fenomena sosial secara sistematis dengan cara merumuskan hubungan antar konsep".

Dari pendapat tersebut diatas diketahui bahwa teori adalah serangkaian asumsi, konstruksi, definisi dan proposisi untuk menerangkan fenomena sosial secara sistematis dengan cara merumuskan hubungan antara konsep.

Berhubungan dengan konsep, Singarimbun dan Effendi (1989:33) 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 yang lainnya.

Dari pengertian-pengertian diatas untuk lebih jelasnya akan dijelaskan teori serta konsep-konsep profesionalisme dan kualitas pelayanan.

Organisasi merupakan suatu alat untuk mencapai tujuan, untuk itu agar dapat tercapai lebih efektif dan efisien dapat dilakukan melalui usaha-usaha secara berkelompok, Sedang Handayani (1984:42) mengemukakan sebagai berikut :

Organisasi adalah sarana atau alat untuk mencapai tujuan oleh karena itu dikatakan bahwa organisasi adalah wadah kegiatan tersebut setiap orang harus jelas tugas, wewenang dan tanggungjawabnya hubungannya dan tata kerjanya.

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

1. Sebagai sarana atau alat pencapaian tujuan.
2. Adanya orang-orang yang bekerjasama.
3. Adanya kejelasan tugas, wewenang dan tanggungjawabnya.
4. Adanya tujuan yang jelas.

Keempat unsur diatas merupakan unsur-unsur yang sangat menentukan tercapainya tujuan organisasi, dimana 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 ini tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif karyawan, bagaimanapun canggihnya peralatan, yang dimiliki oleh organisasi tersebut tidak ada manfaatnya bagi organisasi, jika peran aktif karyawan tidak di ikut sertakan.

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 suatu manajemen untuk mengatur orang-orang yang ada dalam organisasi tersebut. Manajemen yang menyangkut perlakuan terhadap karyawan/pegawai dalam suatu organisasi atau perusahaan tercermin dalam seluruh proses

manajemen sumber daya manusia. Menurut Notoatmodjo (1998:108) mengemukakan, “MSDM adalah suatu seni untuk melaksanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, mengawasi kegiatan sumber daya manusia atau pegawai dalam rangka mencapai tujuan organisasi”. Dari pengertian tersebut dapat dikatakan bahwa MSDM pada hakekatnya adalah penerapan manajemen yang khusus untuk sumber daya manusia. Selanjutnya secara garis besar titik tolak manajemen sumber daya manusia menurut Siagian (1998:137) adalah sebagai berikut :

1. Manusia mempunyai resource yang paling strategik yang dimiliki perusahaan.
2. Manusia berkarya mempunyai harkat dan martabat yang harus diakui dan dihargai.
3. Manusia adalah makhluk yang sangat kompleks.
4. Kebutuhan manusia tidak terbatas pada kebutuhan primer yang sifatnya meteri, melainkan juga kebutuhan-kebutuhan lain.

Dari pendapat tersebut dapat dipahami bahwa kegiatan organisasi dalam mencapai misi dan tujuannya sangat tergantung pada manusia yang ada dalam organisasi itu, oleh sebab itu sumber daya manusia harus dapat dikelola sedemikian rupa sehingga berhasil guna dan berdaya guna.

Dalam konteks pengelolaan SDM, dengan demikian dapat dikatakan bahwa dasar MSDM adalah upaya sadar yang dilakukan oleh pemimpin suatu organisasi untuk memutuskan jumlah dan mutu pegawai yang diperlukan oleh organisasi tersebut. Tujuannya ialah agar organisasi memiliki tenaga kerja atau pegawai yang tidak hanya sesuai dengan kebutuhan organisasi tersebut dalam menjalankan tugasnya, akan tetapi juga agar para pegawai yang dipekerjakan itu memenuhi berbagai persyaratan yang ditentukan oleh jabatan dan pekerjaan yang dipangku dan dilaksanakannya.

Dengan tersedianya jumlah dan mutu pegawai yang sesuai dengan berbagai persyaratan yang telah ditentukan organisasi, manajemen sumber daya manusia 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: (1) tantangan yang timbul karena tuntutan masyarakat (tantangan eksternal), (2) tantangan organisasional, (3) tantangan profesional (Siagian, 1992:167).

Adapun penjelasan tentang ketiga tantangan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Tantangan eksternal

Tantangan yang timbul karena tuntutan masyarakat biasa dikatakan sebagai tantangan eksternal, karena ia timbul diluar organisasi itu sendiri. Hal ini bisa dikarenakan adanya dinamika masyarakat yang semakin tinggi sehingga akan menampilkan berbagai macam tuntutan, baik dibidang politik, ekonomi, pertahanan dan keamanan, sosbud seperti pendidikan kesehatan dll. Yang pada giliranya menuntut peningkatan kemampuan sumber daya manusia yang ada didalamnya.

2. Tantangan organisasional

Refleksi dan resonansi meningkatnya tuntutan masyarakat sudah pasti menimbulkan tantangan organisasional. Tantangan mau tidak mau harus dihadapi dalam arti sumber daya manusia yang ada dalam organisasi harus peka terhadap tantangan tersebut. Manifestasi kepekaan tersebut adalah upaya peningkatan kemampuan organisasional menggunakan wewenang yang dimilikinya dan menyelenggarakan fungsi yang merupakan tanggung jawabnya, memang benar upaya peningkatan kemampuan organisasional tersebut harus terlihat bukan saja di bidang kemampuan SDM, akan tetapi juga menyangkut bidang yang lainnya seperti bidang kelembagaan, prosedur, prasarana, dan mekanisme kerja, anggaran, dll. Akan tetapi manifestasi yang paling nyata terletak pada kemampuan sumber daya manusia yang ada didalamnya.

### 3. Tantangan profesional

Yang dimaksud tantangan profesional dalam pengelolaan sumber daya manusia ialah tantangan yang dihadapi oleh satuan-satuan kerja di bidang sumber daya manusia atau ketenagakerjaan atau pegawai, tiga istilah yang dewasa ini digunakan secara sinonim.

Dari ketiga tantangan diatas merupakan tantangan-tantangan yang harus dihadapi oleh organisasi dimasa depan dan berdasarkan uraian dari ketiganya salah satu usaha yang paling nyata untuk dapat menghadapi tantangan tersebut adalah melalui peningkatan kemampuan sumber daya manusia yang ada di dalam organisasi. Dengan kata lain mencetak SDM yang profesional dalam arti SDM yang mempunyai loyalitas, dedikasi, rasa pengabdian, sikap mental yaitu sikap melayani-prilaku, pengetahuan, ketrampilan dan kemampuan kerja harus menjadi prioritas tersendiri. Karena hal ini akan membantu dalam pencapaian tujuan organisasi terutama dalam menghadapi tantangan dimasa yang akan datang. Seperti yang diungkapkan 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 secara maksimal.

Dengan demikian jelas bahwa tantangan profesional perlu mendapatkan perhatian tersendiri bagi pihak organisasi. Karena dalam tantangan profesional terdapat satuan kerja yang menangani pengelolaan SDM dalam suatu organisasi sehingga mereka mampu melaksanakan fungsi dan mengemban tanggung jawabnya sedemikian rupa, yang ada akhirnya bagi organisasi yang dilayaninya tersedia pegawai yang tidak hanya harus memenuhi persyaratan kuantitatif akan tetapi juga persyaratan kualitatif dalam arti loyalitas, dedikasi, rasa pengabdian, sikap mental yaitu sikap

melayani-prilaku, pengetahuan, ketrampilan dan kemampuan kerja (Siagian, 1992:169).

Selanjutnya menurut Siagian (1992:147:148) pegawai yang bekerja secara profesional dapat berwujud sebagai berikut :

1. Melaksanakan tugas dengan cermat tetapi tepat guna, menghilangkan citra negatif yang sering dilontarkan terhadap pegawai negeri yang sering dirasakan bekerja lamban.
2. Menggunakan daya nalar yang tinggi sehingga dalam melaksanakan tugasnya, seseorang tidak terjerat oleh cara bekerja yang legalistik dan kaku.
3. Menggunakan kreatifitas dengan tepat dalam arti berupaya bekerja tidak rutinistik dan mekanistik.
4. Bersifat inovatif dalam arti selalu berupaya mencari, menemukan dan menggunakan cara baru, metode baru.
5. Selalu berusaha meningkatkan pengetahuan, ketrampilan dan kemampuan kerja dengan menggunakan berbagai jalur seperti pendidikan dan pelatihan termasuk jalur informal seperti melalui diskusi antara sesama rekan kerja dan berbagai bentuk pengembangan yang lain.

Dengan berdasarkan kekaryaannya pegawai pada pengabdian tersebut dimana pegawai dapat bekerja secara profesional maka prilaku pegawai akan diperkirakan menjadi prilaku yang positif. Dalam hal ini terutama dalam memberikan pelayanan pada masyarakat. Sebagaimana menurut Muins (2000:45) mengutip salah satu pernyataan Batubara, "seseorang dapat dikatakan profesional harus dapat mengutamakan pelayanan yang maksimal diatas imbalan jasa, tetapi tidak berarti jasanya diberikan tanpa imbalan". Dengan demikian dapat diambil suatu pengertian bahwa seseorang dapat dikatakan profesional jika ia mampu memberikan pelayanan yang maksimal pada masyarakat.

PLN sebagai badan usaha milik negara, dalam menjalankan tugasnya sebagai bagian dari aparaturnegara yaitu dalam menjalankan fungsi sosialnya yang berupa pemberian pelayanan tenaga listrik secara adil dan merata pada masyarakat pelanggan, ia harus mampu memberikan pelayanan yang sebaik

mungkin kepada masyarakat. Menurut Ginanjar (1995:8), “Dalam upaya peningkatan pelayanan masyarakat, harus ada dua agenda yang jelas (1) Perluasaan pelayanan agar menjangkau seluruh lapisan masyarakat disemua wilayah, (2) Peningkatan kualitas pelayanan masyarakat”.

Dalam point kedua dapat diartikan bahwa dalam fungsi pelayanannya 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 pelanggan secara memuaskan. Dalam hal ini *service excellence* meliputi 4 unsur pokok yaitu, kecepatan, ketepatan, keramahan, kenyamanan, (Elthaitammy, dalam Tjiptono,2000:58). Dengan cara demikian aparatur pemerintah akan mampu meraih manfaat yang cukup besar, terutama berupa kepuasan dan loyalitas masyarakat yang cukup besar. Berkaitan dengan hal tersebut PLN sebagai organisasi yang memberikan pelayanan tenaga listrik, agar mampu memenuhi tuntutan serta kebutuhan aktual masyarakat secara seimbang salah satunya adalah melalui pegawai-pegawai yang profesional didalam bidangnya. Hal ini sesuai dengan pendapat Kristiadi (dalam Persadi,1998:135) yang menyatakan sebagai berikut :

Dalam fungsi pelayanannya, aparatur negara harus menciptakan kondisi keseimbangan antara tuntutan aktual masyarakat dengan kemampuan untuk memenuhi tuntutan tersebut. Untuk itu profesionalisme aparatur mutlak diperlukan.

Dengan demikian tidak dapat dipungkiri bahwa sumber daya manusia yang berkualitas atau profesional merupakan salah satu faktor terpenting untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Sebagaimana menurut Ginanjar (1995:10) adalah sebagai berikut:

Dalam upaya peningkatan pelayanan, baik untuk pemeratakan maupun meningkatkan mutu pelayanan masyarakat, adalah melalui

profesionalisasi. Profesionalisasi maksudnya adalah bahwa kegiatan administrasi yang bersangkutan harus dilakukan secara profesional.

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas jelas bahwa seseorang dapat dikatakan profesional dalam melaksanakan tugasnya apabila ia bisa dipercaya dan bertanggung jawab didalam melaksanakan tugas-tugasnya. Dalam hal ini tugas utama dari aparatur negara adalah memberikan pelayanan pada masyarakat dengan sebaik-baiknya dan seiring dengan perkembangan zaman disertai masyarakat yang semakin berpengetahuan, maka kualitas pelayanan benar-benar menjadi tuntutan masyarakat itu sendiri dan untuk itu agar bisa terpenuhi secara maksimal, profesionalisme pegawai mutlak diperlukan.

#### 1.4.1 Konsep Profesionalisme Pegawai

Dalam pencapaian tujuan organisasi agar dapat tercapai secara efektif salah satu faktor yang paling menentukan adalah manusia yang ada dalam organisasi tersebut. Sebagaimana diungkapkan oleh Steers (1985:211 mengenai efektifitas organisasi adalah sebagai berikut :

Bahwa faktor utama yang berpengaruh terhadap efektifitas organisasi salah satunya adalah faktor pekerja atau para anggota organisasi, karena merekalah yang dalam jangka panjang akan mempelancar atau merintangi tujuan organisasi.

Dari pengertian diatas agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien dibutuhkan tenaga-tenaga atau sumber daya manusia yang berkualitas yaitu pegawai yang profesional didalam bidangnya. Muins (2000:36) mengutarakan bahwa :

Seseorang dikatakan profesional apabila pekerjaannya dicirikan oleh atau memiliki standar teknis atau etika suatu profesi. Dengan profesi diartikan sebagai suatu aktifitas yang memerlukan *Spisialised knowledge* yang sering memerlukan waktu dan persiapan akademik yang panjang.

Sedang menurut Kartasasmita (1997:167) bahwa, profesionalisme merupakan suatu konsep yang sangat erat kaitannya dengan kompetensi atau kemampuan dimana kompetensi atau kemampuan merupakan suatu keadaan seseorang yang dipercaya berdasarkan kemampuannya. Kompetensi merupakan konsep keandalan dari suatu organisasi atau individu dimana keandalan tersebut diperoleh melalui dunia profesi yang digelutinya. selain itu profesionalisme mencerminkan sikap seseorang terhadap profesi yang ditekuninya, kesungguhan hati untuk mendalami, menguasai, menerapkan dan menjunjung etika profesi. Dengan demikian pengertian profesionalisme di sini mengandung tiga unsur kemampuan/kompetensi, dedikasi, etik (Kartasasmita, 1995:10).

Dengan demikian profesionalisme pegawai merupakan suatu hal yang sangat penting untuk membantu pencapaian tujuan organisasi secara efektif. Selain hal diatas seseorang dapat dikatakan profesional juga bisa dilihat dari ciri-cirinya, menurut Muins (2000:42) mengutip pernyataan mantan Presiden RI Soeharto, mengisyaratkan ciri-ciri tenaga profesional adalah sebagai berikut :

- a. Seorang profesional selalu berupaya mencapai hasil yang terbaik dan bermutu sesuai dengan baku mutu yang berlaku dalam bidangnya.
- b. Meskipun ia mempunyai keahlian dan ketrampilan orang yang profesional selalu meningkatkan ilmu dan pengetahuannya agar dapat menghasilkan yang lebih baik lagi.
- c. Ciri yang sangat penting, profesional mempunyai etika profesi yang dipegangnya dengan teguh sehingga tidak merugikan orang lain, apalagi terhadap masyarakat dan bangsa dalam melaksanakan pekerjaan. Dalam operasionalisasinya, standar kompetensi dan kode etik profesi tersebut harus diujikan kepada lembaga standarisasi, sertifikasi, uji ketrampilan dan akreditasi kelembagaan yang melaksanakan uji ketrampilan tersebut.

Sesuai dengan pendapat Kartasasmita, profesionalisme dapat diukur dari tiga aspek yaitu sebagai berikut:

- a. Kemampuan/kompetensi pegawai
- b. Dedikasi pegawai
- c. Etika kerja pegawai

**a. Kemampuan/Kompetensi Pegawai**

Kemampuan pegawai dalam suatu organisasi menjadi suatu hal yang menunjang bagi keberhasilan dalam pencapaian tujuan organisasi. Dimana inti dari kemampuan pegawai adalah adanya modal pada diri pegawai, dengan modal itu akan memungkinkan pegawai berbuat lebih bagi organisasi yaitu menyelesaikan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya dengan cepat dan tepat. Kemampuan tersebut terdiri dari dua model yang sebagaimana dimaksud adalah pendidikan dan pengalaman kerja. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan Nayono (1987:19) bahwa:

Kemampuan adalah tersedianya modal yang memungkinkan anggota itu dapat berbuat lebih banyak bagi organisasi. Modal yang sebagaimana dimaksud adalah tersedianya pendidikan dan pengalaman kerja yang memadai bagi setiap anggota dalam organisasi.

Sedang Toha (1983:316) mengemukakan, "Kemampuan merupakan salah satu unsur kematangan yang berhubungan dengan pengetahuan dan ketrampilan yang dapat diperoleh dari pendidikan, latihan dan atau pengalaman kerja". Dari kedua pendapat tersebut dapat diambil pengertian bahwa kemampuan pegawai merupakan suatu hal yang mampu menunjang tercapainya tujuan organisasi secara efektif, untuk itu perlu adanya suatu perhatian secara tepat dan perlu diadakanya pengembangan kemampuan dari pegawai itu sendiri sehingga akan mendukung perkembangan dan kedinamisan suatu organisasi. Pada akhirnya organisasi akan mampu bertahan karena segala macam tugas dan segala permasalahan yang ada dapat terselesaikan dengan baik oleh para aparat-aparatnya.

Dari pengertian tentang kemampuan pegawai. Dalam hal ini kemampuan pegawai dapat diukur melalui:

- 1). Tingkat pendidikan pegawai
- 2). Pengalaman kerja pegawai

1). Tingkat pendidikan pegawai

Tingkat pendidikan dari seorang pegawai dalam suatu perusahaan merupakan salah satu syarat yang harus dimiliki. Dimana dengan tingkat pendidikan tertentu tersebut, pegawai akan lebih tanggap terhadap berbagai masalah yang akan muncul dalam organisasi sehingga dapat menyelesaikan tugasnya dengan sebaik-baiknya. Menurut Widjaja (1986:187) mengemukakan, "Pendidikan adalah suatu usaha kegiatan untuk meningkatkan kemampuan atau mengembangkan cara berfikir para pegawai sehingga akan dapat menunaikan tugasnya dengan baik".

Dari hal diatas dapat dijelaskan bahwa pendidikan akan meningkatkan kemampuan seseorang sehingga ia dapat melakukan tugas dan kewajibannya dengan baik. Sedang menurut Heidjrachman dan Husnan (1999:77) dikatakan bahwa, "Pendidikan adalah suatu kegiatan untuk meningkatkan pengetahuan umum seseorang (karyawan) termasuk terhadap persoalan yang menyangkut kegiatan pencapaian tujuan".

Berkaitan dengan pendidikan sebagai alat ukur kemampuan pegawai menurut Comb (1989:43-44) dibedakan menjadi dua jenis, yaitu pendidikan formal dan pendidikan non formal serta mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

a). Pendidikan formal

- (1) Diselenggarakan secara khusus dan terbagi atas jenjang yang memiliki hubungan hirarkis.
- (2) Usia siswa (anak didik) didalam suatu jenjang yang relatif homogen
- (3) Waktu pendidikan relatif lama sesuai dengan program pendidikan yang harus diselesaikan.
- (4) Mutu pendidikan sangat ditekankan sebagai jawaban terhadap kebutuhan dimasa yang akan datang.

b). Pendidikan Non formal

- (1) Dilakukan dengan sengaja diluar sekolah.
- (2) Peserta umumnya mereka yang tidak bersekolah.
- (3) Tidak mengenal jenjang dan program pendidikan.

(4) Peserta tidak perlu homogen.

(5) Keterampilan kerja sangat dibutuhkan sebagai jawaban terhadap kebutuhan untuk meningkatkan taraf hidup.

Berkaitan dengan hal tersebut penelitian ini menggunakan pendidikan formal dan non formal sebagai ukuran. Untuk pendidikan formal penulis mendasarkan pada pendapat MS. Wahyu (1990:53) yang menyatakan sebagai berikut, "Untuk mengetahui pendidikan formal seseorang dapat diukur melalui jenjang pendidikan terakhir setelah ditempuh pegawai yang bersangkutan". Sedang ukuran tingkat pendidikan dapat berpijak pada pendapat Idris (1992:53) yang menyatakan sebagai berikut :

1. Pendidikan dasar seperti SD dan yang sederajat.
2. Pendidikan menengah seperti SLTP dan SMU dan yang sederajat.
3. Pendidikan tinggi seperti Universitas, institut dan perguruan tinggi.

Sedangkan untuk pendidikan non formal yang merupakan pendidikan luar sekolah, dilakukan secara teratur tetapi tidak terlalu mengikuti peraturan yang ketat. Jadi bersifat penunjang guna meningkatkan kemampuan dan kecakapan, seperti seminar, lokakarya, kursus dan diklat.

Selanjutnya untuk mengukurnya, penulis menggunakan ukuran intensitas keikutsertaan pegawai dalam mengikuti pendidikan non formal yaitu:

- a. untuk yang tidak pernah mengikuti.
- b. untuk yang telah mengikuti 1-4 kali.
- c. untuk yang mengikuti lebih dari 4 kali.( ukuran PLN Area Pelayanan Jember).

2). Pengalaman kerja pegawai.

Dengan pengalaman kerja yang dimiliki pegawai dalam suatu organisasi akan membantu dalam proses pelaksanaan tugas yang dibebankan kepadanya. Menurut Nitisemito (1988:56) mengatakan, "Dengan pengalaman yang cukup panjang dan cukup banyak maka dapat diharapkan mereka mempunyai kemampuan yang lebih besar dari pada tanpa pengalaman".

Sedang menurut Whitezington, H. C (1991:12) menyatakan, "Pengalaman dapat diartikan pengetahuan yang dimiliki seseorang yang diperoleh dari hasil kerja yang sudah dilaksanakan". Dengan demikian dapat diartikan bahwa pengalaman kerja merupakan suatu kemampuan yang dimiliki seorang pegawai yang diperoleh melalui pelaksanaan tugas sehari-hari yang dibebankan kepadanya sehingga mampu menjangkau pengetahuan baik secara teoritis maupun praktis serta mampu menguasai berbagai masalah yang berkaitan dengan beban tugasnya. Sebagaimana menurut Manullang (1990:82) sebagai berikut :

Hampir tidak ada seseorang yang mampu melaksanakan sesuatu pekerjaan atau tugas dengan baik bilamana tidak dipelajari terlebih dahulu. Bahkan pekerjaan yang terlihat mudah, misalnya mengetik surat, seseorang yang belum mempunyai pengalaman akan mengalami kesukaran dalam mengerjakannya.

Dari uraian-uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa pengalaman berasal dari pengalaman yang relevan dalam bidang tugasnya yang diperoleh dari pelaksanaan tugas bidang pekerjaan dalam jangka waktu tertentu.

Mengenai kriteria pengalaman kerja pegawai dapat dilihat dalam penjelasan buku LAN sebagai berikut :

Bahwa pengalaman kerja 1-2 tahun bagi seorang pegawai yang menduduki suatu jabatan merupakan masa orientasi terhadap pekerjaan atau jabatan. Sedangkan untuk formulasi pengalaman kerja rendah apabila seseorang mencapai waktu 1-5 tahun. Pengalaman kerja sedang apabila seseorang mencapai waktu 6-10 tahun. Pengalaman kerja tinggi apabila seseorang mencapai waktu diatas 10 tahun.

#### **b. Dedikasi Pegawai**

Secara etimologis dedikasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *dedication* yang berarti pengabdian. Sedangkan pengertian dedikasi menurut Daryanto (dalam kamus besar Bahasa Indonesia) dikemukakan sebagai berikut, "Dedikasi adalah pengabdian secara ikhlas untuk mencurahkan tenaga, waktu, dan pikiran untuk keberhasilan usaha atau tujuan yang baik". Pegawai yang

berdedikasi akan mencurahkan segala kemampuannya, ketrampilan maupun keahliannya untuk mencapai tujuan organisasi secara bertanggung jawab. Sebagaimana menurut Kartasasmita (1995:10) mengungkapkan, “Dedikasi adalah ciri seorang profesional, baik terhadap profesinya maupun terhadap tanggung jawabnya”.

Berkaitan dengan pengertian dedikasi akan identik sama dengan loyalitas. Pegawai yang dikatakan memiliki dedikasi yang tinggi, maka secara tidak langsung akan memiliki loyalitas yang tinggi pula. Musanef (1984:74) mengemukakan loyalitas memiliki dua arti yaitu:

1. Kualitas kesetiaan seseorang terhadap negara, bangsa, dan tanah air terhadap tugas yang dibebankan kepadanya, kesatuan bawahan dan atasan.
2. Loyalitas diperlukan untuk mengembangkan kualitas kesetiaan terhadap negara, bangsa, dan tanah air, tugas yang dibebankan kepadanya, kesatuan bawahan dan atasan.

### **c. Etika Kerja Pegawai**

Pekerjaan administrasi memang tidak hanya menyangkut pekerjaan pekerjaan fisik tetapi juga menyangkut proses berfikir dan mengambil keputusan. Karena itu penilaian tentang etika kerja seringkali tidak selalu dapat dihubungkan dengan hal-hal yang tampak dari luar. Menurut Geertz (dalam Wahyudi, 1999:327) menyatakan, “Etika adalah sikap yang mendasar terhadap diri dan dunia yang dipancarkan hidup. etika kerja adalah aspek evaluatif yang menilai”.

Dengan demikian yang dipersoalkan dalam pengertian etika adalah kemungkinan-kemungkinan sumber motivasi seseorang dalam berbuat. Apakah pekerjaan dianggap sebagai suatu keharusan demi hidup, apakah pekerjaan terikat pada identitas diri atau menjadi sumber pandang dalam pembangunan. Wahyudi ( 1999:327) mengungkapkan bahwa:

etika kerja juga merupakan landasan ide, cita atau pikiran yang akan menentukan sistem tindakan serta penilaian manusia atas suatu pekerjaan yang menentukan hasilnya. Semakin progresif etika kerja

masyarakat semakin baik hasil-hasil yang akan dicapai secara kuantitatif maupun kualitatif.

Bagi pegawai etika kerja yang baik bukan saja akan menghasilkan sikap-sikap produktif seperti kerja keras, jujur, berperhitungan dan hemat, tetapi juga akan menciptakan mekanisme kendali diri guna menghadapi berbagai persoalan dalam kedinasan maupun mengatasi godaan-godaan dan iming-iming 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. Sebagaimana menurut Kartasmita (1995:10) menyatakan, "Seorang yang mengorbankan kebenaran (yang jelas merupakan ungkapan nilai moral dan etik) dalam mengerjakan pekerjaan, tidak dapat disebut sebagai profesional".

Sehubungan dengan hal tersebut kode etik bisa menjadi sarana untuk mencapai tujuan organisasi karena bagaimanapun juga tujuan organisasi dapat tercapai jika orang-orang yang ada didalam berperilaku baik. Sebagaimana menurut Wahyudi (1999:335-336) 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 dipatuhi oleh para anggotanya dalam menjalankan tugasnya.

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kode etik merupakan 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 atau patokan tentang sikap mental yang wajib dipatuhi oleh para anggotanya dalam melaksanakan tugasnya secara lebih bertanggung jawab.

#### 1.4.2 Konsep Kualitas Pelayanan

Definisi jasa atau 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". Sedang menurut Moenir (1995:7), "Pelayanan adalah lama keberhasilan dalam berbagai usaha untuk kegiatan yang bersifat jasa".

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengertian pelayanan yang dimaksud adalah suatu kegiatan dari satu pihak yang bersifat tidak berwujud yang dilakukan untuk melayani pihak lain dengan memberikan jasa tertentu, Selanjutnya untuk mendukung pernyataan tersebut Tjiptono (2000:24-27) memberikan empat karakteristik utama dari jasa yang membedakan dengan barang:

- a. Intangibility  
Jasa adalah suatu perbuatan, kinerja (performance), atau usaha. Jasa bersifat intangible, maksudnya tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar dan diraba sebelum dibeli atau dikonsumsi.
- b. Inseparability  
Jasa dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa.
- c. Variability  
Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan non standardized output, artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut dihasilkan.
- d. Perishability  
Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak disimpan.

Pelayanan yang baik merupakan harapan bagi konsumen atau pelanggan. Dimana pelayanan yang baik menurut Abe (2001:12) ada dua hal yang perlu diperhatikan yaitu, "Kualitas pelayanan dan ketepatan atau kesesuaian antara pelayanan dengan kebutuhan pelanggan".

Kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wycof (dalam Tjiptono, 2000:59) mendefinisikan, “Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh”. Sedang Goetsch dan Davis (dalam Zulian, 2001:8) adalah sebagai berikut:

Kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Dalam hal ini menegaskan bahwa kualitas bukan hanya menekankan pada aspek akhir, yaitu produk atau jasa tapi juga menyangkut kualitas manusia, kualitas jasa, kualitas produk dan kualitas lingkungan.

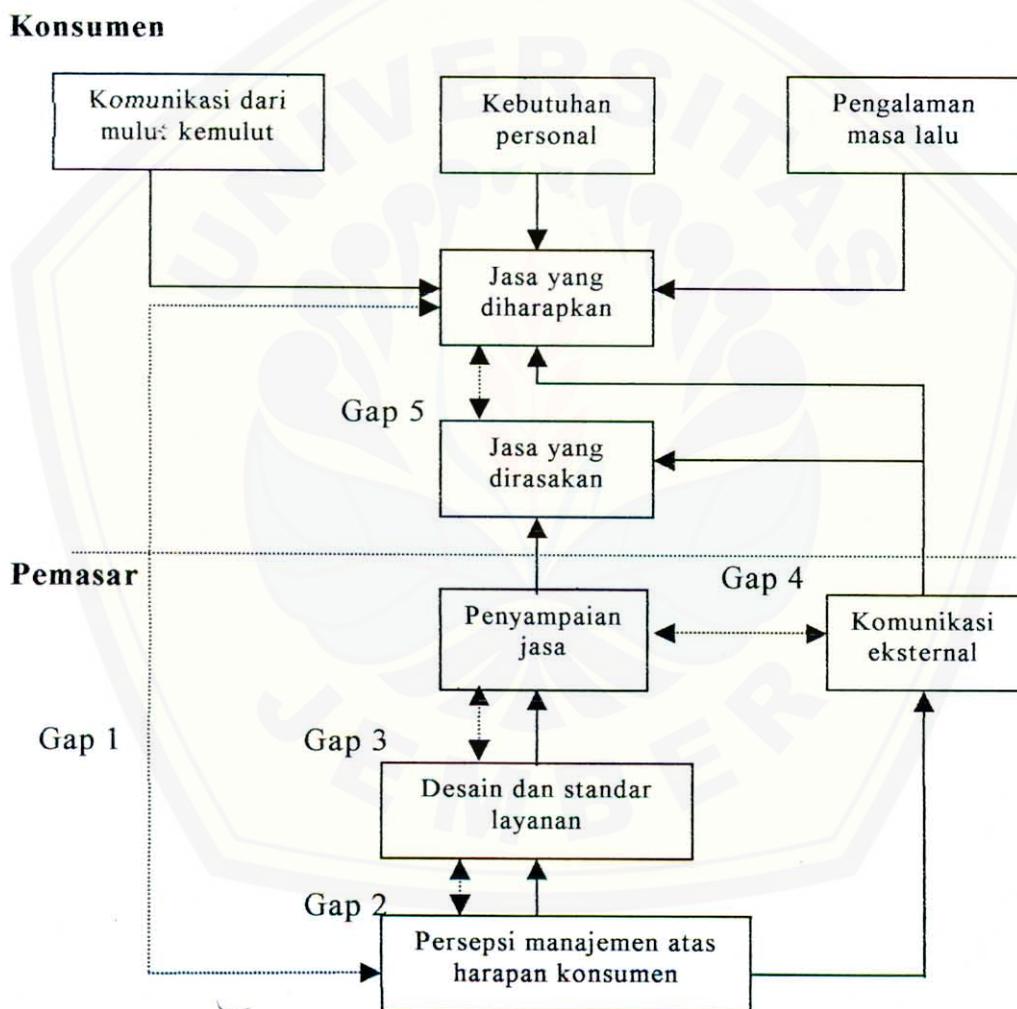
Dari kedua pendapat diatas dapat disimpulkan kualitas pelayanan merupakan kesesuaian antara harapan pelanggan dengan pelayanan yang nyata ia terima atau kenyataan pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan, dalam hal ini adalah. Dimana jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal, sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang dipersepsikan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk.

Kualitas total suatu jasa terdiri atas tiga komponen utama menurut Granroos (dalam Tjiptono, 2000:60) adalah sebagai berikut :

- a. *Technical Quality* yang diperinci menjadi tiga
  - 1). *Search quality*, yaitu kualitas yang dapat dievaluasi pelanggan sebelum membeli yaitu harga.
  - 2). *Experience quality*, yaitu yang hanya bisa dievaluasi pelanggan setelah membeli atau mengkonsumsi jasa.
  - 3). *Credence quality*, yaitu kualitas yang sukar dievaluasi pelanggan meskipun telah mengkonsumsi jasa.
- b. *functional quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian jasa suatu jasa.
- c. *Corporate Image*, yaitu profil, reputasi, citra umum, dan daya tarik khusus suatu perusahaan.

Dalam kualitas pelayanan harapan para pelanggan ini pada dasarnya sama dengan layanan yang seharusnya diberikan pada perusahaan kepada mereka. Dimana harapan pelanggan ini bisa didasarkan pada informasi melalui mulut kemulut, kebutuhan pribadi, pengalaman masa lalu dan komunikasi eksternal pihak perusahaan dengan pelanggan, yang mana ini akan menimbulkan kualitas pelayanan. Adapun model dari kualitas pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut:

**Gambar I. Model Kualitas Pelayanan**



Sumber: Parasuraman, A, et al. (1985), *Conceptual Model of Service* (dalam Zamit, 2001:26)

Menurut model tersebut terdapat lima gap (kesenjangan) yang membuat perusahaan tidak mampu memberikan layanan yang bermutu kepada pelanggannya. Berikut ini adalah penjelasan dari kelima kesenjangan yang dimaksud, yang dikemukakan oleh Leonard dkk. (dalam Zamit, 2001:27) lima gap tersebut adalah sebagai berikut :

a. Kesenjangan 1: Kesenjangan persepsi perusahaan atas harapan konsumen

Kesenjangan kesatu merupakan perbedaan antara harapan konsumen dengan persepsi perusahaan terhadap harapan konsumen. Tidak mengetahuinya apa yang diharapkan konsumen merupakan salah satu akar kegagalan perusahaan dalam memenuhi harapan konsumen. Pihak yang terlibat adalah setiap orang atau pihak yang memiliki tanggung jawab dan otoritas untuk membuat atau mengubah kebijakan, prosedur, dan standar pelayanan. Pihak tersebut termasuk eksekutif puncak, manajer menengah, dan supervisor.

Ada beberapa hal yang menjadi penyebab munculnya kesenjangan pertama:

- 1). Tidak adanya interaksi langsung dengan konsumen.
- 2). Tidak atau kurangnya upaya untuk menanyakan harapan konsumen.
- 3). Kurang siap memberi perhatian pada konsumen.

Ketika pihak yang memiliki tanggung jawab dan otoritas untuk menentukan prioritas, tidak dengan sungguh-sungguh memahami harapan pelayanan konsumen, ia akan memicu serangkaian yang menimbulkan salah atau buruk dan alokasi sumber-sumber secara tidak optimal yang menimbulkan persepsi kualitas pelayanan yang rendah. Langkah pertama yang mendasar yang perlu dilakukan oleh pihak perusahaan adalah memperoleh informasi yang akurat mengenai harapan konsumen.

b. Kesenjangan 2: Kesenjangan desain dan standar pelayanan yang tepat.

Persepsi yang akurat mengenai harapan konsumen merupakan hal yang perlu, namun tidak cukup untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Perusahaan harus mewujudkan persepsi yang akurat mengenai harapan konsumen kedalam desain dan standar kinerja pelayanan. Desain dan standar pelayanan dikembangkan atas dasar persyaratan konsumen dan prioritasnya. Sebab munculnya kesenjangan kedua ini dapat dikatakan bahwa persepsi harapan konsumen yang tidak diidentifikasi secara akurat.

Upaya atau tindakan yang harus dilakukan untuk mewujudkan persepsi yang akurat terhadap harapan konsumen kedalam desain dan standar pelayanan, akan efektif hanya bila pihak manajemen mempunyai filosofi manajemen, yaitu komitmen dan ketulusan kehendak untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

c. Kesenjangan 3: Kesenjangan penyampaian pelayanan.

Kesenjangan tersebut lebih diakibatkan oleh ketidakmampuan sumber daya manusia untuk memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan atau merupakan perbedaan antara standar yang telah ditetapkan berdasarkan kebutuhan konsumen dengan tindakan nyata perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Meskipun perusahaan memiliki standar layanan (pedoman dan prosedur) yang baik, pelayanan yang berkualitas tidak selalu dapat diwujudkan, standar yang baik harus dilengkapi dengan sumber daya yang mencukupi (orang, sistem, teknologi) dan harus didukung agar menjadi efektif, yaitu kinerja karyawan harus diukur dan karyawan diberi kompensasi berdasar standar tersebut.

Penyebab timbulnya kesenjangan ketiga dapat diidentifikasi sebagai berikut:

- 1). Karyawan yang tidak memahami peran yang harus mereka jalani.
- 2). Karyawan yang merasa dalam konflik antara konsumen dengan pihak manajemen.
- 3). Salah memilih karyawan.
- 4). Kurang pemberdayaan serta team work.
- 5). Kompensasi dan pengakuan kurang baik.

Berdasarkan penyebab timbulnya kesenjangan ketiga, tindakan yang harus dilakukan oleh pihak manajemen selain memberikan perhatian pada konsumen eksternal, harus pula memberikan perhatian pada konsumen internal (karyawan) melalui kegiatan internal marketing atau menciptakan sistem yang didukung oleh teknologi yang memadai.

d. Kesenjangan 4: Kesenjangan komunikasi eksternal.

Kesenjangan keempat merupakan perbedaan antara pelayanan yang diberikan dengan komunikasi perusahaan pada pihak eksternal. Janji yang dibuat oleh pemberi pelayanan atau perusahaan melalui iklan dan kegiatan komunikasi lainnya akan menciptakan harapan konsumen yang akan dijadikan standar bagi penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Kesenjangan keempat muncul karena beberapa hal, yaitu sebagai berikut:

- 1). Janji yang terlalu tinggi.
- 2). Kurang koordinasi antara bagian operasi dan bagian pemasaran.
- 3). Tidak adanya konsistensi kebijakan dan prosedur atau service outlet.

Dengan demikian tindakan yang perlu dilakukan perusahaan adalah dengan melancarkan arus komunikasi antar bagian dalam perusahaan, mereka harus memiliki komunikasi sehingga pelayanan yang diberikan tetap konsisten sesuai dengan pesan dan janji yang diberikan tidak membentuk harapan pelanggan melebihi kemampuan perusahaan untuk memenuhinya.

e. Kesenjangan 5: Kesenjangan persepsi konsumen dengan harapan konsumen.

Kesenjangan kelima merupakan kesenjangan yang berada diluar perusahaan, hal ini terjadi karena konsumen memiliki persepsi yang berbeda dengan harapan-harapannya. Kesenjangan kelima ini tidak mudah untuk dihilangkan, karena perusahaan harus menghilangkan kesenjangan kesatu

hingga kesenjangan keempat agar kesenjangan kelima dapat dihilangkan. Menurut Berry (dalam Zamit, 2001: 27), Model yang digunakan untuk menghilangkan kesenjangan kesatu hingga kesenjangan keempat adalah satu model yang terdiri dari empat langkah. Langkah-langkah tersebut dianggap lebih komperhensif dalam menghilangkan kesenjangan, yaitu:

Langkah 1, menumbuhkan kepemimpinan yang efektif.

Langkah 2, membangun sistem informasi pelayanan.

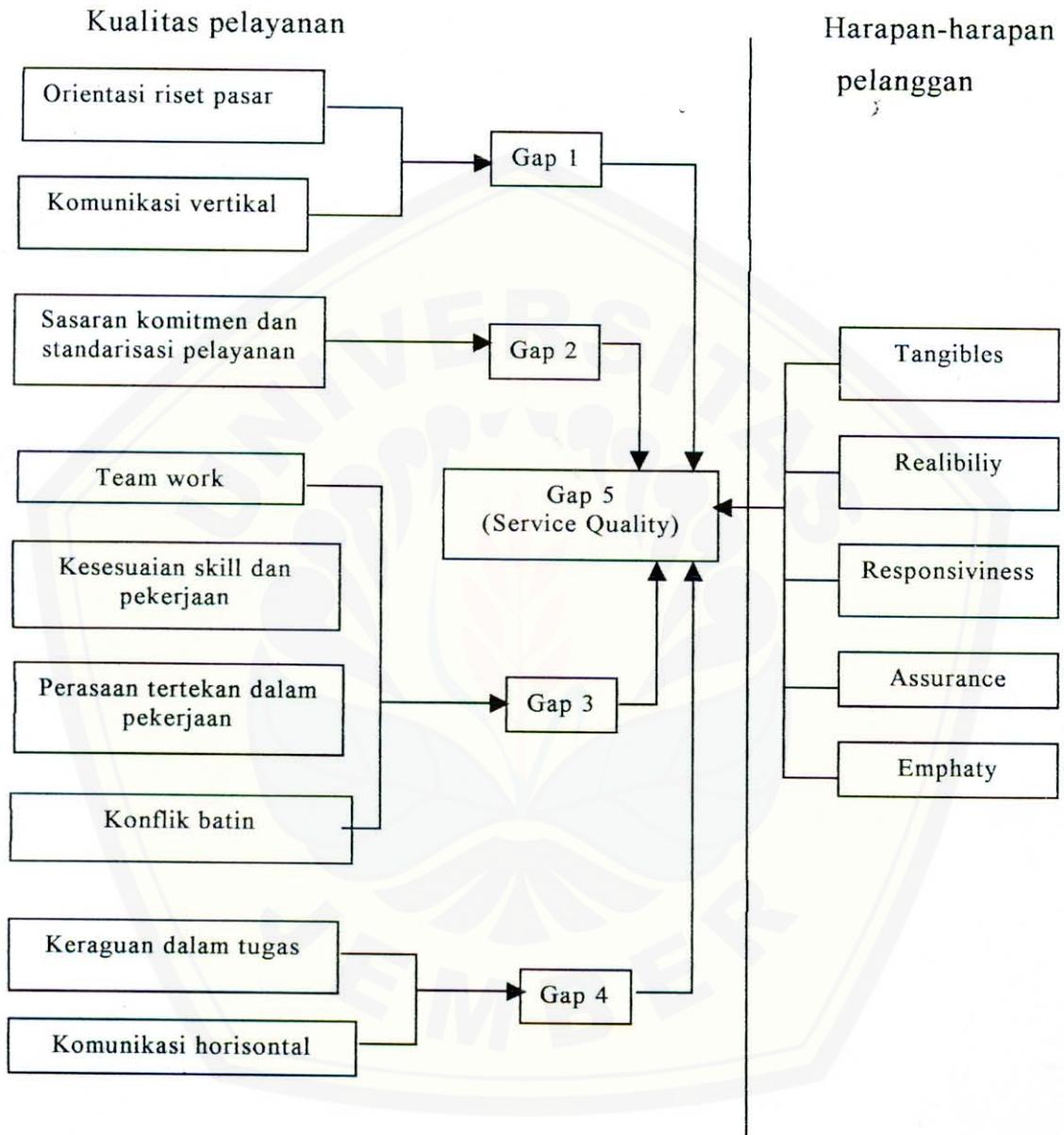
Langkah 3, merumuskan strategi pelayanan.

Langkah 4, menerapkan strategi pelayanan.

Kelima kesenjangan tersebut sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perusahaan. Dimana antara kesenjangan kesatu sampai kesenjangan keempat titik beratnya pada sisi perusahaan yang memberikan layanan, sedangkan pada kesenjangan kelima titik beratnya lebih pada sisi pelanggan itu sendiri. Dalam hal ini penulis lebih menitik beratkan pada kesenjangan ketiga yaitu kesenjangan penyampaian jasa (pelayanan), Kesenjangan ketiga ini lebih diakibatkan oleh ketidak mampuan sumber daya manusia untuk memenuhi standar layanan yang telah ditetapkan dengan kata lain adanya perbedaan antara standar pelayanan yang telah diciptakan berdasarkan kebutuhan konsumen dengan tindakan nyata perusahaan dalam memberikan pelayanan, yang pada akhirnya hal ini akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pada konsumen.

Selanjutnya untuk menganalisis lima kesenjangan kualitas pelayanan tersebut digunakan model servQual yang dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zeithalm dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu tangibles, reability, responsiveness, assurance, dan emphaty yang selanjutnya digunakan untuk pengukuran kualitas pelayanan. Untuk lebih jelasnya terlihat pada gambar dibawah ini:

**Gambar II. Model kesenjangan antara harapan pelanggan dengan kualitas pelayanan**



Sumber Valerie-Parasuraman (Tjiptono,2000:84)

Berdasarkan gambar diatas maka dapat diketahui keterkaitan atau hubungan antara penyampaian pelayanan dengan kualitas pelayanan yang bertitik tolak pada pelanggan. Sejalan dengan hal ini kualitas pelayanan dapat di ukur dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk. (Tjiptono 2000 :70) yaitu :

a. Tampilan atau bukti langsung (Tangibles)

Tangibles adalah merupakan bukti langsung dari suatu pelayanan kepada pelanggan yang berfokus pada penampilan barang dan jasa, yang meliputi fasilitas fisik kantor, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi. Bukti ini bisa dilihat secara langsung pada kantor yang bertugas memberikan pelayanan meliputi, peralatan pegawai, peralatan komunikasi dll.

b. Keandalan ( Relability )

Keandalan adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan serta mampu memberikan informasi secara jelas. Segera dalam arti tidak menunda-nunda waktu, akurat dalam arti tidak ada kesalahan atau penyimpangan dalam proses pemberian pelayanan yang berkaitan dengan prosedur, informasi yang jelas dalam arti mampu memberikan kejelasan yang memuaskan jika pelanggan bertanya seputar pelayanan yang ada.

c. Daya tanggap (Responsiviness)

Daya tanggap adalah kesanggupan untuk menolong pelanggan secara tepat dan cepat (tanggap). Hal ini berkaitan dengan pelayanan keluhan yang disampaikan oleh para pelanggan dengan penanganan yang dilaksanakan secara tepat dan cepat. Cepat dalam arti segera menyelesaikan pengaduan tersebut, tepat berarti penyelesaian pengaduan sesuai dengan masalah-masalah yang ada.

d. Jaminan (Assurance)

Pengetahuan dan kesopansantunan para pegawai perusahaan serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan kepada perusahaan. Pengetahuan dalam arti pegawai mempunyai kemampuan dan pengalaman yang luas sehingga mampu menjawab setiap pertanyaan dari pelanggan, kesopansantunan atau keramahan merupakan bentuk penghargaan atau penghormatan pada orang lain. Sedangkan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf berarti bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

e. Empati (Emphaty )

Empati merupakan sikap para pegawai yang tegas tetapi penuh perhatian terhadap pelanggan, sikap ini meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

### 1.5 Hipotesis

Hipotesis dalam suatu kegiatan penelitian ilmiah adalah hal yang sangat penting dirumuskan, karena hipotesis merupakan pernyataan yang sistematis dari variabel-variabel yang menjadi obyek penelitian.

Hipotesis seringkali diartikan sebagai jawaban sementara dan pernyataan yang tercantum dalam perumusan masalah atau dapat diartikan sebagai pendirian yang masih perlu dibuktikan kebenarannya.

Sutrisno Hadi (1989:63) Mengemukakan pendapatnya mengenai hipotesis adalah sebagai berikut, "Hipotesis merupakan dugaan yang mungkin benar atau salah. Diagnosis akan ditolak jika salah dan diterima jika fakta-faktanya membenarkan".

Berdasarkan jenisnya hipotesis dibedakan menjadi dua macam yaitu hipotesis nol atau hipotesis statistik ( $H_0$ ) dan hipotesis kerja atau alternatif ( $H_1$ ). Mengenai kedua hipotesis ini Nazir (1980:185-186) menyatakan bahwa:

Hipotesis kerja (Hi) mempunyai rumusan dengan implikasi didalamnya, hipotesis kerja\* biasanya diuji untuk diterima dan dirumuskan dalam desain yang non eksperimental, hipotesis nol (Ho) diformulasikan untuk ditolak sesudah pengujian eksperimental.

Berdasarkan uraian diatas dan sesuai dengan permasalahan yang ada dalam penulisan ini dapatlah disusun hipotesis sebagai berikut

1. Hipotesis Kerja (Hi)

Ada pengaruh antara profesionalisme pegawai dengan kualitas pelayanan tenaga listrik di PT. PLN (Persero) Area Pelayanan Jember.

2. Hipotesis Nol (Ho)

Tidak ada pengaruh antara profesionalisme pegawai dengan kualitas pelayanan tenaga listrik di PT. PLN (Persero) Area Pelayanan Jember.

### 1.6 Definisi Operasional

Definisi operasional dimaksudkan untuk mempermudah dalam pengukuran masing-masing variabel dalam indikator-indikatornya. Hal ini Koentjoroningrat (1989:23) memberikan batasan sebagai berikut:

Definisi operasional tidak lain daripada mengubah konsep-konsep yang berupa konstruk dengan kata-kata yang menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat diamati dan dapat diuji dan ditentukan kebenarannya oleh orang lain.

Dengan demikian operasionalisasi adalah tidak lain dari proses perincian referensi empiris suatu konsep atau variabel yang menjadi indikator-indikatornya.

#### 1.6.1 Operasionalisasi Variabel Pengaruh (X), yaitu Profesionalisme Pegawai.

Profesionalisme mencerminkan suatu sikap seseorang terhadap profesi yang ditekuninya, kesanggupan hati untuk mendalami, menguasai, menerapkan dan menjunjung etika profesi yang ada dalam dirinya.

Profesionalisme pegawai dapat diukur dengan indikator-indikator sebagai berikut :

a. Kemampuan pegawai ( $X_1$ ).

Kemampuan pegawai adalah tersedianya modal yang memungkinkan anggota itu berbuat lebih banyak bagi organisasi. Modal yang memungkinkan sebagaimana yang dimaksud adalah tersedianya pendidikan dan pengalaman kerja pegawai, dimana hal ini akan diturunkan menjadi item-item untuk pengukuran selanjutnya.

1). Pendidikan pegawai.

Yang dimaksud dengan pendidikan di sini adalah pendidikan formal dan pendidikan non formal. Pendidikan formal adalah pendidikan yang biasa disebut pendidikan sekolah yang teratur, bertingkat dan mengikuti syarat yang jelas dan ke atas. Pendidikan formal dapat diukur melalui lamanya seseorang mengikuti pendidikan formal di sekolah untuk terakhir setelah pegawai ditempatkan. Yang ukurannya sebagai berikut:

- a) Tingkat pendidikan rendah adalah SD dan yang sederajat.
- b) Tingkat pendidikan sedang adalah SLTP dan SMU dan yang sederajat.
- c) Tingkat pendidikan tinggi adalah Universitas, institut dan perguruan tinggi.

Untuk pengukuran pendidikan non formal, atau dikenal sebagai pendidikan luar sekolah adalah pendidikan yang diperoleh seorang pegawai secara teratur terarah dan sengaja tetapi tidak terlalu mengikuti peraturan yang ketat, seperti diklat, lokakarya, seminar dll . Oleh karena itu cara mengukur pendidikan non formal ini menggunakan intensitas keikutsertaan dalam mengikuti pendidikan non formal sebagai berikut :

Untuk yang tidak pernah mengikuti tergolong kriteria rendah.

Untuk yang telah mengikuti 1-4 kali tergolong kriteria sedang.

Untuk yang mengikuti lebih dari 4 kali tergolong kriteria tinggi.

## 2). Pengalaman kerja pegawai

Pengalaman kerja pegawai merupakan pengalaman yang relevan dalam bidang tugasnya yang diperoleh melalui praktek pelaksanaan tugas bidang pekerjaan dalam jangka waktu tertentu. Yang ukurannya sebagai berikut :

1. Pengalaman kerja rendah jika masa kerja antara 1 – 5 tahun.
2. Pengalaman kerja sedang jika masa kerja antar 6 –10 tahun.
3. Pengalaman kerja tinggi jika masa kerja lebih dari 11 tahun ke atas.

## b. Dedikasi pegawai ( $X_2$ ).

Dedikasi pegawai merupakan 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. Dalam hal ini dedikasi pegawai bisa diukur melalui item-item sebagai berikut :

- 1). Tingkat pengabdian pegawai pada organisasi dimana ia bekerja untuk melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya.
- 2). Tingkat kesetiaan, ketaatan dan kepatuhan pegawai dalam organisasi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

## c. Etika kerja pegawai ( $X_3$ ).

Bagi pegawai yang mempunyai etika kerja yang baik bukan saja akan menghasilkan sikap-sikap produktif seperti jujur, hemat dan berpengetahuan akan tetapi juga menciptakan mekanisme kendali diri guna menghadapi berbagai persoalan dalam kedinasan atau organisasi. Sehubungan dengan hal tersebut kode etik bisa menjadi sarana untuk mencapai tujuan organisasi karena bagaimanapun juga tujuan organisasi dapat tercapai jika orang-orang yang didalamnya berkelakuan baik. Dengan demikian etika kerja pegawai dapat diukur melalui item-item sebagai berikut:

- 1). Ketaatan pegawai dalam melaksanakan kode etik.
- 2). Pemahaman pegawai terhadap kode etik.

Sedang untuk jawaban responden yang telah tersedia, diberikan kategori penilaian. Kategori penilaian tersebut adalah sebagai berikut:

Untuk setiap jawaban a diberi nilai 1

Untuk setiap jawaban b diberi nilai 2

Untuk setiap jawaban c diberi nilai 3

#### **1.6.2 Operasionalisasi Variabel Terpengaruh (Y), yaitu Kualitas Pelayanan Tenaga Listrik.**

Kualitas pelayanan merupakan kesesuaian antara harapan pelanggan yang nyata ia terima atau kenyataan pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan. Untuk mengukur kualitas pelayanan tenaga listrik bertitik tolak pada persepsi pelanggan yang mencakup lima dimensi pokok penentu kualitas pelayanan.

##### **a. Bukti langsung ( $Y_1$ ).**

Bukti langsung adalah Tampilan langsung yang berupa barang maupun jasa yang bisa dilihat secara langsung yang terdiri dari:

##### **1). Fasilitas fisik kantor. Dimana hal ini bisa diukur melalui:**

(a). Tempat yang digunakan untuk melayani memadai.

(b). Tersedia meja dan kursi yang memadai.

(c). Ruangan yang rapi dan nyaman.

(d). Peralatan tulis-menulis yang memadai.

(e). Mempunyai peralatan yang memadai, jika terjadi kerusakan pada fasilitas PLN.

##### **2). Penampilan fisik pegawai.**

##### **3). Sarana komunikasi yang digunakan dalam melayani pelanggan. Yang meliputi:**

(a). Tersedia peralatan canggih seperti komputer, mesin fax, telepon.

(b). Tersedia papan pengumuman yang menunjang dalam pelayanan.

(c). Tersedia alat panggil yang memadai.

b. Keandalan ( $Y_2$ ).

Keandalan pegawai adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara tepat, cepat dan akurat yang item-itemnya sebagai berikut :

- 1).Kemampuan pegawai dalam melayani dengan segera dalam arti tidak menunda-nunda waktu.
- 2).Pelayanan yang diberikan tanpa mengalami kesalahan dan penyimpangan.
- 3).Pegawai mampu memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan.

c. Daya tanggap ( $Y_3$ ).

Daya tanggap merupakan Kesanggupan atau ketanggapan pegawai untuk menolong atau menyelesaikan masalah pelanggan secara tepat, cepat dan akurat yang item-itemnya sebagai berikut :

- 1). Kecepatan pegawai dalam menangani setiap masalah yang dikeluhkan pelanggan.
- 2). Kemampuan pegawai dalam menyelesaikan masalah yang ada secara tepat.
- 3). Kepedulian pegawai terhadap setiap pengaduan yang disampaikan pelanggan.

d. Jaminan ( $Y_4$ ).

Jaminan merupakan pengetahuan dan kesopansatunan pegawai perusahaan serta kemampuan mereka untuk menumbuh kembangkan rasa kepercayaan pada pelanggan ke perusahaan yang item-itemnya sebagai berikut:

- 1).Pegawai mempunyai pengalaman yang luas sehingga mampu menjawab setiap pertanyaan pelanggan.
- 2). Mempunyai sifat yang dapat dipercaya oleh pelanggan.
- 3). Kesopansantunan pegawai dalam melayani pelanggan.

e. Empati ( $Y_5$ ).

Sikap pegawai yang tulus dan yang penuh perhatian pada pelanggan yang item-itemnya terdiri dari :

- 1). Pegawai sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan setiap pelanggan.
- 2). Terjalin komunikasi yang baik dengan pelanggan.

Selanjutnya untuk memudahkan dalam pengukuran variabel kualitas pelayanan akan diberikan kategori penilaian. Kategori penilaiannya adalah sebagai berikut :

Untuk setiap jawaban a diberi nilai 1

Untuk setiap jawaban b diberi nilai 2

Untuk setiap jawaban c diberi nilai 3

### 1.7 Metode Penelitian

Setiap aktivitas penelitian penggunaan suatu metode mutlak diperlukan. Hasil penelitian dapat diterima secara ilmiah apabila menggunakan metode penelitian secara ilmiah dan benar. Koentjoroningrat (1989:16) berpendapat, "Metode adalah jalan atau cara sehubungan dengan upaya ilmiah maka metode menyangkut cara untuk dapat memahami obyek yang menjadi sasaran ilmu yang bersangkutan". Dan pengertian penelitian menurut Hadi (1989:16), "Penelitian research dapat diartikan usaha untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu pengetahuan, yang dilakukan dengan menggunakan metode-metode ilmiah".

Berdasarkan kedua pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa metode penelitian adalah cara kerja yang harus ditempuh untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu pengetahuan. Adapun metode penelitian yang digunakan meliputi :

### 1.7.1 Penentuan Populasi

Sebelum penelitian dilaksanakan, terlebih dahulu ditentukan wilayah yang akan dijadikan sebagai daerah penelitian Palte (dalam Singarimbun dan Effendi, 1989:152) menyatakan bahwa:

Populasi atau universe adalah jumlah keseluruhan dari unit analisis yang ciri-cirinya dapat diduga. Populasi dapat dibedakan pula antara populasi sampling dengan populasi sasaran. Sebagai misal, apabila kita mengambil rumah tangga sebagai sampel, sedangkan yang diteliti hanya anggota rumah tangga yang bekerja sebagai petani, maka seluruh rumah tangga dalam wilayah penelitian disebut populasi sampling, sedangkan seluruh petani dalam wilayah penelitian adalah populasi sasaran.

Berdasarkan pendapat diatas maka penelitian ini populasi samplingnya adalah seluruh pegawai yang ada di PT. PLN (Persero) Area Pelayanan Jember yang berjumlah 175 orang. Sedangkan populasi sasarnya adalah seluruh pegawai yang langsung melaksanakan pelayanan tenaga listrik yang ada di Jember Kota , yaitu meliputi bagian unit pelayanan jaringan yang berjumlah 12 orang, unit pelayanan pelanggan tegangan menengah 2 orang dan unit pelayanan pelanggan tegangan rendah yang berjumlah 17 orang, jadi jumlah keseluruhan berjumlah 31 orang.

Adapun alasan peneliti lebih memfokuskan penelitian di PLN Area Pelayanan Jember yang ada di Jember Kota adalah sebagai berikut:

1. Lokasi tersebut mudah dijangkau peneliti.
2. Peneliti akan mudah memperoleh keakuratan data yang diperlukan terutama dalam penyebaran kuesioner.
3. Merupakan pusat dari kantor PLN Area Pelayanan Jember itu sendiri.

### 1.7.2 Penentuan Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang diharapkan bisa mewakili populasi secara keseluruhan. Hal ini sesuai dengan pendapat Koentjoroningrat (1989:11) menyatakan, "Sampel adalah bagian-bagian

keseluruhan atau populasi yang menjadi obyek sesungguhnya dari suatu penelitian”.

Besar kecilnya sampel yang akan diambil dari populasi belum ada ketentuan yang mutlak. Seperti yang dikemukakan oleh Sutrisno Hadi (1989:7) Yaitu, “Sebenarnya tidak ada suatu ketetapan yang mutlak berapa sampel yang harus diambil dari populasi, ketidaktepatan yang mutlak ini tidak perlu menimbulkan keragu-raguan pada penelitian”.

Berpijak pada pendapat tersebut maka sampel yang diambil adalah seluruh pegawai yang menjadi populasi sasaran.

### 1.7.3 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini data dapat diambil dari sumber-sumber sebagai berikut :

- a. Sumber primer, yaitu sumber yang dapat memberikan langsung data yang diperlukan atau data itu dari sumber pertama yaitu responden.
- b. Sumber sekunder, yaitu sumber-sumber masukan yang didapat dari mengutip sumber lainnya, misalnya dokumentasi, grafik dan sebagainya.

Sedangkan teknik yang digunakan dalam pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

#### Teknik Observasi

Dengan teknik observasi, peneliti mengadakan pengamatan langsung ke obyek penelitian, dengan tujuan untuk mengamati dan mempelajari semua peristiwa dan gejala yang berkaitan dengan masalah penelitian. Seperti dikemukakan oleh Hadi (1989: 36) bahwa:

Sebagai metode ilmiah, observasi biasa diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan dengan sistematis fenomena-fenomena yang diselidiki. Dalam arti luas observasi sebenarnya tidak hanya terbatas pada pengamatan yang dilakukan sendiri melainkan dengan semua jenis pengamatan yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung.

#### b. Teknik Dokumentasi

Teknik dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menggunakan dokumen sebagai sumber informasi. Metode ini diperlukan dalam penelitian untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dari peristiwa yang terjadi sehingga penulis hanya mentransfer data yang telah tersedia.

#### c. Teknik Wawancara (Interview)

Menurut Koentjoroningrat (1989:161). 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". Sehingga dalam interview ini melibatkan dua pihak yang secara tidak langsung akan membantu penulis untuk mendapat tambahan data primer dan sekunder.

#### d. Teknik angket

Teknik ini merupakan suatu cara untuk mendapatkan data dengan jalan mengajukan pertanyaan secara tertulis dan di jawab secara tertulis juga oleh responden. Pengertian angket menurut Koentjoroningrat (1989:87) adalah:

Angket merupakan suatu daftar yang berisi rangkaian pertanyaan mengenai suatu hal atau dalam suatu bidang. Dengan demikian maka kuisisioner/angket dimaksudkan sebagai suatu daftar pertanyaan untuk memperoleh data berupa jawaban-jawaban dari responden.

Berdasarkan pendapat diatas bahwa angket adalah sejumlah pertanyaan-pertanyaan yang tertulis yang digunakan untuk mendapatkan informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang ia ketahui.

Dengan menggunakan teknik ini akan diperoleh data yang dapat relevan serta data yang dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Daftar pertanyaan/angket bersifat tertutup dalam arti telah disediakan alternatif-alternatif jawaban untuk setiap pertanyaan yang diajukan sehingga responden tinggal memilih salah satu jawaban yang tersedia.

#### 1.7.4 Metode Analisa Data

Analisa data dapat dilakukan melalui analisa kualitatif dan analisa kuantitatif sebagaimana yang dikemukakan oleh Koentjoroningrat (1989:26) “Sesungguhnya analisa data itu dibedakan menjadi dua macam yaitu kualitatif dan kuantitatif”. Perbedaan ini tergantung pada sifat data yang dikumpulkan.

Adapun yang dimaksud dengan analisis data kualitatif dan analisis data kuantitatif menurut Koentjoroningrat (1989:26) adalah sebagai berikut:

1. Analisa data kualitatif digunakan, bila data yang digunakan sedikit bersifat monografi atau bersifat kasus-kasus sehingga tidak dapat disusun kedalam klasifikasi.
2. Analisa data kuantitatif digunakan bila data yang dikumpulkan berjumlah besar dan mudah diklasifikasikan kedalam kategori-kategori.

Berdasarkan pendapat diatas maka penulis menggunakan analisis kuantitatif, dalam menghitung sekaligus mengambil korelasi untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan di perumusan masalah.

Bentuk analisis kuantitatif yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah analisis Chi- Square atau kai kuadrat, karena analisis ini dapat digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan tenaga listrik, mengingat sampel yang diambil sebanyak 31 orang yang berarti termasuk diantara 20-40 orang, maka menggunakan analisis kai kuadrat yaitu  $X^2$ . Hal ini sesuai dengan pernyataan yang dikemukakan oleh Cochran (dalam Siegel, 1994:137) sebagai berikut :

1. Bila  $N > 40$ , gunakan  $X^2$  dengan korelasi konyuitas.
2. Bila  $N$  ada diantara 20-40 test  $X^2$  boleh dipakai jika semua frekuensi diharapkan yang terkecil kurang dari 5, pakailah Test Fisher.
3. Bila  $N < 20$ , gunakan Test Fisher untuk segala kasus apapun.

Adapun rumus yang digunakan sebagai berikut:

$$X^2 = \frac{N[|AD-BC|]^2}{(A+B)(C+D)(A+C)(B+D)}$$

$$Db=1$$

(Sidney Siegel, 1994:133)

dimana:

- \*  $X^2$  = Chi-kuadrat atau Chi-squqre
- \* N = Jumlah individu dalam sampel
- \* A,B,C,D = Masing-masing adalah frekwensi dalam tiap sel
- \* Db = Derajat kebebasan dari tabel 2x2

Sedang untuk mengetahui bagaimana tingkat pengaruh profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan tenaga listrik di PT. PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan Jember, penulis menggunakan analisis deskriptif, yaitu menggunakan data yang bukan skala rasio, tetapi bentuk skala yang lebih rendah yaitu skala nominal, ordinal, dan interval yang kesemuanya dapat dikategorikan. Dalam pengkategorian ini penulis berpegang pada prinsip menyesuaikan kategori dengan data bukan sebaliknya data menyesuaikan ketegori (Umar, 1997:85).

Selanjutnya dalam analisis data deskriptif, penulis menggunakan tabel-tabel frekuensi untuk mendiskripsikan tiap-tiap variabel dan sub variabel. Hal ini berdasarkan jawaban responden yang diolah dalam prosentase kategori untuk tiap-tiap variabel dan sub variabel.

Data hasil jawaban responden untuk tiap-tiap indikator dari variabel akan dihitung persentasenya dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\frac{\text{Score nyata responden}}{\text{Score maksimal responden}} \times 100\%$$

Selanjutnya untuk menggunakan persentase analisa data, penulis menggunakan kriteria yang dikemukakan oleh Waluyo (1983:50) sebagai berikut :

Untuk 0%-20% kriteria sangat rendah.

Untuk 21%-40% kriteria rendah.

Untuk 41%-60% kriteria sedang.

Untuk 61%-80% kriteria tinggi.

Untuk 81%-100% kriteria sangat tinggi.

## BAB II DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN



### 2.1 Sejarah singkat PT. PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan Jember

Deskripsi lokasi penelitian merupakan suatu gambaran mengenai lokasi atau daerah dimana penelitian ini dilakukan. Lokasi yang dijadikan tempat penelitian adalah kantor PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan Jember.

Dengan melihat deskripsi lokasi penelitian akan membantu peneliti dalam memahami situasi, kondisi, tugas pokok, fungsi, maksud, tujuan dan struktur organisasi PLN Area Pelayanan Jember.

Gambaran sepintas mengenai penelitian ini dapat diperoleh melalui berbagai cara diantaranya melalui pengamatan atau observasi langsung data-data sekunder yang diperoleh melalui dokumen-dokumen yang dimiliki perusahaan. Data-data sekunder yang diperoleh selanjutnya dapat dijadikan sebagai pembandingan bagi data primer yang diperoleh setelah melakukan penelitian.

Kelistrikan untuk kemanfaatan umum mulai pada saat perusahaan Swasta Belanda yaitu NV. NIGN yang semula bergerak di bidang gas memperluas usahanya di bidang listrik untuk kemanfaatan umum. Dengan menyerahnya Pemerintah Belanda kepada Jepang maka perusahaan Listrik dan Gas beserta personilnya diambil alih oleh Jepang.

Setelah Proklamasi Kemerdekaan RI, dilakukan penyerahan perusahaan Listrik dan Gas kepada Pemerintah Republik Indonesia. Kemudian dengan Penetapan Pemerintah Nomor 1 Tahun 1945 tertanggal 27 Oktober 1945 dibentuk Jawatan Listrik Gas Sumatra, 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 Nomor 1134/43/MPE/1992).

Peraturan Pemerintah Nomer 18 tahun 1959 tentang "Penentuan perusahaan Listrik dan/atau Gas milik Belanda dikenakan Nasionalisasi", dimana semua

perusahaan yang ada di wilayah Indonesia dinyatakan menjadi perusahaan-perusahaan dari perusahaan Listrik Negara (PLN) antara lain Perusahaan Listrik "ANIEM", N.V.C.A Kantor pusat di Surabaya.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan Tenaga Nomor: Ment. 16/I/20 tanggal 20 Mei 1961 diantaranya disebutkan di daerah-daerah, dibentuk daerah EXPLOITASI yang terdiri dari 10 Daerah Exploitasi Listrik Umum (Pembangkit dan Distribusi) dimana untuk Wilayah Jawa Timur adalah Exploitasi IX yang melaksanakan fungsi pembangkitan dan pendistribusian tenaga listrik.

Pada tanggal 23 Oktober 1973, berdasarkan Keputusan Direksi PLN Nomor 054/DIR/73 nama PLN Exploitasi diubah menjadi PLN Distribusi I/Pembangkitan I, dan kemudian pada tanggal 25 Februari 1976 diubah menjadi PLN Wilayah XII berdasarkan Keputusan Direksi PLN. Nomor 012/DIR/1976.

Selanjutnya sejak tanggal 3 Juli 1982 dengan Keputusan Direksi Nomor 042/DIR/1982 nama PLN Wilayah XII diubah lagi menjadi Distribusi Jawa Timur, dengan tugas dan tanggung jawab mengelola pendistribusian tenaga listrik di Jawa Timur sampai dengan saat ini.

Sejalan dengan kebijakan restrukturisasi sector ketenagalistrikan sebagaimana tertuang dalam Keputusan Menteri Koordinator Bidang Pengawasan Pembangunan dan Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 39/KEP/MK.WASPAN/9/1998 serta kebijakan PT.PLN (Persero) Kantor Pusat tentang PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur diarahkan kepada STRATEGIC BUSINESS UNIT/INVESTMENT CENTER.

Seiring dengan itu dalam rangka optimasi *Corporate Gain* dan penyusunan organisasinya berdasarkan Value Chain, sehingga tugas pokok dan susunan seperti yang telah ditetapkan dengan Keputusan Direksi Perusahaan Umum listrik Negara Nomor 154.K/023/DIR/1993 perlu disempurnakan lagi disertai perubahan status dan nama menjadi PT. PLN (Peersero) Unit Bisnis Distribusi Jatim, yang tertuang dalam Keputusan Direksi PT. PLN (Persero) Nomor 26.K/010/DIR/2001 tanggal 20 Februari 2001.

PLN Area Pelayanan Jember merupakan kantor yang mempunyai klasifikasi kantor pola enam (VI) karena memiliki kriteria sebagai berikut :

1. Jumlah kapasitas terpasang di bawah mesin 2 MW (Mega Watt).
2. Jumlah produksi tenaga listrik perbulan di bawah 500 MW (Mega Watt).
3. Jumlah penambahan jaringan tegangan menengah pertahun diatas 50 KMS (Kilo Meter Siket).
4. Jumlah daya transformasi distribusi pertahun diatas 24 MVA (Mega Volt Amphere).
5. Jumlah pelanggan diatas 150.000 pelanggan.
6. Jumlah pendapatan perbulan sebanyak sama/lebih besar dari pada 1.5 milyar rupiah.
7. Satu atau lebih unsur pelaksana penguasaan sektor di wilayah kerjanya yang memasok/ menyediakan tenaga listrik.

## **2.2 Wilayah kerja PT. PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan Jember.**

Wilayah kerja PLN Area Pelayanan Jember terdiri dari 9 unit pelayanan pelanggan (UPP), yaitu UPP Jember Kota, UPP Lumajang, UPP Kalisat, UPP Rambipuji, UPP Ambulu, UPP Klakah, UPP Kencong, UPP Tempeh, UPP Tanggul.

Tabel 5: Wilayah kerja PT. PLN (Persero) Distribusi Jatim Area Pelayanan Jember beserta pengembangan jumlah pelanggan dimasing-masing unit kerja dari tahun 1996 – 2000

NO	UNIT	1996	1997	1998	1999	2000
1.	Jember Kota	47.618	54.484	63.195	65.195	66.721
2.	Lumajang	52.797	60.115	65.326	68.234	69.852
3.	Kalisat	19.662	23.735	27.974	37.367	28.010
4.	Rambipuji	49.627	53.379	38.466	39.641	40.712
5.	Ambulu	39.631	45.205	50.945	51.136	52.234
6.	Klakah	13.437	14.682	18.289	19.030	19.582
7.	Kencong	33.908	38.360	41.955	42.977	43.518
8.	Tempeh	30.407	36.076	41.036	43.701	44.470
9.	Tanggul	-	22.583	25.531	26.572	27.382
JUMLAH		287.087	349.618	372.682	383.853	392.382

Sumber : Data bagian pelayanan pelanggan tahun 2001

Dari tabel 5 dapat dilihat jumlah pelanggan listrik PLN Area Pelayanan Jember dari tahun 1996 s/d 1997 mengalami kenaikan sebanyak 62.531 orang atau naik sebesar 17.9%%. Dari tahun 1997 s/d 1998 terjadi kenaikan pelanggan sebanyak 23.064 orang atau naik sebesar 6.19%. dari tahun 1998 s/d 1999 terjadi kenaikan pelanggan sebanyak 11.171 orang atau naik sebesar 2.92% sedangkan dari tahun 1999 s/d 2000 terjadi kenaikan sebanyak 8.529 orang atau naik sebesar 2.13%. Jika di rata-rata terjadi kenaikan sebesar 7.29% pertahun.

## 2.3 Tugas Pokok, Fungsi, Maksud dan Tujuan berdirinya PT. PLN (Persero)

### Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan Jember.

#### 2.3.1 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.

### 2.3.2 Fungsi

Dalam menjalankan tugas pokoknya PLN Area Pelayanan 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, keuangan, material dan administrasi,

### 2.3.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan berdirinya PLN Area Pelayanan Jember adalah sebagai berikut :

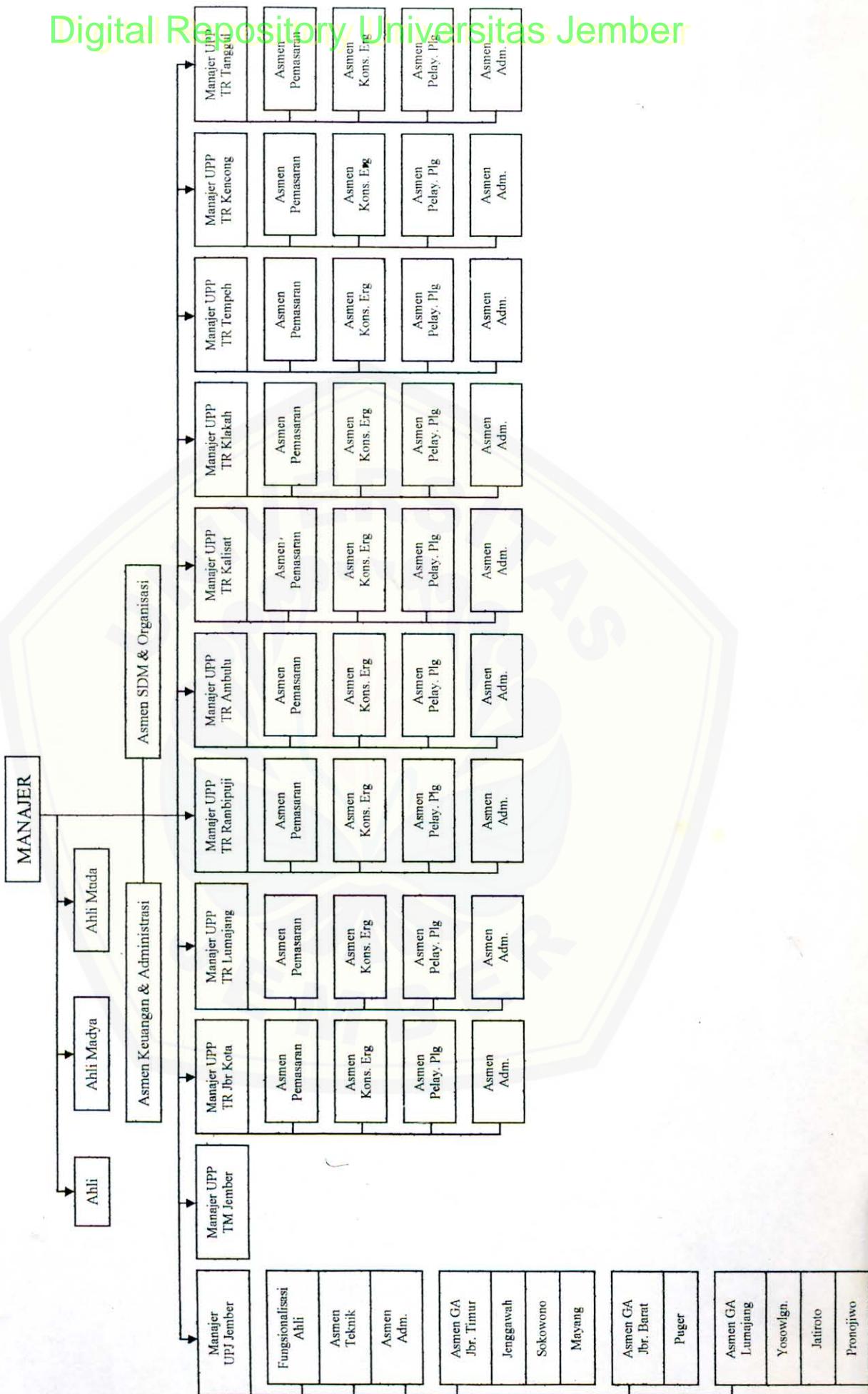
- a. Menyediakan tenaga listrik untuk kepentingan umum dan sekaligus memupuk keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan perusahaan.
- b. Mengusahakan penyediaan tenaga listrik dalam jumlah dan mutu yang memadai dengan tujuan untuk
  - 1). Meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan 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 tentang listrik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## 2.4 Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan Jember

Untuk melaksanakan tugas, fungsi, maksud dan tujuan tersebut diatas diperlukan struktur organisasi, adapun struktur organisasi tersebut adalah:

**STRUKTUR ORGANISASI  
PT. PLN (PERSERO) UNIT BISNIS DISTRIBUSI JATIM  
AREA PELAYANAN JEMBER**

Per 1 NOVEMBER 2001



Penjelasan tentang Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi  
Jatim Area Pelayanan Jember.

- a. Pemimpin adalah Manajer
- b. Unsur pembantu pemimpin adalah:
  - 1) Asisten Manajer Keuangan dan Administrasi
  - 2) Asisten Manajer SDM dan Organisasi
  - 3) Manajer Unit Pelayanan Jaringan (UPJ)
  - 4) Manajer Unit Pelayanan Pelanggan (UPP) terdiri dari
    - (a) .Manajer UPP Tegangan Menengah
    - (b) .Manajer UPP Tegangan Rendah Terdiri dari
      - (1). Manajer UPP TR Jember kota
      - (2). Manajer UPP TR Lumajang
      - (3). Manajer UPP TR Rambipuji
      - (4). Manajer UPP TR Ambulu
      - (5). Manajer UPP TR Klakah
      - (6). Manajer UPP TR Kalisat
      - (7). Manajer UPP TR Tempeh
      - (8). Manajer UPP TR Kencong
      - (9). Manajer UPP TR Tanggul
- c. Staff Ahli terdiri dari
  - 1) Ahli
  - 2) Ahli Madya
  - 3) Ahli Muda
- d. Unsur Pelaksana
  - 1) Bagian Unit Pelayanan Jaringan Terdiri dari
    - (a) Fungsionalisasi ahli
    - (b) Asisten Manajer Teknik
    - (c) Asisten Manajer Administrasi
    - (d) Asisten Manajer Geografi Jember Timur

- (e) Assisten Manajer Geografi Jember Barat
  - (f) Assisten Manajer Geografi Lumajang
- 2). Bagian Unit Pelayanan Pelanggan Terdiri dari
- (a) Assisten Manajer Pemasaran
  - (b) Assisten Manajer Konsumsi Energi
  - (c) Assisten Manajer Pelayanan Pelanggan
  - (d) Assisten Manajer Administrasi

#### Uraian Tugas

Adapun uraian tugas pegawai berdasarkan struktur organisasi tersebut adalah sebagai berikut:

##### **a. Manajer**

Tugasnya adalah merumuskan sasaran, mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan pelayanan pelanggan, pendistribusian dan atau pembangkitan tenaga listrik dengan pembangunannya sesuai kebijakan PLN wilayah atau distribusi.

##### **b. Staff Ahli**

Tugasnya adalah membantu manajer dalam melaksanakan tugas khusus sesuai dengan bidangnya sehingga tercapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

##### **c. Unsur Pembantu Pimpinan**

- 1) Assisten Manajer Keuangan dan Administrasi, tugasnya adalah
  - (a) Menyusun rencana kerja bagian administrasi, anggaran, keuangan dan akuntansi sebagai pedoman kerja.
  - (b) Memberi petunjuk kepada bawahan di bagian administrasi, anggaran, keuangan dan akuntansi untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
  - (c) Mengkoordinir pelaksanaan tugas-tugas anggaran dan keuangan, akuntansi, agar serasi dan saling mendukung dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
  - (d) Mengkaji laporan-laporan yang berkaitan dengan pelaksanaan kepegawaian, anggaran, keuangan dan akuntansi untuk mengetahui hambatan-hambatan dan usaha penyelesaiannya.

3) Manajer Unit Pelayanan Jaringan ( UPJ ), tugasnya adalah:

- (a) Menyusun rencana kerja bagian unit pelayanan jaringan sebagai pedoman kerja.
- (b) Memberi petunjuk kepada asisten manajer di bagian unit pelayanan jaringan untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
- (c) Mengkoordinasikan penyusunan rencana teknis konstruksi, operasi dan pemeliharaan sarana pendistribusian tenaga listrik dan bangunan sipil yang terkait agar sesuai dengan kebutuhan.
- (d) Mengendalikan pelaksanaan kegiatan perolehan dan pembebasan tanah untuk pelaksanaan pembangunan konstruksi pendistribusian tenaga listrik agar sesuai dengan rencana.
- (e) Mengkoordinir dan mengendalikan pelaksanaan pembangunan, operasi dan pemeliharaan sarana pendistribusian tenaga listrik, dan bangunan sipil yang terkait agar sesuai dengan budget yang telah ditentukan.
- (f) Menyusun usulan Rencana Anggaran Operasi (RAO) dan Usulan Anggaran Investasi (UAI).

4) Manajer Unit Pelayanan Pelanggan (UPP), tugasnya adalah:

- (a) Menyusun rencana kerja bagian pelayanan pelanggan sebagai pedoman kerja.
- (b) Memberi petunjuk kepada bawahannya di bagian pelayanan pelanggan untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
- (c) Mengkoordinir pelaksanaan pemasaran, tata usaha langganan, penyambungan dan pengolahan data guna kelancaran pelaksanaannya.
- (d) Mengkaji laporan-laporan yang berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan kepada pelanggan untuk mengetahui hambatan-hambatan dan usaha penyelesaiannya.
- (e) Mengendalikan kegiatan yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan ketentuan.

- (e) Mengawasi kegiatan yang berkaitan dengan pelaksanaan anggaran dan keuangan, dan akuntansi agar sesuai dengan ketentuan.
- (f) Mengevaluasi hasil kerja bawahan berdasarkan rencana kerja yang telah ditentukan sebagai bahan pembinaan kepada bawahan.
- (g) Menyusun RAO/UAI bagian anggaran, keuangan, akuntansi secara berkala sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- (h) Membuat laporan berkala sesuai bidang tugasnya.

2). Asisten Manajer SDM dan Organisasi

- (a) Menyusun rencana kerja bagian kepegawaian, sekretariat dan perbekalan sebagai pedoman kerja.
- (b) Memberi petunjuk kepada pegawai di bagian kepegawaian, sekretariat dan perbekalan untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
- (c) Mengkoordinir pelaksanaan tugas-tugas kepegawaian, perbekalan dan sekretariat agar serasi dan saling mendukung dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
- (d) Mengkaji laporan-laporan yang berkaitan dengan pelaksanaan kepegawaian, perbekalan dan sekretariat untuk mengetahui hambatan-hambatan dan usaha penyelesaiannya.
- (e) Mengawasi kegiatan yang berkaitan dengan pelaksanaan kepegawaian, perbekalan dan sekretariat agar sesuai dengan ketentuan.
- (f) Mengevaluasi hasil kerja bawahan berdasarkan rencana kerja yang telah ditentukan sebagai bahan pembinaan kepada bawahan.
- (g) Menyusun RAO/UAI bagian sekretariat, kepegawaian dan perbekalan secara berkala sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- (h) Membuat laporan berkala sesuai bidang tugasnya.

- (f) Mengevaluasi data statistik yang berkaitan dengan perkembangan daerah setempat untuk penetapan rencana penjualan.

**d. Unsur Pelaksana**

1). Bagian Unit Pelayanan Jaringan Terdiri dari:

(a) Fungsionalisasi Ahli

Tugasnya adalah membantu manajer unit pelayanan jaringan dalam melaksanakan tugas khusus sesuai dengan bidangnya sehingga tercapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

(b) Asisten Manajer Teknik

Tugasnya adalah penyusunan rencana kegiatan, pemberian tugas, menimbang dan mengevaluasi kerja bawahan dan menyusun program-program distribusi dan konstruksi serta membuat laporan seksi pemeliharaan distribusi dan konstruksi sebagai pertanggungjawaban pelaksanaan tugas.

(c) Asisten Manajer Administrasi

Tugasnya adalah mengatur dan mengarahkan kegiatan administrasi teknik, konstruksi dan pelaporan pelaksanaan pembangunan sarana pengendalian tenaga listrik dan bangunan sipil yang terkait guna kelancaran dan ketertiban administrasi.

(d) Asisten Manajer Unit Pelayanan Jaringan Geografi Jember Timur, Jember Barat, Lumajang

Tugasnya adalah penyusunan rencana kegiatan, pemberian tugas, menimbang dan mengevaluasi kerja bawahan dan menyusun program-program distribusi serta membuat laporan seksi pemeliharaan distribusi sebagai pertanggungjawaban pelaksanaan tugas di wilayah kerjanya masing-masing.

2) Unit Pelayanan Pelanggan Tingkat Menengah

Tugasnya adalah mengkoordinir dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan bagian pelayanan pelanggan tegangan menengah atau pada tegangan 41.000 Volt Ampere keatas.

### 3) Unit Pelayanan Pelanggan Tegangan Rendah

Tugasnya adalah mengkoordinir dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan bagian pelayanan pelanggan tegangan rendah atau pada tegangan 41.000 Volt Ampere kebawah.

Terdiri dari:

#### (a) Assisten Manajer Pemasaran

Tugasnya adalah mengatur dan mengarahkan kegiatan seksi pemasaran meliputi rencana penjualan, penyuluhan, survai lapangan dan pengembangan sarana pembayaran untuk mencapai optimalisasi pemasaran.

(b) Assisten Manajer Konsumsi Energi tugasnya adalah mengatur dan mengarahkan kegiatan seksi pembacaan meter, pengolahan data guna menciptakan sistem informasi yang memadai.

(c) Assisten Manajer Pelayanan Pelanggan, Tugasnya adalah mengatur dan mengarahkan kegiatan pegawai meliputi penagihan ,penyambungan dan pemeriksaan instalasi serta pemasangan SR/APP sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

#### (d) Assisten Manajer Administrasi

Tugasnya adalah mengatur dan mengarahkan kegiatan administrasi pelanggan meliputi pelayanan pada calon pelanggan, pencatatan jumlah pelanggan, jenis tarif dan golongan rekening guna kelancaran pelayanan.

## 2.5 Keadaan Pegawai PLN Area Pelayanan Jember

Pegawai adalah unsur utama dalam organisasi yang mempunyai peran sangat penting. Peranan ini demikian sangat pentingnya sehingga semua unsur yang ada dalam organisasi tidak berfungsi apabila tidak di tangani oleh pegawai. Oleh karena

itu perlu untuk mengetahui keadaan pegawai yang ada dalam lingkungan kerja PT.PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan Jember.

Kedaaan pegawai dapat penulis jelaskan berdasarkan tingkat pendidikan baik formal dan non formal, masa kerja dan jenis kelamin. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 6. Keadaan pegawai PLN Area Pelayanan Jember berdasarkan tingkat pendidikan formal

NO	Tingkat Pendidikan	Jumlah pegawai	%
1.	S1	14	7.6
2.	Diploma/D3	5	2.7
3.	SLTA atau Sederajat	141	81.5
4.	SLTP atau Sederajat	11	6.0
5.	SD atau Sederajat	4	2.2
Jumlah		175	100

Sumber: Data bagian kepegawaian tahun 2001

Dari tabel 6. tersebut menunjukkan bahwa dari pegawai PLN Jember yang berjumlah 175 orang, tingkat pendidikan S1 14 orang atau 7.6%, Diploma/D3 adalah 5 orang atau 2.7% dari jumlah keseluruhan, SLTA adalah 141 orang atau 81.5%, SLTP adalah 11 orang atau 6% dari jumlah keseluruhan dan SD berjumlah 4 orang atau 2.2% dari jumlah keseluruhan. Dari keterangan tersebut dapat disimpulkan bahwa rata-rata pegawai PLN Jember sebagian besar berpendidikan SLTA atau yang sederajat, sedangkan yang terkecil berpendidikan SD atau yang sederajat.

Tabel 7. Keadaan pegawai PLN Area Pelayanan Jember berdasarkan pendidikan non formal atau dilihat dari DIKLAT.

NO	DIKLAT	Jumlah Pegawai	%
1.	Ikut Diklat	52	29.7
2.	Tidak Ikut Diklat	123	70.3
JUMLAH		175	100

Sumber : Data bagian kepegawaian tahun 2001

Dari tabel 7 tersebut menunjukkan bahwa dari 175 orang pegawai yang ada di Area Pelayanan Jember, pegawai yang ikut diklat sebanyak 52 orang atau 29.7% dari jumlah keseluruhan. Dengan demikian dalam peningkatan pengetahuan dan

ketrampilan pegawai dapat dikatakan belum maksimal. Ini ditandai dengan masih sedikitnya pegawai yang ikut diklat.

Sedangkan bentuk-bentuk program pendidikan dan latihan yang diadakan di PLN Area Pelayanan jember dilakukan semacam kursus untuk pegawai yang terdiri sebagai berikut:

1. Untuk Bagian Teknik
  - a. Elektronika
    - 1) Elektronika Dasar
    - 2) Microprocessor
    - 3) Telekomunika Radio
  - b. Penyaluran
    - 1) Pengaturan Operasi Sistem
    - 2) Operasi Gardu Induk
    - 3) OPP Kubikel TM-20 KV
  - c. Distribusi
    - 1) O& P Jaringan Distribusi TR
    - 2) O&P Jaringan Distribusi TM
    - 3) Pengawas Kontribusi Distribusi
    - 4) Pencatatan Meter Plus
    - 5) Manajemen Ranting/ Rayon
  - d. Proteksi
    - 1) Praktek Modul I, II, III, IV dan V
    - 2) Supervisi RLP Pembangkit
    - 3) Supervisi RLP Transmisi
2. Untuk Bagian Administrasi
  - a. Supervisi Dasar I
  - b. Supervisi dasar II
  - c. Administrasi Penyediaan dan Perbekalan
  - d. Administrasi Kepegawaian

Tabel 8. Keadaan pegawai PLN Area Pelayanan Jember berdasarkan masa kerja.

No.	Masa Kerja	Jumlah Pegawai	%
1	0 – 5 Tahun	4	2.2
2.	6 –10 Tahun	50	2.7
3	11 Tahun keatas	121	70.1
Jumlah		175	100

Sumber : Data bagian kepegawaian tahun 2001

Dari tabel 8 dapat dilihat bahwa sebageaian besar pegawai yang ada di PLN Jember telah bekerja selama 11 tahun. Hal ini dapat dilihat dari pegawai yang berjumlah 175 orang, 121 orang atau 70.1% diantaranya memiliki masa kerja lebih dari 11 tahun.

Tabel 9. Keadaan pegawai berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1.	Laki-laki	154	89
2.	Perempuan	21	11
Jumlah		175	100

Sumber : Data bagian kepegawaian tahun 2001

Dari tabel 9. dapat dilihat bahwa dalam kantor PLN Jember sebagian besar pegawainya berjenis kelamin Laki-laki yaitu sekitar 154 orang atau 89% dari jumlah keseluruhan sedang perempuan sekitar 21 orang atau 11%.

Tabel 10. Data responden

NO	NAMA	JABATAN	UNIT KERJA		
			Unit Pelayanan jaringan (UPJ)	Unit Pelayanan Pelanggan (UPP)	
				TR	TM
1	A. aziz	Terampil Utama	*		
2	Endri Wb.	Ass.Man.GA.Jbr. Tmr	*		
3	Soepino	Manager	*		
4	Henny S	Staf Teknik	*		
5	Slamet J	Staf		*	
6	Harbi	Staf	*		
7	Budiono	Staf Penagihan		*	
8	Suwono	Ass. Man. Konstruksi		*	
9	Sumaryo	Staf pelayanan Pelg.		*	
10	Erlin A	Ass. Man. Pemasaran		*	
11	Sutrisno S	Staf pelayanan Pelg.		*	
12	Erfan E	Ass. Man. Adm.		*	
13	Marsudi	Staf Penagihan		*	
14	Nur Moch	Ass. Man. Konsumsi Energi		*	
15	M farhan	Ass. Man. Pely. Plg.		*	
16	Bintoro S	Ass. Man. Teknik	*		
17	Gunadi	Staf Kons. Energi		*	
18	Soejono	Staf Administrasi		*	
19	Moestari	Manager		*	*
20	R. Cahyo	Staf Pemasaran		*	*
21	Untung S	Manager		*	
22	Moechid	Ass. Manager		*	
23	Mulyono	Staf teknik	*		
24	Moh. Soleh	Staf Teknik	*		
25	Nur Moch.	Staf GA Jbr. Tmr.	*		
26	Restu Eka S	Staf Adm. Keu.	*		
27	Poni R	Staf Administrasi		*	
28	Dwi S	Staf Pemasaran		*	
29	Ibidur R	Staf GA Jbr. Tmr.	*		
30	Harijanto	Staf		*	
31	Titi S	Staf Teknik	*		

Sumber: Data bagian kepegawain tahun 2001

## **2.6 Sarana dan Parasarana di PLN Area Pelayanan Jember**

Sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam menunjang kelancaran pelaksanaan tugas pegawai. Dalam hal ini sarana dan prasana dapat dilihat dalam tabel data alat kerja teknis yang berkaitan langsung dalam menunjang pelayanan tenaga listrik.





### BAB III

## PENYAJIAN DATA VARIABEL PENELITIAN

### 3.1 Pengantar

Pada bab ini akan dibahas secara garis besar mengenai variabel-variabel berbagai indikator dalam penelitian, disamping juga akan dipaparkan tentang data-data primer yang berupa skor atau nilai jawaban dari responden terhadap kuisioner yang diajukan oleh penulis.

Langkah ini merupakan kelanjutan dalam langkah-langkah pengumpulan data yang diperoleh dilokasi penelitian. Agar data yang telah terkumpul bisa disajikan secara teratur dan sistematis sesuai variabel penelitian yang ada karena hal ini membantu untuk memudahkan kegiatan analisa.

Variabel merupakan unsur penelitian yang berasal dari konsep. Unsur lain yang bisa dikenal dalam unsur penelitian adalah variabel yaitu konsep yang mempunyai variasi nilai-nilai. Hal ini seperti disebutkan oleh Sigarimbun dan Effendi (1989:42) bahwa, "Variabel diukur melalui proses operasionalisasi".

Guna mempermudah kegiatan analisis, data-data yang terkumpul harus disajikan secara teratur dan sistematis sesuai dengan variabel penelitian. Sebelum melangkah lebih jauh, lebih dahulu dijelaskan pengertian tentang variabel. Menurut Sugiono (2000:20) menyatakan, "Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat, aspek dari orang maupun obyek yang merupakan variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulanya".

Dalam hal ini ada dua variabel yang mendasari analisis penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Variabel pengaruh (X), Profesionalisme pegawai di PT. PLN.(Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan Jember.
2. Variabel terpengaruh (Y), Kualitas pelayanan tenaga listrik di PT. PLN .(Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan Jember.

**3.2 Penyajian data variabel pengaruh (X) yaitu, profesionalisme pegawai pada PT. PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan Jember.**

Profesionalisme pegawai di Kantor PLN Area Pelayanan Jember meliputi indikator-indikator sebagai berikut:

1. Kompetensi atau kemampuan pegawai
2. Dedikasi pegawai
3. Etika kerja Pegawai

Agar lebih jelas gambaran masing-masing indikator tersebut, maka diuraikan satu-persatu beserta data yang diperoleh peneliti dilapangan berdasarkan skor yang ada.

**3.2.1 Kompetensi atau kemampuan pegawai**

Item-item kompetensi atau kemampuan pegawai adalah sebagai berikut:

- a. Pendidikan formal pegawai pada saat ini
- b. Keikutsertaan pegawai dalam pendidikan non formal
- c. Masa kerja pegawai

Data yang diperoleh merupakan hasil pengisian kuisioner oleh pegawai yang berjumlah 31 orang yang terdiri dari 12 pegawai bagian unit pelayanan jaringan, 2 orang pegawai bagian unit pelayanan pelanggan tegangan menengah dan 17 orang pegawai bagian unit pelayanan pelanggan tegangan rendah yang ada di Jember Kota. Jawaban instrumen Kompetensi atau kemampuan pegawai dikelompokkan berdasarkan skor masing-masing item. Jawaban responden terhadap instrumen kompetensi atau kemampuan pegawai dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 12. Data total skor jawaban responden terhadap indikator kemampuan atau kompetensi pegawai

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

Sumber : Data primer diolah tahun 2001

Data yang telah disajikan pada tabel diatas selanjutnya dimasukan pada tabel frekuensi jawaban sehingga dapat diketahui lebih jelas tentang profesionalisme pegawai. Rumusnya adalah sebagai berikut :

$$\frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kelas}}$$

(Hadi, 1989:212)

Rumus diatas digunakan untuk mengetahui kategori tinggi dan kategori rendah dari total skor jawaban responden untuk kompetensi atau kemampuan pegawai.

Tabel 12. Frekuensi kategori jawaban responden terhadap indikator kompetensi atau kemampuan pegawai

Skor	Frekuensi	Kategori	Prosentase (%)
3 – 6	8	Rendah	25.8
7 – 9	23	Tinggi	74.2
Jumlah	31		100

Sumber : Data primer diolah tahun 2001

Memperhatikan tabel frekuensi kategori jawaban diatas, diketahui bahwa dari 31 orang responden, sebanyak 8 orang atau 25.8% dari jumlah keseluruhan kemampuan atau kompetensi pegawai tergolong rendah, sedang 23 orang pegawai, kemampuan atau kompetensi pegawai tergolong tinggi yaitu sekitar 74.2%

### 3.2.2 Dedikasi pegawai

Item-item dedikasi pegawai adalah sebagai berikut :

- a. Pengabdian pegawai pada organisasi dimana ia bekerja untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya
- b. Kesetiaan, ketaatan dan kepatuhan pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab.

Tabel 14. Data total skor jawaban responden terhadap indikator dedikasi pegawai

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

Sumber : Data primer diolah tahun 2001

Tabel 15. Tabel frekuensi jawaban responden terhadap indikator dedikasi pegawai

Skor	Fekuensi	Kategori	Prosentase (%)
2 – 4	9	Rendah	29.03
5 – 6	22	Tinggi	70.97
Jumlah	31		100

Sumber : Data primer diolah tahun 2001

Memperhatikan tabel frekuensi jawaban responden diatas dapat diketahui, dari 31 orang responden 9 orang pegawai ( 29.03%) tergolong mempunyai dedikasi rendah, sedang 19 orang yang lainnya (70.97%) dari jumlah keseluruhan tergolong mempunyai dedikasi tinggi.

### 3.2.3 Etika kerja pegawai

Item-item dari etos/ etika kerja pegawai adalah sebagai berikut:

- a. Ketaatan pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan kode etik
- b. Pemahaman pegawai terhadap kode etik

Untuk mengetahui jawaban responden diatas item-item dari indikator etos/atika kerja akan penulis sajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 16. Data total skor jawaban responden pada indikator etika kerja pegawai di kantor PLN Area Pelayanan Jember

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

Sumber : Data primer diolah tahun 2001

Tabel 17. Frekuensi jawaban responden terhadap indikator etika kerja pegawai di PLN Area Pelayanan Jember

Skor	Frekuensi	Kategori	Prosentase (%)
2 - 4	7	Rendah	22.6
5 - 6	24	Tinggi	77.4
Jumlah	31		100

Sumber : Data primer diolah tahun 2001

Memperhatikan tabel frekuensi jawaban responden diatas dapat diketahui, dari 31 orang responden sebanyak 7 orang (22.6%) etika kerja pegawai tergolong rendah sedang 24 orang (77.4%) dari jumlah keseluruhan, etos/etika kerja pegawai tergolong tinggi.

Tabel 18'. Data total skor jawaban, responden terhadap variabel X, yaitu profesionalisme pegawai di kantor PLN Area Pelayanan Jember.

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

Sumber : Data primer diolah tahun 2001

Tabel 19. Frekuensi kategori jawaban responden terhadap variabel X, yaitu profesionalisme pegawai dikantor PLN Area Pelayanan Jember.

Skor	Frekuensi	Kategori	Prosentase (%)
7 – 14	11	Rendah	35.5
15 – 21	20	Tinggi	64.5
Jumlah	31		100

Sumber : Data Primer diolah tahun 2001

Dari tabel frekuensi diatas dapat diketahui, dari 31 orang responden yang diteliti, 11 orang responden (35.5%) menyatakan profesionalisme pegawai tergolong rendah sedang 20 orang responden (64.5%) menyatakan profesionalisme pegawai tergolong tinggi.

### 3.3 Variabel terpengaruh (Y), yaitu kualitas pelayanan tenaga listrik pada PT. PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan Jember .

Variabel terikat (Y), yaitu kualitas pelayanan tenaga listrik di kantor PLN Area Pelayanan Jember meliputi indikator-indikator sebagai berikut :

1. Bukti Langsung
2. Keandalan
3. Daya Tanggap
4. Jaminan
5. Empati

Untuk mengetahui lebih jelas gambaran tentang masing-masing indikator tersebut. Maka berikut ini akan diuraikan satu-persatu data-data yang diperoleh penulis dilapangan melalui kuisioner berdasarkan skor yang ada.

#### 3.3.1 Bukti Langsung

Item-item dari indikator bukti langsung adalah sebagai berikut :

- a. Fasilitas fisik terdiri dari
  - 1) Tempat yang digunakan untuk melayani memadai
  - 2) Tersedia meja – kursi yang memadai
  - 3) Ruang yang rapi dan nyaman
  - 4) Peralatan tulis-menulis yang memadai
  - 5) Peralatan yang memadai, jika terjadi kerusakan pada fasilitas PLN
- b. Penampilan fisik Pegawai
- c. Sarana komunikasi yang digunakan untuk melayani pelanggan
  - 1) Tersedia peralatan canggih seperti komputer, mesin fax, telepon
  - 2) Tersedia papan pengumuman
  - 3) Tersedia alat panggil untuk antrian pelanggan.

Untuk mengetahui jawaban responden atas item-item dari indikator-indikator bukti langsung akan penulis sajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 20. Data total skor jawaban responden terhadap bukti langsung

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

Sumber: Data primer diolah tahun 2001

Data yang telah disajikan pada tabel diatas selanjutnya dimasukan dalam tabel frekuensi jawaban sehingga dapat diketahui lebih jelas tentang kategori jawaban pada indikator bukti langsung pegawai di kantor PLN Area Pelayanan Jember seperti dibawah ini, dengan rumus sebagai berikut:

$$\frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai terendah}}$$

Jumlah kelas

(Hadi, 1989:212)

Tabel 20. Frekuensi kategori jawaban responden terhadap bukti langsung

Skor	Frekuensi	Kategori	Prosentase (%)
9 –18	9	Rendah	29.04
19 –27	22	Tinggi	70.96
Jumlah	31		100

Sumber: Data primer diolah tahun 2001

Memperhatikan frekuensi jawaban responden dapat diartikan bahwa, dari 31 orang responden, 9 orang mengatakan bukti langsung tergolong kategori rendah yaitu sekitar 29.04 % sedang 22 orang responden mengatakan bukti langsung tergolong kategori tinggi yaitu 70.96 %.

### 3.3.2 Keandalan

Item-item dari indikator keandalan adalah sebagai berikut :

- Kemampuan pegawai dalam melayani dengan sesegera mungkin dalam artian tidak menunda-nunda waktu
- Pelayanan yang diberikan tanpa mengalami kesalahan dan penyimpangan
- Pegawai mampu memberikan informasi yang jelas pada pelanggan

Untuk mengetahui jawaban responden diatas, item-item dari indikator keandalan akan penulis sajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 22. Data total skor jawaban responden terhadap indikator keandalan

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

Sumber : Data primer diolah tahun 2001

Tabel 23. Frekuensi kategori jawaban responden terhadap indikator keandalan

Skor	Frekuensi	Kategori	Prosentase (%)
3 – 6	12	Rendah	38.7
7 – 9	19	Tinggi	61.3
Jumlah	31		100

Sumber: Data primer diolah tahun 2001

Memperhatikan tabel frekuensi jawaban diatas dari 31 responden, 12 orang atau 38.7% menyatakan keandalan pegawai tergolong kategori rendah sedang 19 orang responden atau 61.3% menyatakan bahwa keandalan pegawai tergolong tinggi.

### 3.3.3 Daya Tanggap

Item-item dari indikator daya tanggap adalah sebagai berikut :

- a. Kecepatan pegawai dalam menangani setiap masalah yang dikeluhkan pelanggan.
- b. Kemampuan pegawai dalam menyelesaikan masalah yang ada secara tepat.
- c. Pegawai selalu peduli terhadap setiap pengaduan yang disampaikan pelanggan.

Untuk mengetahui jawaban responden diatas, item-item dari indikator daya tanggap akan penulis sajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 24. Data tabel total skor jawaban responden terhadap daya tanggap

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

Sumber : Data primer diolah tahun 2001

Tabel 25. Frekuensi kategori jawaban terhadap indikator daya tanggap

Skor	Frekuensi	Kategori	Prosentase (%)
3 – 6	12	Rendah	38.7
7 – 9	19	Tinggi	61.3
Jumlah	31		100

Sumber : Data primer diolah tahun 2001

Memperhatikan tabel frekuensi jawaban diatas, dapat disimpulkan dari 31 orang responden 12 orang (38.7%) menyatakan bahwa tingkat daya tanggap pegawai tergolong kategori rendah sedang 19 orang responden (61.3%) daya tanggap pegawai tergolong tinggi.

#### 3.3.4 Jaminan

Item-item dari indikator jaminan adalah sebagai berikut :

- a. Mempunyai pengalaman yang luas sehingga mampu menjawab setiap pertanyaan pelanggan
- b. Mempunyai sifat yang dapat dipercaya oleh pelanggan
- c. Kesopansantunan pegawai dalam melayani pelanggan

Untuk mengetahui jawaban responden diatas, item-item dari indikator jaminan akan penulis sajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 26. Data total skor jawaban responden terhadap jaminan

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

Sumber : Data primer diolah tahun 2001

Tabel 27. Frekuensi kategori jawaban responden terhadap indikator jaminan

Skor	Frekuensi	Kategori	Prosentase (%)
3 – 6	12	Rendah	38.7
7 – 9	19	Tinggi	61.3
	31		100

Sumber : Data primer diolah tahun 2001

Memperhatikan frekuensi kategori jawaban diatas, dari 31 orang responden 12 orang responden atau 38.7% menyatakan bahwa jaminan tergolong kategori rendah sedang 19 orang responden atau 61.3% menyatakan bahwa jaminan tergolong kategori tinggi.

### 3.3.5 Empati

Item-item dari empati adalah sebagai berikut:

- a. Pegawai sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan setiap pelanggan
- b. Terjalin komunikasi yang baik dengan pelanggan

Untuk mengetahui jawaban responden diatas, item-item dari indikator empati akan penulis sajikan dalam tabel dibawah ini:

Tabel 28. Data skor total jawaban responden terhadap jawaban empati

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

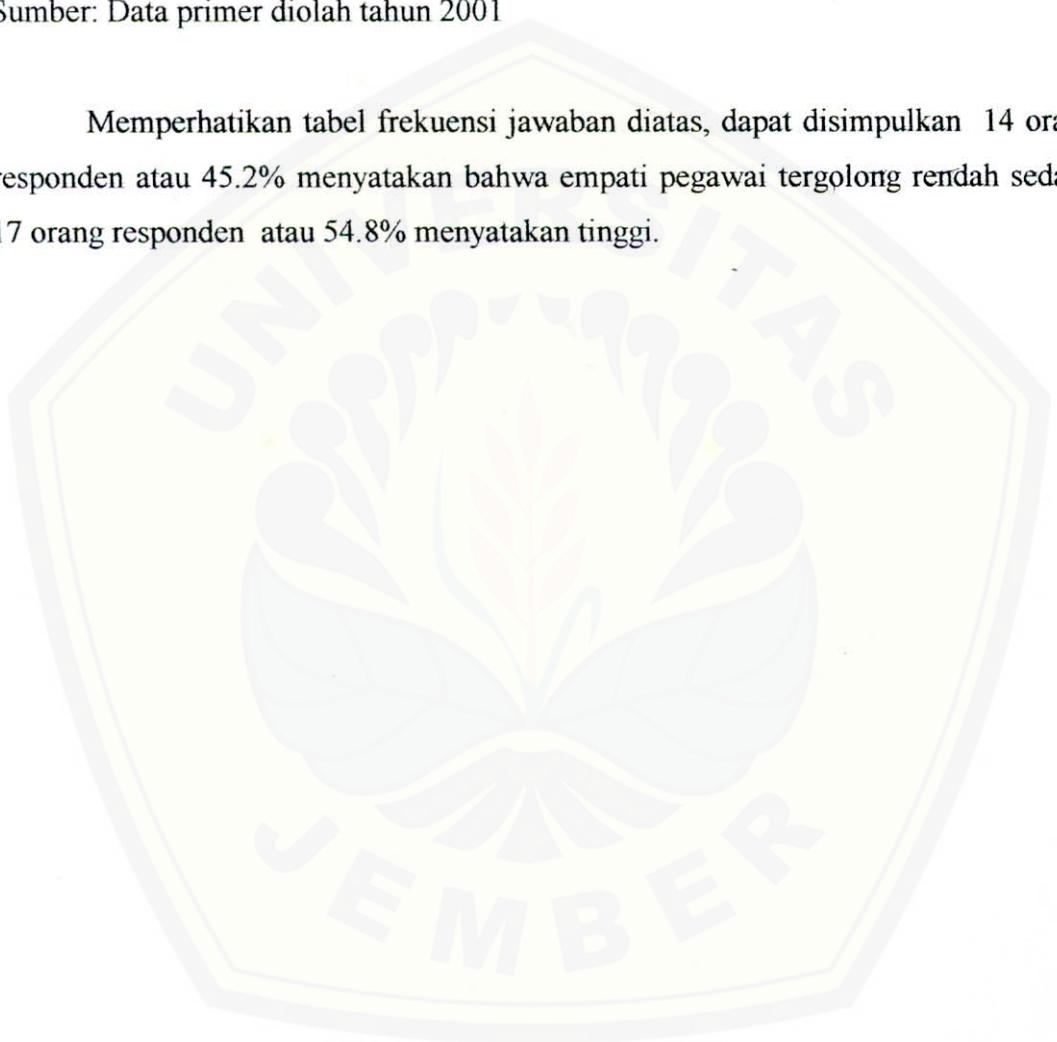
Sumber : Data primer diolah tahun 2001

Tabel 29. Frekuensi kategori jawaban terhadap indikator empati.

Skor	frekuensi	Kategori	Prosentase(%)
2 – 4	14	Rendah	45.2
5 – 6	17	Tinggi	54.8
Jumlah	31		100

Sumber: Data primer diolah tahun 2001

Memperhatikan tabel frekuensi jawaban diatas, dapat disimpulkan 14 orang responden atau 45.2% menyatakan bahwa empati pegawai tergolong rendah sedang 17 orang responden atau 54.8% menyatakan tinggi.



Tabel 30. Data total skor jawaban responden terhadap variabel Y, kualitas pelayanan tenaga listrik di kantor PLN Area Pelayanan Jember

NO	INDIKATOR					Total Skor
	1	2	3	4	5	
1	20	9	8	9	6	52
2	20	4	5	5	4	38
3	23	7	8	9	6	53
4	17	7	4	5	3	36
5	22	8	9	8	3	50
6	20	9	8	7	5	49
7	17	6	5	6	4	38
8	26	5	8	9	6	54
9	18	5	7	8	2	40
10	24	7	5	6	5	47
11	24	8	8	9	4	53
12	16	7	6	7	4	40
13	19	4	4	7	5	39
14	20	8	9	5	6	48
15	23	9	7	9	6	54
16	18	4	6	5	3	36
17	22	9	5	9	5	50
18	22	7	8	7	4	48
19	26	9	7	6	5	53
20	18	8	7	9	5	47
21	16	5	7	4	2	34
22	20	4	6	7	3	40
23	23	7	7	7	5	49
24	18	8	7	9	6	48
25	21	5	5	6	3	40
26	18	8	9	9	4	48
27	22	9	5	6	6	48
28	20	5	7	8	5	45
29	23	6	8	8	4	49
30	21	9	7	5	6	48
31	22	4	4	4	5	39

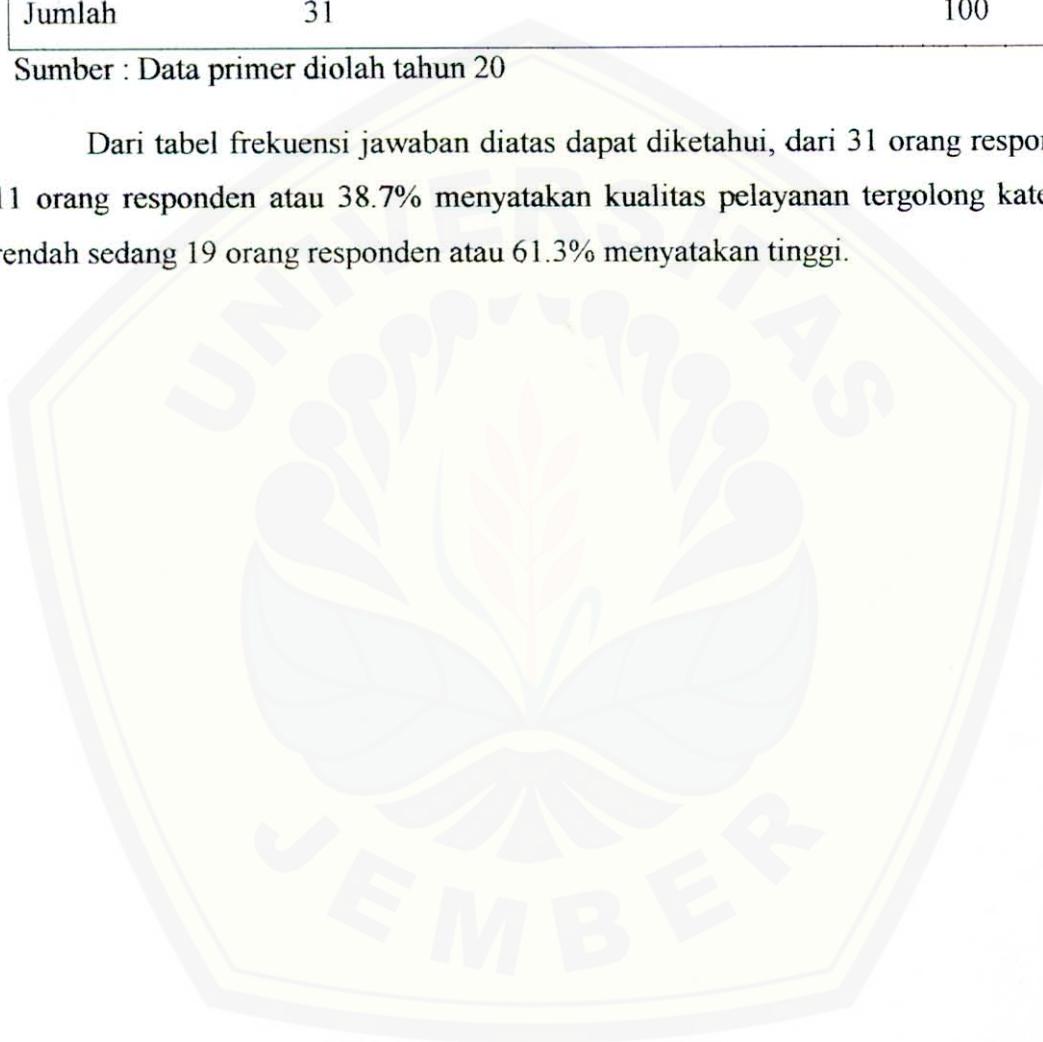
Sumber : Data primer diolah tahun 2001

Tabel 30. Frekuensi tabel jawaban responden terhadap variabel kualitas pelayanan tenaga listrik (Y) di kantor PLN Area Pelayanan Jember.

Skor	Frekuensi	Kategori	Prosentase (%)
20– 40	12	Rendah	38.7
41 – 60	19	Tinggi	61.3
Jumlah	31		100

Sumber : Data primer diolah tahun 20

Dari tabel frekuensi jawaban diatas dapat diketahui, dari 31 orang responden 11 orang responden atau 38.7% menyatakan kualitas pelayanan tergolong kategori rendah sedang 19 orang responden atau 61.3% menyatakan tinggi.



Kemudian untuk memudahkan, dalam proses analisa data, dibuat tabel klasifikasi data, yaitu dengan menggabungkan kategori jawaban dari variabel X dan variabel Y sebagai berikut :

Tabel 32. Data total skor jawaban responden terhadap variabel X dan variabel Y

NO	Variabel X		Variabel Y	
	Total Skor	Kriteria	Total Skor	Kriteria
1	20	Tinggi	52	Tinggi
2	19	Tinggi	38	Rendah
3	21	Tinggi	53	Tinggi
4	14	Rendah	36	Rendah
5	14	Rendah	50	Tinggi
6	19	Tinggi	49	Tinggi
7	14	Rendah	38	Rendah
8	21	Tinggi	54	Tinggi
9	13	Rendah	40	Rendah
10	21	Tinggi	47	Tinggi
11	21	Tinggi	53	Tinggi
12	14	Rendah	40	Rendah
13	13	Rendah	39	Rendah
14	20	Tinggi	48	Tinggi
15	14	Rendah	54	Tinggi
16	21	Tinggi	36	Rendah
17	20	Tinggi	50	Tinggi
18	21	Tinggi	48	Tinggi
19	20	Tinggi	53	Tinggi
20	19	Tinggi	47	Tinggi
21	20	Tinggi	34	Rendah
22	11	Rendah	40	Rendah
23	13	Rendah	49	Tinggi
24	21	Tinggi	48	Tinggi
25	20	Tinggi	40	Rendah
26	13	Rendah	48	Tinggi
27	20	Tinggi	48	Tinggi
28	14	Rendah	45	Tinggi
29	20	Tinggi	49	Tinggi
30	19	Tinggi	48	Tinggi
31	20	Tinggi	39	Rendah

Sumber : Data primer diolah tahun 2001



**BAB V**  
**PENUTUP**

**5.1 Kesimpulan**

Hasil analisis pengaruh profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan tenaga listrik dengan menggunakan Test Kai Kuadrat ( $X^2$ ) serta analisis deskriptif terhadap tingkat profesionalisme pegawai dan tingkat kualitas pelayanan tenaga listrik dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dari hasil pengaruh profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan tenaga listrik di PT. PLN (Persero) Unit Bisnis Area Pelayanan Jember menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan. Berdasarkan analisis menurut Kai Kuadrat ( $X^2$ ), tingkat pengaruh profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan tenaga listrik di kantor PLN Area Pelayanan Jember sebesar 4.46.
2. Bahwa tingkat profesionalisme pegawai sebesar 84.7% dan angka tersebut tergolong kriteria tinggi. Tingginya tingkat profesionalisme pegawai tercermin pada analisis data deskriptif terhadap variabel profesionalisme pegawai dikantor PLN Area Pelayanan Jember.
3. Bahwa tingkat kualitas pelayanan tenaga listrik yang dilakukan oleh pegawai rata-rata sebesar 75.8% dan angka tersebut tergolong kriteria cukup tinggi. Angka tersebut dapat dilihat dari rata-rata kualitas pelayanan tenaga listrik, dilihat dari besaran prosentase kelima indikator kualitas pelayanan yaitu (1) bukti langsung 76.3% (2) daya tanggap 75.8% (3) keandalan 75.3% (4) jaminan 78.1% (5) empati 75.3%. dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan tenaga listrik dikantor PLN Area Pelayanan Jember tergolong cukup tinggi.

Maka dapat dikatakan bahwa profesionalisme pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan tenaga listrik di kantor PLN Area Pelayanan Jember. Dengan kata lain bahwa semakin tinggi tingkat profesionalisme pegawai maka cenderung semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan tenaga listrik yang diberikan kepada pelanggan.

## 5.2 Saran

1. Dalam memenuhi kebutuhan masyarakat pelanggan akan pelayanan tenaga listrik yang lebih murah, lebih baik dan lebih cepat, kualitas pelayanan tenaga listrik dalam PLN harus menjadi perhatian tersendiri terutama dalam hal ini melalui bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati pegawai terhadap masyarakat pelanggan. Terutama dalam empati dan daya tanggap pegawai, karena dengan adanya perhatian yang tulus terhadap keluhan-keluhan pelanggan serta ketanggapan pegawai dalam memecahkan permasalahan yang ada secara tepat dan cepat, dengan demikian masyarakat pelanggan akan mendapat kepuasan tersendiri atas pelayanan yang telah diberikan oleh PLN Area pelayanan Jember.
2. Dalam usahanya memberikan pelayanan secara profesional, perlu adanya usaha-usaha dari pihak PLN terutama dalam meningkatkan kemampuan pegawai. Dalam hal ini bisa dilakukan melalui peningkatan baik pendidikan formal maupun non formal. Terutama dalam peningkatan pendidikan non formal, karena hal ini akan menunjang ketrampilan dan pengetahuan pegawai yang pada akhirnya akan menunjang dalam memberikan pelayanan secara, cepat, tepat dan akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Alexander, Abe, 2001, *Perencanaan Daerah ; Memperkuat Prakarsa Rakyat Dalam Otonomi Daerah*, Yogyakarta, Laper Pustaka.
- Anonim, 1999, -2004, GBHN, *Tentang Kebijakan di Bidang Ekonomi*.
- Anonim, 1993, KEPMEN No. 81, *Pedoman Tata Taksana Pelayanan Umum*.
- Anonim, 1983, Peraturan pemerintah No.3, *Tata Cara Pembinaan dan Pengawasan Perusahaan Umum (Perum), Perusahaan Jawatan (Perjan), Perusahaan Perorangan (Persero)*.
- Comb, H Philip, 1989, *Memerangi Kemiskinan di Pedesaan Melalui Pendidikan Non Formal*, Terjemahan : Yayasan Ilmu-Ilmu Sosial (YIIS), Jakarta, Rajawali.
- Gaspersz, Vincent, 1997, *Manajemen Jasa*, Jakarta, Gramedia.
- Handyaningrat, Soewarno, 1984, *Pengantar Studi Administrasi dan Manajemen*, Jakarta, Gunung Agung.
- Hasibuan, Malayu, 1990, *Manajemen Dasar Pengertian dan Masalah Ekonomi*, Jakarta, Haji Mas Agung.
- Hadi, Sutrisno, 1989, *Metodologi Research*, Yogyakarta, Andi Offset.
- Heidjrachman, R dan Sued, Husnan, 1999, *Manajemen Personalia*, Yogyakarta, BPKPR.
- Idris, Zahara, 1992, *Pengantar Pendidikan Jilid I*, Jakarta, Grasindo.
- Kartasasmita, Ginanjar, 1997, *Administrasi Pembangunan Perkembangan Pemikiran dan Praktek di Indonesia*, Jakarta, LP3ES.
- Kartasasmita, Ginanjar, 1995, *Tantangan Administrasi Negara: Peningkatan Pelayanan Masyarakat dalam Era Globalisasi*, Manajemen Pembangunan, No. 11/III/1995.
- Koentjoroningrat, 1989, *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*, Jakarta, PT. Gramedia.
- Kumorotomo, Wahyudi, 1999, *Etika Administrasi*, Jakarta, Balai Pustaka.
- Kristiadi, JB, 1997, *Dimensi Praktis Manajemen Pembangunan di Indonesia*, Jakarta, STIA LAN Press.

- Poerwodarminto, WJS, 1991, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta, Balai Pustaka.
- Loedin, AA, 1989, *Pengetahuan Dasar Penelitian*, Bandung, Sinar Baru.
- LAN, *Sistem Administrasi Indonesia*, Jakarta, Gunung Agung
- Muins, Sutan Makmur, *Standart Kerja Kompetensi Tenaga Kerja Indonesia*,  
Manajemen Pembangunan No 31 tahun IX, september 2000.
- Martin, 1997, *Pelayanan Pelanggan yang bermutu*, Jakarta, Bina Aksara.
- Musanef, 1984, *Sistem Pemerintahan Indonesia*, Jakarta, Andi Offset.
- Moenir, 1995, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Manullang, 1990, *Pengembangan Pegawai*, Jakarta, Ghalia Indonesia.
- MS, Wahyu, *Bimbingan Penulisan Skripsi*, Surabaya, Bina Ilmu.
- Nayono, 1987, *Mengenal Kehidupan Berorganisasi*, Yogyakarta, BPKPR.
- Nazir, Moh, 1980, *Metode Penelitian*, Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Nototmodjo, Soekidjo 1998, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Nitisemito, Alex. S. 1988, *Manajemen Personalia*, Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Persadi, 1998, *pembangunan Administrasi Indonesia*, Jakarta, LP3ES.
- Siagian, P Sondang, 1992, *Kerangka Dasar Administrasi*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Siagian, P Sondang, 1998, *Manajemen Abad 21*, Jakarta, Rineka Cipta
- Soetjipto, Budi W, *Service Quality : Alternatif Pendekatan dan Berbagai Persoalan di Indonesia*, Manajemen Usahawan Indonesia No 01 tahun XXXVI, Januari 1997.
- Siswoyo, Hadi, 2000, *Peningkatan Kualitas Aparatur Daerah dalam Menghadapi Pelaksanaan Otonomi Daerah*, Makalah Seminar Nasional.
- Sugiono, 2000, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung, ALFABETA.
- Singarimbun, Masri & Effendi, Sofyan, 1989, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta, LP3ES.
- Siegel Sidney, 1994, *Stastistik Non Parametrik Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*, Terjemahan : Zanzawi Suyuti dan Landung Sipatupang Jakarta, PT. Gramedia.

- Steers, RM, 1985, *Efektifitas Organisasi*, Terjemahan : Magdalena Jamin, Jakarta, CV. Rajawali.
- Tjiptoherijanto, *Sumber Daya Manusia Disektor Pemerintahan*, Manajemen Pembangunan No 14/IV/1996.
- Tjiptono, Fandi, 2000, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta, Andi Offset.
- Toha, Miftah, 1983, *Prilaku Organisasi*, Jakarta, CV. Rajawali.
- Umar, Husain, 1997, *Metodologi Penelitian Aplikasi Dalam Pemasaran*, Jakarta, Gramedia Pustaka Jaya.
- Widjaja, AW, 1986, *Administrasi Kepegawaian Suatu Pengantar*, Jakarta, Rajawali..
- Westra, Pariatra, 1989, *Pokok-Pokok Pengertian Umum Manajemen*, Yogyakarta: Akademi Administrasi Negara.
- Waluyo, 1983, *Statistik (Diktat Kuliah)*, Jember, FKIP UNEJ.
- Whithezington, H.C, 1991, *Psikologi Pendidikan*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Widjarnarko, Bambang, 2001, *Sejarah Singkat Hari Listrik Nasional*, PLN Area Pelayanan Jember.
- Zamit, Zulian, 2001, *Manajemen Kualitas Produksi dan Jasa*, Ekonisia, Jakarta.
- Artikel-artikel
- Mul, 2001, *Pemkot Tangerang Minta Lampu PJU Dipasangi Meteran*, Dalam Kompas 30 Oktober, Jakarta, Hal 17.
- Wnd, 2001, *Pemutusan PJU Oleh PLN Jember*, Dalam Radar Jember 1 November, Jember, Hal 26.

## I. ANGKET

Kepada Yth. Bapak/Ibu

Karyawan PT. PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim area Pelayanan Jember.

Dengan Hormat

Sebelumnya perkenankan saya untuk memperkenalkan diri.

Nama : ANA ROCHMAWATI

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Jurusan Ilmu Administrasi, Program Studi Administrasi Negara pada Universitas Jember.

Bersama ini, saya mohon bantuan kepada Bapak/Ibu untuk meluangkan waktu guna mengisi daftar pertanyaan yang saya sampaikan ini. Kesiediaan Bapak/Ibu dalam mengisi daftar pertanyaan ini amat besar sekali artinya bagi saya dalam mengumpulkan data-data yang diperlukan dalam penulisan skripsi dengan judul *"Pengaruh Profesionalisme Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Listrik di PT. PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jatim Area Pelayanan Jember"*. Sebagai syarat kelulusan dalam meraih gelar sarjana.

Semua jawaban dan identitas Bapak/Ibu akan saya jamin kerahasiaannya. Semua jawaban akan diperlakukan sama serta tidak ada jawaban yang dinilai benar atau salah.

Data tersebut semata-mata untuk bahan skripsi dan sama sekali tidak ada kaitannya dengan pelaksanaan tugas Bapak/Ibu.

Akhirnya atas ketersediaan Bapak/Ibu dalam menjawab pertanyaan ini saya ucapkan banyak terimakasih.

Hormat saya,

(ANA ROCHMAWATI)

**II. Identitas Responden**

Nama : .....  
Umur : .....  
Jenis Kelamin : .....  
Pendidikan : .....  
Jabatan : .....  
Mulai Bertugas : Tahun .....

**DAFTAR PERTANYAAN**

**A. PROFESIONALISME PEGAWAI**

Petunjuk Pengisian

Pilihlah salah satu jawaban yang sesuai dengan, melingkari huruf yang tersedia pada jawaban yang dianggap paling sesuai.

**1. Kemampuan Pegawai**

- a). Apakah pendidikan formal di sekolah yang sudah Bapak/Ibu selesaikan pada saat ini ?  
a. SD                      b. antara SMTP-SMU                      c. Perguruan Tinggi
- b). Dalam rangka menambah pengetahuan dan ketrampilan Bapak/Ibu dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan di PLN tentunya, Berapa kali Bapak/Ibu pernah mengikuti pendidikan non formal (berupa latihan/diklat, seminar, kursus, loka karya dsb.) yang diselenggarakan baik didalam maupun diluar PLN ?  
a. Tidak pernah                      b. 1-4 Kali                      c. Lebih dari 4 kali
- c). Sudah berapa lamakah masa Dinas Bapak/Ibu dikantor PLN ini ?  
a. 1-5 Tahun                      b. 6-10 Tahun                      c. 11 Tahun keatas



- b). Dalam memberikan pelayanan pada pelanggan, apakah Bapak/Ibu dapat menyelesaikan dengan baik dalam artian tidak pernah terjadi kesalahan dan penyimpangan ?
- a. Tidak pernah                      b. Kadang-kadang                      c. Selalu
- c). Apakah di kantor Bapak/Ibu bekerja, ada usaha untuk memberikan informasi yang jelas pada masyarakat pelanggan seputar masalah yang berkaitan dengan tenaga listrik?
- a. Tidak pernah                      b. Kadang-kadang                      c. Selalu

### **3. Daya Tanggap**

- a). Dari pelaksanaan pengaduan yang disampaikan pelanggan, apakah dapat diselesaikan secara tepat dalam artian tidak pernah timbul masalah baru ?
- a. Tidak tepat                      b. Kurang tepat                      c. tepat
- b). Apabila ada pelanggan yang datang ke kantor PLN, Apakah Bapak/Ibu melayani dengan secepatnya ?
- a. Tidak cepat                      b. Kurang cepat                      c. Cepat
- c). Apabila ada pengaduan yang disampaikan pelanggan, apakah Bapak/Ibu peduli dengan pengaduan tersebut ?
- a. Tidak peduli                      b. Kurang peduli                      c. Peduli

### **4. Jaminan**

- a). Apabila ada pertanyaan sekitar masalah aliran listrik dari pelanggan, apakah Bapak/ibu mampu memberikan jawaban yang jelas ?
- a. Tidak pernah                      b. Kadang-kadang                      c. Selalu
- b). Keberhasilan dan kegagalan merupakan hal yang wajar dalam pelaksanaan tugas. Jika mengalami kegagalan/kesalahan, sanggupkah Bapak/Ibu bertanggung jawab?
- a. Tidak sanggup                      b. Kurang sanggup                      c. Sanggup

- b). Guna memperlancar tugas Bapak/Ibu, apakah tersedia jumlah meja dan kursi yang memadai ?
- a. Memadai                      b. Kurang memadai                      c. Memadai
- c). Berkaitan dengan situasi ruangan tempat Bapak/Ibu bekerja, rapi dan nyamankah keadaan ruangan tersebut ?
- a. Tidak nyaman                      b. Kurang nyaman                      c. Nyaman
- d). Guna memperlancar tugas Bapak/Ibu, Apakah peralatan tulis-menulis yang ada sudah memadai ?
- a. Memadai                      b. Kurang memadai                      c. Memadai
- e). Apabila terjadi kerusakan dengan fasilitas PLN, apakah peralatan yang tersedia memadai ?
- a. Memadai                      b. Kurang memadai                      c. Memadai
- f). Dalam memberikan pelayanan pada pelanggan apakah Bapak/Ibu berpakaian rapi dan sopan ?
- a. Tidak pernah                      b. Kadang-kadang                      c. Selalu
- g). Dengan tersedianya peralatan-peralatan canggih seperti komputer, mesin faks, telepon dan lain-lain, apakah membantu kelancaran Bapak/Ibu dalam bertugas ?
- a. Tidak membantu                      b. Kurang membantu                      c. Membantu
- h). Apakah pengumuman yang ada di kantor ini ditulis dengan bahasa yang sederhana dan mudah dimengerti ?
- a. Tidak pernah                      b. Kadang-kadang                      c. Selalu
- i). Apakah menurut Bapak /Ibu alat panggil yang ada di kantor ini dapat didengar untuk melayani antrian pelanggan ?
- a. Tidak terdengar                      b. Kurang terdengar                      c. Terdengar

## 2. Keandalan

- a). Dalam memberikan pelayanan, apakah Bapak/Ibu melaksanakan dengan sesegera mungkin dalam artian tidak menunda pekerjaan dalam waktu yang cukup lama?
- a. Tidak segera                      b. Kurang segera                      c. Segera

c). Ketika berbicara dengan pelanggan apakah Bapak/Ibu bertutur kata dengan sopan dan menyenangkan ?

- a. Tidak pernah                      b. Kadang-kadang                      c. Selalu

## **5. Empati**

a). Apakah Bapak/Ibu sudah memahami keinginan pelanggan yaitu kebutuhan akan listrik dengan tarif yang mudah dijangkau ?

- a. Tidak memahami                      b. Kurang memahami                      c. Memahami

b). Apabila pelanggan ingin berkomunikasi dengan PLN apakah terdapat kemudahan?

- a. Tidak pernah                      b. Kadang-kadang                      c. Selalu





DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL  
UNIVERSITAS JEMBER  
LEMBAGA PENELITIAN

Alamat : Jl. Kalimantan No.37 Telepon (0331) 337818, Jember (68118)  
E-mail : lemlit unej @ jember. Telkom.net.id

Nomor : 1295/J25.3.1/PL.5/2001  
Lampiran : -  
Perihal : Permohonan ijin melaksanakan  
Penelitian  
-----

26 Oktober 2001

Kepada : Yth. Sdr. Pemimpin  
PT. PLN (PERSERO) CABANG JEMBER  
di -

J E M B E R .

Menunjuk surat pengantar dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember No. 3747/J25.1.2/PL.5/2001 tanggal 25 Oktober 2001, perihal ijin penelitian mahasiswa :

Nama/NIM : ANA ROCHMAWATI / 97-1122  
Fakultas/Jurusan : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik / Administrasi Negara  
Alamat : Jl. Bangka VIII / 4 Jember.  
Judul Penelitian : Pengaruh Profesionalitas Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan.  
Lokasi : Kantor PLN Distribusi Cabang Jember  
Lama Penelitian : 3 (tiga) bulan.

maka kami mohon dengan hormat bantuan serta perkenan saudara untuk memberikan ijin kepada mahasiswa bersangkutan dalam melaksanakan kegiatan penelitian sesuai dengan judul di atas.

Demikian atas kerjasama dan bantuan saudara disampaikan terima kasih.



Tembusan Kepada Yth. :

1. Sdr. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember
2. Mahasiswa ybs.
3. Arsip.



PT. PLN (PERSERO)  
UNIT BISNIS DISTRIBUSI JAWA TIMUR  
AREA PELAYANAN JEMBER

Jl. Gajah Mada No. 198, Jember  
Telepon : 0331 - 484641, 484642  
Facsimile : 0331 - 485766  
e-mail : [plnjbr@jember.wasantara.net.id](mailto:plnjbr@jember.wasantara.net.id)

## SURAT KETERANGAN

Nomor : 003 .Kt /450/AP-JBR/2002

Yang bertanda tangan dibawah ini :

- Nama : **Ir. RATNO WIBOWO**
- Nid. : 5885086A
- Jabatan : Manajer Area

Menerangkan yang sesungguhnya , bahwa :

- Nama : **ANA ROCHMAWATI**
- NIM : 97-1122
- Program Studi : Ilmu Sosial & Politik / Adm. Negara
- Program Pendidikan : S1 / Universitas Negeri Jember
- Alamat : Jl. Bangka VIII/ 4 Jember

Telah melaksanakan Penelitian di Lingkungan Kantor PT PLN (PERSERO) UNIT BISNIS AREA PELAYANAN JEMBER di Jalan Gajah Mada No. 198 Jember , selama kurang lebih 3 (tiga) bulan sejak tanggal 14 Nopember 2001 s/d 13 Pebruari 2002.

Demikian surat keterangan dibuat untuk dapat digunakan semestinya.

Jember , 25 Pebruari 2002  
P MANAJER AREA

Ir. RATNO WIBOWO

Tabel C. Tabel Harga-harga Kritis Chi-Kuadrat\*)



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	.00016	.00033	.0039	.016	.064	.15	.46	1.07	1.64	2.71	3.84	5.41	6.64	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	.65	.75	1.14	1.61	2.34	3.00	4.35	6.06	7.29	9.24	11.07	13.39	15.09	20.62
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	1.50	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	5.53	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	27.38
10	2.56	3.06	3.94	4.86	6.18	7.27	9.34	11.78	13.44	15.99	18.31	21.16	23.21	29.59
11	3.05	3.61	4.56	5.58	6.99	8.15	10.34	12.90	14.63	17.28	19.68	22.62	24.72	31.26
12	3.57	4.18	5.23	6.30	7.81	9.03	11.34	14.01	15.81	18.55	21.03	24.05	26.22	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	27.69	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	29.14	36.12
15	5.23	5.98	7.28	8.56	10.31	11.72	14.34	17.32	19.31	22.31	25.00	28.26	30.58	37.70
16	5.81	6.61	7.96	9.31	11.15	12.62	15.34	18.42	20.46	23.54	26.30	29.63	32.00	39.29
17	6.41	7.26	8.67	10.08	12.00	13.53	16.34	19.51	21.62	24.77	27.59	31.00	33.41	40.75
18	7.02	7.91	9.39	10.86	12.86	14.44	17.34	20.60	22.76	25.99	28.87	32.35	34.80	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	33.69	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	9.53	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	26.02	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	46.96	55.48
28	13.56	14.83	16.93	18.94	21.59	23.65	27.34	31.39	34.03	37.92	41.34	45.42	48.28	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

\*) 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.

Sumber: Sidney Siegel