

# Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik PT. PLN Wilayah Riau Cabang Pekanbaru

OKTA RUKMANA

Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Riau,  
Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru 28293, Telp/Fax (0761) 63277

**Abstract:** *In order to improve public welfare and enlight nations, electricity power is part of important product for a country. As one of benefecial natural resources which is dominate society, electricity power was needed to enrich the society. In case of coverage the need of electricity power fairly and encourage the capability of a country in supply of electricity power, the license can be given to the government company to provide electricity power based on the license of electriciy power. In order to increase sustainable development whis is has environment perspective in electricity sector, it was needed optimal and effecient effort in using domestic energy resources that has "go green" symbol and effecient technology to guarantee electricity supply. The existence of electricity is most influence of the society activity. Because of that, the government has to arrange a policy which is conduct the company in provide electricity power.*

**Keywords:** *Evaluation, Organization Activity and Public Services.*

Organisasi PT. PLN merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berbentuk Persero. Menurut Undang-undang No. 19 Tahun 2003, yang dimaksud dengan PT. Persero adalah sebagai berikut :

1. Berbentuk PT (sesuai dengan UU No. 1 Tahun 1995 yang diubah dengan UU No. 40 Tahun 2007).
2. Minimum 51% sahamnya dimiliki/dikelola oleh pemerintah.
3. Melalui penyertaan modal secara langsung yang ditetapkan melalui pemerintah.

Adapun ciri-ciri PT. Persero adalah suatu perusahaan yang makna usahanya untuk memupuk keuntungan. Artinya yaitu bertujuan untuk menyediakan barang/jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat, yang dapat dilakukan dengan cara pelayanan dan organisasi yang baik, efektif, dan efisien (<http://irma-devita.com/2008/perusahaan-negara-2-pt-persero>).

Persoalan kinerja PT. PLN di Indonesia pada khususnya Kota Pekanbaru sudah menjadi dilemma dan menjadi konsumsi publik. Dengan demikian ketidakprofesionalitas pengelola/PLN, baik dalam hal ini pemerintah pusat maupun perusahaan yang diberi wewenang. Hal ini ditandai dengan PLN berusaha menutup-nutupi kekurangan dan permasalahan internal mereka sehingga tampak responsibility PLN rendah yang menyudutkan ren-

dahnya juga profesionalitas PLN. Dengan demikian, *image* PLN sudah mulai memburuk akibat kurangnya komunikasi pihak PLN terhadap Pemda Riau maupun Pemko Pekanbaru dalam menanggulangi pemadaman listrik yang tidak kunjung berakhir.

Krisis listrik yang dialami Kota Pekanbaru sejak lima tahun terakhir. Padahal jika dilihat dari jumlah pelanggan yang tiap tahunnya meningkat seharusnya pihak PLN lebih meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat sehingga dapat meningkatkan kinerjanya sesuai visi dan misi PLN. Adapun jumlah pelanggan yang didapatkan dari pihak PLN lima tahun terakhir adalah sebagai berikut:

**Tabel. 1**  
**Jumlah Pelanggan dalam Lima Tahun Terakhir pada Kantor PLN di Wilayah Kota Pekanbaru**

No.	Tahun	Jumlah Pelanggan
1.	2005	175.839
2.	2006	186.687
3.	2007	195.072
4.	2008	211.553
5.	2009 – bulan Oktober	230.706

*Sumber: Kantor PT.PLN Wilayah Riau Cabang Pekanbaru, 2010*

Jika dilihat dari daftar tunggu/calon jumlah pelanggan di tahun 2009, maka kita dapat menyimpulkan bahwa daftar tunggu mengalami fluktuasi. Hal ini disebabkan adanya keterbatasan tenaga listrik, persyaratan yang tidak memenuhi, dan rusaknya sistem/trafo untuk pendistribusian arus listrik sehingga tidak dapat disupply kepada calon pelanggan. Banyak penduga-penduga yang beredar di lingkungan masyarakat, kenapa PT. PLN Wilayah Riau Cabang Pekanbaru lama sekali merealisasikan janjinya kepada calon pelanggan. Banyak pelanggan yang terlibat dalam daftar tunggu ini, lebih lengkapnya kita dapat melihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel. 2**  
**Jumlah Daftar Tunggu/Calon Pelanggan**  
**Periode Januari-Agustus 2009 di Kota**  
**Pekanbaru**

No.	Bulan	Jumlah Daftar Tunggu
1.	Januari	13.418
2.	Februari	14.217
3.	Maret	12.093
4.	April	13.855
5.	Mei	11.447
6.	Juni	11.665
7.	Juli	12.650
8.	Agustus	15.654
Total		104.999

*Sumber : Kantor PT. PLN Wilayah Riau Cabang Pekanbaru, 2010*

Kita dapat melihat pada bulan Oktober akhir-akhir ini yang mana pihak PLN sering memadamkan listrik secara bergiliran yang mana banyak media yang menyoroti wajah PLN atau dapat dikatakan kinerja pelayanannya di wilayah Kota Pekanbaru. Pihak PLN baru menyadari bahwa akan terjadi krisis listrik di Kota Pekanbaru setelah intensitas pemadaman listrik meningkat laju dan banyak kalangan luas yang protes akan kinerjanya. Adapun intensitas pemadaman listrik 2-3 kali dalam sehari. Hal ini dapat dilihat pada jadwal

pemadaman listrik di Kota Pekanbaru.

Pada umumnya fungsi PLN adalah mendistribusikan tenaga listrik kepada masyarakat. Namun fungsi PLN Wilayah Riau Cabang Pekanbaru tersebut tidak berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan publik. Hal ini dapat kita lihat pada akhir-akhir ini PLN mengalami defisit pasokan listrik sehingga dalam sehari mencapai 2-3 kali pemadaman listrik di Kota Pekanbaru.

Banyak kendala yang dihadapi masyarakat ketika mati lampu seperti perusahaan-perusahaan yang terkendala untuk memproduksi barang sehingga harus memakai genset yang mana menambah pengeluaran perusahaan-perusahaan tersebut, begitu juga dengan elektronik yang berakibat kerusakan, dan membengkaknya tagihan listrik. Banyak sekali keluhan kesah yang dialami masyarakat tentang krisis listrik ini. Akankah PLN dapat mengatasi krisis listrik ini sesuai dengan visi dan misi PLN di Kota Pekanbaru? Apriori-apriori pun banyak beredar di masyarakat. Dengan demikian, kinerja pelayanan publik yang diberikan PLN kepada masyarakat masih memerlukan perhatian yang sangat serius.

Tujuan dari penelitian ini bermaksud untuk mengetahui kinerja pelayanan publik PT. PLN Wilayah Riau Cabang Pekanbaru dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik PLN Wilayah Riau Cabang Pekanbaru. Manfaatnya secara praktis sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi pimpinan PLN dan pegawai maupun pembuat keputusan dalam menjalankan tugasnya.

Evaluasi kinerja merupakan pendapat yang bersifat evaluatif atas sifat, perilaku seseorang, atau prestasi sebagai dasar untuk keputusan dan rencana pengembangan personal (Wi-bowo, 2007: 351).

Adapun fungsi evaluasi kinerja dilakukan untuk memberikan penilaian terhadap hasil kerja atau prestasi kerja yang diperoleh organisasi, tim atau individu. Dengan adanya evaluasi kinerja akan memberikan umpan balik terhadap tujuan dan sasaran kinerja, peren-