

## **ANALISIS KINERJA PEGAWAI PT. PLN (PERSERO) DI DESA ADMINISTRATIF ONDOR KECAMATAN PULAU GOROM KABUPATEN SERAM BAGIAN TIMUR**

Oleh:

**Ali Hadi La Dimuru<sup>1)</sup>**

Email: [hadiladimuru02@gmail.com](mailto:hadiladimuru02@gmail.com)

**La Madjid<sup>2)</sup>**

[lamadjid75@gmail.com](mailto:lamadjid75@gmail.com)

### **Abstrak**

Indonesia adalah salah satu negara yang sedang berkembang, untuk melaksanakan pembangunan yang adil dan merata di seluruh kawasan Indonesia, diperlukan ketersediaan energi yang cukup sebagai motor penggerak pembangunan itu sendiri. Salah satu energi tersebut adalah listrik, sehingga secara tidak langsung listrik menguasai hajat hidup orang banyak. PT. PLN Persero adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mengurus seluruh operasi ketenagalistrikan di Indonesia, dengan kata lain PT. PLN Persero memonopoli industri listrik di Indonesia dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Adapun fokus penelitian ini adalah Kinerja Pegawai PT. PLN (Persero) di Desa Administratif Ondor Kecamatan Pulau Gorom Kabupaten Seram Bagian Timur. Penelitian ini menggunakan deskriptif dengan sumber data adalah data primer dan data sekunder dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara dan observasi, teknik analisis data yang digunakan adalah mendeskripsikan data penelitian sesuai variabel yang akan diteliti.

**Kata Kunci :** *Kinerja, Pegawai.*

### **A. PENDAHULUAN**

Dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan menjelaskan bahwa Ketenagalistrikan adalah segala sesuatu yang menyangkut penyediaan dan pemanfaatan tenaga listrik serta usaha penunjang tenaga listrik. Tenaga listrik mempunyai peranan yang sangat penting dan strategis dalam pelaksanaan tujuan pembangunan nasional, oleh karena itu penyediaan tenaga listrik dikuasai oleh negara dan penyediaannya harus terus ditingkatkan sesuai dengan perkembangan zaman, agar tersedia dalam jumlah yang cukup, merata, dan berkualitas. Listrik tersedia memegang peranan penting bagi negara dalam mewujudkan kesejahteraan rakyat, sehingga penyediaan listrik harus menjadi perhatian semua pihak terkait. Pihak-pihak tersebut adalah negara, perusahaan penyalur listrik, dan konsumen. Pemerintah pusat sebagai

---

<sup>1)</sup> A.Hadi La Dimuru, Dosen Tetap Prodi.Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon

<sup>2)</sup> La Madjid, Dosen Tetap Prodi.Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon

penyelenggara pendistribusian tenaga listrik memberikan kewenangan kepada badan usaha negara untuk menyelenggarakan penyediaan tenaga listrik.

Dengan demikian, Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang produksi listrik di Indonesia adalah Perusahaan Listrik Negara (PLN) yang berbadan hukum Persero yang menyuplai listrik baik untuk industri maupun rumah tangga. Maksud dan Tujuan PT. Misi PLN adalah menyediakan listrik dengan kuantitas dan kualitas yang cukup untuk pelayanan publik dan meningkatkan keuntungan, serta memenuhi kontrak pemerintah di bidang ketenagalistrikan untuk mendukung pembangunan melalui penerapan prinsip keadilan, termasuk Desa Administratif Ondor di Kecamatan Pulau, Gorom, Kabupaten Seram Bagian Timur.

Oleh karena itu Untuk meningkatkan kinerja PT. Usaha penyediaan tenaga listrik PLN meliputi pembangkitan tenaga listrik, distribusi tenaga listrik, distribusi tenaga listrik, rancang bangun fasilitas penyaluran tenaga listrik, pengembangan penyaluran tenaga listrik dan penjualan tenaga listrik. Kemudian juga aktif dalam bidang penunjang kelistrikan yang meliputi konsultasi kelistrikan, pemasangan peralatan, pemeriksaan dan pengujian peralatan kelistrikan, penggunaan dan pemeliharaan peralatan kelistrikan, laboratorium pengujian peralatan dan perlengkapan kelistrikan, sertifikasi peralatan dan perlengkapan kelistrikan, dan kualifikasi teknik elektro untuk dijadikan sebagai pengguna jaringan listrik agar tidak menimbulkan ketidakpuasan masyarakat.

Namun pada kenyataannya masih ada wilayah di Indonesia yang masih kurang akan pasokan listrik tenaga listrik termasuk pada PT. PLN (Persero) di Desa Administratif Ondor Kecamatan Pulau Gorom Kabupaten Seram Bagian Timur dapat disimpulkan bahwa pemerintah belum sepenuhnya dapat memberikan pelayanan di bidang kelistrikan secara merata. Masyarakat yang sudah menikmati energi listrik tidak sepenuhnya puas akan fasilitas tersebut, karena masih banyak pelayanan listrik yang kurang memuaskan, pada hal setiap tahun kebutuhan listrik meningkat yang ditandai dengan pertumbuhan pelanggan yang begitu pesat, serta tidak diikuti dengan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan listrik misalnya pelanggan yang dirugikan karena kesalahan pembacaan meteran mau tidak mau harus mengikuti prosedur yang cukup rumit untuk mendapatkan penyelesaian sehingga melahirkan ketidakpuasan masyarakat setempat. Juga ditemukan adanya gangguan kosleting yang terjadinya karena ada hubungan kawat positif dan negatif yang beraliran listrik.

Dengan demikian kajian menyangkut fenomena-fenomena tersebut diatas merupakan hal penting yang harus dilakukan agar dapat memperoleh gambaran lebih komprehensif mengenai realitas sebenarnya dengan judul : “Analisis Kinerja Pegawai PT. PLN (Persero) di Desa Administratif Ondor Kecamatan Pulau Gorom Kabupaten Seram Bagian Timur”.

## **B. TINJAUAN TEORITIS**

### **1. Pengertian Kinerja**

Secara “etimologi” kinerja berasal dari kata “*performance*” yang mempunyai beberapa masukan yang dianggap relevan dengan kinerja disini yaitu melakukan, memenuhi atau menjalankan sesuatu, melaksanakan sesuatu

<sup>1)</sup> A.Hadi La Dimuru, Dosen Tetap Prodi.Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon

<sup>2)</sup> La Madjid, Dosen Tetap Prodi.Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon

tanggung jawab dan melakukan sesuatu yang diharapkan seseorang. Menurut Waridin dkk, (2005:63) mengatakan bahwa kinerja sebagai hasil kerja yang dicapai oleh individu yang disesuaikan dengan peran atau tugas individu tersebut dalam suatu perusahaan pada suatu periode waktu tertentu, yang dihubungkan dengan suatu ukuran nilai atau standar tertentu dari perusahaan dimana individu tersebut bekerja. Kinerja merupakan perbandingan hasil kerja yang dicapai oleh pegawai dengan standar yang telah ditentukan.

Selain itu, menurut Veithzal Rivai (2005:6) mengatakan bahwa pengertian kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawab dengan hasil seperti yang diharapkan. Sedangkan menurut S.P Siagian (2006:131) mengemukakan bahwa kinerja adalah suatu keadaan yang menunjukkan seseorang pegawai dalam menjalankan tugas sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh organisasi kepada pegawai sesuai dengan *job description*nya.

Dari uraian diatas dapat dijelaskan bahwa kinerja merupakan hasil kerja baik itu secara kualitas maupun kuantitas yang telah dicapai pegawai, dalam menjalankan tugas-tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan organisasi, dan hasil kerjanya tersebut disesuaikan dengan hasil kerja yang diharapkan organisasi, melalui kriteria-kriteria atau standar kinerja pegawai yang berlaku dalam organisasi.

## 2. Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja mengacu pada suatu sistem formal dan terstruktur yang di gunakan untuk mengukur, menilai dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku dan hasil termasuk tingkat ketidakhadiran. demikian penilaian prestasi adalah merupakan hasil kerjapegawai dalam lingkup tanggung jawabnya. Menurut Harbani Pasolong (2010: 182) menyatakan bahwa penilaian kinerja adalah penilaian atas keberhasilan atau kegagalan seseorang dalam memenuhi kewajibannya. Bila evaluasi kinerja birokrasi berarti evaluasi terhadap berhasil atau tidaknya birokrasi dalam memenuhi tugas-tugas sebagai pelayan masyarakat.

Selain itu, menurut Merlita, dalam evaluasi jabatan (2013:

21) antara lain:

- a. Kesetiaan adalah tekad dan kemauan untuk menaati, melaksanakan dan mengamalkan sesuatu yang dipupuk dengan sabar dan penuh tanggung jawab. Sikap tersebut dapat dinilai baik dalam perilaku sehari-hari maupun dalam tindakan pejabat dalam menjalankan tugasnya.
- b. Prestasi kerja adalah hasil kerja yang dilakukan oleh pegawai untuk menyelesaikan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Prestasi kerja biasanya dipengaruhi oleh keterampilan, pengalaman dan kejujuran karyawan.
- c. Tanggung jawab, yaitu kemampuan pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya dengan sebaik-baiknya dan tepat waktu serta menanggung resiko sebagai akibat dari keputusan atau tindakan yang diambilnya.

---

<sup>1)</sup> A.Hadi La Dimuru, Dosen Tetap Prodi.Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon

<sup>2)</sup> La Madjid, Dosen Tetap Prodi.Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon

- d. Ketaatan, yaitu kesanggupan pegawai untuk mematuhi semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta peraturan pemerintah, perintah resmi dari pemeriksa yang berwenang dan tidak melanggar peraturan yang telah ditetapkan.
- e. Integritas/Kejujuran, yaitu ketulusan tindakan karyawan dan kemampuan untuk tidak menyalahgunakan kekuasaannya.
- f. Kerjasama/Kolaborasi, yaitu kemampuan karyawan untuk bekerja sama dengan orang lain dalam pelaksanaan tugas yang diberikan untuk mencapai efisiensi dan efektivitas maksimum.
- g. Kepemimpinan adalah kemampuan untuk mempengaruhi orang lain dengan cara yang membimbing mereka untuk melakukan tugas secara optimal.

Dengan demikian bahwa penilaian kinerja pada dasarnya digunakan untuk penilaian atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan, program, atau kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan misi dan visi baik pada instansi pemerintah maupun instansi swasta. Penilaian kinerja sangat berguna untuk menentukan kebutuhan pelatihan kerja secara tepat, memberikan tanggung jawab yang sesuai kepada pegawai sehingga dapat melaksanakan pekerjaan yang lebih baik di masa mendatang dan sebagai dasar untuk menentukan kebijakan dalam promosi jabatan atau penentuan imbalan.

### **3. Tujuan Penilaian Kerja**

Tujuan utama penilaian kinerja adalah menghasilkan informasi yang akurat dan valid berkenaan dengan perilaku dan kinerja anggota organisasi, kemudian informasi tersebut di untuk evaluasi dan pengembangan dimana banyak keputusan relevan yang dibuat berdasarkan penilaian kinerja tersebut, penilaian kinerja sebagai evaluasi mempunyai tujuan :

- a. Menentukan kontribusi suatu unit atau divisi dalam perusahaan secara keseluruhan
- b. Memberikan dasar bagi penilaian mutu prestasi dari manajemen unit deviasi.
- c. Memberikan motivasi bagi manajemen dan karyawan dalam menjalankan tugas seiring dengan tujuan umum.
- d. Membedakan tingkat kinerja setiap karyawan.
- e. Pengambilan keputusan administrasi dan personal, seperti seleksi, promosi, kenaikan gaji, dan transfer karyawan.

Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa tujuan penilaian kinerja untuk menyampaikan dan mengetahui informasi agar dapat diandalkan untuk mendukung pengambilan keputusan dalam suatu organisasi dimana akan menimbulkan perbaikan atau peningkatan kinerja karyawan, dari hal inilah akan berdampak positif pada kinerja organisasi secara keseluruhan.

### **4. Indikator Kinerja**

Menurut Ratminto dkk, (2005:178) menjelaskan bahwa indikator-indikator kinerja sangat bervariasi. Akan tetapi dari sekian banyak indikator tersebut kesemuanya dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu indikator kinerja yang berorientasi pada proses dan indikator kinerja yang berorientasi pada

<sup>1)</sup> A.Hadi La Dimuru, *Dosen Tetap Prodi.Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon*

<sup>2)</sup> La Madjid, *Dosen Tetap Prodi.Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon*

hasil. Adapun pengelompokkan indikator-indikator tersebut menjadi dua sudut pandang atau orientasi. Sedangkan menurut Sedarmayanti (2001:51) mengemukakan bahwa indikator-indikator kinerja yaitu :

- a) Kualitas kerja,
- b) Ketetapan waktu,
- c) Inisiatif,
- d) Kemampuan, dan
- e) Komunikasi.

Selain itu, menurut Moh. Mahsun (2006:71) mengemukakan bahwa indikator kinerja (*performance indicators*) sering disamakan dengan ukuran kinerja (*performance measure*). Namun sebenarnya, meskipun keduanya merupakan kriteria pengukuran kinerja, terdapat tingkat perbedaan makna. Indikator kinerja mengacu pada penilaian kinerja secara tidak langsung yaitu hal-hal yang sifatnya hanya merupakan indikasi-indikasi kinerja, sehingga bentuknya cenderung kualitatif. Sedangkan ukuran kinerja adalah kriteria kinerja yang mengacu pada penilaian kinerja secara langsung, sehingga bentuknya lebih bersifat kuantitatif.

Dengan demikian dari pernyataan beberapa tersebut diatas dapat dijelaskan bahwa untuk mengukur tingkat kinerja pada suatu organisasi maka dibutuhkan indikator-indikator kinerja yang sesuai dengan kondisi organisasi karena itu lebih menekankan pada tiga indikator kinerja, yaitu masukan, keluaran, hasil, manfaat dan dampak sehingga dapat mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

### **5. Kinerja Pegawai**

Menurut Malayu S.P Hasibuan (2006:94) mengatakan bahwa Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu. Sedangkan menurut Sinambela, dkk, (2012:136) mengemukakan bahwa kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu. Kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya.

Dari uraian diatas bahwa kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dicapai oleh pegawai dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dan diselesaikan dengan waktu yang telah ditentukan, kecakapan pegawai, pengalaman, kualitas, dan kuantitas guna mencapai visi, misi, dan tujuan organisasi. Kinerja dapat dikatakan tinggi apabila target dapat diselesaikan dengan waktu yang tepat, sedangkan kinerja dikatakan rendah apabila diselesaikan melampaui batas waktu yang telah ditentukan.

Menurut Sudarmanto (2001:8) menyebutkan bahwa kinerja pegawai merupakan catatan hasil yang diproduksi (dihasilkan) atas fungsi pekerjaan tertentu atau aktivitas-aktivitas selama periode waktu tertentu. Sedangkan menurut Mangkunegara (2005:9) menyatakan bahwa kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai

---

<sup>1)</sup> A.Hadi La Dimuru, Dosen Tetap Prodi.Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon

<sup>2)</sup> La Madjid, Dosen Tetap Prodi.Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon

dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Demikian dari beberapa definisi di atas, jelaslah bahwa kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dilakukan secara perorangan atau lembaga, yaitu. kegiatan hasil akhir yang dicapai secara individu atau kelompok. Dalam melaksanakan tugas, orang atau lembaga diberi wewenang dan tanggung jawab, artinya orang atau lembaga diberi hak dan wewenang untuk menindaklanjuti agar pekerjaannya terlaksana dengan baik.

## **6. Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai**

Setiap organisasi memiliki tujuan. Salah satu cara organisasi mencapai tujuan tersebut adalah melalui kinerja pegawai/karyawan dalam tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya berdasarkan posisi dan perannya dalam organisasi. Organisasi lembaga pemerintah adalah lembaga yang mengarahkan pemerintahan dan meningkatkan kinerja pegawai. Menurut Harbani Pasolong (2010:186-189) menyatakan bahwa sesuatu yang mempengaruhi efisiensi dapat dilihat sebagai berikut.

- a. Bakat dalam bidang ini hanya dapat dimiliki oleh seseorang yang memiliki bakat dan kecerdasan (intelligence) yang cukup. Padahal bakat pada umumnya dikembangkan dengan memberikan peluang pengembangan pengetahuan melalui tiga (tiga) hal, yaitu: (a) pendidikan, (b) pendidikan dan (c) pengalaman kerja.
- b. Kemauan atau motivasi adalah kemauan untuk melakukan usaha yang besar untuk mencapai tujuan organisasi.

Menurut Yuwono dkk, (2005:178) mengemukakan bahwa faktor-faktor yang dominan mempengaruhi kinerja suatu organisasi meliputi upaya manajemen dalam menerjemahkan dan menyelaraskan tujuan organisasi, budaya organisasi, kualitas sumberdaya manusia yang dimiliki organisasi dan kepemimpinan yang efektif.

Selanjutnya, menurut Wibowo (2010:100) mengemukakan pendapat tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sebagai berikut :

- a. Personal factors, ditunjukkan oleh tingkat keterampilan, kompetensi yang dimiliki, motivasi, dan komitmen individu.
- b. Leadership factor, ditentukan oleh kualitas dorongan bimbingan, dan dukungan yang dilakukan manajer dan team leader.
- c. Team factor, ditunjukkan oleh kualitas dukungan yang diberikan oleh rekan sekerja.
- d. System factor, ditunjukkan oleh adanya sistem kerja dan fasilitas yang diberikan organisasi.
- e. Contextual/situational factors, ditunjukkan oleh tingginya tingkat tekanan dan perubahan lingkungan internal dan ekstern.

Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa dalam suatu organisasi dimana pegawai mampu menunjukkan kinerja yang optimal sekaligus menepis kesan negatif tentang hasil kerja selama ini, maka kemampuan pegawai perlu senantiasa ditingkatkan terutama dalam menyelenggarakan tugas organisasi. Adapun prasyarat untuk menciptakan kompetensi pegawai yang ideal adalah pegawai yang berpengetahuan tinggi, profesional, visi jauh

<sup>1)</sup> A.Hadi La Dimuru, *Dosen Tetap Prodi.Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon*

<sup>2)</sup> La Madjid, *Dosen Tetap Prodi.Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon*

ke depan, berwawasan luas, bertanggung jawab, bersih dan berwibawa, berdisiplin tinggi, berdedikasi tinggi, kreatif dan inovatif serta mempunyai jiwa kewirausahaan.

#### **7. PT. PLN (Persero)**

PT. PLN (Persero) adalah perusahaan milik negara yang bergerak di bidang tenaga listrik baik dari mulai mengoperasikan pembangkit listrik sampai dengan melakukan transmisi kepada masyarakat di seluruh wilayah Indonesia. Untuk melaksanakan PT. PLN (Persero) sebagai satu-satunya badan yang bertanggung jawab atas pelayanan listrik harus memenuhi kebutuhan masyarakat dengan menyediakan energi listrik yang handal bagi masyarakat atau masyarakat.

Keberadaan PT. PLN (Persero) sendiri ditengah masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan penuh kepada seluruh lapisan masyarakat di Indonesia tanpa terkecuali sebagaimana terdapat beberapa hak dan kewajiban masyarakat dan PT. PLN (Persero) sebagai berikut:

1. Hak dan kewajiban masyarakat
  - a. Kewajiban utama masyarakat PT. PLN (Persero) adalah membayar rekening tepat waktu.
  - b. Hak utama masyarakat adalah mendapatkan tenaga listrik secara berkesinambungan dengan baik.
2. Kewajiban PT. PLN (Persero) menurut Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1989 yaitu :
  - a. Memberikan pelayanan yang baik
  - b. Menyediakan tenaga listrik secara menerus dengan mutu yang baik.
  - c. Memberikan perbaikan apabila terjadi gangguan
  - d. Bertanggung jawab atas segala kerugian atau bahaya terhadap nyawa dan barang yang timbul karenanya.
3. Kewajiban PT. PLN (Persero) menurut Menteri Pertambangan Dan Energi Nomor 02.P/451/M.PE/1991 pasal 3 ayat 1 adalah memberikan kompensasi berupa reduksi apabila terjadi penghentian sementara penyaluran listrik yang berlangsung secara terus menerus melebihi jangka waktu 3x24 jam.
4. Hak PT. PLN (Persero)
  - a. Memberikan pembayaran tagihan tepat waktu
  - b. Perlindungan hukum dari konsumen nakal.

Demikian dari uraian diatas dijelaskan bahwa PT. PLN (persero) adalah badan usaha milik negara yang mengelola pelayanan listrik melalui sebuah kekuatan atau energi yang berasal dari gesekan mekanis atau proses kimia yang menghasilkan aliran pergerakan elektron dan disalurkan melalui sebuah penghantar berupa kabel dimana energi ini digunakan untuk membantu kinerja manusia dengan diubah menjadi. Sebab itu listrik berperan sangat penting dalam kehidupan masyarakat untuk keperluan rumah tangga, industri, perkantoran, usaha dan lainnya dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi nasional dalam kesejahteraan masyarakat.

---

<sup>1)</sup> A.Hadi La Dimuru, Dosen Tetap Prodi.Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon

<sup>2)</sup> La Madjid, Dosen Tetap Prodi.Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon

### C. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif dengan metode yang bersifat mengemukakan fakta apa adanya, baik secara tertulis ataupun lisan, tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel-variabel lain, dengan kata lain penelitian ini tidak menguji hipotesa melainkan menjelaskan dan menganalisis tentang fenomena-fenomena yang akan diteliti. Adapun lokasi dalam penelitian ini adalah dilaksanakan di Desa Administratif Ondor Kecamatan Pulau Gorom Kabupaten Seram Bagian Timur.

Dalam penentuan informan, maka peneliti mengambil informan kunci yaitu orang-orang yang dinaggap mengetahui atau terlibat langsung mengenai masalah penelitian ini. Adapun teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisa data kualitatif dengan model Miles dan Huberman (1984) dalam yaitu : pengumpulan data; reduksi data ; penyajian data; kesimpulan.

### D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uraian ini merupakan hasil penelitian tentang data yang dikumpulkan dari sumber informan dan sumber lainnya tentang Kinerja Pegawai PT. PLN (Persero) di Desa Administratif Ondor Kecamatan Pulau Gorom Kabupaten Seram Bagian Timur.

#### 1. Kualitas Kerja

Kualitas kerja adalah suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna. Hal inilah yang menyebabkan antara perusahaan yang satu dengan perusahaan yang lain akan bersaing dalam hal meningkatkan kualitas, baik itu kualitas peningkatan sumber daya manusia maupun kualitas produk. Karena itu dapat dilakukan pendekatan dan wawancara dengan salah seorang pegawai bagian jaringan mengenai tingkat kualitas kerja pegawai dalam memberikan pelayanan jaringan listrik, ia mengatakan bahwa :

*“Pada dasarnya pimpinan PT. PLN (persero) sudah berupaya membuat kebijakan untuk meningkatkan kinerja pegawainya dengan begitu kinerja yang dilakukan pegawai terlihat sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat, namun saat ini yang saya lihat kinerja pegawai tersebut sudah sesuai dengan inginan masyarakat terutama menyangkut pengurusan di kantor PT. PLN (persero) di Desa Ondor terkait pembayaran rekening listrik dimana pelayanan dilakukan dengan baik di kantor”.*

Selanjutnya, dari pernyataan diatas dapat pula dilakukan pendekatan dan wawancara dengan salah seorang pegawai bagian jaringan mengenai kelemahan pegawai pada PT. PLN (persero) dalam melaksanakan pekerjaannya, ia mengatakan bahwa :

*“Memang di sadari bahwa di kantor PT. PLN (persero) Ondor saat ini memiliki kelemahan terhadap penyediaan fasilitas pelayanan, namun meskipun demikian pegawai sudah berupaya untuk melakukan*

<sup>1)</sup> A.Hadi La Dimuru, Dosen Tetap Prodi.Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon

<sup>2)</sup> La Madjid, Dosen Tetap Prodi.Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon

*pekerjaannya dengan baik dalam bentuk pelayanan yang ada di kantor maupun pada saat pemasangan jaringan kelistrikan di rumah-rumah warga masyarakat yang tentu dilakukan dengan baik dan sopan terhadap masyarakat termaksud bagi warga masyarakat yang datang melakukan pembayaran rekening listrik di kantor”..*

Selain itu, menyangkut dilakukan sosialisasi oleh pegawai terhadap pemakaian jaringan listrik di Desa Administratif Ondor, maka dilakukan pula pendekatan dan wawancara dengan salah seorang warga masyarakat ia mengatakan bahwa :

*“Iya menyangkut keberadaan sosialisasi memang sudah dilakukan oleh pegawai PT. PLN (Persero) mengenai pemakaian listrik yang baik di desa, sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas kerja pegawai saat ini yang ada di PT. PLN (persero) Ondor suda bagus, hanya saja masih kurang ketersediaan mesin PLN, karena di pulau Gorom hanya memiliki satu mesin untuk melayani beberapa desa sehingga kekuatan full tenaga kelistrikan tidak mampu untuk melayani semua aliran listrik yang ada di Pulau Gorom ini”.*

Disisi lain, dilakukan pendekatan dan wawancara dengan salah seorang warga masyarakat mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pegawai PT. PLN (persero) di Desa Administratif ondor dalam melayani jaringan listrik, ia mengatakan bahwa :

*“Iya, sudah barang tentu suatu pekerjaan harus dilakukan dengan penuh tanggung jawab oleh pihak PT. PLN (persero) di administratif ondor, jika aa kerusakan listrik diharapkan untuk dapat dilakukan perbaikan yang ada di setiap desa, karena jika dilihat hal ini biasa terjadi karena hampir di setiap desa mengalami gangguan jaringan listrik, karena itu dalam penanganannya masih terlihat lambat untuk di perbaiki, olehnya harapannya agar setiap gangguan yang terjadi dapat diperbaiki secepat mungkin maka dengan begitu masyarakat merasa puas karena dapat merasakan penerangan listrik diwaktu malam hari”.*

Demikian dari beberapa pernyataan diatas dapat dijelaskan bahwa kualitas kerja PT. PLN (persero) di Desa Administratif Ondor menunjukkan belum optimal berupa tingkat pelayanan di kantor dalam memberikan kemudahan kepada warga masyarakat yang datang melakukan pengurusan rekening listrik maupun belum cukup baik kinerja pegawai dalam melakukan pemasangan instalasi kelistrikan di rumah-rumah warga masyarakat, juga terdapat kurangnya ketersediaan sarana prasarana berupa mesin sebagai penunjang untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam melayani jaringan kelistrikan di daerah tersebut sehingga menimbulkan ketidak lancaran dalam meningkatkan efektivitas kinerja pegawai.

## **2. Ketetapan Waktu Kerja**

Ketetapan waktu kerja adalah waktu untuk melakukan pekerjaan, dapat dilaksanakan siang hari dan malam hari. Merencanakan pekerjaan-pekerjaan yang akan datang merupakan langkah-langkah memperbaiki pengurusan waktu apabila perencanaan pekerjaan belum dibuat dengan teliti, tidak ada yang dapat dijadikan panduan untuk menentukan bahwa usaha yang

<sup>1)</sup> A.Hadi La Dimuru, Dosen Tetap Prodi.Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon

<sup>2)</sup> La Madjid, Dosen Tetap Prodi.Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon

dijalankan adalah selaras dengan sasaran yang ingin dicapai. Oleh karena itu dapat dilakukan pendekatan dan wawancara dengan Kepala Ranting mengenai ketetapan waktu kerja pada saat masuk dan pulang kantor yang di buat pimpinan sudah sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat, ia mengatakan bahwa :

*“Untuk diketahui kalau terkait dengan ketetapan waktu kerja yang di laksanakan oleh pegawai PT. PLN (persero) di desa administratif ondor ini mulai dari jam 07:30-18:30 WIT sesuai ketentuan jam kerja yang ditetaplan pimpinan kantor, sehingga dengan begitu dapat memberikan kelancaran kinerja pegawai dalam menyediakan pelayanan kepada warga masyarakat yang datang melakukan pengurusan di kantor, namun jika terdapat pegawai yang tidak masuk kantor atau pulang lebih dulu, tentu itu dilakukan melalui ijin pimpinan dikantor”.*

Selain itu, menyangkut tingkat ketepatan waktu terhadap pelayanan jaringan listrik di desa ini, maka dilakukan pula pendekatan dan wawancara dengan salah seorang warga masyarakat, ia mengatakan bahwa :

*“Memang untuk waktu kerja yang di buat oleh kepala ranting itu sudah pas dengan jam kerja, tapi pada kenyataannya sebagian dari pegawai itu mereka tidak menjalankan tugas dengan baik yang disesuaikan dengan waktu yang di buat oleh pimpinan dikantor, kita bisa lihat terdapat pegawai yang pulang kerja tidak sesuai dengan jam yang ditetukan atau pada saat melakukan pemasangan instalasi jaringan kelistrikan ada kalanya pegawai melakukan penundaan dalam beberapa waktu sehingga pekerjaan tidak diselsaikan dengan tepat waktu, begitu juga sering terjadi keterlambatan dalam memberikan penerangan listrik terutama dimalam hari”.*

Selanjutnya, dari pernyataan diatas dapat pula dilakukan pendekatan dan wawancara dengan salah seorang pegawai bagian jaringan mengenai tingkat ketetapan waktu dalam menyediakan pelayanan jaringan listrik di daerah ini, ia mengatakan bahwa :

*“Iya, untuk waktu kerja yang di buat oleh kepala ranting itu sudah sesuai dengan waktu jam kerja dana sudah di sepakati bersama antara pegawai dan pimpinan yang ada dikanto, namun kami juga menyadari bahwa jika waktu kerja tersebut tidak memberikan kepuasan kepada masyarakat terutama menyangkut pemasangan instalasi jaringan yang tertunda, keterlambatan menyediakan penerangan listrik itu kami pihak PT. PLN (persero) memang tidak dapat pungkri kalau terjadi hal ini, sebab saat ini ketersediaan fasilitas pendukung baik mesin maupun perlatan lainnya atau bahan bakar minyak memiliki kekurangan sehingga kami hanya berupaya untuk disesuaikan dengan keadaan yang ada”.*

Disisi lain, mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap ketepatan waktu dalam menyediakan jaringan listrik di daerah ini, hal ini dilakukan pendekatan dan wawancara dengan ketua pemuda, ia mengatakan bahwa :

---

<sup>1)</sup> A.Hadi La Dimuru, Dosen Tetap Prodi.Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon

<sup>2)</sup> La Madjid, Dosen Tetap Prodi.Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon

*“Untuk melihat hasil keputusan bersama menyangkut ketetapan waktu kerja yang di buat oleh kepala ranting benar sudah ada, tetapi buktinya sebagian dari mereka (pegawai) dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya tidak sesuai dengan jam kerja yang di sepakatinnya. Misalnya jika kita masyarakat pergi kekantor untuk melakukan pembayaran rekening listrik saja kita sering menunggu pegawai dengan waktu yang tidak menentu, itu yang membuat kita warga masyarakat disini merasa kecewa terhadap aturan yang di buat oleh kepala ranting dan semua pegawainya, dengan begitu kami masyarakat tidak merasakan kepuasan terhadap kinerja pegawai dalam menyediakan pelayanan kelistrikan terutama di desa ini”.*

Demikian dari beberapa pernyataan diatas dapat dijelaskan bahwa untuk ketetapan waktu kerja yang dilakukan oleh PT. PLN (persero) menunjukkan belum optimal berupa rendahnya kesetiaan pegawai untuk bekerja sesuai dengan waktu kerja yang ditentukan dikantor, masih terjadinya penyaluran jaringan listrik tidak sesuai dengan waktu kerja yang ditentukan, serta kurangnya penyediaan pelayanan bagi masyarakat yang melakukan pengurusan dikantor, juga kuranya penyediaan fasilitas berupa mesin dan alat penunjang lainnya untuk memberikan kelancaran kinerja pegawai.

### **3. Kamampuan Kerja**

Kemampuan kerja yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki pegawai dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Kemampuan untuk melaksanakan tugas secara spontan yang dapat menunjang kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan (bebas dari keragu-raguan). Oleh karena itu dilakukan pendekatan dan wawancara dengan salah seorang pegawai bagian administrasi mengenai tingkat kemampuan kerja pegawai dalam memberikan penyediaan jaringan listrik kepada masyarakat di desa, ia mengatakan bahwa :

*“Untuk pegawai yang bekerja di PT. PLN (persero) di desa administratif ondor, yang di tempatkan pada masing-masing unit pelayanan tentu dilakukan berdasarkan kemampuan dan kopemtensi yang dimiliki oleh pegawai itu sendiri, mereka (pegawai) sudah menjelankan tugas dengan baik sesuai kemampuannya sehingga para pelanggan (masyarakat) merasa puas dengan hasil kerja yang dilakukan oleh pegawai PT. PLN (persero) di desa administratif ondor selaku penyedia jaringan listrik di desa ini”.*

Selain itu, menyangkut tingkat keahlian pegawai dalam melaksanakan pekerjaan terkait pelayanan jaringan listrik, maka dilakukan pula pendekatan dan wawancara dengan salah satu masyarakat, ia mengatakan bahwa :

*“Kalau untuk melihat keahlian kerja yang di miliki oleh pegawai PT. PLN (persero) di desa administratif ondor, itu memang sudah bagus dan mereka bertanggung jawab terhadap tugas yang di berikan kepada mereka (pegawai) dalam kantor maupun di luar kantor, bisa dilihat ada beberapa pegawai yang ditugas pada bagian instalasi jaringan, juga ada yang bagian administrasi dan operator yang masing-masing penempatan tugas itu dilakukan sesuai keahlian yang dimiliki,*

<sup>1)</sup> A.Hadi La Dimuru, Dosen Tetap Prodi.Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon

<sup>2)</sup> La Madjid, Dosen Tetap Prodi.Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon

*meskipun sebagai pegawai juga ditempat hanya berdasarkan pertimbangan karena kurangnya ketersediaan pegawai untuk mengisi tempat-tempat yang memungkinkan untuk keperluan pelayanan”.*

Selanjutnya, dari pernyataan diatas dilakukan pula pendekatan dan wawancara dengan salah seroang pegawai bagian jaringan mengenai kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kelistrikan agar tidak mengalami keterlambatan yang dilakukan pegawai di kantor, ia mengatakan bahwa :

*“Kami sudah berupaya untuk meningkatkan kemampuan kerja selaku pegawai pada PT. PLN (persero) di desa administratif ondor, karena itu kami merasa sudah bagus terhadap tugas yang di berikan kepada kami pegawai, sehingga kami menjalankan pekerjaan sesuai tugas dan fungsi masing-masing baik dikantor maupun dilapangan, dengan tujuan agar tidak terjadi keterlambatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik di kantor yang berhubungan dengan pelayanan administrasi seperti pembayaran rekening listrik, permintaan pemasangan instalasi baru maupun terkait pemasangan jaringan listrik bagi pegawai yang ditugaskan dilapangan agar kepada warga masyarakat tidak merasakan atas keterlambatan terhadap penyediaan layanan kelistrikan di desa ini”.*

Disisi lain, mengenai tingkat kecermatan kerja pegawai dalam memberikan pelayanan jaringan listrik dapat memenuhi kepuasan warga masyarakat, hal ini dilakukan pendekatan dan wawancara dengan salah seorang Kepala Desa, ia mengatakan bahwa :

*“Iya jika melihat dari kecermatan yang dimiliki oleh kepala ranting maupun pegawainya memang ada, sebab mereka mempunyai kemampuan di bidang itu, sehingga mereka bisa menjalankan tugas dan fungsinya masing-masing dengan baik pada kantor PT. PLN (persero) di desa administratif ondor maupun ketika para pegawai bertugas dilapangan, misalnya ketika terjadi pemadaman secara tiba-tiba mereka berupaya untuk mengecek dari pada gangguan yang terjadi dan dapat dilakukan perbaikan agar tidak menimbulkan kersehan warga masyarakat sebagai pengguna listrik”.*

Demikain dari beberapa pernyataan diatas dapat dijelaskan bahwa kemampuan kerja yang dimiliki pegawai PT. PLN (persero) di Desa Administratif Ondor menunjukkan belum optimal berupa pegawai memiliki kemampuan kerja yang ditugaskan sesuai dari masing-masing bidang keahlian yang dimilikinya, serta memiliki kecermatan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab untuk menangani permasalahan yang dihadapi baik dikantor maupun dilapangan, sehingga proses pelayanan kelistrikan mengalami keterlambatan atau gangguan jaringan karena itu dapat tidak memberikan kepuasan bagi warga masyarakat selaku pengguna jaringan listrik di desa, juga masih terdapat kendala teknis namun dapat diselsaikan dengan baik guna mewujudkan kelancaran dari pada sistem pelayanan kelistrikan di daerah ini.

---

<sup>1)</sup> A.Hadi La Dimuru, Dosen Tetap Prodi.Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon

<sup>2)</sup> La Madjid, Dosen Tetap Prodi.Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon

#### 4. Komunikasi Pegawai

Komunikasi dalam suatu organisasi merupakan kegiatan yang selalu hadir (tidak pernah absen), karena komunikasi merupakan alat yang digunakan pegawai/karyawan baik secara formal maupun informal untuk berdiskusi, bertukar pikiran, melapor kepada atasan, memberikan instruksi kepada bawahan, dll. Oleh karena itu, dapat dilakukan pendekatan dan wawancara dengan salah seorang staf pegawai mengenai tingkat komunikasi yang dilakukan pimpinan dan pegawai dikantor, ia mengatakan bahwa :

*“Iya, sepintas yang saya ketahui bahwa komunikasi yang dibangun antara kepala ranting dan para pegawai dikantor sangat erat dan baik sehingga terjalin hubungan yang harmonis jadi komunikasi yang dilakukan biasanya dapat disesuaikan dengan kondisi yang ada misalnya menggunakan bahasa formal ketika ada kegiatan atau jika ada yang datang berurusan dikantor, maupun menggunakan bahasan dialek daerah hal ini bertujuan untuk memudahkan pemahaman dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang dilakukan oleh PT. PLN (persero) di desa administratif ondor”*.

Selain itu, menyangkut komunikasi antara sesama pegawai dikantor maupun dilapangan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan terkait pelayanan kelistrikan, maka dilakukan pula pendekatan dan wawancara dengan salah seorang masyarakat, ia mengatakan bahwa :

*“Memang jika kita melihat di dalam lingkungan kantor PT. PLN (persero) di desa administratif ondor itu, pegawai punya cara berkomunikasi sesama pegawai itu terlihat lebih cepat terutama dikantor, sedangkan kalau pegawai punya cara komunikasi di lapangan itu sangat lambat dalam hal menangani kerusakan travol, misalnya di kita punya desa saja pegawai datang terlambat untuk memperbaiki kerusakan itu sehingga kita punya desa sering mengalami kegelapan di malam hari biasanya 3 hari bahkan 1 minggu, itu karna pegawai kurang berkomunikasi bersama pegawai yang ada kantor PT. PLN (persero) di desa administratif ondor untuk mempercepat penyelesaian kerusakan jaringan listrik yang ada”*.

Selanjutnya, dari pernyataan diatas dilakukan pendekatan dan wawancara dengan selaku sekretaris PT. PLN (Persero) di desa administratif ondor mengenai komunikasi pegawai dengan masyarakat dalam pemasangan instalasi jaringan listrik dirumah masyarakat di desa, ia mengatakan bahwa :

*“Kalau untuk komunikasi pegawai PT. PLN (persero) di desa administratif ondo, terlihat mereka (pegawai) suda saling membangun komunikasi dengan baik sehingga tugas dan tanggung jawab yang di berikan kepada mereka itu dapat dilakukan dengan baik, pegawai bekerja dengan sungguh-sungguh tidak saling mengharapkan satu sama lain, namun juga terjadi bentuk komunikasi yang ditujukan oleh pegawai kepada masyarakat terlihat agak kurang baik seperti adanya bahasa yang kurang enak didengar, hal ini ditujukan agar sebagai bentuk kesesalan pegawai kepada masyarakat yang kebanyakan salah memakai dan menggunakan listrik sehingga memicu tegangan tinggi*

<sup>1)</sup> A.Hadi La Dimuru, Dosen Tetap Prodi.Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon

<sup>2)</sup> La Madjid, Dosen Tetap Prodi.Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon

*dan terjadi koslet dan kebakaran sehingga hal ini memicu munculkan bentuk komunikasi pegawai dan masyarakat terlihat kurang baik dan akuar”.*

Disisi lain, mengenai tingkat komunikasi pegawai dalam memberikan penyediaan layanan kelistrikan yang dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat di desa, hal ini dilakukan pendekatan dan wawancara dengan salah seorang masyarakat, ia mengatakan bahwa :

*“Memang kalau melihat bentuk komunikasi yang dibangun oleh kapala rantin bersama pegawainya atau komunikasi sesama pegawai terlihat sangat baik, cuma permasalahannya adalah ketika terjadi kerusakan tiang listrik, terjadi koslet pada garduk penampung aliran listrik dan pemadaman listrik mereka (pegawai) terlambat datang untuk memperbaiki kerusakan tersebut, selain itu kita bisa lihat kurangnya juga komunikasi yang dibangun oleh pegawai dengan masyarakat sehingga untuk hubungi pegawai guna menyampaikan hal tersebut sulit dilakukan, apalagi di ditambah adanya gangguan jaringan telkomsel tentu menambah kurang lancar berkomunikasi antar masyarakat dan pegawai”.*

Demikain dari dari beberapa pernyataan diatas dijelaskan bahwa komunikasi yang dilakukan oleh pegawai PT. PLN (persero) di desa administratif ondor menunjukan belum optimal berupa bentuk komunikasi yang dibangun hanya dapat dilakukan antara pimpinan dan pegawai serta sesama pegawai, namun tidak dilakukan komunikasi yang baik bersama warga masyarakat sehingga hal ini menimbulkan kurang lancar berkomunikasi dalam rangka menyelesaikan tugas dan pekerjaan menyangkut pelayanan jaringan kelistrikan yang belum memberikan kepuasan kepada warga masyarakat terhadap kinerja pegawai di daerah tersebut.

## **E. PENUTUP**

### **1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dikemukakan penulis pada Bab sebelumnya terhadap kinerja pegawai PT. PLN (Persero) di Desa Administratif Ondor, maka dapat disimpulkan dari pendekatan dan hasil wawancara informan terhadap indikator-indikator yaitu :

Kualitas kerja menunjukan belum optimal berupa tingkat pelayanan di kantor dalam memberikan kemudahan kepada warga masyarakat yang datang melakukan pengurusan rekening listrik maupun belum cukup baik kinerja pegawai dalam melakukan pemasangan instalasi kelistrikan di rumah-rumah warga masyarakat, juga terdapat kurangnya ketersediaan sarana prasarana berupa mesin sebagai penunjang untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam melayani jaringan kelistrikan di daerah tersebut sehingga menimbulkan ketidak lancar dalam meningkatkan efektivitas kinerja pegawainya.

Ketetapan waktu kerja menunjukan belum optimal berupa rendahnya kesetiaan pegawai untuk bekerja sesuai dengan waktu kerja yang ditentukan dikantor, masih terjadinya penyaluran jaringan listrik tidak sesuai dengan waktu kerja yang ditentukan, serta kurangnya penyediaan pelayanan bagi

<sup>1)</sup> A.Hadi La Dimuru, Dosen Tetap Prodi.Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon

<sup>2)</sup> La Madjid, Dosen Tetap Prodi.Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon

masyarakat yang melakukan pengurusan dikantor, juga kuranya penyediaan fasilitas berupa mesin dan alat penunjang lainnya untuk memberikan kelancaran kinerja pegawai, sehingga hal ini dapat mempengaruhi tingkat kepuasan warga masyarakat sebagai pengguna jaringan kelistrikan di daerah tersebut.

Kemampuan kerja menunjukkan belum optimal berupa pegawai memiliki kemampuan kerja yang ditugaskan sesuai dari masing-masing bidang keahlian yang dimilikinya, serta memiliki kecermatan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab untuk menangani permasalahan yang dihadapi baik dikantor maupun dilapangan, sehingga proses pelayanan kelistrikan mengalami keterlambatan atau gangguan jaringan karena itu dapat tidak memberikan kepuasan bagi warga masyarakat selaku pengguna jaringan listrik di desa, juga masih terdapat kendala teknis namun dapat diselsaikan dengan baik guna mewujudkan kelancaran dari pada sistem pelayanan kelistrikan di daerah ini.

Komunikasi pegawai menunjukkan belum optimal berupa bentuk komunikasi yang dibangun hanya dapat dilakukan antara pimpinan dan pegawai serta sesama pegawai, namun tidak dilakukan komunikasi yang baik bersama warga masyarakat sehingga hal ini menimbulkan kekurang lancaran berkomunikasi dalam rangka menyelesaikan tugas dan pekerjaan menyangkut pelayanan jaringan kelistrikan yang belum memberikan kepuasan kepada warga masyarakat terhadap kinerja pegawai di daerah tersebut.

## 2. Saran - Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan diatas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Perlunya upaya pemerintah setempat agar serius menangani permasalahan layanan jaringan kelistrikan sehingga dapat mewujudkan kepuasan warga masyarakat melalui sistem pelayanan yang efektif dan efisein.
2. Perlunya perhatian pimpinan agar dapat mengadakan kegiatan pelatihan khusus guna meningkatkan kualitas kinerja, keahlian dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan jaringan kelistrikan di daerah tersebut.
3. Perlunya upaya peningkatkan kinerja pegawai yang tepat waktu sehingga pelayanan kelistrikan dapat terpenuhi dan memberikan tingkat kepuasan kepada warga masyarakat setempat.
4. Perlunya upaya pimpinan dan pegawai dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat terhadap permasalahan jaringan kelistrikan yang terjadi agar tidak menimbulkan ketidak percayaan dan keresahan masyarakat pada PT. PLN (Persero).

## DAFTAR PUSTAKA

Harbani Pasolong. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta : Bandung.  
Mangkunegara A.P. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Remaja Rosdakarya : Bandung.

<sup>1)</sup> A.Hadi La Dimuru, Dosen Tetap Prodi.Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon

<sup>2)</sup> La Madjid, Dosen Tetap Prodi.Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon

- Merlita. 2013. *Analisis Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Kantor Camat Kampar Kiri Kabupaten Kampar. Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial*. UIN Sultan Syarif Kasim Riau : Pekanbaru.
- Moh. Mahsun. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. BPFE : Yogyakarta.
- Ratminto dkk., 2005. *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen Charter dan Standart Pelayanan Minimal)*. Pustaka Pelajar : Yogyakarta.
- Veithzal, Rivai. 2005. *Performance Appraisal : Sistem Yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan Dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Rajagrafindo Persada : Jakarta.
- Malayu S.P. Hasibuan, 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi Aksara : Jakarta.
- Sedarmayanti. 2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Mandar Maju; Bandung.
- Siagian S.P. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi Aksara : Jakarta.
- Sinambela, dkk., 2012. *Kinerja pegawai; teori, pengukuran dan implikasi*. Graha Ilmu : Yogyakarta.
- Sudarmanto, 2001. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Pustaka Pelajar; Yogyakarta.
- Yuwono dkk., 2005. *Manajemen Publik*. PT.Gramedia : Jakarta.
- Waridin dkk., 2005. *Pengaruh Persepsi Karyawan Mengenai Perilaku Kepemimpinan, Kepuasan Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja*. JRBI. Vol. 1. No. 1.
- Wibowo. 2010. *Manajemen Kinerja*. Edisi 3 PT RajaGrafindo Persada : Jakarta.
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 *Tentang Ketenaga Listrikan*.
- Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1989 *Tentang Penyediaan Dan Pemanfaatan Tenaga Listrik*.
- \Peraturan Menteri Pertambangan Dan Energi Nomor 02.P/451/M.PE/1991 *Tentang Hubungan Pemegang Kuasa Kelistrikan Untuk Kepentingan Umum Dengan Masyarakat*.

---

<sup>1)</sup> A.Hadi La Dimuru, Dosen Tetap Prodi.Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon

<sup>2)</sup> La Madjid, Dosen Tetap Prodi.Ilmu Adm. Publik STIA Alazka Ambon