

ABSTRAK

Penerapan Komitmen Integritas Layanan Publik (ILP) Pada PT. PLN (Persero) Rayon Bukittinggi

Oleh: Putri Indah Yunita

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh penerapan Komitmen Integritas Layanan Publik pada PT. PLN (Persero) Rayon Bukittinggi yang belum optimal. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana penerapan komitmen Integritas Layanan Publik pada PT. PLN Rayon Bukittinggi. Penelitian ini difokuskan kepada penerapan enam aspek Integritas Layanan Publik (ILP) yang terdiri dari kecepatan, keikhlasan, transparansi, keterbukaan, kepedulian dan keunggulan dalam rangka pelaksanaan pelayanan publik yang baik dan berintegritas.

Jenis penelitian adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Penentuan informan dilaksanakan secara *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Teknik analisis yang digunakan adalah model analisis interaktif (*interactive model of analysis*) yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman yang tahapannya terdiri dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen Integritas Layanan Publik (ILP) belum sepenuhnya diterapkan pada PT. PLN (Persero) Rayon Bukittinggi atau belum optimal. Hal ini dibuktikan dengan belum diterapkannya 6 aspek komitmen Integritas Layanan Publik (ILP) yaitu: kecepatan, keikhlasan, transparansi, keterbukaan, kepedulian dan keunggulan dalam pelaksanaan pelayanan. Selain itu juga ditemukan kendala-kendala dalam penerapan komitmen Integritas Layanan Publik (ILP) pada PT. PLN (Persero) Rayon Bukittinggi. Kendala internal yaitu masih ditemukannya pegawai yang kurang disiplin terhadap waktu; monitoring dan pengawasan tentang komitmen Integritas Layanan Publik yang masih kurang; belum adanya sosialisasi yang disertai internalisasi mengenai komitmen Integritas Layanan Publik (ILP) pada karyawan PT. PLN (Persero) Rayon Bukittinggi. Sedangkan kendala eksternal yang ditemukan yaitu kebiasaan memberikan uang tambahan atau uang tip di kalangan masyarakat.

Berdasarkan temuan penelitian perlu adanya peningkatan monitoring dan pengawasan dalam penerapan komitmen Integritas Layanan Publik (ILP); pemberian *reward and punishment* yang tegas, jelas, dan konsisten; sebaiknya dilakukan sosialisasi yang disertai internalisasi mengenai Integritas Layanan Publik pada karyawan PT. PLN Rayon Bukittinggi dan terus meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat.