

**PENERAPAN KOMITMEN INTEGRITAS LAYANAN PUBLIK (ILP)
PADA PT. PLN (PERSERO) RAYON BUKITTINGGI**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Ilmu Sosial Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Negara Sebagai Salah Satu Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik*



**PUTRI INDAH YUNITA
12955/ 2009**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU SOSIAL POLITIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2013**

PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan didepan Tim Penguji Skripsi
Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Padang
Pada hari Kamis 17 Januari 2013 pukul 15.00 s/d 17.00 WIB

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

Nama : Putri Indah Yunita
TM/NIM : 2009/12955
Program studi : Ilmu Administrasi Negara
Jurusan : Ilmu Sosial Politik
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, Januari 2013

	Nama	Tim Penguji:
Ketua	: Drs. Karjuni Dt. Maani, M.Si.	
Sekretaris	: Drs. Syamsir, M.Si.	
Anggota	: Afriva Khaidir, MAPA., Ph.D.	
Anggota	: Lince Magriasti, S.IP., M.Si.	
Anggota	: Zikri Alhadi, S.IP., MA.	

Tanda Tangan

Hayuni

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]



Mengesahkan:
Dekan FIS UNP

Prof. Dr. Syafri Anwar, M. Pd.
NIP. 19621001 198903 1 002

ABSTRAK

Putri Indah Yunita. 2009/12955. Penerapan Komitmen Integritas Layanan Publik (ILP) Pada PT. PLN (Persero) Rayon Bukittinggi.

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 Bukitinggi dan terus meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis sampaikan kehadiran Allah SWT yang selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini yang berjudul Penerapan Komitmen Integritas Layanan Publik (ILP) pada PT. PLN Rayon Bukittinggi sebagai salah satu syarat menyelesaikan Sarjana Strata Satu (S1) pada program studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

Selama penulisan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih pada kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Syafri Anwar, M. Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Fachri Adnan, M.Si., Ph.D dan Ibu Henni Muchtar, SH. MH selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Ilmu Sosial Politik.
3. Bapak Drs. Karjuni, Dt. Maani, M.Si selaku pembimbing I yang telah membimbing dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Drs. Syamsir, M.si selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis selama menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Afriva Khaidir, MAPA.,Ph.D, Ibu Lince Magriasti, S.IP., M.Si, dan Bapak Zikri Alhadi, S.IP.,MA selaku tim penguji.
6. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Ilmu Sosial Politik yang telah membimbing dan mengajarkan penulis berbagai ilmu pengetahuan yang bermanfaat.

7. Manajer beserta karyawan PT. PLN (Persero) Rayon Bukittinggi sebagai informan dalam penelitian.
8. Orang tua yang telah memberikan semangat dan motivasi kepada penulis secara moral maupun material serta doa untuk penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan terutama bagi rekan-rekan IAN 2009 yang telah memberikan masukan dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga semua bimbingan, bantuan, masukan, kritikan, dan perhatian yang telah diberikan kepada penulis akan dibalas oleh Allah SWT dengan balasan yang setimpal.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kelemahan dari penulisan skripsi ini. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan kita semua.

Padang, Januari 2013

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi, Pembatasan dan Perumusan Masalah	6
C. Fokus Penelitian	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	
A. Kajian Teoritis.....	9
1. Konsep Pelayanan Publik.....	9
2. Konsep Integritas dalam Pelayanan Publik.....	17
B. Kerangka Konseptual	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	32
B. Lokasi Penelitian	33
C. Informan Penelitian.....	33
D. Jenis, Sumber, Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	34
E. Uji Keabsahan Data.....	36
F. Teknik Analisis Data.....	37

BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Temuan Umum.....	39
B. Temuan Khusus.....	50
C. Pembahasan.....	79

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	101
B. Saran.....	103

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Informan Penelitian	34
Tabel 2 Rincian Biaya Pemasangan Baru.....	58
Tabel 3 Rincian Biaya Perubahan Daya	59

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Bagan Kerangka Konseptual	31
Gambar 2 Struktur Organisasi PT. PLN Rayon Bukittnggi	45
Gambar 3 Deklarasi Komitmen ILP	64
Gambar 4 Informasi Tingkat Mutu Pelayan PT. PLN (Persero) Rayon Bukittinggi	65
Gambar 5 Banner Digital sebagai Papan Informasi	67
Gambar 6 Banner Himbauan untuk Tidak Memberikan Tip.....	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Instrumen Penelitian

Lampiran 2. Surat Balasan Izin Observasi dan Pengambilan Data

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan isu yang sangat mendasar dalam kehidupan bernegara dan merupakan hal yang sangat dibutuhkan oleh manusia. Menurut Amin (2008:5) ada beberapa kriteria pelayanan yang sudah sewajarnya harus dimiliki setiap organisasi yang melayani yaitu: adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan; pelanggan atau masyarakat mendapatkan pelayanan sebagaimana mestinya; mendapatkan perlakuan yang adil dalam tata laksana pelayanannya; mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang serta terbuka. Kemudian Yunus (2006:26) mengatakan semua organisasi apapun jenis output atau produk yang dihasilkan dalam arti yang sesungguhnya memberi pelayanan kepada orang maupun lembaga yang membutuhkannya. Organisasi publik dikatakan efektif dapat dilihat dari pelayanannya. Hal ini sesuai dengan pemikiran pakar Administrasi Publik Tangkilisan (2005:99) yang menyatakan bahwa:

Organisasi publik dikatakan efektif apabila dalam realita pelaksanaan birokrasi dapat berfungsi melayani sesuai kebutuhan masyarakat (*client*) artinya tidak ada hambatan (sekat) yang terjadi dalam pelayanan tersebut, cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan serta mampu memecahkan fenomena yang menonjol akibat adanya perubahan sosial yang sangat cepat dari faktor eksternal.

Sinambela (2006:6) menyatakan bahwa secara teoritis pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat yang untuk mencapainya dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari transparansi,

akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban. Berkaitan dengan itu Prasetyorini (2003:4) menyebutkan bahwa pelayanan prima dapat dikembangkan dengan prinsip-prinsip 3A: menyajikan *Attitude* (sikap) yang benar, memberikan *Attention* (perhatian), dan *Action* (tindakan). Tetapi pelayanan publik yang selama ini dilaksanakan masih jauh dari yang diharapkan. Hal ini sesuai dengan pendapat Sinambela (2006:4) yang mengungkapkan bahwa masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan: berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Adanya tuntutan tersebut menunjukkan rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan publik selama ini sehingga diperlukan perubahan kualitas pelayanan kearah yang lebih baik.

Pelayanan publik juga menjadi salah satu tempat terjadinya praktek-praktek korupsi karena mempertemukan *supply of and demand for corruption* atau keinginan dan permintaan untuk korupsi yang mengakibatkan kerugian bagi Negara termasuk masyarakatnya. Sejalan dengan itu Dwiyanto (2008:2) mengatakan bahwa Korupsi Kolusi dan Nepotisme (KKN) tidak hanya telah membuat pelayanan birokrasi menjadi amat sulit dinikmati secara wajar oleh masyarakatnya tetapi juga membuat masyarakat harus membayar lebih mahal pelayanan yang diselenggarakan. Maka pada masa reformasi saat ini selain kualitas pelayanan prima juga dituntut pelayanan yang bebas dari korupsi. Agar hal ini terwujud diperlukan upaya pemberantasan korupsi tetapi upaya

ini tidak akan berjalan efektif tanpa didukung dengan upaya pencegahan. Sejalan dengan itu Dwiyanto (2008:238) menyebutkan bahwa prinsip mencegah harus tetap diutamakan agar korupsi dapat dikurangi secara signifikan dan pada saat yang sama tersedia pengendali internal di dalam diri setiap pejabat sehingga korupsi tidak terjadi.

Salah satu perusahaan publik atau BUMN yang menyelenggarakan pelayanan publik serta menguasai hajat hidup orang banyak adalah Perusahaan Listrik Negara (PLN). PLN memiliki peranan sangat sentral dalam memenuhi kebutuhan energi listrik masyarakat Indonesia. Pada pasal 28 undang-undang nomor 30 tahun 2009 tentang ketenagalistrikan disebutkan bahwa pemegang usaha penyediaan tenaga listrik wajib memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada konsumen dan masyarakat dan pada pasal 29 disebutkan bahwa konsumen berhak mendapatkan pelayanan yang baik. Akan tetapi pelayanan yang dilakukan instansi ini masih jauh dari yang diharapkan. Hal ini dapat diketahui dari hasil survey Integritas Sektor Publik yang dilakukan Komisi Pemberantasan Korupsi (2011:125) yang menyebutkan indeks integritas tingkat Nasional tahun 2010 yang didapat PLN masih dibawah standar minimal yang ditetapkan KPK yaitu 6 dan PLN mendapat nilai 5,47 sedangkan nilai tertinggi di dapat kementerian Pertanian yaitu 7,63. Jika indeks Integritas tingkat Nasional PLN masih rendah dapat disebabkan oleh integritas organisasi tingkat bawah yang juga rendah termasuk PT. PLN Rayon Bukittinggi.

Informasi buruknya pelayanan pada PT. PLN Rayon Bukittinggi diperoleh melalui wawancara dengan beberapa pelanggan PT. PLN Rayon Bukittinggi pada tanggal 10 Februari 2012 lalu. Delapan orang pelanggan yang diwawancarai enam diantaranya mengaku memberikan uang tip maupun uang tambahan atas permintaan petugas PLN. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Ibu Erneti, “karena kata petugas PLN terserah saya maka saya berikan sekedar uang rokok saja pada petugas setelah menghidupkan kembali listrik di rumah saya”.

Beberapa pelanggan yang diwawancarai mengaku tidak mengetahui dengan pasti prosedur, biaya dan waktu penyelesaian pelayanan. Sebagaimana yang dikatakan oleh salah seorang pelanggan, “saya mau memindahkan meteran dirumah saya tapi saya tidak tau bagaimana prosedurnya, berapa biayanya dan berapa lama proses penyelesaiannya, terpaksa saya harus bertanya langsung kesini”. Kemudian 5 diantara mereka juga merasa enggan untuk berurusan dengan petugas PLN karena pelanggan tidak suka pada sikap petugas yang kurang baik dalam melayani. Sebagaimana yang dikatakan salah seorang pelanggan, “petugas pelayanan jarang sekali tersenyum ketika pelanggan baru datang, tanpa salam dan sapa mereka langsung saja menanyakan keperluan kita, jadinya pelanggan malas berurusan dengan petugas”.

Dari hasil observasi penulis juga melihat adanya diskriminasi perlakuan dalam pelayanan masih terjadi ketika seorang ibu yang tidak dikenal petugas yang memakai pakaian sangat sederhana saat menanyakan

pemasangan listrik dirumahnya, ketika ibu tersebut memberikan banyak pertanyaannya disebabkan tidak paham dengan informasi yang diberikan petugas menampakkan wajah kesalnya. Berbeda ketika seorang bapak yang dikenal petugas dengan seragam pegawainya menanyakan masalah penaikan daya dirumahnya, bapak ini disambut dengan senyum dan keramah-tamahan.

Integritas dalam pelayanan harus diterapkan dalam pelayanan publik. Pada pasal 34 huruf h undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara. Dalam mewujudkan integritas dalam pelayanan dan pencegahan terjadinya praktek-praktek korupsi dan diperlukan sebuah komitmen bersama. Komitmen seorang pemimpin sebagai panutan dalam organisasi juga sangat diperlukan karena menurut Wahyudi Kumorotomo (2009:239) jika pemimpin relatif punya integritas tinggi dan mampu mengkomunikasikan kebijakan anti-korupsinya kepada publik dengan baik maka dukungan publik akan mengalir dan selanjutnya pencegahan korupsi akan berjalan dengan lebih terkontrol.

Berdasarkan surat PT. PLN (Persero) kantor Pusat No.16/FAC/KDIV DIS IB/2010 tentang evaluasi Tingkat Mutu Layanan dan Integritas Layanan Publik, PT PLN Rayon Bukittinggi ditugaskan untuk menerapkan Integritas Layanan Publik. Sebagai langkah awal mewujudkan integritas dalam pelayanan publik maka PT. PLN Rayon Bukittinggi mendeklarasikan komitmen Integritas Layanan Publik (ILP) pada tanggal 31 Agustus 2010.

Deklarasi ini merupakan hasil kesepakatan bersama dari *Focus Group Discussion* (FGD) antara pihak PT. PLN Rayon dan mitra kerja serta dihadiri oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) pada bulan Juli 2010. Deklarasi komitmen yang ditandatangani oleh pimpinan PT. PLN Rayon Bukittinggi dan dipampang di ruang pelayanan pelanggan ini menyebutkan bahwa PT. PLN Rayon Bukittinggi berkomitmen “memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat, ikhlas tanpa pamrih, transparan, senantiasa terbuka, unggul, penuh kepedulian dengan data yang akurat”.

Dengan dideklarasikannya komitmen Integritas Layanan Publik (ILP) pada PT. PLN rayon Bukittinggi, perusahaan ini dapat mewujudkan Integritas dalam pelayanan sehingga terlaksana pelayanan yang baik dan bersih dari praktek-praktek korupsi.

Berdasarkan permasalahan di atas penulis tertarik untuk meneliti mengenai **“PENERAPAN KOMITMEN INTEGRITAS LAYANAN PUBLIK (ILP) PADA PT. PLN RAYON BUKITTINGGI”**.

B. Identifikasi, Pembatasan dan Perumusan Masalah

1. Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

- a. Adanya petugas atau pegawai yang meminta uang tip atau uang tambahan kepada masyarakat atau pelanggan dalam pelayanan.
- b. Ketidakjelasan prosedur, biaya dan waktu pelayanan pada PT. PLN Rayon Bukittinggi.

- c. Sikap petugas yang kurang baik dalam melayani sehingga masyarakat enggan berurusan dengan Petugas PLN.
- d. Terdapatnya diskriminasi perlakuan dalam pelayanan terhadap pelanggan.

2. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang dikemukakan maka masalahnya dibatasi pada penerapan Komitmen Integritas Layanan Publik (ILP) pada PT. PLN (Persero) rayon Bukittinggi.

3. Perumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimanakah penerapan komitmen Integritas Layanan Publik (ILP) PT. PLN (Persero) Rayon Bukittinggi?
- b. Apakah kendala yang dihadapi dalam penerapan komitmen Integritas Layanan Publik (ILP) pada PT. PLN (Persero) Rayon Bukittinggi?

C. Fokus Penelitian

Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah tentang penerapan Komitmen Integritas Layanan Publik (ILP) pada PT. PLN Rayon Bukittinggi yang terdiri dari kecepatan, keikhlasan, transparansi, keterbukaan, keunggulan dan kepedulian dalam pelayanan yang dilakukan.

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan, yakni:

1. Untuk mengetahui penerapan komitmen Integritas Layanan Publik (ILP) pada PT. PLN (Persero) Rayon Bukittinggi.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam penerapan komitmen Integritas Layanan Publik (ILP) PT. PLN (Persero) Rayon Bukittinggi.

E. Manfaat Penelitian

Selaras dengan tujuan yang telah dirumuskan sebelumnya maka penelitian ini diharapkan memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti terhadap pengembangan konsep ilmu pengetahuan terutama yang berkaitan dengan manajemen pelayanan publik dan kebijakan publik.

2. Secara Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi PT. PLN Rayon Bukittinggi dalam meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan dan menciptakan pelayanan yang berintegritas dan berkualitas serta menjadi tolok ukur untuk penerapan komitmen Integritas Layanan Publik pada PLN unit lain.