

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS PELAYANAN BERBASIS ONLINE UNIT
LAYANAN PELANGGAN PLN (PERUSAHAAN LISTRIK
NEGARA) DI KABUPATEN SINJAI**



OLEH :

WAHYUDI

Nomor Induk Mahasiswa : **10561 11200 20**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2024

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS PELAYANAN BERBASIS ONLINE UNIT
LAYANAN PELANGGAN PLN (PERUSAHAAN LISTRIK
NEGARA) DI KABUPATEN SINJAI**

Sebagai Salah Satu syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik (S.AP)

Disusun dan Diajukan

WAHYUDI

Nomor Induk Mahasiswa: **10561 11200 20**

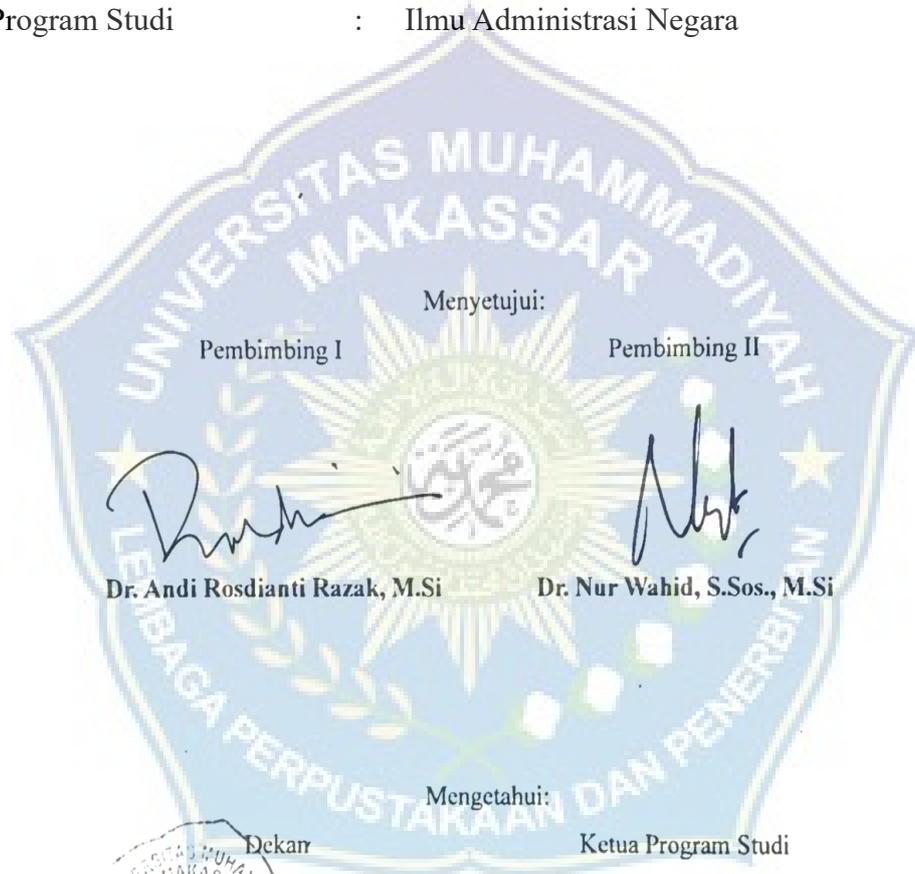
Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2024

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Penelitian : Efektivitas Pelayanan Berbasis Online Unit
Layanan Pelanggan PLN (Perusahaan Listrik
Negara) Di Kabupaten Sinjai
Nama Mahasiswa : Wahyudi
Nomor Induk Mahasiswa : 10561 11200 20
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

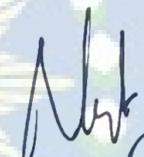


Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Andi Rosdianti Razak, M.Si


Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si

Mengetahui:

Dekan

Ketua Program Studi


Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si

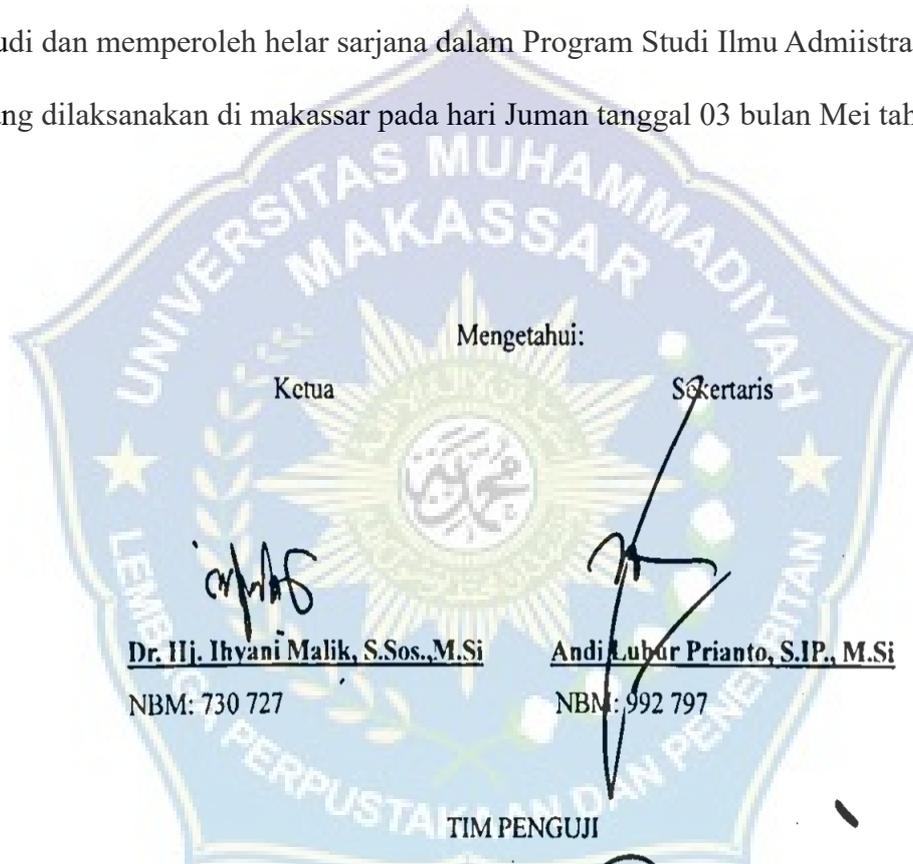
NBM: 730 727

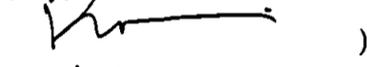

Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si

NBM: 991 742

HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor 0256/FSP/A.4-II/V/45/2024 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Juman tanggal 03 bulan Mei tahun 2024.



1. Prof. Dr. H. Muhlis Madani, M.Si ()
2. Dr. Andi Rosdianti Razak, M.Si ()
3. Dr. Hj. Fatmawati, M.Si ()
4. Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si ()

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama Mahasiswa : Wahyudi

Nomor Induk Mahasiswa : 10561 11200 20

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa karya ilmiah ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 30 maret 2024

Yang Menyatakan,


Wahyudi

ABSTRAK

Wahyudi, Efektivitas Pelayanan Berbasis Online Unit Layanan Pelanggan PLN (Perusahaan Listrik Negara) di Kabupaten Sinjai, (Dibimbing oleh Andi Rosdianti Rasak dan Nur Wahid)

Pelayanan berbasis online adalah salah satu bentuk pelayanan yang sudah menggunakan teknologi yang bertujuan agar lebih mempermudah masyarakat dalam memerlukan segala bentuk pelayanan, kajian penelitian ini bertujuan mendeskripsikan dan menjelaskan efektivitas pelayanan berbasis online di PLN Kabupaten Sinjai.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif, dengan teknik pengumpulan data dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Peneliti menggunakan teknik analisis data yang terdiri dari pengumpulan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan, dan pengabsahan data menggunakan trigulasi sumber trigulasi teknik dan trigulasi waktu.

Hasil penelitian yang ditemukan bahwa efektivitas pelayanan berbasis online ini belum belum bisa dikatakan efektif sebab masih banyak yang harus dibenahi terlebih dahulu. Penelitian ini dilakukan secara langsung dengan melakukan wawancara dan dokumentasi bersama informan dengan mengacu kepada efektivitas pelayanan berbasis online unit layanan pelanggan PLN di kabupaten Sinjai.

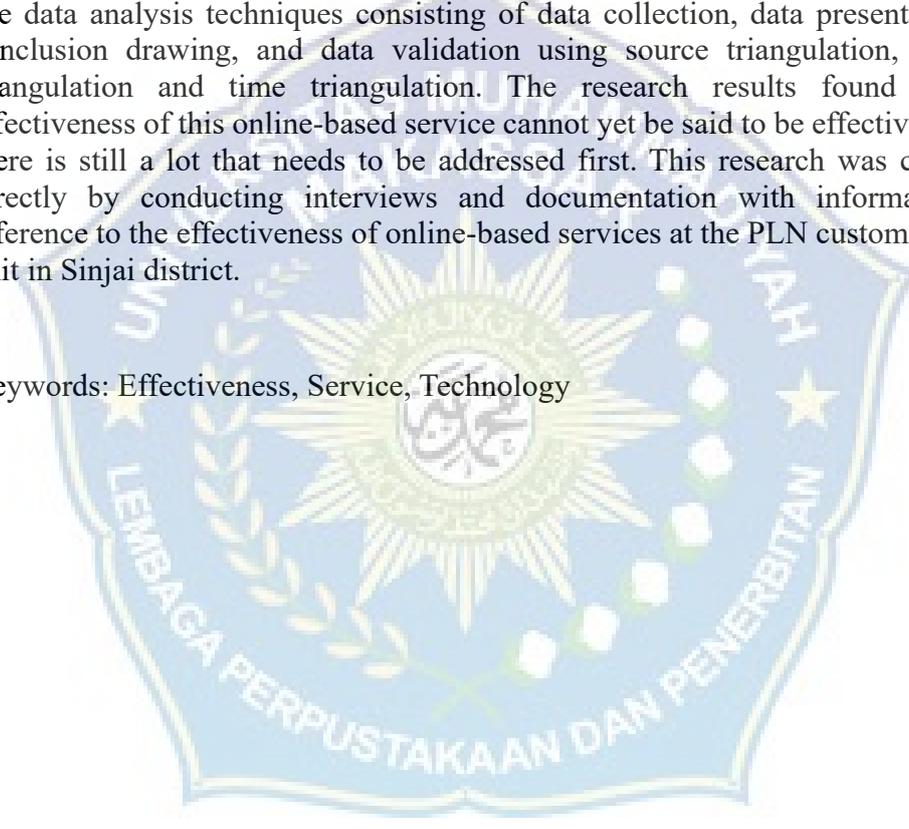
Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan, Teknologi

ABSTRAC

Wahyudi, Efektivitas Pelayanan Berbasis Online Unit Layanan Pelanggan PLN (Perusahaan Listrik Negara) di Kabupaten Sinjai, (Dibimbing oleh Andi Rosdianti Rasak dan Nur Wahid)

Online-based services are a form of service that uses technology which aims to make it easier for people to need all forms of services. This research study aims to describe and explain the effectiveness of online-based services at PLN Sinjai Regency. This research is descriptive qualitative research, with data collection techniques using observation, interviews and documentation studies. Researchers use data analysis techniques consisting of data collection, data presentation and conclusion drawing, and data validation using source triangulation, technical triangulation and time triangulation. The research results found that the effectiveness of this online-based service cannot yet be said to be effective because there is still a lot that needs to be addressed first. This research was conducted directly by conducting interviews and documentation with informants with reference to the effectiveness of online-based services at the PLN customer service unit in Sinjai district.

Keywords: Effectiveness, Service, Technology



KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya kepada kita semua, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "**Efektifitas Pelayanan Berbasis Online Unit Layanan Pelanggan PLN Di Kabupaten Sinjai**."

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pula penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orangtua saya Ayahanda Darwis dan Ibunda Nikma yang telah memberikan kekuatan, semangat, kasih sayang dan doanya. Dan untuk saudara saya Wahyuni yang memberikan semangat dan kekuatan hingga akhir studii ini serta keluarga besar yang memberikan dorongan dan doa kepada penulis.

Selain itu, juga sebagai motivator yang tiada hentinya memberi semangat kepada penulis agar tetap optimis dalam mengejar cita-cita, juga terima kasih punulis ucapkan kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar

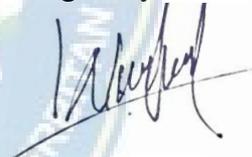
2. Ibu Dr. H. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar
3. Bapak Dr. Nur Wahid S.Sos., M.Si selaku ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Universitas Muhammadiyah Makassar
4. Ibu Nurbiah Tahir S.Sos., M.AP selaku Sekertaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Universitas Muhammadiyah Makassar
5. Ibu Dr. Rosdianti Razak selaku Dosen Pembimbing 1, terima kasih atas waktu dan ilmunya dalam mengarahkan untuk menyelesaikan skripsi ini
6. Bapak Dr. Nur Wahid S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing 2, terima kasih atas waktu dan ilmunya dalam mengarahkan untuk menyelesaikan skripsi ini
7. Bapak/Ibu dan Asisten Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang menuangkan banyak pengalaman dan ilmunya kepada saya selama mengikuti perkuliahan.
8. Staff dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah membantu dalam proses pengurusan administrasi dari awal hingga akhir.
9. Terima kasih kepada PLN Sinjai telah menerima, membantu dan memberikan informasi serta saran dalam proses penelitian.

10. Terima kasih kepada teman-teman mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Angkatan 2020 terkhusus teman sekelas saya kelas ADN E Jurusan Ilmu Administrasi Negara.
11. Terimah kasih kepada teman KPP Kelurahan Lembang Gantarangkeke yang telah kebersamai dalam penyusunan skripsi ini.
12. Dan terakhir, untuk diri saya sendiri yang telah bertahan dalam segala tantangan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Demikian kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak dan kalangan.

Makassar, 30 Maret 2024

Yang menyatakan,



WAHYUDI

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENERIMAAN TIM	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Penelitian Terdahulu	7
B. Konsep dan Teori	9
C. Kerangka Pikir	20
D. Fokus Penelitian	21
E. Deskripsi Fokus	22
BAB III METODE PENELITIAN	24
A. Waktu dan Lokasi Penelitian	24
B. Jenis dan Tipe Penelitian	24
D. Teknik Pengumpulan Data	26
E. Teknik Analisa Data	28
F. Teknik Pengabsahan Data	29

BAB IV HASIL PENELITIAN	31
A. Sejarah Umum Lokasi Penelitian.....	31
B. Hasil Penelitian	40
C. Pembahasan Hasil Penelitian	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	54
A. Kesimpulan	54
B. Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN	58
RIWAYAT HIDUP	70



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 informan.....	25
-------------------------	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir	21
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	36



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Zaman sekarang, perkembangan teknologi berkembang pesat. Hampir semua lapisan Masyarakat tidak bisa lepas dari teknologi, sebab teknologi tidak hanya untuk bekerja dan berkomunikasi saja, namun dapat juga digunakan dengan berbagai manfaat lainnya, seperti menjelajah dunia tanpa harus keluar rumah dan dapat mengakses informasi. Perkembangan teknologi saat ini sangat mempengaruhi berbagai bidang baik itu dibidang politik, ekonomi, sosial budaya dan masih banyak lagi berbagai bidang yang dipengaruhi oleh bidang teknologi.

Oleh karena itu pada saat ini akan membahas mengenai kemajuan teknologi dibidang pelayanan publik sebab pelayanan publik yang dulunya digunakan oleh pemerintah adalah pelayanan dengan cara datang ke kantor pelayanan untuk memberikan keluhan terkait masalah yang dialami agar dibantu oleh pihak yang bertugas dalam memberikan pelayanan sehingga banyak masyarakat protes tentang pelayanan yang dianggap rumit ini karena dianggap kaku dan kurang efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan. Namun setelah adanya teknologi pelayanan menjadi lebih fleksibel serta semakin berorientasi pada kepuasan pengguna yang mana pelayanan dapat dilakukan tanpa harus diberikan secara tatap muka dan semua bisa berjalan dengan cepat dan realtime

Pemerintah memiliki tanggung jawab menyediakan pelayanan publik kepada masyarakat yang berkualitas dengan berorientasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat sehingga memiliki persyaratan pelayanan sesuai dengan standar dalam upaya meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan publik. Pelayanan publik dulunya masih kurang efektif dan efisien namun setelah melalui pemanfaatan *E-government* menjadi lebih baik dalam hal melakukan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pengguna. *Electronic government* menjadikan penyedia pelayanan publik dapat memberikan pelayanan tanpa secara tatap muka sehingga pelayanan lebih efisien dan efektif.

E-government merupakan upaya pemerintah dalam mengembangkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi demi membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan dan pendayagunaan informasi secara cepat dan akurat (Salsabila, 2022). Pelayanan online adalah layanan yang membutuhkan bantuan teknologi internet. Dengan adanya pelayanan daring ini memudahkan proses penyelesaian segala urusan agar berjalan lancar, walaupun berada diluar kota atau diluar pulau pelayanan bisa didapatkan dan apa yang diinginkan bisa tercapai. Pelayanan tidak hanya disektor publik saja tapi juga pada pelayanan jual beli barang dan jasa yang dapat dilakukan melalui aplikasi, web dan media sosial.

Adapun manfaat pelayanan secara online menurut Rusmanto, (2022) yaitu Mampu menghemat biaya, Mampu menhemat waktu tanpa harus datang ke kantor dimana pelayanan berada, Lebih transparan karena

dilakukan melalui pemanfaatan teknologi guna memperoleh pelayanan publik yang diinginkan.

Sejalan dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik Pasal 15 mengenai kewajiban penyelenggara pelayanan publik yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik, melaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Pelayanan publik juga didasari oleh kinerja pegawai yang melaksanakan tugasnya dalam memenuhi semua kebutuhan masyarakat yang mana hal itu di dukung oleh sarana prasana yang memadai dalam memberikan kepuasan pelayanan terhadap masyarakat.

Efektivitas sering digunakan untuk mengukur sejauh mana tindakan atau program untuk mencapai tujuan hasil yang diharapkan dan membandingkan hasil yang dicapai dengan sasaran yang atau tujuan yang telah ditetapkan. Konsep efektivitas mencakup faktor dalam maupun luar sebuah organisasi (Japami & Eriyanti, 2019). Efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu kegiatan, jika tujuan tersebut tercapai maka kegiatan tersebut efektif. Efektivitas menjadi tolak ukur sebagai pembanding antara proses dan rencana dalam mencapai hasil. Sehingga dalam menentukan efektif tidaknya suatu program maka diperlukan ukuran-ukuran efektivitas. Efektivitas suatu program harus memenuhi indikator efektivitas program, diantaranya: 1) Pemahaman program, 2) Ketepatan sasaran, 3) Ketepatan waktu, 4) Tercapainya tujuan, dan 5) Perubahan nyata.

Efektivitas pelayanan merujuk pada organisasi atau individu dalam memberikan suatu pelayanan baik itu dalam bentuk barang atau jasa sesuai dengan kebutuhan customer. Pelayanan yang efektif juga ditandai dengan kualitas pelayanan, responsive atau umpan balik terhadap pelayanan yang akan diberikan dan memberikan solusi kepada customer sesuai dengan kebutuhannya.

BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang menyediakan pelayanan publik salah satunya itu PT. PLN (Perusahaan Listrik Negara) merupakan perusahaan yang menyediakan pelayanan kelistrikan di Indonesia yang mana PLN (Perusahaan Listrik Negara) selalu berupaya meningkatkan pelayanan kepada pelanggan dengan menciptakan produk layanan yang kreatif dan berkualitas tinggi. PLN (Perusahaan Listrik Negara) juga telah memberikan fasilitas pelayanan berbasis online yaitu menyediakan aplikasi guna menampung keluhan Masyarakat mengenai gangguan kelistrikan yang dialami pelanggan. Aplikasi ini memudahkan pelanggan untuk mengakses layanan kelistrikan dan juga berperan sebagai tempat pengaduan atau sarung dari Masyarakat, ini juga memudahkan pekerja untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan karena keluhannya langsung terbaca disistem.

Penggunaan pelayanan online ini terbilang efektif dalam melakukan pelayanan kepada Masyarakat, ada beberapa hal yang memudahkan masyarakat dalam pelayanan berbasis online di PLN (Perusahaan Listrik Negara) yaitu, Cek tagihan, Permohonan pasang baru/ perubahan daya/

penyambungan sementara, Informasi pemeliharaan Listrik terkini, Berita terkini dari PLN, dan Informasi pemeliharaan Listrik.

Adapun hasil observasi yang didapat diantaranya penulis menemukan bahwa dengan adanya pelayanan online ini maka akan memudahkan masyarakat dalam menyampaikan keluhan atau bentuk pengaduan kepihak PLN, tapi ada beberapa hal yang menghambat pelayanan online ini yaitu salah satunya masih ada beberapa daerah di Kabupaten Sinjai yang tidak terjangkau oleh jaringan internet karena untuk mengakses pelayanan online ini memerlukan jaringan internet, dan juga minimnya literasi digital mengenai cara mengakses pelayanan online.

Dari hasil pemaparan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk mengangkat proposal dengan judul **“Efektivitas Pelayanan Berbasis Online Unit Layanan Pelanggan PLN (Perusahaan Listrik Negara) di Kabupaten Sinjai”**. Dan untuk mengatasi permasalahan itu maka diperlukan langkah-langkah strategis. Pertama, penguatan jaringan internet di wilayah-wilayah terpencil perlu menjadi fokus utama. Kedua, program pelatihan literasi digital dapat diperluas untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap teknologi online, sehingga mereka dapat lebih mudah mengakses dan memanfaatkan layanan tersebut.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu bagaimanakah efektivitas pelayanan berbasis online unit layanan pelanggan PLN (Perusahaan Listrik Negara) di Kabupaten Sinjai?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini, yaitu untuk mengetahui efektivitas pelayanan berbasis online unit layanan pelanggan PLN (Perusahaan Listrik Negara) di kabupaten Sinjai.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian mengenai efektivitas pelayanan berbasis online unit layanan pelanggan di Kabupaten Sinjai.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian dapat dijadikan Pelajaran atau referensi yang mana kedepannya pihak lain juga akan meneliti mengenai “efektivitas pelayanan berbasis online” sehingga ini dapat menjadi perbandingan dengan penelitian yang akan dilakukan.

2. Manfaat praktis

Peneliti berharap agar penelitian ini dapat menjadi masukan atau pelengkap bagi PLN (Perusahaan Listrik Negara) PT Persero ULP Sinjai dalam meningkatkan pelayanan di masyarakat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

1. Wiwit Rizki Fauziah dkk (2022) penelitian yang berjudul “Efektivitas Program Wirausaha Pemuda Dalam Upaya Penurunan Angka Pengangguran Terbuka Di Kabupaten Tegal Pada Masa pandemi Covid-19” Adapun pembahasan dalam jurnal ini dapat disimpulkan bahwa dengan adanya program wirausaha terbilang efektif dalam mengurangi angka pengangguran di Kabupaten Tegal yang diakibatkan oleh pandemi covid-19. Persamaan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian yang digunakan sama-sama penelitian kualitatif, perbedaannya yaitu terletak pada objek yang akan diteliti dan juga terletak pada fokus penelitian yang mana penelitian terdahulu berfokus dalam mengurangi angka pengangguran sedangkan penelitian ini berfokus pada perubahan setelah diterapkannya pelayanan berbasis online.
2. Nurhidayah Dkk (2021) dengan penelitian yang berjudul “Akuntabilitas Pelayanan Dalam Pembuatan Tanda Motor Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Kabupaten Sinjai” peneliti menjelaskan bahwa pelayanan dalam pembuatan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) untuk mewujudkan akuntabilitas di Kantor Samsat Sinjai sudah sangat baik dan pegawai yang melakukan pelayanan sudah sangat maksimal sesuai dengan SOP yang berlaku. Persamaan dalam penelitian ini sama-sama menggunakan metode kualitatif,

perbedaannya yaitu teori yang digunakan penelitian terdahulu menggunakan teori akuntabilitas sedangkan penelitian ini menggunakan teori efektifitas, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian terdahulu berbeda dengan penelitian ini, subjek yang ingin diteliti juga berbeda dan lokus penelitian yang juga berbeda.

3. Ikhbaluddin, (2021) Dengan judul “Pelayanan Publik Berbasis Online (Studi Pada Empat Di Kecamatan Jatinangor)” peneliti mengatakan Desa-desa yang menjadi lokasi penelitian masih terbatas dalam memberikan pelayanan, terlebih lagi dalam pelayanan yang menggunakan teknologi yang lebih maju. Karena pengembangan website yang ada di desa yang mana harus mejadi sarana pelayanan onlime masih sebatas publikasi informasi saja, dan belum sampai pada pengembangan pada tahap interaksi dan transaksi. jenis penelitian ini yang digunakan ialah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Persamaan penelitian ini sama-sama membahas pelayanan publik dan perbedaannya terletak pada lokusnya yang mana penelitian ini berlukos di kantor PLN (Perusahaan Listrik Negara) PT Persero ULP Sinjai dan teori yang digunakan juga berbeda penelitian terdahulu menggunakan teori kualitas pelayanan sedangkan penelitian ini menggunakan teori efektifitas sehingga arah atau tujuan penelitian ini berbeda.

B. Konsep dan Teori

1. Konsep Efektivitas

Efektivitas berasal dari bahasa Inggris *effective* yang berarti sukses atau sesuatu yang dilakukan telah sukses mencapai tujuan. Efektivitas ialah suatu elemen yang diperlukan dalam mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan. Menurut istilah efektivitas berasal dari kata “efek” yaitu hubungan sebab akibat.

Efektivitas merupakan suatu hal yang diperlukan dalam mencapai tujuan yang telah direncanakan setiap organisasi, program dan kegiatan (Arlis et al., 2020). Efektivitas dapat dilihat memiliki keterkaitan dengan variabel lain. Efektivitas berarti tujuan yang telah direncanakan sebelumnya mencapai target dengan kata lain tujuan tercapai melalui kegiatan yang dilaksanakan.

Efektivitas dapat diukur berhasil tidaknya suatu tindakan tertentu yang dilakukan oleh individu, kelompok atau lembaga tertentu dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan atau direncanakan (Japami & Eriyanti, 2019). Suatu tindakan dikatakan efektif apabila memungkinkan terlaksananya rencana yang telah ditentukan. Sebaliknya, upaya tersebut tidak akan efektif jika menyimpang dari rencana.

Menurut Sutrisno (2010) dalam (Fauziah et al., 2022) dalam menentukan efektivitas pelayanan dapat diukur melalui 5 indikator yaitu sebagai berikut :

- a. Pemahaman Program menekankan pentingnya pemahaman Bersama mengenai tujuan, strategi dan mekanisme program.
- b. Ketetapan sasaran mengacu pada sejauh mana program mencapai sasaran yang telah ditetapkan dengan fokus pada kejelasan sasaran sebagai kontribusi program terhadap pencapaian tujuan yang diinginkan.
- c. Ketepatan Waktu menitikberatkan pada pencapaian target dalam jangka waktu yang telah ditetapkan.
- d. Tercapainya Tujuan mengevaluasi sejauh mana program berhasil dalam mencapai hasil yang diinginkan.
- e. Perubahan Nyata menilai dampak yang dihasilkan program, dengan fokus perubahan positif dimasyarakat atau lingkungan sebagai hasil dari implementasi program

Menurut Mardiasmo, (2018) mengemukakan bahwa efektivitas ialah standar dari keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi tergantung pada tujuan yang akan dicapai (Nafiatul & Hendra, 2023). Efektif dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti dapat membawa hasil, berhasil guna. Sedangkan menurut Handoko (1993: 7) efektivitas adalah suatu hal yang harus dilaksanakan sesuai dengan tujuan yang tepat atau alat yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah dirancang sebelumnya sesuai dengan rencana (Layaman & Hartati, 2009).

Richard M. Steers berpendapat bahwa pada pada dasarnya cara yang baik untuk meneliti efektivitas adalah dengan menggunakan secara serentak tiga macam konsep yang saling terhubung yaitu :

- a. Paham mengenai optimasi tujuan, efektivitas diukur seberapa jauh organisasi mencapai tujuan yang menjadi targetnya.
- b. Perspektif sistematis, mengikuti tujuan yang ingin dicapai organisasi.
- c. Tekanan pada perilaku manusia dalam susunan organisasi, bagaimana tingkah laku seseorang dan kelompok dalam menyukseskan atau menghalangi tercapainya target organisasi.

Menurut Gibson (Ulfah, 2022) ada tujuh indikator dalam mengukur efektivitas, yaitu :

- a. Tujuan yang akan dicapai
- b. Strategi untuk mencapai tujuan
- c. Proses analisis dan perumusan
- d. Perencanaan
- e. Penyusunan program yang tepat
- f. Sarana dan prasarana
- g. Pengawasan dan pengendalian

Sementara menurut Taufiqurokhman dan Evi Satsipi (Ulfah, 2022) terdapat unsur yang menjadi alat ukur efektivitas pelayanan adalah :

- a. Prosedur pelayanan, pada tahap ini pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan.
- b. Persyaratan layanan, pelayanan yang dilakukan sesuai dengan syarat teknis dan administrasi.
- c. Kejelasan tugas pelayanan, petugas yang memberikan pelayanan harus dipastikan identitasnya
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, dalam memberikan pelayanan petugas harus menjalankan tugasnya sesuai dengan waktu kerja dan ketentuan yang berlaku.
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, petugas yang menjalankan tugasnya harus sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab dalam menjalankan pelayanan.
- f. Kemampuan petugas pelayanan, petugas yang menjalankan tugasnya harus memiliki keahlian dan keterampilan yang memadai.
- g. Kecepatan pelayanan, pelayanan yang dilakukan harus diselesaikan dengan waktu yang ditentukan.
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan, petugas yang melakukan pekerjaan harus memberikan pelayanan tanpa memandang status seseorang.
- i. Kesopanan dan keramahan petugas, petugas harus bersikap sopan dan ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat dan saling menghargai.

- j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan pembiayaan yang ditetapkan pihak unit pelayanan.
- k. Kepastian biaya pelayanan, kesesuaian biaya dengan pelayanan yang dikerjakan.
- l. Kepastian jadwal pelayanan, pelayanan harus sesuai dengan waktu yang ditetapkan.
- m. Kenyamanan lingkungan, sarana prasana pelayanan yang berkualitas akan berpengaruh kepada penerima pelayanan.
- n. Keamanan pelayanan, Tingkat keamanan lingkungan unit pelayanan atau sarana prasana yang dipakai untuk memberikan pelayanan dapat meminimalisir resiko yang akan akan diterima petugas pelayanan.

Efektivitas merupakan keadaan dimana sesuatu yang dihendaki terjadi sesuai dengan yang telah direncanakan sebelumnya melalui usaha dalam Menyusun perencanaan sehingga menimbulkan sebab akibat terhadap apa yang dilakukan jika tujuan itu mencapai target maka dari bisa dikatakan efektif. Oleh karena itu segala pekerjaan yang dapat diselesaikan dengan waktu yang telah ditetapkan dan sesuai dengan tanggung jawabnya baik itu sebelum atau setelah memulainya dan berjalan sesuai dengan rencana yang ditetapkan telah tercapai (Sondang P. Siagian).

2. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan tugas utama yang perlu dilakukan oleh suatu organisasi yang mana organisasi itu berkecimpung dalam bidang pelayanan supaya Masyarakat dapat terpuaskan dengan pelayanan yang ada. Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh berbagai organisasi pemerintahan selama ini banyak dilaksanakan secara tradisional yang mana masyarakat harus ke kantor pelayanan guna menyampaikan keluhan yang dirasakannya secara langsung. Walaupun pelayanan ini telah dilaksanakan untuk memberikan pelayanan agar masyarakat terpuaskan tapi tidak sedikit pula masyarakat yang mengeluh terhadap pelayanan yang dilakukan secara tradisional ini.

Menurut Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011) pelayanan publik dimaksud memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Gronross pelayanan merupakan aktivitas yang bersifat kasat mata (tidak dapat disentuh) yang menjadi interaksi antara customer dengan aparat pelayanan publik yang bermaksud agar memecahkan permasalahannya.

Adapun aspek-aspek yang menjadi pertimbangan dalam melakukan pelayanan publik menurut Siagian (1992) yaitu :

- a. pelayanan publik harus memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan haknya,
- b. pelayanan yang berikan harus berupa barang atau jasa,

- c. memiliki prinsip-prinsip efisiensi, efektivitas dan penghematan memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Sedangkan Ratminto (2005) mendefinisikan pelayanan publik atau pelayanan umum adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik yang berbentuk barang maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah.

Menurut Kotler dan Keller (Ulfa, 2022) karakteristik pelayanan terbagi 4 yaitu :

- a. *Intangibility* atau tidak berwujud pelayanan tidak dilihat, tidak dicium, tidak dirasakan, tidak didengar sebelum dipergunakan oleh pelanggan
- b. *Inseparability* atau tidak terpisahkan, pelayanan yang tidak dapat dipisahkan dengan penyedia pelayanan.
- c. *Variability* atau bervariasi, pelayanan yang diberikan beranekaragam sesuai apa yang dibutuhkan, waktu dan tempat, dan kepada siapa pelayanan diberikan.
- d. *Perishability* atau dapat dimusnahkan, artinya pelayanan tidak disimpan, namun harus dipakai sekarang sesuai dengan waktu dan tempat yang ditetapkan

Kualitas pelayanan publik ditentukan oleh beberapa faktor yaitu:

- a. Faktor Struktur Organisasi

Struktur adalah system yang digunakan dalam mengatur sumber daya manusia sesuai dengan kemampuan masing-masing ke arah tujuan struktur dibentuk, sehingga SDM (Sumber Daya Manusia) yang ada didalamnya saling berhubungan, berkoordinasi, interaksi, dan berorientasi pada tujuan. Menurut Kusdi (2009:176) struktur organisasi adalah suatu proses pengorganisasian unsur-unsur dalam suatu organisasi sebaik mungkin untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Gammahendra et al., 2014).

Kualitas pelayanan publik dalam struktur organisasi dipengaruhi oleh tiga komponen pembentuknya: pertama, kompleksitas ialah struktur organisasi dalam menentukan pembagian kerja pegawai. Kedua, formalitas berhubungan dengan SOP (*Standard Operating Procedure*). Ketiga, sentralisasi berkaitan dengan hak pengambilan keputusan. Dilihat dari komponen diatas hal ini dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik sebab organisasi harus membagi atau menyusun struktur organisasi agar pembagian kerja dapat memudahkan organisasi dan dapat menjalankan tugasnya sesuai dengan SOP yang berlaku sehingga dalam pengambilan keputusan dapat dilakukan dengan cepat.

b. Faktor Aparat/Pelayan Publik

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik tidak lepas dari adanya aparat/pelayan publik. Kemampuan aparat publik sangat berperan penting dalam menentukan tingkat kualitas

pelayanan publik, oleh sebab itu organisasi membekali aparat publik dengan keahlian dan kemampuan dalam melakukan pelayanan publik.

Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada Pasal 1 yang disebutkan bahwa, Ayat 1, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Ayat 2, Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik). Ayat 3, Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Menurut Matutina (2001) (Samsudin, 2021), Kualitas pekerjaan berkaitan dengan kualitas sumber daya manusia, sedangkan kualitas sumber daya manusia berkaitan dengan

pengetahuan, keterampilan dan kemampuan. Dengan Peningkatan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki organisasi dapat dijadikan sebagai penunjang dan penggerak organisasi dalam terlaksananya visi, misi dan tujuan organisasi itu sendiri (Azhar, 2007).

c. Faktor Sistem Pelayanan

Sistem pelayanan publik disebut system yang tertata akibatnya pelayanan yang dilakukan dapat dilaksanakan dengan cepat. Ketika pemerintah mengimplementasikan pelayanan publik menggunakan teknologi maka masyarakat akan merasa terbantu dan proses pelayanan yang dilakukan berjalan dengan efektif dan efisien.

Menurut Zeithm, Berry dan Parasuraman (Selvi Rianti, Zaili Rusli, 2019) ada 5 karakteristik dalam mengevaluasi kualitas pelayanan, sebagai berikut:

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, peralatan, personel dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yaitu, kemampuan dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang sesuai kebutuhannya.

4. Jaminan (*assurance*), mencakup keterampilan, sikap atau perilaku dan kepercayaan yang dimiliki staf: bebas dari bahaya, risiko atau kecurigaan.
5. Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam hubungan, interaksi dan pemahaman mengenai kebutuhan pelanggan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pada Pasal 4 disebutkan tentang asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik yang berhubungan dengan penerapan E-government terutama dalam perwujudan asas partisipatif, keterbukaan, akuntabilitas, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Menurut Indrajit (2002) (Ikhbaluddin, 2021) manfaat E-government sebagai berikut :

1. Memperbaiki kualitas dan efektivitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat, kalangan bisnis, dan industry. Terutama kinerja di berbagai bidang kehidupan negara.
2. Dalam rangka mengimplementasikan konsep *Good Corporate Government* pemerintah mengupayakan meningkatkan transparansi, control, dan akuntabilitas.
3. Untuk keperluan aktivitas sehari-hari pemerintah mengurangi total biaya administrasi, relasi dan interaksi.
4. Pemerintah memberikan peluang untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan dengan berkomunikasi dengan pihak-pihak yang berkepentingan.

5. Menciptakan lingkungan masyarakat yang sesuai dengan perubahan global

Penerapan E-government terdapat beberapa fase di antaranya :

1. Fase publis

Pemerintah menciptakan akses agar masyarakat dapat tersambung dalam website untuk mencari informasi-informasi pelayanan publik.

2. Fase interaksi

Menyediakan pelayanan komunikasi timbal balik antara pemberi layanan dengan masyarakat.

3. Fase transaksi

Adanya fitur transaksi ini agar masyarakat dapat mengusulkan dan menerima output layanan.

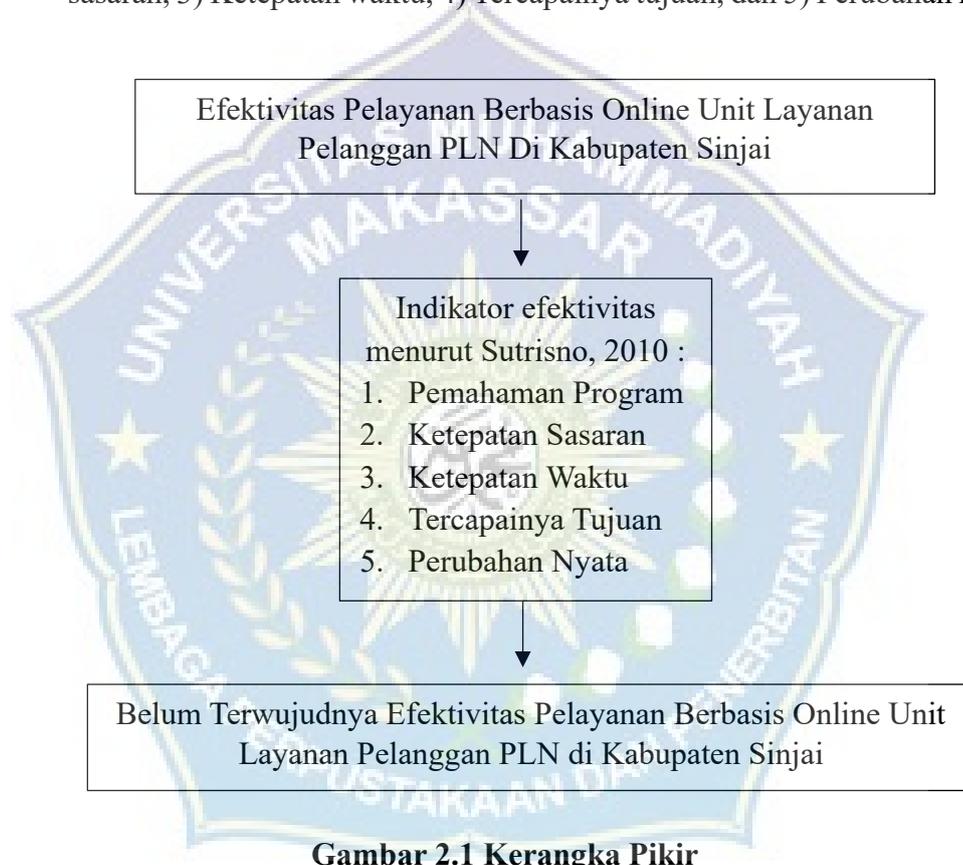
Pelayanan secara online adalah pelayanan yang dilakukan melalui perantara jaringan internet untuk memudahkan masyarakat. Menurut Andi internet merupakan sebuah jaringan komunikasi secara global yang menghubungkan banyak jaringan computer sebagai fasilitas dalam berbagi informasi tanpa batas.

C. Kerangka Pikir

Dari tinjauan landasan teori kerangka berfikir dapat disusun agar dapat memudahkan pembaca untuk memahami isi dalam proposal yang berjudul “Pelayanan Berbasis Online di PLN (Perusahaan Listrik Negara) PT Persero ULP Sinjai. Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat apakah

pelayanan berbasis online ini efektif digunakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan PLN (Perusahaan Listrik Negara) di Kabupaten Sinjai.

Untuk mengetahui efektivitas pelayanan berbasis online maka penulis menggunakan indikator utama dalam efektivitas pelayanan public Menurut Sutrisno, 2007 yaitu 1) Pemahaman program, 2) Ketepatan sasaran, 3) Ketepatan waktu, 4) Tercapainya tujuan, dan 5) Perubahan nyata.



D. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini diangkat dari latar belakang dan dikaji dari tinjauan Pustaka berdasarkan teori sedangkan penelitian ini berfokus pada rumusan masalah untuk mengetahui efektivitas pelayanan berbasis online di PLN (Perusahaan Listrik Negara) PT Persero ULP Sinjai.

E. Deskripsi Fokus

Dalam pelayanan berbasis online pelaksana pelayanan/aparat mempunyai peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan demikian yang menjadi fokus penelitian ialah sebagai berikut :

1. Pemahaman Program

Penelitian ini akan mengevaluasi tingkat pemahaman pelayanan online yang ditawarkan kepada masyarakat dan petugas layanan dalam memahami program pelayanan berbasis online di PLN (Perusahaan Listrik Negara) PT Persero ULP Sinjai.

Parameter untuk mengukur efektifitas dalam pemahaman program adalah survey dan tes untuk mengukur pemahaman tentang tujuan dan metode program.

2. Ketepatan Sasaran

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana program pelayanan mencapai target dengan mempertimbangkan beberapa faktor seperti pascabayar, keluhan masyarakat, pasang baru maupun pasang sementara.

Parameter untuk mengukur efektifitas dalam indikator ketepatan sasaran yaitu membandingkan pencapaian target menggunakan pelayanan berbasis online.

3. Ketepatan Waktu

Fokus penelitian adalah menilai Tingkat ketepatan waktu dalam penyediaan layanan mulai dari proses registrasi hingga

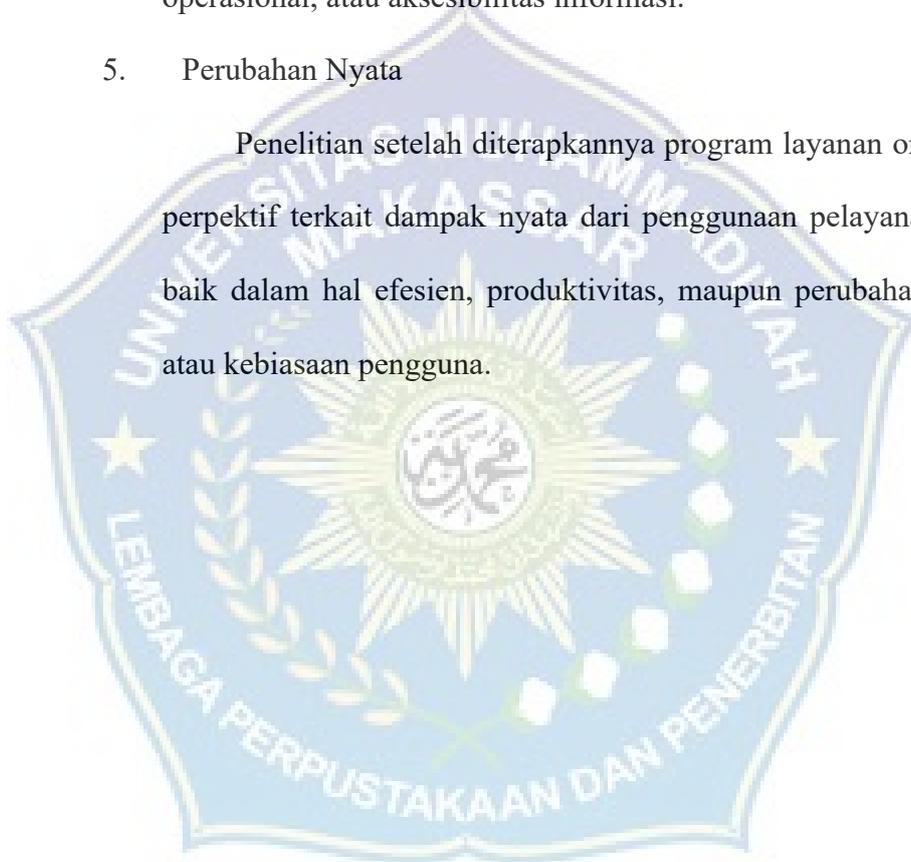
penyelesaian pelayanan, dengan memperhatikan efisiensi sistem dan kualitas layanan yang diberikan.

4. Tercapainya Tujuan

Yaitu penilaian terhadap yang dicapai dengan penerapan pelayanan online, seperti peningkatan kepuasan pelanggan, efisiensi operasional, atau aksesibilitas informasi.

5. Perubahan Nyata

Penelitian setelah diterapkannya program layanan online dari perpektif terkait dampak nyata dari penggunaan pelayanan online baik dalam hal efisien, produktivitas, maupun perubahan prilaku atau kebiasaan pengguna.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Peneliti membutuhkan waktu dalam mengumpulkan data dan informasi penelitian dari tanggal 27 Februari 2024 s/d 27 April 2024, yang berlokasi di Kabupaten Sinjai perihal Pelayanan Berbasis Online di PLN (Perusahaan Listrik Negara) PT Persero ULP Sinjai.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

1. Jenis penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan alasan karena penelitian kualitatif ini dapat mencakup informasi tentang berbagai hal yang ada di PLN (Perusahaan Listrik Negara) PT Persero ULP Sinjai. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan data kualitatif yaitu data yang berbentuk kata, skema, dan gambar.

Penelitian kualitatif ditujukan untuk memahami fenomena-fenomena sosial dari sudut atau perspektif partisipan. Menurut David Williams (1995) dalam buku “Metodologi Penelitian” oleh (Dr. Elvera, SE. & Yesita Astarina, SE., 2021) penelitian kualitatif adalah upaya peneliti mengumpulkan data yang didasarkan pada latar alamiah yang dapat dipertanggung jawabkan.

2. Tipe penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif. Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran atau fenomena yang jelas dan detail dari masalah yang di selidiki. Untuk mengidentifikasi dan menjelaskan informasi yang ada secara terstruktur. Jenis penelitian deskriptif didasarkan pada peristiwa yang terjadi selama penelitian, menggambarkan secara jelas kondisi atau permasalahan dalam permasalahan pelayanan berbasis online di Kabupaten Sinjai, kemudian mendeskripsikan dan membandingkan fakta serta menarik kesimpulan

C. Informan

Informan penelitian ini akan di wawancarai untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan Efektivitas Pelayanan PLN (Perusahaan Listrik Negara) PT Persero ULP Sinjai. Adapun informan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.1 Informan

No.	Nama	Inisial	Jabatan
1	Andi Ahmad R.M	AA	Manajer
2	Kurnia Lestani	KL	Leader Pelayanan pelanggan & Administrasi
3	Yarek Agung	YA	Leader K3L
4	Ibu Idah	II	Staff Kantor
5	Ibu Ratna	IR	Masyarakat
6	Dare	DE	Masyarkat

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah teknik yang digunakan peneliti untuk mencari hasil atau kesimpulan sesuai dengan objek yang diteliti karena tujuan utamanya adalah untuk mengumpulkan data sehingga dapat ditarik kesimpulan dalam penelitian. Dalam penelitian ini Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, angket, dan dokumentasi (Sugiyono 2007: 209).

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang bersumberkan langsung dari objek penelitian. Pada penelitian ini, data primer diperoleh dari hasil observasi dan wawancara yaitu sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi adalah teknik untuk menyaksikan langsung subjek dan objek penelitian guna mendapatkan pemahaman yang mendalam terhadap kondisi yang diamati. Menurut sugiyono (2007: 226), observasi adalah cara pengumpulan data dimana peneliti secara langsung kelapangan untuk mengamati objek, keadaan, proses, atau perilaku untuk mengetahui dan menganalisis berbagai permasalahan yang ada terkait dengan efektivitas pelayanan berbasis online di PLN.

b. Wawancara

Wawancara dimana data atau informasi dikumpulkan melalui wawancara langsung dengan narasumber atau tatap muka untuk

memperoleh informasi secara lisan dengan tujuan mengidentifikasi masalah penelitian atau percakapan antara dua orang atau lebih melalui tanya jawab langsung untuk bertukar pikiran atau informasi yang dapat diperoleh menurut Sugiyono (2019). Dengan cara ini, para peneliti dapat mempelajari hal-hal yang sebelumnya tidak diperoleh melalui observasi.

2. Data Sekunder

Data yang diperoleh berupa informasi tertulis dan dokumentasi serta laporan-laporan pada Bidang Prasarana, Sarana dan Utilitas (PSU) Perumahan.

a. Dokumentasi

Dokumen adalah catatan peristiwa baru-baru ini. Dokumen bisa berupa tulisan, gambar atau karya orang yang monumental. Menurut Sugiyono (2015: 329) dokumentasi merupakan metode yang dimanfaatkan untuk mendapatkan data dan informasi dalam berbagai format seperti buku, arsip, dokumen, tulisan numerik, dan gambar.

b. Studi Kepustakaan

Penelitian kepustakaan yaitu data yang diperoleh dengan membaca literatur-literatur sebagai bahan referensi seperti buku, jurnal, artikel, catatan serta hasil penelitian terdahulu dan hasil dari penelitian lainnya yang ada hubungannya dengan objek yang diteliti. Selain itu studi kepustakaan sangat penting dalam melakukan

pengumpulan data penelitian dikarenakan membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitiannya.

E. Teknik Analisi Data

Analisis data adalah proses mengumpulkan informasi secara sistematis dari hasil wawancara, dan dokumentasi, mengelompokkan informasi tersebut ke dalam kategori-kategori, kemudian menguraikannya dalam satuan-satuan yang dapat dipilih yang lebih penting dan dapat diteliti, serta menarik kesimpulan yang lebih mudah dipahami, diri sendiri dan orang lain.

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses menyederhanakan data awal dengan melakukan seleksi, fokus, dan memastikan keabsahan sehingga data mentah dapat diubah menjadi informasi yang signifikan, mempermudah proses penarikan kesimpulan.

2. Penyajian Data

Penyajian data pada penelitian kualitatif adalah dalam bentuk naratif. Penyajian data mengacuh pada pengaturan informasi secara terstruktur dan mudah dipahami.

3. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah tahap akhir dalam analisi data yang bertujuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan mempertimbangkan hasil reduksi data. Data yang telah disusun

dianalisis untuk menyimpulkan jawaban terhadap permasalahan yang dihadapi.

Adapun untuk penilaian efektivitas yaitu; kepuasan pengguna, kualitas layanan, dan jumlah partisipasi pengguna yang telah mengakses layanan online

F. Teknik Pengabsahan Data

Teknik pengabsahan data adalah proses memastikan keandalan, keakuratan, dan kevalidan yang digunakan dalam penelitian. Menurut (Sugiyono 2006:273) ada tiga triangulasi antara lain :

1. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber melibatkan memeriksa kesesuaian temuan dengan menggunakan beberapa sumber data yang berbeda. Hal ini mencangkup memperoleh data dari berbagai narasumber atau menggunakan metode pengumpulan data yang beragam untuk menverifikasi atau membandingkan informasi yang diperoleh.

2. Triangulasi teknik

Triangulasi Teknik melibatkan penggunaan beberapa teknik pengumpulan data yang berbeda untuk menguji kesesuaian temuan. Ini berarti peneliti memanfaatkan lebih dari satu metode, seperti wawancara, observasi atau analisis dokumen, untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang fenomena yang sedang diteliti.

3. Triagulasi waktu

Triagulasi waktu melibatkan pengumpulan data pada berbagai periode waktu untuk mengevaluasi perubahan atau konsistensi dari waktu ke waktu. Dengan menganalisis data dari beberapa waktu yang berbeda, peneliti dapat memperoleh pemahaman tentang bagaimana fenomena tersebut mengalami perubahan atau tetap konsisten seiring berjalannya waktu, serta menilai kestabilan temuan peneliti.



BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Sejarah Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah PLN Wilayah Sul-SelBar

Pada abad ke-19 kelistrikan di Indonesia dimulai, beberapa Perusahaan Belanda saat itu, antara lain pabrik gula dan pabrik teh mendirikan pembangkit tenaga Listrik agar dapat memenuhi keperluan sendiri. Kelistrikan mulai dimanfaatkan oleh Perusahaan swasta Belanda yaitu NV NIGN yang semula bergerak di bidang gas memperluas usahanya di bidang Listrik agar mendapatkan keuntungan yang lebih besar. Pada tahun 1927 pemerintah Belanda mengadakan pembentukan S'Lands Waterkracht Bedrijen (LB) yaitu perusahaan Listrik negara yang mengelola PLTA Plengan, PLTA Lamajan, PLTA Bengkok Dago, PLTA Ubrug dan Kracak di Jawa barat, PLTA Giringan di Madiun, PLTA Tes di Bengkulu, PLTA Tonsea Lama di Sulawesi Utara dan PLTU di Jakarta. Selain itu di beberapa Kotapraja dibentuk Perusahaan-perusahaan Listrik Kotapraja.

Setelah pemerintah Belanda dikalahkan oleh Jepang dalam perang dunia II, maka Indonesia kemudian dijajah oleh Jepang, karena itu perusahaan-perusahaan milik Belanda diambil alih oleh Jepang dan semua sarana prasarana milik Jepang telah beralih ke orang-orang Jepang. Pada peperangan selanjutnya pemerintah Jepang

dikalahkan oleh sekutu dan melarikan diri maka pada saat itu Indonesia mengambil kesempatan untuk memproklamasikan kemerdekaannya pada tanggal 17 Agustus 1945. Agustus 1945, maka kesempatan yang baik ini dimanfaatkan oleh pemuda serta buruh listrik dan gas untuk mengambil alih perusahaan-perusahaan listrik yang dikuasai oleh Jepang.

Setelah Perusahaan-perusahaan swasta milik Jepang yang bergerak dibidang listrik dan gas berhasil direbut, kemudian pada bulan September 1945, delegasi dari Buru dan Pegawai listrik dan gas yang diketuai oleh Kobarsjih menghadap pemimpin KNI pusat yang waktu diketuai oleh Mr. Kasman Singodimejo untuk menginformasikan bahwa perjuangan mereka telah berhasil. Selanjutnya delegasi Kobarsjih bersama-sama dengan pemimpin KNPI pusat menghadap presiden Soekarno, untuk mengambil alih agar Perusahaan listrik dan gas dapat menjadi penopang Pemerintah Republik Indonesia. Penyerahan tersebut diterima oleh Presiden Soekarno dan kemudian penetapan pemerintah tahun 1945 Nomor 1 tertanggal 27 Oktober 1945 maka dibentuklah jawatan Listrik dan Gas dibawah departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga. Dengan adanya agresi Belanda I dan II Sebagian besar Perusahaan-perusahaan listrik dikuasai Kembali oleh pemerintah Belanda atau pemiliknya semula.

Pegawai-pegawai yang tidak mau bekerja kemudian pergi menggabungkan diri pada perusahaan Listrik dan Gas yang telah tersebar ke seluruh Republik Indonesia yang bukan daerah pendudukan Belanda untuk meneruskan perjuangan. Para pemuda kemudian mengajukan rapat yang dikenal dengan mosi Kaborsjih tentang Nasionalisasi Kristalisasi dari semangat dan jiwa mosi tersebut tertuan dalam Ketetapan Paerlement RI Nomor 163 Tanggal 03 Oktober 1945 tentang Nasionalisasi Perusahaan Listrik milik bangsa asing di Indonesia, jika waktu konsepsinya habis.

Searah dengan perjuangan agar meningkatnya bangsa Indonesia dalam membebaskan Irian Jaya dari kekuasaan penjajah Belanda maka dikeluarkan Undang-Undang Nomor 86 Tahun 1958 tertanggal 27 Desember 1958 tentang Nasionalisasi semua Perusahaan Belanda dan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1958 tentang Nasionalisasi Listrik dan Gas milik Belanda. Dengan Undang-Undang tersebut, maka seluruh Perusahaan listrik Belanda diambil alih bangsa Indonesia.

Dalam sejarah ketenaga listrikan di Indonesia yang mengalami pasang surut yang sejalan dengan pasang surutnya perjuangan bangsa. Tanggal 27 Oktober 1945 kemudian dikenal dengan Hari Listrik dan Gas, hari tersebut telah diperingati untuk pertama kali pada tanggal 27 Oktober 1946 bertempat di Gedung Badan Pekerja Nasional Indonesia Pusat (BPKNIP) Yogyakarta.

Penetapan secara resmi tanggal 27 Oktober 1945 sebagai Hari Listrik dan Gas berdasarkan Keputusan Menteri Pekerja Umum dan Tenaga, Nomor 20 Tahun 1960. Namun kemudian berdasarkan Keputusan Menteri Pekerja Umum dan Tenaga Listrik, nomor 235/KPTS/1975 tanggal 30 september 1975 peringatan Hari Listrik dan Gas yang digabung dengan Hari Kebangkitan Pekerjaan Umum dan Tenaga Listrik yang jatuh pada tanggal 3 Desember. Mengingat pentingnya semangat dan nilai-nilai hari listrik, maka berdasarkan Keputusan Menteri Pertambangan dan Energi nomor 1134.K/MPE/1992 tanggal 31 Agustus 1992 ditetapkan tanggal 27 Oktober sebagai Hari Listrik Nasional.

Maksud dan tujuan Perseroan adalah untuk menyediakan pasokan tenaga listrik yang memadai dan berkualitas bagi kepentingan umum, sambil menghasilkan keuntungan dan menjalankan tugas yang diberikan pemerintah disektor ketenagalistrikan guna mendukung pembangunan infrastruktur dengan menerapkan prinsip-prinsip tata Kelola Perusahaan yang baik.

2. Sejarah singkat PLN Sinjai

PLN Sinjai berdiri sejak peralihan dari MPS (Maskapai Perusahaan Setempat) menjadi PLN tahun 1977. Pada saat itu PLN Sinjai yang sebelumnya dikenal sebagai PLN Ranting Sinjai yang berada dibawah naungan wilayah PLN Cabang watanpone hingga

tahun 1982. Dengan pertumbuhan kebutuhan akan tenaga listrik yang cepat, disertai dengan perkembangan dalam struktur manajemen PLN. Pada tahun 1982, terbentuklah satu cabang baru yaitu PLN cabang Bulukumba dan PLN Sinjai di pindahkan dari PLN Cabang Watanpone ke PLN Cabang Bulukumba.

Pada tahun 2013 PLN ranting Sinjai berubah nama menjadi PLN Sinjai sampai Sekarang yang dipimpin oleh seorang Manejer dan tiga Supervisor yang beralamat Jl. Anggrek No. 48, Balangnipa, kecamatan Sinjai Utara, Kabupaten sinjai.

PT. PLN (Persero) Sinjai merupakan salah satu unit pelayanan dibawah naungan PT. PLN (Persero) UP3 Bulukumba, yang bertanggung jawab dalam melaksanakan pendistribusian serta pelayanan layanan ketenagalistrikan diwilayah Kabupaten Sinjai. PLN ULP Sinjai memiliki 7 sektor pelayanan yaitu kantor pelayanan Bikeru, Samaenre, Pasir Putih, Tassillu, gunung Perak, Bonto Salama, dan Kantor Pelayanan Pulau Kambuno. Dalam operasionalnya, PLN ULP Sinjai didukung SDM sebanyak 86 orang dengan rincian 16 Tenaga Organik, 12 TOS Administrasi, 17 TOS Cater, 39 TOS teknik, dan 2 TOS *cleaning Service*.

3. Visi, Misi dan Motto PLN Sinjai

a. Visi PLN Sinjai

Menjadi Perusahaan listrik Terkemuka Seasia Tenggara dan #1 Pilihan Pelanggan Untuk Solusi Energi.

b. Misi PLN sinjai

- 1) Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota Perusahaan dan pemegang saham.
- 2) Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
- 3) Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
- 4) Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

c. Motto PLN Sinjai

Listrik untuk kehidupan yang lebih baik.

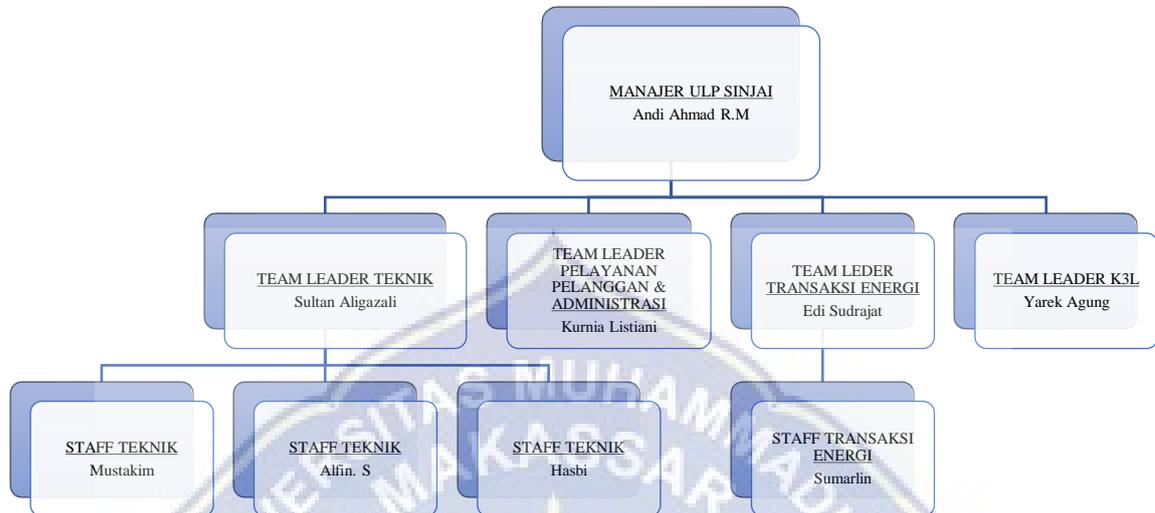
4. Maksud dan Tujuan PT. PLN (Perseroan)

Untuk menyelenggarakan usaha penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan umum dalam jumlah dan mutu yang memadai serta memupuk keuntungan dan melaksanakan penugasan pemerintah di bidang ketenagalistrikan dalam rangka menunjang pembangunan dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas.

5. Struktur organisasi

PT. PLN (Persero) merupakan salah satu Perusahaan besar yang memiliki struktur organisasi yang dapat menggambarkan segala bentuk tanggung jawab dari masing-masing posisi yang tercakup dalam organisasi tersebut. Berikut adalah struktur PLN

Sinjai yang jelas dan kongkrit dimana semua lingkup kerja dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar 4.1 Struktur Organisasi

6. Tugas Utama Tiap Posisi PLN Sinjai

Dalam menjalankan tanggung jawab yang telah di amanahkan, terlebih dahulu pemangku jabatan dalam struktur PLN Sinjai harus mengetahui tanggung jawabnya masing-masing. Adapun beberapa posisi dan tanggung jawab tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Manejer

- 1) Mengembangkan rencana kebijakan teknis sesuai dengan tujuan Perusahaan.
- 2) Menganalisis target kerja unit berdasarkan sasaran Perusahaan dengan mengacu pada ketentuan dari PT. PLN Pusat.

- 3) Memberi arahan kepada supervisor layanan dan administrasi.
 - 4) Mengendalikan kegiatan pemeliharaan dan penanganan pencurian tenaga listrik secara terpadu sebagai upaya mengurangi surat KWH (Kilo Watt Hour) teknis maupun non teknis.
 - 5) Mengendalikan kegiatan pelanggan.
 - 6) Melaksanakan tugas kedinasan lainnya sesuai kewajiban dan tanggung jawab pokoknya.
 - 7) Mengevaluasi data statistik yang berkaitan dengan perkembangan daerah setempat.
- b. Team Leader Teknik
- 1) Penyusunan rencana operasi distribusi
 - 2) Pelayanan teknik
 - 3) Lingkungan dan keselamatan ketenagalistrikan
 - 4) Kontruksi
 - 5) logistik
 - 6) Perencanaan pemeliharaan distribusi
- c. Team Leader Pelayanan Pelanggan & Administrasi
- 1) Mengevaluasi kebutuhan dan penyerapan anggaran fungsi pelayanan
 - 2) Memonitor pemeliharaan data Arsip Induk Langganan (AIL)
 - 3) Mengevaluasi proses administrasi pelanggan

- 4) Mengevaluasi dan mengendalikan piutan pelanggan
 - 5) Mengevaluasi Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) sesuai ketentuan yang berlaku
 - 6) Mengevaluasi data pendapatan
- d. Team Leader Tenaga Transaksi Energi
- 1) Mengkoordinasikan perencanaan, pengoperasian dan pemeliharaan Analisis Pelayanan Pelanggan (APP) dalam menjaga ketersediaan sesuai standar yang ada dan berlaku
 - 2) Pembuatan rekening, penjualan tenaga listrik dan losis non teknik
 - 3) Mengevaluasi rekomendasi penyempurnaan pekerjaan proyek dari pihak jasa manajemen konstruksi untuk proses amandemen dari pihak konstruksi
 - 4) Melaksanakan koordinasi dan pengendalian fungsi pembacaan meter
- e. Team Leader K3L (Kesehatan, Keselamatan, Keamanan, dan Lingkungan)
- 1) Menganalisa pelaksanaan aspek K3 pada proses pengadaan barang dan jasa, termasuk implementasi K3 dalam pelaksanaan pekerjaannya.
 - 2) Melaksanakan program kerja Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup (PPLH).

- 3) Melaksanakan izin lingkungan untuk tahap konstruksi dan tahap operasi yang dilakukan serta Menyusun laporan pelaksanaan izin lingkungan.
- 4) Melaksanakan implementasi program pemanfaatan sumber daya alam dan energi.

B. Hasil Penelitian

Adapun untuk mengetahui efektivitas pelayanan online yang telah diterapkan oleh pihak PLN Sinjai agar dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan suatu urusan baik itu dalam hal penanganan keluhan atau hal-hal yang berkaitan dengan masalah kelistrikan.

Maka dari itu peneliti melakukan penelitian ini agar dapat melihat seberapa efektif pelayanan berbasis online yang diteloh diterapkan oleh pihak PLN di Kabupaten Sinjai. Adapun indikator-indikator yang digunakan oleh peneliti adalah indikator efektifitas yang meliputi: pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata.

1. Pemahaman program

Pemahaman program mengacu pada sejauh mana pihak yang terlibat memahami dengan baik program pelayanan online yang diterapkan. Dan juga dengan adanya program ini maka rencana yang sudah disusun oleh pihak organisasi dapat berjalan dengan baik dengan memperhatikan sasaran yang telah menjadi target dalam program ini.

Untuk mengetahui lebih jelas dari efektivitas pelayanan berbasis online unit layanan pelanggan PLN (Perusahaan Listrik Negara) di Kabupaten Sinjai. Adapun berikut hasil wawancara dengan AA selaku manajer ULP Sinjai mengenai pemahaman program pelayanan berbasis online mengatakan.

“Pihak PLN telah memberikan pemahaman kepada satff masyarakat mengenai pelayanan berbasis online melalui beberapa platform online baik itu di website maupun di youtube sehingga masyarakat dapat mempelajari gimana caranya menggunakan pelayanan online ini, sehingga apabila ingin menyampaikan suatu permasalahan masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor cukup hanya dirumah saja”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut maka penulis mengambil sebuah kesimpulan bahwa efektivitas pelayanan berbasis online unit layanan pelanggan PLN (Perusahaan Listrik Negara) telah melakukan Pemahaman Program dengan menggunakan beberapa platform online untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat.

Selanjutnya wawancara dengan II selaku staff kantor mengenai pemahaman program pelayanan berbasis online yang diberikan oleh pihak PLN.

“kami para staff diberi pembekalan atau pelatihan mengenai program pelayanan online ini guna untuk memantau melalui monitor yang sudah terhubung langsung dengan PLN Mobile sehingga dapat memenuhi kebutuhan pelanggan yang masuk agar dapat menyelesaikan permasalahan yang dihadapi”

Dilihat dari wawancara diatas pihak PLN juga telah memberikan pelatihan kepada staff kantor mengenai pelayanan online agar apabila

ada permintaan yang masuk dapat direspon dengan cepat dan menyelesaikan permasalahan yang ada.

Selanjutnya wawancara dengan DE selaku pelanggan yang menggunakan pelayanan berbasis online mengenai pemahaman program yang diberikan oleh pihak PLN.

“Saya sebagai salah satu pengguna pelayanan online ini memahami cara kerja pelayanan online yang diterapkan oleh pihak PLN, hanya dengan melihat situs website PLN dan you tube mengenai tata cara penggunaan program layanan online sehingga tidak perlu lagi ke kantor PLN”

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan bersama DS sudah jelas bahwa pihak PLN telah memberikan pemahaman program walaupun hanya perantara beberapa platform online tapi itu dapat membuat masyarakat paham mengenai program ini.

2. Ketepatan Sasaran

Ketepatan sasaran dapat menunjukkan sejauh mana program atau layanan berhasil mencapai tujuan atau target yang telah ditetapkan sebelumnya seperti penyampaian informasi atau pelayanan.

Untuk mengetahui lebih jelas dari efektivitas pelayanan berbasis online unit layanan pelanggan PLN (Perusahaan Listrik Negara) di Kabupaten Sinjai. Hasil wawancara dengan AA selaku manajer ULP Sinjai mengenai pemahaman program pelayanan berbasis online mengatakan.

“pelayanan online ini cukup berhasil dalam mencapai sasaran, karena dapat memberikan informasi kepada pelanggan seperti tagihan listrik, transaksi token, riwayat pemakaian Kwh listrik, dan juga info mengenai permohonan atau pengaduan yang dilakukan

masyarakat. Dalam efisiensi pelayanan yang mana dulunya harus datang ke kantor PLN untuk mendapatkan layanan sekarang hanya diam dirumah untuk mendapatkan pelayanan”

Dari hasil wawancara diatas penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa sasaran pelayanan online telah tercapai pada pemberian informasi mengenai kelistrikan kepada pelanggan dan juga efektivitas pelayanan dalam PLN Mobile ini.

Selanjutnya wawancara dengan IR pengguna layanan online mengenai ketepatan sasaran dalam pelayanan.

“Selama menggunakan pelayanan online ini saya dapat melihat informasi mengenai listrik yang digunakan dirumah saya yang akurat dan juga menyediakan saluran untuk melaporkan masalah dengan cepat dan efisien”

Hasil wawancara dengan IR dapat dilihat bahwa penggunaan pelayanan online dapat membantu dalam melihat informasi akurat yang digunakan dan dapat menghemat waktu dalam melaporkan masalah tanpa harus ke kantor PLN sehingga lebih efisien.

Selanjutnya wawancara dengan bapak DE selaku pengguna layanan online mengatakan

“Pelayanan berbasis online memang bermanfaat bagi pelanggan PLN karena dapat mempermudah proses pengaduan tanpa harus datang ke kantor PLN lagi, tetapi ada satu kendala yang menghambat pelayanan ini yaitu jaringan, dan didaerah saya kualitas jaringan kurang bagus jadi untuk menggunakan layanan online terasa sulit harus ke lokasi yang bagus jaringannya dulu baru bisa menggunakan layanan online ini”

Jadi hasil wawancara diatas dapat penulis simpulkan bahwa keadaan jaringan suatu daerah juga dapat menghambat pelayanan online sebab

dalam penggunaan aplikasi memerlukan jaringan yang berkualitas agar bisa mengakses layanan yang berikan.

3. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu berkaitan dengan ketersediaan dan kecepatan dalam menyediakan layanan atau respon terhadap permintaan pelanggan seperti waktu menyelesaikan transaksi, waktu respon, waktu pelayanan yang memenuhi harapan pengguna.

Untuk mengetahui lebih jelas dari efektivitas pelayanan berbasis online unit layanan pelanggan PLN (Perusahaan Listrik Negara) di Kabupaten Sinjai. Hasil wawancara dengan KL selaku Leader Pelayanan Pelanggan & Administrasi Sinjai mengenai ketepatan waktu pelayanan berbasis online mengatakan.

“Jika sudah ada masuk keluhan atau permintaan mengenai masalah kelistrikan akan terbaca langsung dimonitor yang sudah terhubung dengan aplikasi PLN Mobile harus tereksekusi sesuai dengan SLA yang waktu penyelesaiannya minimal 1 jam dan paling lama 2 jam, beda halnya dengan permintaan pasang baru harus menunggu waktu paling lama seminggu karena kepengurusan administrasi pasang baru harus disesuaikan dengan data-data yang dikirim melalui aplikasi dan harus disurvei terlebih dahulu lokasi pemasangan KWH meter baru”

Jadi hasil wawancara diatas dapat diambil bahwa ketepatan waktu respon terhadap keluhan dan permintaan dapat langsung diproses sesuai SLA yang berlaku sehingga kesimpulan yang dicapai mengenai ketepatan waktu ialah cepat menanggapi dan merespon keluhan dan permintaan pelanggan

Hal ini juga disampaikan oleh SA selaku Leader K3L (Kesehatan dan Keselamatan Kerja Listrik) mengatakan.

“Kinerja kita untuk respon terhadap pengaduan atau keluhan pelanggan itu paling lama 45 menit, lalu kita arahkan ke tim pelayanan gangguannya dan waktu yang digunakan maksimal 45 menit untuk perjalanan makanya PLN Sinjai sudah menetapkan 7 Posko untuk mempersingkat jarak ke titik lokasi pengaduan dan waktu penyelesaian pengaduan maksimal 2 jam sesuai SLA, dan untuk yang daerah kurang bagus jaringannya dapat menghubungi pihak PLN melalui 123 atau datang ke pos pelayanan terdekat”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat penulis simpulkan bahwa kecepatan waktu yang digunakan harus sesuai dengan SLA yang berlaku sehingga sudah tertera batas maksimal waktu yang diperlukan untuk melakukan penanganan terhadap keluhan pelanggan.

Selanjutnya wawancara dengan DE selaku pengguna layanan online mengenai ketepatan waktu setelah melakukan pengaduan.

“Menurut saya penggunaan waktu yang diperlukan terhadap pengaduan yang saya berikan direspon cepat oleh pihak PLN dengan baik, juga dengan adanya pelayanan berbasis online ini kita bisa mengadakan keluhan terhadap permasalahan dimana dan kapan saja”

Hasil dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa penggunaan waktu tercapai sangat baik terhadap respon yang dikeluhkan masyarakat terkait waktu respon, waktu penyelesaian, waktu penyelesaian transaksi, atau waktu pelayanan.

4. Tercapainya tujuan

Tercapainya tujuan ini dipengaruhi pada sejauh mana program atau pelayanan berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh pihak PLN baik itu berupa kepuasan pelanggan, efisiensi operasional, dan peningkatan kualitas layanan.

Untuk mengetahui lebih jelas dari efektivitas pelayanan berbasis online unit layanan pelanggan PLN (Perusahaan Listrik Negara) di Kabupaten Sinjai. Hasil wawancara dengan AA selaku Manajer ULP Sinjai tentang tercapainya tujuan mengatakan.

“Dengan adanya pelayanan online ini kita sebagai pihak PLN telah mencapai terobosan dalam kualitas pelayanan dan efisiensi operasional karena dengan adanya PLN Mobile ini semua kebutuhan pelanggan dapat disampaikan lewat aplikasi dan keluhannya dapat di respon dengan cepat guna menyelesaikan keluhan yang dihadapi, adapun tingkat kepuasan penggunaan aplikasi ini dapat dilihat di *Play Store* handphone disitu ratingnya sangat tinggi”

Adapun hasil kesimpulan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan, efisiensi operasional, dan peningkatan kualitas layanan merupakan tujuan yang ingin dicapai PLN dan itu dapat tercapai dengan baik.

Selanjutnya wawancara dengan KL selaku leader pelayanan pelanggan & administrasi mengatakan bahwa.

“dengan adanya aplikasi ini pelayanan yang dilakukan sangat efektif karena termonitor dengan baik dan dapat dilihat dari adanya keluhan yang masuk sampai pada penyelesaian masalah terhadap keluhan tersebut sehingga menunjukkan efisiensi operasional yang memadai”

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa tujuan yang telah ditetapkan pihak PLN telah tercapai dalam bidang operasionalnya karena terbukti bahwa dengan adanya aplikasi ini semuanya dapat berjalan dan termonitor dengan cepat sehingga lebih efisien.

Hal ini sejalan dengan yang disampaikan oleh II yang mengatakan bahwa.

“Aplikasi ini sangat membantu dalam segi operasional karena yang dulunya harus disaling dulu dari kertas ke komputer sekarang tidak perlu lagi sebab semua computer telah terhubung ke monitor yang yang sudah tersambung pada aplikasi layanan online sehingga dapat dikerjakan lebih efisien”

Dari hasil wawancara diatas dapat penulis simpulkan bahwa penggunaan aplikasi sangat memudahkan pihak PLN meningkatkan kualitas pelayanan dan efektivitas operasional menjadi lebih baik.

5. Perubahan nyata

Perubahan nyata menunjukka dampak apa yang telah yang terjadi setelah diterapkan program layanan online itu mencangkup apa yang terlihat atau yang dirasakan secara nyata.

Untuk mengetahui lebih jelas dari efektivitas pelayanan berbasis online unit layanan pelanggan PLN (Perusahaan Listrik Negara) di Kabupaten Sinjai. Hasil wawancara dengan AA selaku Manejer ULP Sinjai tentang perubahan nyata setelah diterapkannya program ini.

“dengan adanya program ini lebih mempermudah pelanggan mendapatkan pelayanan-pelayanan yang ada tanpa harus datan ke kantor PLN lagi dan bagi pihak PLN sendiri perubahannya terletak pada peningkatan kualitas pelayanan dan efesiensi operasional pelayanan”

Dilihat dari hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa dampak nyata setelah diterapkannya program ini adalah pelayanan dapat dilakukan lebih efektif.

Selanjutnya wawancara dengan IR selaku pengguna program ini mengatakan.

“semenjak adanya program ini segala kebutuhan pelayanan mengenai kelistrikan dapat teratasi dengan mudah dan juga apabila ingin melakukan pengaduan tidak perlu lagi datang ke kantor PLN sehingga lebih mengefisienkan waktu”

Kesimpulannya adalah perubahan yang dialami setelah menggunakan program layanan online ialah pengaduan tidak perlu lagi datang kekantor PLN hanya dengan menggunakan aplikasi kita dapat melakukan pengaduan di rumah saja.

Sejalan dengan yang disampaikan oleh DE selaku pengguna layanan online mengatakan.

“penggunaan aplikasi sangat mempermudah mengakses informasi dan respon terhadap kebutuhan yang pelanggan, saya juga merasa lebih terhubung dengan pihak PLN dan lebih diprioritaskan dalam penanganan masalah setelah adanya pelayanan online ini”

Dari hasil kesimpulan wawancara diatas dampak nyata setelah adanya program layanan adalah mempermudah segala kebutuhan pelanggan sehingga bisa menghemat waktu dalam menyampaikan keluhan ke PLN.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Pembahasan hasil penelitian mengenai Efektifitas Pelayanan Berbasis Online Unit Layanan Pelanggan PLN (Perusahaan Listrik Negara) di Kabupaten Sinjai yang menggunakan 5 (lima) indikator menurut Sustrisno, 2010 yang meliputi sebagai berikut

1. Pemahaman program

Pemahaman program ialah sesuatu hal yang menekankan pentingnya suatu pemahaman mengenai program yang akan digunakan baik itu dari segi tujuan, strategi dan mekanisme atau tata cara penggunaan program. Hal itu juga disebutkan oleh Heruman (Yonanda, 2017) pemahaman adalah proses pembelajaran yang dilakukan agar dapat memberikan pemahaman mengenai suatu program, jadi pihak PLN harus memberikan pemahaman mengenai inovasi baru berupa pelayanan berbasis online yang telah diterapkan agar mempermudah layanan.



Sumber: Solusinews.id - Sosialisasi aplikasi PLN Mobile melalui penyiaran radio Pemkab Sinjai, Sinjai Bersatu

Melalui sosialisasi yang disampaikan bahwa aplikasi PLN Mobile memudahkan masyarakat dalam menyampaikan layanan yang menjadi kebutuhan masyarakat mengenai masalah kelistrikan dengan cepat, mudah dan efisien. Dari pihak PLN juga menyampaikan dari 65 ribu

pelanggan PLN, sudah ada 17 ribu pelanggan yang sudah mengakses PLN mobile.

Berdasarkan informasi yang didapat peneliti disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan berbasis unit layanan pelanggan PLN (Perusahaan Listrik Negara) di Kabupaten Sinjai dari indikator pemahaman program belum tercapai karena PLN hanya memberikan pemahaman dengan memanfaatkan platform media sosial untuk memberikan tata cara menggunakan pelayanan online tapi masih banyak daerah yang belum bisa mengakses layanan online sebab jaringan internet yang belum merata disetiap daerah.

2. Ketepatan sasaran

Ketepatan sasaran harus mengacuh pada pencapaian sasaran yang telah ditetapkan dengan fokus pada kejelasan sasaran sebagai kontribusi program terhadap pencapaian tujuan yang diinginkan. Berdasarkan indikator yang membahas mengenai sasaran diterapkannya layanan online, sejalan dengan dengan teori Budiani yang mengatakan ketepatan sasaran dapat dilihat sejauh mana peserta program memenuhi sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.

Peneliti menyimpulkan bahwa hasil wawancara dengan hasil observasi yang dilakukan peneliti tidak relevan karena hanya daerah kota dan daerah yang dekat dengan kota yang dapat mengakses layanan online yang telah diterapkan oleh PLN karena memiliki kualitas jaringan yang baik sedangkan daerah yang lain masih belum bisa mengakses

disebabkan akibat terkendala pada tidak meratanya infrastruktur jaringan internet di Kabupaten Sinjai sehingga masyarakat hanya dapat menghubungi atau mendatangi kantor layanan PLN terdekat dalam mengurus pasang baru, penyambungan sementara, maupun pasca bayar.

Dalam ketepatan sasaran pelayanan online yaitu pasang baru, penyambungan sementara dan pasca bayar. Layanan online pasca bayar sudah tercapai karena pembelian token listrik dapat dilakukan melalui online tanpa harus menghubungi PLN terlebih dahulu, untuk tujuan layanan online pasang baru dan penyambungan sementara belum bisa tercapai secara maksimal.

3. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu ialah penggunaan waktu yang diperlukan dalam mencapai target, seperti waktu transaksi dan respon atau umpan balik. Adapun menurut Penman 2018 (Diah Aryanti & Suryaputri, 2022) menyatakan bahwa ketepatan waktu ialah penyelesaian masalah ditentukan berdasarkan kecepatan terhadap bagaimana respon terhadap masalah yang ada sesuai dengan standar waktu yang digunakan oleh suatu organisasi dalam menyelesaikan permasalahan.

Hal tersebut memaparkan bahwa waktu yang digunakan dalam penanganan terhadap sesuatu telah melalui SLA (*Service Level Agreement*) sehingga semua yang dilakukan dapat termonitor dengan jelas.

Dari informasi yang didapat Penulis menyimpulkan pada indikator ketepatan belum tercapai dengan maksimal, pengguna layanan online dapat mempermudah dalam menyampaikan keluhan melalui layanan online dan direspon dengan cepat, dan untuk daerah yang memiliki kualitas jaringan dapat langsung menghubungi 123 atau datang ke kantor pelayanan PLN karena kantor pelayanan pln ada beberapa yang sudah dibagi di beberapa tempat sehingga mempermudah dalam melayani keluhan pelanggan.

4. Tercapainya tujuan

Menurut Sutrisno 2010, tercapainya tujuan ialah mengevaluasi sejauh mana program berhasil mencapai tujuan yang ingin dicapai. Sependapat dengan pengertian tujuan menurut Ken Mcelroy yaitu sebuah awal untuk mencapai kesuksesan dan sebuah kunci untuk membuka pintu kesuksesan.

Pihak PLN ingin mencapai tujuan agar program pelayanan online bermanfaat bagi pelanggan agar mempermudah masyarakat dalam menyampaikan suatu permasalahan atau permintaan.

Berdasarkan informasi yang didapat penulis bahwa tujuan yang ingin dicapai pihak PLN dalam pelayanan online telah tercapai pada masyarakat kota sinjai tapi untuk daerah yang jauh dari kota belum bisa terealisasikan dengan baik.

5. Perubahan nyata

Perubahan nyata adalah dampak yang dihasilkan setelah diterapkannya suatu program dengan fokus perubahan masyarakat dan lingkungan hasil implementasi program. Adapun menurut KBBI perubahan diartikan keadaan yang berubah. Yang dapat di jelaskan bahwa perubahan merupakan suatu keadaan yang berubah sesuai dengan perkembangan zaman, perubahan dapat berupa perubahan akal pikiran masyarakat maupun perilaku.

Dari informasi-informasi yang didapat Penulis dapat disimpulkan bahwa setelah diimplementasikannya pelayanan berbasis online memberikan manfaat kepada pelanggan sehingga dapat menyampaikan keluhan tanpa harus datang ke kantor PLN, dan manfaat bagi pihak PLN adalah segala bentuk transaksi atau keluhan dapat dipantau langsung melalui monitor yang terhubung dalam pelayanan online.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah dan wawancara dalam penelitian yang di lakukan di PLN Sinjai tentang Efektivitas Pelayanan Berbasis Online Unit Layanan Pelanggan PLN (Perusahaan Listrik Negara) Di Kabupaten Sinjai dengan menggunakan 5 indikator menurut Sutrisno 2010, yaitu pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata.

1. Pemahaman program dalam pelayanan berbasis online yang diterapkan pihak PLN belum tercapai, karena PLN dari 65 ribu pelanggan hanya 17 ribu yang sudah melakukan aksn layanan berbasis online.
2. Ketepatan sasaran pelayanan berbasis online belum bisa memaksimalkan dalam mencapai target karena masih terkendala pada jaringan internet yang kurang memadai sebab infrastruktur jaringan belum merata.
3. Ketepatan waktu dalam pelayanan berbasis online dapat dikatakan cepat karena semua pengaduan atau permintaan pelanggan dapat termonitor langsung melalui komputer yang terhubung langsung dengan aplikasi layanan online yaitu PLN Mobile.

4. Tercapainya tujuan, dengan diterapkannya pelayanan online pelanggan maupun pihak PLN dapat menghemat waktu dalam urusan administrasi dan meningkatkan kualitas pelayanan.
5. Perubahan nyata, setelah diterapkannya pelayanan online ini segala bentuk pelayanan dapat mudah diakses melalui layanan online yaitu aplikasi PLN Mobile tanpa harus datang ke kantor PLN dalam mengurus hal-hal administrasi tapi masih banyak juga masyarakat menelpon langsung pihak yang melakukan tugas dilapangan untuk menyampaikan keluhannya atau permasalahan yang dihadapi

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti dilapangan mengenai efektivitas pelayanan berbasis online di PLN Sinjai, peneliti dapat memberikan beberapa saran yaitu sebagai berikut:

1. Pihak PLN diharapkan agar mengevaluasi ulang mengenai pelayanan berbasis online yang telah diterapkan.
2. Bagi petugas melakukan evaluasi terhadap layanan online agar mengidentifikasi potensi perbaikan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Bagi masyarakat agar bisa memberikan kritikan jika terjadi kesalahan sistem pada pelayanan berbasis online kepada pihak PLN.
4. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian dapat menjadi perbandingan dengan penelitian yang akan dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arlis, Rasak, R., & Abdi. (2020). Efektivitas Fungsi Kepala Desa Dalam Pelaksanaan Pembangunan Di Desa Tompotana Kecamatan Mappakasunggu Kabupaten Takalar. *Bussiness Law Binus*, 7(2), 33–48.
- Diah Aryanti, S. N. I., & Suryaputri, R. V. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Ketepatan Waktu Penyampaian Laporan Keuangan (Studi pada Perusahaan Sektor Industri Barang Konsumsi yang terdaftar di BEI tahun 2017-2021). *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 2(2), 1561–1572.
- Dr. Elvera, SE., Ms., & Yesita Astarina, SE., Ms. (2021). *Metodologi Penelitian*.
- Fauziah, W. R., Sugiarti, C., & Ramdani, R. (2022). Efektivitas program wirausaha pemuda dalam upaya penurunan angka pengangguran terbuka di kabupaten tegal pada masa pandemi covid-19. *Jurnal Manajemen*, 14(2), 367–375.
- Gammahendra, F., Hamid, D., & Riza, M. F. (2014). Pengaruh Struktur Organisasi terhadap Efektivitas Organisasi (Studi Pada Persepsi Pegawai Tetap Kantor Perwakilan Bank Indonesia Kediri). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 7(2), 1–10.
- Ikhbaluddin, I. (2021). Pelayanan Publik Berbasis Online Di Desa (Studi Pada Empat Desa Di Kecamatan Jatinangor). *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 3(2), 16–30.
- Japami, W., & Eriyanti, F. (2019). Efektivitas Pelayanan Keliling Online Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 2(1), 75–85.
- Layaman, & Hartati, S. (2009). Studi Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon. *Benefit Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 13–33.
- Nafiatul, F. S., & Hendra, S. (2023). Efektivitas Pelayanan Via Online(PLAVON) Dukcapil. *Presstime*, 4(11), 574–592.
- Nurhidayah, Muhiddin, A., & Tahir, N. (2021). Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan tanda Nomor Kendaraan Bermotor Dikantor Samsat Kabupaten Sinjai. 2.
- Rusmanto, W. (2022). Pelayanan Publik Berbasis Digital Pasca Pandemi Covid-19 di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan (JISIP)*, 6(4), 2598–9944.
- Salsabila, A. (2022). Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Online Melalui Aplikasi Gudang Layanan Masyarakat Terpadu Di Kota Tegal Provinsi Jawa Tengah. 01, 1–7.
- Samsudin, M. (2021). Analisis Kinerja Pelayanan Publik tentang Sumber Daya

Manusia dan Responsivitas Pegawai di Kantor Kelurahan Kecandran Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(2), 1028–1034.

Selvi Rianti, Zaili Rusli, F. Y. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 15(1), 412–419.

Ulfah, A. (2022). Efektivitas Pelayanan Berbasis Web Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia.

Yonanda, D. A. (2017). Peningkatan Pemahaman Siswa Mata Pelajaran Pkn Tentang Sistem Pemerintahan Melalui Metode M2m (Mind Mapping) Kelas Iv Mi Mambaul Ulum Tegalondo Karangploso Malang. *Jurnal Cakrawala Pendas*, 3(1).





LAMPIRAN

Lampiran Permohonan Izin Penelitian



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 e-mail :lp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 3715/05/C.4-VIII/II/1445/2024

23 February 2024 M

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

13 Sya'ban 1445

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel

Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan

di -

Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0190/FSP/A.1-VIII/II/1445 H/2024 M tanggal 23 Februari 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : WAHYUDI

No. Stambuk : 10561 1120020

Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

"Efektivitas Pelayanan Berbasis Online Unit Layanan Pelanggan PLN (Perusahaan Listrik Negara) di Kabupaten Sinjai"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 27 Februari 2024 s/d 27 April 2024.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ketua LP3M,

Dr. Muh. Arief Muhsin, M.Pd.
NBM 1127761

Lampiran: Surat Izin Penelitian



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
Makassar 90231

Nomor : **4294/S.01/PTSP/2024** Kepada Yth.
Lampiran : - Pimpinan PT. PLN PT Persero ULP
Sinjai
Perihal : Izin penelitian

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 3715/05/C.4-VIII?II/1445/2024 tanggal 23 Februari 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **WAHYUDI**
Nomor Pokok : **105611120020**
Program Studi : **Ilmu Administrasi Negara**
Pekerjaan/Lembaga : **Mahasiswa (S1)**
Alamat : **Jl. Sultan Alauddin No. 259 Makassar**

PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

**" EFEKTIVITAS PELAYANAN BERBASIS ONLINE UNIT LAYANAN PELANGGAN PLN
(PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA) DI KABUPATEN SINJAI "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **27 Februari s/d 27 April 2024**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 23 Februari 2024

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**



ASRUL SANI, S.H., M.Si.
Pangkat : **PEMBINA TINGKAT I**
Nip : **19750321 200312 1 008**

Tembusan Yth
1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
2. *Pertinggal.*

Lampiran: Surat Telah Melaksanakan Penelitian

Surat Keterangan Pelaksanaan Penelitian

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : KURNIA LISTIANI
NIP : 95191886ZY
Jabatan : TEAM LEADER PP & ADM

Menerangkan bahwa :

Nama : WAHYUDI
Nim : 105611120020
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Telah melakukan penelitian dan pengambilan data mulai tanggal 27 Februari 2024 sampai dengan 29 maret pada kantor PLN PT Persero ULP Sinjai Dengan judul skripsi "Efektivitas Pelayanan Berbasis Online Unit Layanan Pelanggan PLN (Perusahaan Listrik Negara) Di Kabupaten Sinjai" sebagai syarat penyelesaian studi strata satu (1) pada program studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Makassar.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagai mestinya.

Sinjai, 1 April 2024


Andi Ahmad R.M.



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Alamat kantor: Jl. Sultan Alauddin No.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Wahyudi
Nim : 105611120020
Program Studi: Ilmu Administrasi Negara

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	10 %	10 %
2	Bab 2	15 %	25 %
3	Bab 3	10 %	10 %
4	Bab 4	8 %	10 %
5	Bab 5	5 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 27 April 2024
Mengetahui,

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,



Nurrahmah Al Hum, M.I.P.
NPM. 904 591

Jl. Sultan Alauddin no 259 makassar 90222
Telepon (0411)866972,881 593, fax (0411)865 588
Website: www.library.unismuh.ac.id
E-mail : perpustakaan@unismuh.ac.id

wahyudi - 105611120020 BAB I

ORIGINALITY REPORT

10%	10%	0%	4%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	scholar.unand.ac.id Internet Source	2%
2	Submitted to Universitas Muha Student Paper	2%
3	ojs.stiami.ac.id Internet Source	2%
4	jogja.tribunnews.com Internet Source	2%
5	journal.stisipolrajahaji.ac.id Internet Source	2%

Exclude quotes On
Exclude bibliography On

Exclude matches On



wahyudi - 105611120020 BAB II

ORIGINALITY REPORT

15%	20%	9%	8%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	mahesainstitute.web.id Internet Source		6%
2	ejournal.ipdn.ac.id Internet Source		4%
3	ejournal.unsub.ac.id Internet Source		2%
4	adoc.pub Internet Source		2%
5	digilib.uinsa.ac.id Internet Source		2%

Exclude quotes

Exclude bibliography

Exclude matches

wahyudi - 105611120020 BAB III

ORIGINALITY REPORT

10%
SIMILARITY INDEX

10%
INTERNET SOURCES

2%
PUBLICATIONS

4%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	riset.unisma.ac.id Internet Source		3%
2	123dok.com Internet Source		2%
3	Submitted to Universitas Semarang Student Paper		2%
4	eprints.unwahas.ac.id Internet Source		2%
5	adoc.pub Internet Source		2%

Exclude quotes On
Exclude bibliography On

Exclude matches On

wahyudi - 105611120020 BAB IV

ORIGINALITY REPORT

8%	10%	0%	9%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	politekniklistrik.blogspot.com Internet Source		3%
2	repository.pnb.ac.id Internet Source		3%
3	Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper		2%

Exclude quotes

On

Exclude matches

On

Exclude bibliography

On

wahyudi - 105611120020 BAB V

ORIGINALITY REPORT

5%

SIMILARITY INDEX

5%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

MATCH ALL SOURCES (ONLY SELECTED SOURCE PRINTED)

5%

★ Putri Nabila, M. Rijal Amirulloh, Yana Basori, Fitri Yana Basori. "EFEKTIVITAS PROGRAM REHABILITASI KORBAN PERDAGANGAN ORANG", Jurnal Governansi, 2021
Publication



Exclude quotes

On

Exclude matches

Off

Exclude bibliography

On



Lampiran: Lokasi Tempat Penelitian



Lampiran: Wawancara dengan informan



RIWAYAT HIDUP



WAHYUDI, dilahirkan di Sinjai pada tanggal 24 Mei 2002.

Merupakan anak pertama dari 2 bersaudara, memiliki saudara bernama Wahyuni dari pasangan Ayahanda Darwis dan

Ibunda Nikma. Penulis beragama islam dan tinggal di Desa Sukamaju Kecamatan Tellu Limpoe Kabupaten Sinjai

Provinsi Sulawesi Selatan. Jenjang pendidikan penulis yaitu: menyelesaikan pendidikan di Sekolah Dasar Negeri 108 Banoa pada tahun 2014, Sekolah Menengah Pertama Negeri 5 Sinjai Selatan pada tahun 2017, Sekolah Menengah Atas Negeri 9 Sinjai pada tahun 2020 dan melanjutkan Pendidikan di Perguruan Tinggi Universitas Muhammadiyah Makassar, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Ilmu Administrasi Negara.

Penulis sangat bersyukur diberi kesempatan oleh Allah SWT untuk memperkaya ilmu. Penulis berharap mampu mengamalkan ilmu terkhusus di bidang Ilmu Administrasi Negara yang telah diperoleh, membahagiakan orang tua dan keluarga besar serta berusaha menjadi manusia yang berguna bagi agama, keluarga, masyarakat, bangsa dan Negara.