

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS PEGAWAI PT. PLN DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN LISTRIK DI PULAU BARRANG LOMPO KECAMATAN
KEPULAUAN SANGKARRANG**



Oleh:

HASRILIANI

Nomor Induk Mahasiswa: 105611102720

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2024

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Penelitian : Efektivitas Pegawai PT PLN Dalam Meningkatkan Pelayann Listrik Di Pulau Barrang Lompo Kecamatan Kepulauan Sangkarrang

Nama Mahasiswa : Hasriliani

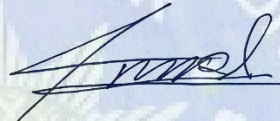
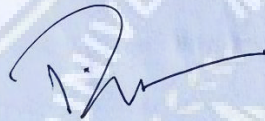
Nomor Induk Mahasiswa : 105611102720

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui :

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Andi Rosdianti Razak, M.Si

Muhammad Amril Pratama Putra, S.IP.,M.AP

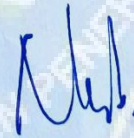
Menyetujui:

Dekan
Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik

Ketua Program Studi
Ilmu Administrasi Negara



Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
NBM: 730272



Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si
NBM: 991742

HALAMAN PERNYATAAN 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: 0278/FSP/A.4-II/II/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 Selasa, 03 Juli 2024

Mengetahui

Ketua

Sekretaris


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

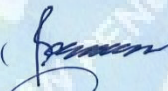
NBM: 730727


Dr. Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si

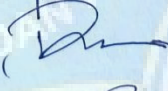
NBM: 992797

Tim Penguji:

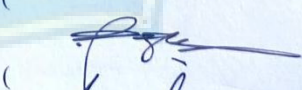
1. Dr. H. Lukman Hakim, M.Si (Ketua)

()

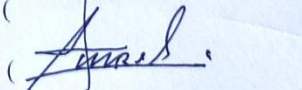
2. Dr. Andi Rosdianti Razak, M.Si

()

3. Adnan Ma'ruf, S.Sos., M.Si

()

4. Muhammad Amril Pratama Putra, S.IP.,M.AP

()

HALAMAN PERNYATAAN KESAKSIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Hasriliani

Nomor Induk Mahasiswa : 105611102720

Program studi : Ilmu Administrasi Negara

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

Makassar, 16 April 2024

Yang Menyatakan



Hasriliani

ABSTRAK

Hasriliani. Efektivitas Pegawai PT.PLN dalam Meningkatkan Pelayanan Listrik di Pulau Barrang Lompo Kecamatan Kepulauan Sangkarrang (dibimbing oleh : Andi Rosdianti Razak dan Muhammad Amril Pratama Putra)

Penelitian ini bertujuan mengetahui Efektivitas Pegawai PT.PLN dalam Meningkatkan Pelayanan Listrik di Pulau Barrang Lompo Kecamatan Kepulauan Sangkarrang. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif, sumber data yang digunakan yaitu primer dan sekunder. Pengumpulan data menggunakan Teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pencapaian Target, Untuk Efektivitas pegawai PLN dalam meningkatkan pelayanan listrik yaitu dengan cara menetapkan sasaran yang terukur, memastikan pelatihan yang tepat bagi karyawan, dan secara terus menerus mengawasi kinerja pegawai PT. PLN Kecamatan Kepulauan Sangkarrang. Kemampuan Adaptasi, Untuk Efektivitas pegawai PLN dalam meningkatkan pelayanan listrik yaitu dengan cara Kemampuan PLN untuk beradaptasi dengan cepat dan efektif terhadap perubahan internal dan eksternal. Kepuasan Kerja, Untuk Efektivitas pegawai PLN dalam meningkatkan pelayanan listrik yaitu dengan cara suasana kerja yang harmonis dan kolaborasi antar pegawai menjadi lebih efektif, rasa kebersamaan juga meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Tanggung Jawab, Untuk Efektivitas pegawai PLN dalam meningkatkan pelayanan listrik yaitu dengan cara melakukan pelatihan kepada pegawai tentang prosedur keselamatan kerja dan teknis terkait dengan tugas masing-masing.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan Listrik, PLN

KATA PENGANTAR

الرَّحِيمِ الرَّحْمَنِ اللَّهُ بِسْمِ

Assalamu' Alaikum Warahmatullahi Wabarakatu

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT , yang telah melimpahkan Rahmat dan hidayah-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Efektivitas Pegawai PT.PLN Dalam Meningkatkan Pelayanan Listrik Di Pulau Barrang Lompo Kecamatan Kepulauan Sangkarrang”

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang penulis ajukan sebagai syarat untuk mendapatkan gelar sarjana di Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Banyaknya rintangan dan tantangan yang penulis hadapi dalam penyelesaian skripsi ini dan menyadari bahwa hal ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang selalu mengarahkan penulis untuk mencapai dan memperoleh kebenaran untuk menyelesaikan skripsi ini. Izinkan penulis untuk memberikan persembahan dan ucapan terimakasih kepada Superhero dan panutanku, Bapak Sukri, seseorang yang darahnya mengalir dalam tubuh saya yang telah dengan sabar dan bangga membesarkan putri tunggalnya serta telah melangitkan doa-doa baik demi studi penulis. Saya persembahkan karya tulis sederhana dan gelar ini untuk bapak dan Almh. Ibu Hasni tercintah, seseorang yang saya sebut ibu. Alhamdulillah kini penulis sudah

berada di tahap ini, menyelesaikan karya tulis sederhana ini sebagai perwujudan terakhir sebelum engkau benar-benar pergi. Terimakasih telah mengantarkan penulis berada ditempat ini walaupun pada akhirnya saya harus berjuang terlatih sendiri tanpa kau temani lagi

Dan berbagai pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuannya kepada penulis dalam menyusun skripsi ini, maka dari itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dengan penuh hormat penulis ucapkan banyak-banyak terimakasih kepada ibu Dr. Andi Rosdianti Razak, M.Si selaku pembimbing I (satu) dan Bapak Muhammad Amril Pratama Putra, S.IP.,M.Ap selaku pembimbing II (dua) penulis, yang penuh kesabaran hati telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan sesuai dengan yang diharapkan
2. Ucapan terimakasih tak lupa penulis ucapkan kepada Ibu Dr. Hj.Ihyani Malik, S.Sos.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar
3. Bapak Dr. Nur Wahid, Sos., M.Si selaku ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara dan juga Ibu Nurbiah Tahir, Sos.,M.AP selaku Sekretaris Prodi Ilmu Administrasi Negara
4. Seluruh Dosen dan staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang banyak membantu, memberikan solusi, serta bebagai ilmunya kepada penulis.

5. Terima kasih untuk seluruh Pegawai PT.PLN Pulau Barrang Lompo dan Semua informan yang telah membantu dalam penelitian penulis.
6. Terimakasih untuk Tanteku Sukma selaku saudara kandung Almh mama saya yang telah memberikan perang pengganti seorang ibu untuk saya. Cinta dan kasih sayangnya yang tak terhingga
7. Terimakasih untuk keluarga besar yang telah memberikan dukungan baik secara moril maupun material, dukungan, motivasi serta doa-doa yang tiada hentinya diberikan kepada penulis agar selalu diberikan kemudahan dan kelancaran untuk segala urusannya.
8. Adik sepupu terkasih, Hatira, Rahmarauf, Nurahmi, yang memberikan semangat dan dukungan walaupun melalui celotehannya, tetapi penulis yakin dan percaya itu adalah sebuah bentuk dukungan dan motivasi
9. Sahabat seperjuangan, Nita, Asti Agustina, Nur Azizah, Nurhidayah Sari, Risnawati. Terimakasih karena telah mebersamai dari awal semester sampai saat ini, setia meluangkan waktunya dan selalu menghibur penulis semoga pertemanan ini tak berhenti di dunia perkuliahan saja.
10. Seluruh teman-teman kelas IAN A20 yang senantiasa kebersamai di masa-masa perkuliahan, yang selalu memberikan cerita serta pengalamannya
11. Kepada Teman-teman sekampung yang tak kalah penting kehadirannya, Nurfeni, Mj, Risda, Rezkyanti, Rosmini, Ainun, Nurlindah, Asriani, Rahmayani, Fatur Rahman, Nasrul, Nasir, Adnan, Rifaldi, Eki, Ilham. Terimakasih karna senantiasa merayakan hari special penulis, Terimakasih

12. karna telah menjadi pendengar yang baik, selalu memotivasi penulis dalam penyusunan skripsi ini. semoga Panjang umur pertemanan.
13. Fajriansya, Terimakasih telah berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini. Yang menemani dalam kondisi apapun. Terimakasih selalu menjadi penenang bagi penulis, meluangkan baik waktu, pikiran, maupun materi kepada penulis, Terimakasih telah menjadi support system terbaik serta telah menjadi sosok rumah yang selama ini dicari-cari. Semoga segala niat baiknya dilancarkan dan di Ridhoi oleh Allah SWT
14. Dan terakhir terimakasih untuk diri saya sendiri, terimakasih, atas segala kerja samanya dan semangatnya hingga tidak pernah menyerah dalam mengerjakan tugas akhir ini.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritikan yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi penulis ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN UJIAN HASIL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KESAKSIAN KARYA ILMIAH.....	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Penelitian Terdahulu	10
B. Teori dan Konsep	15
1. Efektivitas	15
2. Konsep Pegawai	19
3. Konsep Pelayanan	27
C. Kerangka Pikir	33
D. Fokus Penelitian	34
E. Deskripsi Fokus Penelitian.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Waktu dan Lokasi Penelitian	36

B. Jenis Dan Tipe Penelitian.....	36
C. Sumber Data.....	36
D. Informan Penelitian.....	37
E. Teknik Pengumpulan Data.....	38
F. Teknik Analisis Data.....	39
G. Pengabsahan Data	40
BAB I HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	42
B. Hasil Penelitian Efektivitas Pegawai PT. PLN Dalam Meningkatkan Pelayanan Listrik Di Pulau Barrang Lompo Kecamatan Kepulauan Sangkarrang	48
C. Pembahasan.....	59
BAB V PENUTUP	64
A. Kesimpulan	64
B. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN.....	68

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelian Terdahulu	10
Tabel 3.1 Tabel Informan.....	37
Tabel 4.1Tabel Data kependudukan Pulau Barrang Lompo	43



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	33
Gambar 4.1 Jalur Penyebrangan Ke Pulau Barrang Lompo	42
Gambar 4.2 Wilayah Pulau Barrang Lompo.....	43



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Nur'aini (2021) efektivitas (hasil guna) merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Pengertian efektivitas ini pada dasarnya berhubungan dengan pencapaian tujuan atau target kebijakan. Efektivitas yang diartikan sebagai keberhasilan melakukan program dipengaruhi oleh berbagai faktor-faktor yang dapat menentukan efektivitas kerja karyawan berhasil dilakukan dengan baik atau tidak dipengaruhi oleh gaya kepemimpinan. Efektivitas kerja merupakan ketepatan waktu yang digunakan karyawan untuk menyelesaikan beban kerja sehingga dapat mencapai tujuan yang diharapkan perusahaan, indikator efektivitas yaitu tujuan yang dicapai, strategi pencapaian tujuan, analisis dan perumusan kebijaksanaan, perencanaan, penyusunan program, sarana dan prasarana, efektif dan efisien pelaksanaan, sistem pengawasan dan pengendalian (Khumaeroh & Maulia, 2023)

Pemberian pelayanan publik atau *public service* oleh penyelenggara pelayanan yang dalam konteks ini yaitu pemerintah merupakan bagian dari fungsi aparatur negara yakni untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu kewajiban pemerintah yang merupakan penyelenggara pelayanan umum atau publik diantaranya yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara bertanggung jawab serta sebaik mungkin sesuai dengan harapan masyarakat. Pemberian pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat

salah satunya ditandai dengan adanya tindakan pemerintah yang mampu menanggapi secara bertanggung jawab untuk setiap kebutuhan yang ada di tengah masyarakat. Pertanggung jawaban terhadap aspek pelayanan inilah merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Kepercayaan masyarakat inilah yang kemudian menjadi ujung tombak tercapainya pemerintah yang baik.

Memberikan kepuasan, citra dan kesan yang baik kepada masyarakat sebagai pelanggan dan konsumen merupakan suatu keharusan yang harus dipenuhi oleh Badan Usaha Milik Negara dalam menyelenggarakan pelayanan sebaik mungkin masyarakat. Memulihkan atau memperbaiki keadaan-keadaan yang tidak diharapkan yakni dengan memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan harapan masyarakat merupakan langkah yang sudah seharusnya ditempuh pemerintah, sehingga masyarakat dapat merasa haknya tidak diabaikan, dan pelanggan yang dalam hal ini masyarakat sebagai pengguna ataupun pengonsumsi akan merasa puas terhadap produk pelayanan yang didapatkannya. (Wahyuni, 2016).

PT. PLN (persero) merupakan perusahaan yang menyediakan jasa tenaga listrik satu-satunya di Indonesia, yang dimiliki dan diatur secara langsung oleh pemerintah. Di era modern seperti sekarang ini, kebutuhan pelayanan listrik tentunya semakin melonjak dari waktu ke waktu yang diiringi atau sesuai dengan tuntutan kebutuhan masyarakat. Tuntutan masyarakat yang semakin kompleks dan luas dari waktu ke waktu dikarenakan oleh meningkatnya

pendapatan masyarakat, dengan adanya peningkatan pendapatan tersebut kemudian diiringi dengan tingkat kepuasan masyarakat yang semakin tinggi.

PT. PLN (persero) harus mampu menghadapi setiap tuntutan dan kebutuhan konsumen yang dalam hal ini yaitu masyarakat. Masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan sebaik mungkin sesuai peraturan yang berlaku. Untuk memenuhi hak masyarakat inilah, PT. PLN (persero) dituntut harus memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada konsumen ataupun pelanggan yang dalam hal ini yaitu masyarakat. Listrik merupakan instrumen penting dalam kehidupan saat ini. Hampir semua sektor memerlukan listrik, PT.PLN sebagai badan usaha milik negara, merupakan penyedia tenaga listrik bagi kepentingan umum. (Sarni & Sandari, 2023).

PT.PLN harus menjaga dan meningkatkan pelayanan serta mutu listrik yang diberikan kepada masyarakat. Untuk menjaga peningkatan tersebut, PT.PLN sebagai satu-satunya sumber tenaga listrik dipulau barrang lompo harus memberikan pelayanan serta mutu listrik yang sangat baik kepada masyarakatnya karena pelayanan merupakan bentuk penilaian untuk melihat apakah perusahaan tersebut baik atau tidak. Pelayanan yang berkualitas merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi oleh PT.PLN kepada masyarakat karena dengan memberikan pelayanan bermutu konsumen akan merasa senang dan dihargai. (Herdiana Nur Anisa, 2019).

Dalam rangka memberikan kepuasan kepada masyarakat, teruntuk karyawan PLN terutama yang langsung berhubungan dengan masyarakat. Sikap empati yang ditunjukkan karyawan PT.PLN terhadap masyarakat yang

membutuhkan pelayanan akan memberikan kepuasan bagi masyarakat karna Sebagai perusahaan penyedia jasa, PT.PLN sudah seharusnya mengedepankan kualitas pelayanan yang baik. (Aida, 2023).

Sumber daya manusia merupakan komponen yang esensial dalam perusahaan, lembaga maupun institusi, segala aktivitas baik manajerial ataupun operasional di dalam perusahaan merupakan tanggung jawab sumber daya manusia di dalam perusahaan. PT PLN (Persero) melakukan penilaian kinerja kepada seluruh pegawai dimana parameter penilaian tersebut berdasarkan kontrak kerja antara staf dan atasannya yang telah disepakati. Dengan harapan agar setiap pegawai dapat memenuhi kinerja dengan maksimal dan tidak ada kesenjangan pengetahuan dan skill antar pegawai, dalam hal ini bidang SDM. (Syaifudin et al., 2022),

Listrik PT. PLN (persero) memegang peranan penting bagi kehidupan masyarakat, Dengan banyaknya pemasokan listrik secara tidak langsung perusahaan ini mengalami penumpukan dalam ruang lingkup pekerjaannya yang meliputi :

- a) Usaha penyediaan tenaga listrik, diantaranya pembangkitan, penyaluran, distribusi, perencanaan, pembangunan sarana penyediaan tenaga listrik dan pengembangan penyediaan tenaga listrik.
- b) Usaha penunjang tenaga listrik, diantaranya konsultasi yang berhubungan ketenagalistrikan, pembangunan dan pemasangan peralatan ketenagalistrikan, pemeliharaan peralatan ketegangan listrik dan

pengembangan teknologi peralatan yang menunjang penyediaan tenaga listrik.

- c) Usaha lain, diantaranya kegiatan usaha dan pemanfaatan sumber daya alam dan sumber energi terkait penyediaan ketenaga listrikan, jasa operasi dan pengaturan bidang pembangkit, penyaluran, distribusi dan retail tenaga listrik, kegiatan perindustrian perangkat keras dan luas bidang ketenagalistrikan, kerja sama dengan bidang lain dan usaha lainnya. (Markoni, 2015).

Listrik sebagai sumber kehidupan makhluk hidup terutama manusia yang berkembang dengan berbagai macam kebutuhan dasar manusia (Basic human need) listrik menjadi kebutuhan primer yang diperlukan untuk kebutuhan sehari-hari seperti masak, mencuci, setrika, sampai kebutuhan pengolahan industri, sehingga fungsi listrik tidak hanya terbatas untuk menjalankan fungsi ekonomi saja, namun juga sebagai fungsi social. Fungsi sosial ini erat berkaitan dengan kondisi listrik yang semakin kedepan ini Dalam hal pemasukan listrik sampai pada proses pelayanannya yang semakin kurang efektif. (ANWAR et al., 2011)

Fungsi sosial maupun fungsi ekonomi yang dimiliki listrik dalam rangka memenuhi kebutuhan sehari-hari merupakan hal yang penting untuk diperhatikan karena seiring dengan pertumbuhan penduduk maka kebutuhan listrik tidak dapat dipungkiri akan semakin meningkat. Maka dalam menyikapi hal tersebut pemerintah mengelola sebuah perusahaan milik negara sesuai dengan undang-undang nomor 18 tahun 1999 tentang undang-undang NO.18

tahun 1999 tentang jasa konstruksi, pekerjaan jasa konstruksi bidang eletrikal (pekerjaan pembangunan dan pemasangan instalasi ketenagalistrikan) dilingkungan PT.PLN (ANWAR et al., 2011).

Perusahaan Listrik Negara atau PT.PLN saat ini adalah milik pemerintah yang diberi hak monopoli (sesuai dengan UUD 1945 pasal 33) untuk memasok listrik kepada masyarakat (konsumen) Lembaga ini tidak hanya berwenang dalam mengatur distribusi maupun sumber pemasokannya, akan tetapi juga mengambil bagian dalam mengatur jalur administrasi pelayanan publik.

Sumber arus listrik memiliki banyak manfaat bagi kehidupan masyarakat termasuk di wilayah pesisir sebagai salah satu penunjang dalam setiap aktivitas. Energi listrik bagi masyarakat telah menjadi kebutuhan primer yang tidak bisa lepas dari kehidupan sehari-hari. (Naution Annio Indah Lestari; Sitio Ayu Lestari; Siregar Cai; Nahulae Leni Lastrian, 2023).

Provinsi Sulawesi selatan secara geografis wilayahnya meancakup wilayah pesisir dan pulau, dataran tinggi dan dataran rendah. Luas Wilayah Sulawesi Selatan 46.717,48 km² dengan kepadatan penduduk 175,84 Jiwa/km² yang tersebar di 24 Kabupaten/Kota yaitu 21 Kabupaten dan 3 Kotamadya, 304 Kecamatan, dan 2.953 Desa/Kelurahan. Letaknya yang berada pada daerah persimpangan jalur transportasi internasional, provinsi ini memiliki 295 pulau dan 190 diantaranya telah memiliki nama.

Pulau Barrang Lompo merupakan salah satu pulau yang ada di Provinsi Sulawesi Selatan dan termasuk dalam wilayah Kecamatan Kepulauan

Sangkarrang, Makassar, Sulawesi Selatan. Secara geografis, pulau ini berada pada posisi 119°19'48" Bujur Timur dan 05°02'48" Lintang Selatan. Jarak dari kota Makassar sejauh ± 11 km dan berbatasan dengan beberapa pulau lain seperti di sebelah Utara berbatasan dengan Pulau Badi, sebelah Timur berbatasan dengan kota Makassar, sebelah selatan berbatasan dengan Pulau Barrang Caddi dan sebelah Barat berbatasan dengan Pulau Bonetambu Bone Tambu.

Pulau Barrang Lompo memiliki luas sekitar 0.49 km² dengan jumlah penduduk sebanyak 4793 (BPS, 2020) merupakan pulau yang telah mendapatkan pasokan listrik dari PLN dengan system kelistrikan yang isolated. Saat ini masyarakat menikmati listrik yang bersumber dari PLTD berkapasitas total 500 kW. PLTD mulai beroperasi dari pukul 17:00-06:00 setiap harinya dan hal tersebut bagi masyarakat dinilai masih belum optimal. Selain itu, semakin meningkatnya biaya bahan bakar menjadi salah satu kendala dalam pemenuhan energi listrik. Sehingga perlu dilakukan studi perencanaan untuk memenuhi kebutuhan energi listrik dengan pola 24 jam. Potensi energi diPulau Barrang Lompo mencapai tingkat radiasi harian rata-rata matahari sebesar 5,87 kWh/m hari dengan rata-rata temperatur sebesar 27,33°C (Yulianti et al., 2021).

Di Pulau Barrang Lompo jumlah pengguna voucher listrik ± 200 Rumah sementara jumlah yang memsang listrik sendiri ± 900 Rumah serta jumlah yang masih yang masih numpang Bersama keluarga sebanyak 65 Rumah.

Berdasarkan penjelasan di atas, merupakan suatu hal menarik bagi penelitian untuk mengkaji lebih jauh tentang sejauh mana permasalahan listrik yang terjadi di Pulau Barrang Lompo dengan mengangkat judul penelitian

“EFEKTIVITAS PEGAWAI PT.PLN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN LISTRIK DI PULAU BARRANG LOMPO KECAMATAN KEPULAUAN SANGKARRANG”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah Bagaimana efektivitas pegawai PT.PLN dalam meningkatkan pelayanan listrik Dipulau Barrang Lompo kecamatan kepulauan sangkarrang kota makassar?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah ingin mengetahui efektivitas pegawai PT.PLN dalam meningkatkan pelayanan Listrik Dipulau Barrang Lompo kecamatan kepulauan sangkarrang kota makassar.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Manfaat dari segi teoritis adalah untuk meningkatkan dan memperkaya khasanah keilmuwan dalam bidang disiplin Ilmu Administrasi Negara, dan juga dapat dijadikan bahan untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan masalah Efektivita pegawai PT.PLN dalam meningkatkan

pelayanan listrik di Pulau Barrang Lompo Kecamatan Kepulauan Sangkarrang.

2. Manfaat Akademis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini bisa menjadi bahan masukan bagi berbagai pihak khususnya pelaksana pelayanan Listrik dipulau barrang lompo kecamatan kepulauan sangkarrang agar dapat meningkatkan kualitas pelayanannya menjadi lebih baik lagi



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai bahan pembandingan dan referensi untuk melakukan penelitian ini yang tentunya berkaitan dengan Efektivitas pegawai PT.PLN dalam meningkatkan pelayanan listrik di Pulau Barrang Lompo Kecamatan Kepulauan Sangkarrang.

Berikut beberapa penelitian sebelumnya :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama/Judul	Tujuan	Metode Penelitian	Hasil
1.	Taufik Nurhadi (2023) Efektivitas kinerja pegawai pada PT.PLN (Persero) Rayon Kuningan Dalam Meningkatkan	Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan efektivitas kinerja karyawan pada PT. PLN. Rayon Kuningan dalam meningkatkan pelayanan sambungan listrik baru.	Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Sumber data penelitian ini adalah data primer dan data sekunder	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja karyawan yang efektif pada PT. PLN (Persero) Rayon Kuningan dapat meningkatkan pelayanan sambungan listrik baru. Hal ini disebabkan efektivitas dan

Pelayanan Penyambungan Listrik Baru			kinerja pegawai sudah sesuai.
---	--	--	----------------------------------

No	Nama/Judul	Tujuan	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
2.	Ellen Maulane, Nuruni Ika Kuauma W (2023) Analisis Efektivitas Kerja Karyawan Divisi Yan HC PT.PLN (Persero)	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kinerja karyawan divisi Yan HC di PT. PLN (Persero) sudah efektif.	Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif yang bersifat deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui Observasi, Wawancara, dan dokumentasi	Hasil menunjukkan bahwa efektivitas kinerja karyawan sudah efektif. Namun, beberapa hal dirasa masih perlu untuk ditingkatkan lagi demi kemudahan yang didapat di masa mendatang. Diperlukan sistem kerja yang lebih terkomputerisasi di PT. PLN (Persero).

No	Nama/Judul	Tujuan	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
3.	Fitria Yulianti (2021) Efektivitas Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Pada Pelayanan Publik PT. PLN (Persero) Kantor Pelayanan Handil Bakti	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : 1). Untuk mengetahui efektivitas strategi apa yang diterapkan dalam pengembangan sumber daya manusia di PT. PLN kantor pelayanan Handil Bakti ? 2). Untuk mengetahui apa saja faktor penghambat pengembangan sumber daya	Metode Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Cabang PT. PLN kantor pelayanan Handil Bakti, dan operator pelayanan teknik, dan narasumber dari masyarakat.	Hasil penelitian menunjukkan strategi pengembangan sumber daya manusia yang dijalankan oleh PT. PLN kantor pelayanan Handil Bakti. Melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan bertujuan untuk meningkatkan keahlian teoritis, konseptual, dan moral karyawan, sedangkan pelatihan bertujuan meningkatkan keterampilan teknis

	<p>manusia di PT. PLN kantor pelayanan Handil Bakti ? 3). Untuk mengetahui apa saja factor pendukung pengembangan sumber daya manusia di PT. PLN kantor pelayanan Handil Bakti</p>	<p>Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik observasi, wawancara, dan studi dokumentasi</p>	<p>pelaksanaan menghadapi persoalan organisasi. Adapun beberapa metode yang digunakan dalam pengembangan sumber daya manusia diantaranya menggunakan, metode understudy, metode rotasi dan metode knowledge.</p>
--	--	--	--

No	Nama/Judul	Tujuan	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
4.	Yenni Safitri, Sri Wahyu Handayani (2020) Efektivitas	Tujuan dari peneliti yaitu untuk melihat dan mengkaji lebih dalam	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat	Kualitas pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai Outsourcing selama ini baik, karena

	<p>Kinerja Pegawai Alih Daya Di PT.PLN Unit Pembangkitan Kelistrikan Nagan Raya</p>	<p>terkait aktivitas kinerja pegawai dan untuk mengetahui kemampuan pegawai, menganalisa kemampuan karyawan secara individual.</p>	<p>deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi</p>	<p>telah mengikuti rencana yang telah disepakati dan memenuhi harapan perusahaan. Pegawai PT PLN (Persero) UPK Nagan Raya telah memenuhi standar kualitas yang ditetapkan untuk mereka dalam hal pengetahuan dan kemampuan. Standar kualitas Pegawai dapat dilihat dari hasil penelitian menunjukkan Pegawai biasanya patuh pada umumnya mengikuti standar dan bekerja</p>
--	---	--	--	--

				sesuai sistem.
--	--	--	--	----------------

B. Teori dan Konsep

1. Efektivitas

a) Definisi Efektivitas

Konsep efektivitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, berasal dari kata efektif yang artinya efek, pengaruh, akibat ataupun hasil. Sehingga, efektivitas merupakan suatu keaktifan, daya guna, terdapat kesesuaian mengenai suatu kegiatan orang yang melaksanakan tugas atau pekerjaan berdasarkan sasaran yang ingin dicapai. Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Pada dasarnya, efektivitas menunjukkan pada taraf pencapaian hasil, sering atau senantiasa dikaitkan dengan pengertian efisien, meskipun sebenarnya terdapat perbedaan antara keduanya. Efektivitas menekankan pada hasil yang dicapai, sedangkan efisiensi lebih melihat pada bagaimana cara mencapai hasil yang dicapai itu kemudian membandingkan antara input dan outputnya (Siagian, 2001: 24).

Efektivitas menurut Effendy (2008:14) mendefinisikan efektivitas sebagai komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang telah direncanakan berdasarkan biaya yang telah dianggarkan, waktu yang telah ditetapkan serta jumlah personil yang ditentukan.

Sama halnya menurut Siagian dalam Othenk (2008:4), yang mengatakan bahwa efektivitas ialah pemanfaatan sumber daya yang ada, sarana dan prasarana berdasarkan jumlah tertentu secara sadar telah ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankan. Berdasarkan definisi tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas berkaitan dengan pemanfaatan berbagai sumber daya berdasarkan apa yang telah ditargetkan untuk mencapai suatu tujuan.

Pada dasarnya, efektivitas menunjukkan pada taraf pencapaian hasil, sering atau senantiasa dikaitkan dengan pengertian efisien, meskipun sebenarnya terdapat perbedaan antara keduanya. Efektivitas menekankan pada hasil yang dicapai, sedangkan efisiensi lebih melihat pada bagaimana cara mencapai hasil yang dicapai itu kemudian membandingkan antara input dan outputnya (SukContoh BIssa JTabarearno et al., 2019).

b) Indikator Efektivitas

Adapun kriteria atau indikator pada efektivitas (Tangkilisan, 2005:141) yakni diantaranya sebagai berikut :

1) Pencapaian Target

Maksud dari pencapaian target disini ialah bagaimana suatu organisasi dapat menetapkan target kemudian merealisasikan dengan baik. Hal tersebut dapat dibuktikan dari hasil

pelaksanaan tujuan organisasi dalam mencapai target berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan.

2) Kemampuan Adaptasi

Kemampuan dalam beradaptasi perlu dalam suatu organisasi karena keberhasilan suatu organisasi dapat pula dilihat dari sejauh mana suatu organisasi mampu menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan yang terjadi, baik itu perubahan dari dalam organisasi (internal) maupun luar organisasi (eksternal).

3) Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah suatu kondisi yang dirasakan oleh seluruh anggota organisasi ataupun pegawai dalam sebuah instansi yang mampu memberikan rasa nyaman dan motivasi terhadap peningkatan kinerja organisasi ataupun instansi.

4) Tanggung Jawab

Organisasi dapat melaksanakan tugas dan kewenangan yang telah diembannya sesuai dengan ketentuan yang telah dibuat selanjutnya, serta mampu menghadapi dan menyelesaikan berbagai masalah yang terjadi dalam pekerjaannya.

Adapun indikator lain mengenai efektivitas menurut Prawirosentono (2008:27) yakni :

1) Adanya kejelasan tujuan program

2) Adanya kejelasan mengenai strategi pencapaian tujuan program

- 3) Adanya perumusan suatu kebijakan program yang baik
- 4) Adanya Penyusunan program yang tepat
- 5) Penyediaan sarana dan prasarana
- 6) Efektivitas operasional program
- 7) Efektivitas fungsional program
- 8) Efektivitas tujuan program
- 9) Efektivitas sasaran program
- 10) Efektivitas individu dalam pelaksanaan kebijakan suatu program
- 11) Efektivitas unit kerja dalam pelaksanaan kebijakan suatu program

c) Faktor-faktor Efektivitas

Faktor – faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja menurut Juemi (Umam dan Atho'illah, 2021) yaitu: karakteristik organisasi, mempengaruhi efektivitas kerja karena menggambarkan struktur yang harus dilalui oleh karyawan dalam melakukan pekerjaannya; struktur organisasi, merupakan cara untuk menempatkan manusia sebagai bagian dari pada suatu hubungan yang relatif tetap yang akan menentukan pola – pola interaksi dan tingkah laku yang berorientasi pada tugas; karakteristik lingkungan, berupa lingkungan kerja organisasi seperti peralatan, perlengkapan, hubungan antara karyawan dan kondisi kerja; karakteristik pekerja, yaitu kualitas sumber daya manusia yang

bekerja; karakteristik kebijakan dan praktek manajemen, yaitu strategi dan mekanisme kerja yang dirancang dalam mengkondisikan semua hal yang ada di dalam organisasi meliputi penetapan tujuan strategis, pencarian dan pemanfaatan sumber daya dan menciptakan lingkungan prestasi, proses komunikasi, kepemimpinan, dan pengambilan keputusan yang bijaksana, serta adaptasi terhadap perubahan lingkungan dan inovasi organisasi.

(SukContoh BIssa JTabarearno et al., 2019)

2. Konsep Pegawai

a) Definisi Pegawai

Pegawai perusahaan merupakan penggerak operasi perusahaan, sehingga jika kinerja pegawai perusahaan baik, maka kinerja perusahaan juga akan meningkat. Meningkatkan kinerja pegawai menjadi tantangan manajemen sumber daya manusia, karena keberhasilan dalam mencapai tujuan dan keberlangsungan hidup perusahaan pada sumber daya manusia.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah kemampuan kerja pegawai. Kemampuan kerja berhubungan dengan pengetahuan, bakat, minat dan pengalaman agar dapat menyelesaikan tugas-tugas yang sesuai dengan pekerjaan yang didudukinya. Kemampuan kerja pegawai merupakan keahlian yang dimiliki pegawai dalam mengerjakan pekerjaannya. Kemampuan kerja pegawai dalam melaksanakan tugasnya

merupakan perwujudan dari pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki. Keberhasilan suatu perusahaan adalah adanya pegawai yang mampu dan terampil serta mempunyai semangat yang tinggi, sehingga dapat diharapkan suatu hasil kerja yang memuaskan. (Rahman et al., 2018).

Selain kemampuan kerja pegawai, perusahaan juga perlu memperhatikan dengan sungguh-sungguh kesejahteraan pegawainya karena kesejahteraan merupakan faktor yang sangat menentukan dalam meningkatkan kinerja pegawai. Dengan meningkatnya kinerja pegawai itu pula menunjang atau mempengaruhi kesejahteraan pegawai tersebut. Pemberian kesejahteraan kepada pegawai sangat berarti dan bermanfaat bagi perusahaan ataupun pegawai untuk menciptakan hubungan industrial yang harmonis antara perusahaan dengan pegawai, meningkatkan kemampuan kinerja pegawai, dan tunjangan kesejahteraan yang diberikan oleh pihak perusahaan (SukContoh BIssa JTabarearno et al., 2019)

Suatu perusahaan atau instansi, bentuk dari sumber daya manusia itu sendiri adalah tenaga kerja atau pegawai. Pegawai sebagai sumber daya manusia dalam suatu organisasi atau institusi sangat penting perannya bagi peningkatan produktivitas atau kemajuan perusahaani tersebut. Secanggih apapun sarana dan prasarana perusahaan tanpa ditunjang oleh keahlian dan

keterampilan pegawainya, maka tentu saja perusahaan/institusi tersebut tidak akan maju dan berkembang. Sebagai sumber daya manusia yang menentukan keberhasilan maka pegawai dituntut patuh dan taat, setia dan sadar serta memiliki disiplin pribadi yang tinggi, jujur dan penuh dedikasi akan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. (Tumanggor et al., 2023)

Menurut Dr. Suratman (2014: 111) mengemukakan bahwa efektivitas pegawai dapat dinyatakan sebagai tingkat sejauh mana perusahaan mencapai tujuannya. Efektivitas ialah suatu konsep yang luas dan di dalam perusahaannya mencakup berbagai faktor, sehingga efektivitas merupakan konsep yang penting karena dapat memberikan gambaran mengenai sampai mana pencapaian sasaran pada perusahaan tersebut.

Adapun upaya yang dapat perusahaan lakukan agar dapat meningkatkan dan mempertahankan efektifitas pegawai yaitu dengan adanya pengawasan. Menurut Sondang P. Siagian (1988: 169), pengawasan ialah proses mengamati semua kegiatan yang ada di perusahaan sehingga dapat dijamin kegiatan yang mereka lakukan sesuai dengan rencana yang ditetapkan sebelumnya.

b) Indikator Pegawai

Beberapa ahli berpendapat mengenai indikator pengukuran efektivitas kerja karyawan, salah satu diantaranya ialah

Sedarmayanti (Erlangga, 2021) bahwa efektivitas kerja karyawan dapat diukur melalui tiga indikator yaitu:

- 1) Kualitas kerja (sikap yang ditunjukkan oleh karyawan berupa hasil kerja dalam bentuk kerapihan, ketelitian, dan keterkaitan hasil dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan di dalam mengerjakan pekerjaan)
- 2) Kuantitas kerja (volume kerja yang dihasilkan di bawah kondisi normal)
- 3) Waktu kerja (penggunaan masa waktu kerja yang disesuaikan dengan kebijakan perusahaan agar pekerjaan selesai tepat pada waktu yang ditetapkan).

Guna meningkatkan dan mempertahankan efektivitas kerja pegawai terdapat beberapa aspek salah satunya yaitu kedisiplinan. Disiplin itu sendiri berasal dari bahasa latin discipline yang artinya latihan atau pendidikan kesopanan dan kerohanian serta pengembangan tabiat. Menurut Maulida et al (2021) disiplin kerja merupakan kesediaan dan kerelaan seseorang untuk menaati dan mematuhi peraturan yang berlaku. Kedisiplinan atau keteraturan adalah ciri utama organisasi dan disiplin adalah salah satu metode untuk memelihara keteraturan tersebut.

Menurut Sagita (2021) disiplin kerja yaitu suatu kekuatan yang berkembang di dalam tubuh pegawai dan dapat menyebabkan karyawan dapat menyesuaikan diri dengan sukarela pada

keputusan peraturan, dan nilai tinggi dari pekerjaan dan perilaku. Untuk mengukur tinggi rendahnya semangat kerja pegawai dapat melalui unsur-unsur semangat kerja tersebut yang meliputi: presensi (tingkat kehadiran), disiplin kerja, kerja sama, dan tanggung jawab. Ketidakhadiran seorang pegawai akan berpengaruh terhadap efektivitas kerja sehingga instansi atau lembaga tidak bisa mencapai tujuan secara optimal. Presensi atau tingkat kehadiran pegawai dapat diukur melalui kehadiran pegawai ditempat kerja, ketepatan pegawai masuk kerja.

Absensi menurut Sagita (2021) adalah sebuah pembuatan data untuk daftar kehadiran yang biasa digunakan sebuah lembaga atau instansi yang sangat perlu membutuhkan sistem seperti ini. Tingginya tingkat absensi akan mengurangi pegawai yang bekerja sehingga efektivitas kerja akan berkurang karena kekurangan tenaga kerja.

Beberapa faktor yang mendorong kedisiplinan kerja menurut Singodimejo (Suhesti & Firman 2019) yaitu sebagai berikut: besar kecil pemberian kompensasi; ada tidaknya keteladanan pimpinan dalam perusahaan; ada tidaknya aturan pasti yang dapat dijadikan pegangan; keberanian pemimpin dalam mengambil tindakan; ada tidaknya pengawasan pimpinan; ada tidaknya perhatian kepada karyawan.

Disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri pegawai terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan. Menurut Mashudi et al. (2020) bentuk disiplin yang baik akan tercermin pada: tingginya rasa kepedulian pegawai terhadap pencapaian tujuan perusahaan; tingginya semangat dan gairah kerja dan inisiatif para karyawan dalam melakukan pekerjaan; besarnya rasa tanggung jawab para pegawai untuk melaksanakan tugas dengan sebaik mungkin; berkembangnya rasa memiliki dan rasa solidaritas yang tinggi dikalangan pegawai; meningkatnya efisiensi dan produktivitas kerja para pegawai.

Pesik et al. (2018) menyatakan bahwa bentuk-bentuk disiplin kerja yaitu: disiplin preventif (upaya untuk menggerakkan pegawai untuk mengikuti dan mematuhi pedoman kerja, aturan-aturan yang telah digariskan oleh perusahaan); disiplin korektif (upaya untuk menggerakkan pegawai dalam suatu peraturan dan mengarahkan untuk tetap mematuhi peraturan sesuai dengan pedoman yang berlaku pada perusahaan); disiplin progresif (memberikan hukuman-hukuman yang lebih berat terhadap pelanggaran-pelanggaran yang berulang). Indikator-indikator dalam disiplin kerja yaitu: kehadiran tepat waktu.; ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan; mentaati prosedur kerja; menjalankan prosedur kerja; menggunakan peralatan kerja dengan baik.

Menurut Manalu (2016) agar dapat meningkatkan dan mempertahankan peraturan perusahaan maka perusahaan memiliki sanksi hukuman yang juga berperan penting dalam memelihara kedisiplinan pegawai. Kedisiplinan harus ditegakan dalam suatu organisasi perusahaan. Kedisiplinan yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggungjawab seseorang terhadap tugasnya, hal ini dapat mendorong gairah kerja, semangat kerja dan terwujudnya tujuan perusahaan dan pegawai. Jika terdapat pegawai yang tidak bersedia menjalankan aturan atau tidak menyetujui peraturan dan ketentuan yang berlaku dapat dinilai bahwa pegawai tersebut telah melakukan tindakan yang melanggar aturan kedisiplinan. Jadi kedisiplinan pada akhirnya ditujukan untuk mencapai efektivitas kerja perusahaan. Dengan ini apabila sebuah perusahaan belum mencapai tujuan sasaran yang telah direncanakan, maka dapat dikatakan bahwa kinerja belum efektif.

Pengaruh disiplin kerja terhadap efektivitas kerja dibuktikan dengan hasil penelitian dari Murti (2013) serta Zaini dan Agustian (2019) bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari disiplin kerja terhadap efektivitas kerja. Karyawan yang memiliki kedisiplinan kerja yang baik akan memiliki efektivitas kerja yang baik pula.

Adapun aspek lainnya yang perlu diperhatikan oleh perusahaan guna meningkatkan efektivitas kerja yaitu lingkungan

kerja. Menurut Hamid et al. (2021) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan dan lingkungan fisik dapat mempengaruhi semangat emosi kerja karyawan. Lingkungan kerja yang baik dapat mendorong karyawan lebih produktif dan bergairah dalam bekerja. Lingkungan kerja tidak hanya mencakup fisik, akan tetapi non fisik juga termasuk yaitu hubungan antar karyawan maupun pimpinan. Hubungan yang harmonis antar karyawan dan pimpinan dapat mendorong kinerja menjadi lebih produktif dan meningkatkan efektivitas kerja. Adapun faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja antara lain kebersihan, keamanan, sirkulasi udara, cahaya matahari bahkan peralatan.

Berdasarkan pendapat Hollman et al. (2021) lingkungan kerja adalah lingkungan dimana karyawan melakukan pekerjaannya sehari-hari. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan para pegawai untuk dapat bekerja optimal. Lingkungan kerja dapat mempengaruhi emosi pegawai. Jika pegawai menyenangi lingkungan kerja dimana dia bekerja, maka pegawai tersebut akan bertahan ditempat kerjanya untuk melakukan aktivitas sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif dan optimal, prestasi pegawai juga cenderung tinggi. Lingkungan kerja mencakup hubungan kerja

antara bawahan dan atasan serta lingkungan fisik tempat pegawai tersebut bekerja.

3. Konsep Pelayanan

a) Definisi Pelayanan

Pelayanan merupakan unsur yang sangat penting di dalam usaha meningkatkan kepuasan konsumen. Pelayanan Publik yang menjadi focus studi ilmu Administrasi Publik di Indonesia, masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Peningkatan seperti tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan masyarakat dapat dilihat sehari-hari. Harus diakui bahwa pelayanan yang diberikan pemerintah kepada rakyat mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan dalam pemerintah itu sendiri. Karena pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kebutuhan manusia. Hal ini ditegaskan oleh Budiman Rusli bahwa selama hidupnya, manusia membutuhkan pelayanan. (Wahyuni, 2016)

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa Pelayanan adalah hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyuguhkan (orang) dengan makanan

atau minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, menggunakan.

Menurut Prasajo (2006:6) pelayanan publik adalah suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan atau jasa yang diperlukan. Dalam keputusan Menpan nomor 63/kep/m.pan/7/2003 pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundangundangan.

Kemudian menurut Zauhar (2001) dalam Ahmad (2012: 11), pelayanan publik adalah suatu upaya membantu atau member manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan atau jasa yang diperlukan oleh mereka. Sedangkan dalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009, 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 pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Intinya bahwa pada umumnya, pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan maupun citizen sebagai masyarakat yang harus terlayani dengan baik. Pemerintah sebagai

penyedia layanan publik dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik.

b) Produk dan Jenis Pelayanan

Manajemen pelayanan pada sektor publik adalah keseluruhan kegiatan pengelolaan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah yang secara langsung operasional dilaksanakan oleh instansi-instansi pemerintah atau badan hukum lain milik pemerintah sesuai dengan kewenangan yang dimilikinya, baik pelayanan yang sifatnya langsung diberikan kepada masyarakat maupun tidak langsung melalui kebijakan-kebijakan tertentu. Produk-produk pelayanan menurut sifatnya dibedakan ke dalam kategori sebagai berikut :

1) Produk layanan privat

Produk layanan ini memiliki sifat bahwa jika telah dimiliki secara individual, maka si pemilik dapat mencegah individual lain untuk menggunakannya. Namun demikian, untuk memiliki barang layanan ini setiap individu atau institusi harus memperoleh persetujuan dari pemasoknya. Peretujuan ini biasanya dalam bentuk penetapan harga.

2) Produk layanan public

Produk layanan ini digunakan secara kolektif bagi individual siapa saja yang ingin menggunakan dan tidak menggunakan dan tidak

mungkin seorang individu mencegah individu lainnya menggunakan.

3) Produk layanan yang disediakan oleh negara dan swasta
Sektor swasta memiliki peran penting dalam penyediaan produk-produk pelayanan privat dan saling bersaing dalam penyediaannya menurut selera konsumen. Pemerintah berperan dalam menetapkan persediaan (supply) produk pelayanan yang disediakan sector swasta melalui proses politik (kebijakan publik). namun demikian, terdapat produk pelayanan yang sifatnya privat tetapi dapat disediakan pula oleh negara.

Produk pelayanan dalam manajemen pelayanan terdiri dari barang jasa dan surat berharga yang jabarkan sebagai berikut :

- 1) Barang, yaitu suatu barang yang dapat diperoleh dari layanan pihak lain, misalnya transaksi jual beli antara seseorang dengan pihak penjual atau perantara (dapat juga langsung produsen).
- 2) Jasa, yaitu suatu hasil yang tidak harus dalam bentuk fisik tak berdimensi, tetapi dapat dinikmati oleh pancaindera dan atau perasaan (gerak, suara, keindahan, kenyamanan, rupa), di samping memang ada yang bentuk fisiknya dituju (kesempurnaan fisik, penampilan, warna, dimensi). Kedua sifat di atas kadang-kadang menyatu, kadang-kadang terpisah dalam arti misalnya produk jasa itu berupa kenikmatan yang berasal dari sesuatu yang berbentuk fisik, maka bentuk fisiknya itu

belum tentu dapat dimiliki bahkan memang tidak dimaksudkan untuk dimiliki.

Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan, yaitu :

- 1) Pelayanan pemerintahan Jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, Pajak, dan keimigrasian.
- 2) Pelayanan pembangunan Suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.
- 3) Pelayanan utilitas Jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas masyarakat seperti, penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi massal
- 4) Pelayanan Sandang, pangan dan papan Jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil, dan perumahan rumah.
- 5) Pelayanan kemasyarakatan jenis pelayanan masyarakat yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan

pada kegiatan-kegiatan sosial masyarakat, seperti pelayanan Kesehatan, Pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatinpiau, dan lain-lain.

Dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, jenis pelayanan menjadi tiga kelompok, antara lain :

1) Kelompok pelayanan administrative

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen yang dimaksud antara lain : KTP, SIM, STNK, IMB, Sertifikat kepemilikan/penguasaan tanah dan sebagainya.

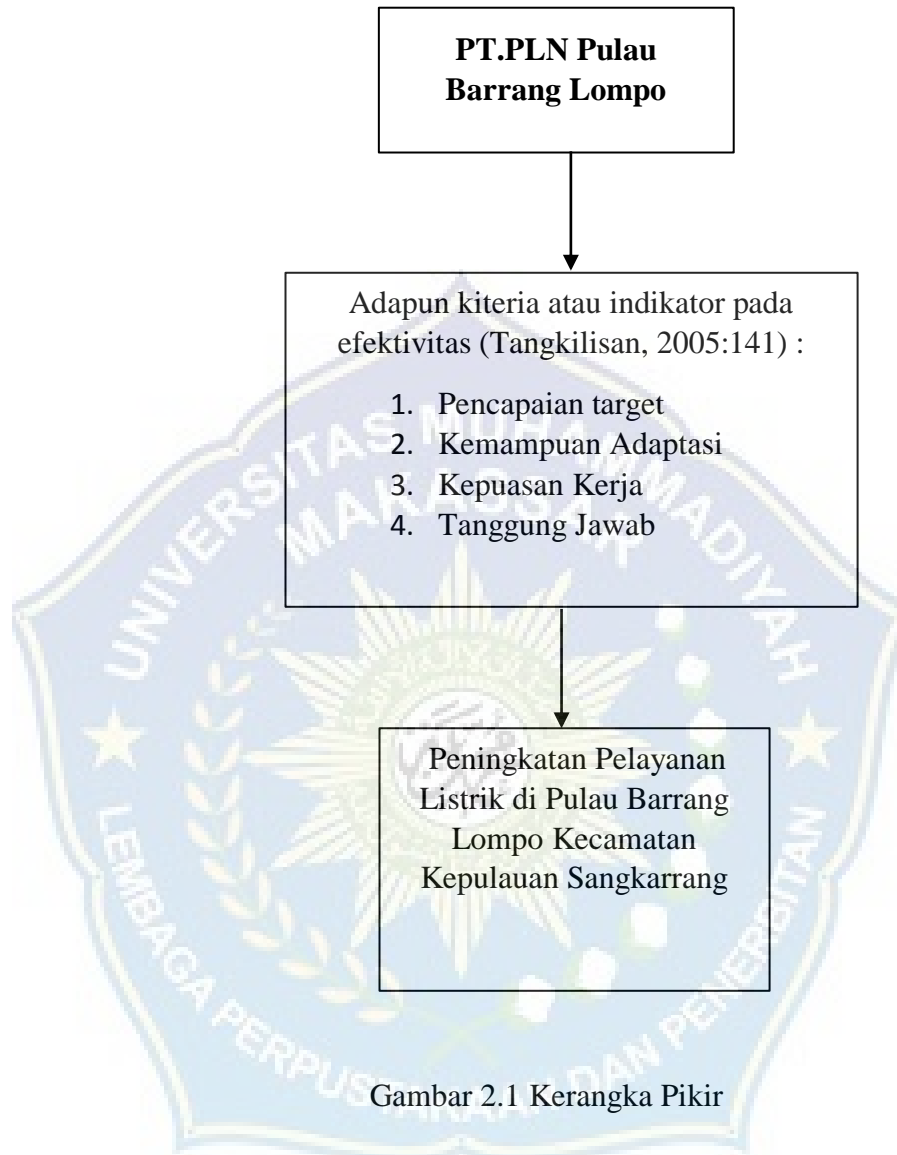
2) Kelompok pelayanan Barang,

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan listrik, air bersih, dan sebagainya.

3) Kelompok pelayanan Jasa,

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan public, misalnya pendidikan, pemeliharaan, kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

C. Kerangka Pikir



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

D. Fokus Penelitian

Berdasarkan judul dan teori yang digunakan, maka yang menjadi fokus penelitian adalah Kriteria atau indicator pada efektivitas (Tangkilisan, 2005:141). Adapun yang menjadi fokus penelitian penulis yaitu: Pencapaian Target, Kemampuan Adaptasi, Kepuasan Kerja, Tanggung Jawab.

E. Deskripsi Fokus Penelitian

a. Pencapaian Target

Maksud dari pencapaian target disini ialah bagaimana suatu organisasi dapat menetapkan target kemudian merealisasikan dengan baik. Hal tersebut dapat dibuktikan dari hasil pelaksanaan tujuan organisasi dalam mencapai target berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan.

b. Kemampuan Adaptasi

Kemampuan dalam beradaptasi perlu dalam suatu organisasi karena keberhasilan suatu organisasi dapat pula dilihat dari sejauh mana suatu organisasi mampu menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan yang terjadi, baik itu perubahan dari dalam organisasi (internal) maupun luar organisasi (eksternal).

c. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah suatu kondisi yang dirasakan oleh seluruh anggota organisasi ataupun pegawai dalam sebuah instansi yang

mampu memberikan rasa nyaman dan motivasi terhadap peningkatan kinerja organisasi ataupun instansi.

d. Tanggung Jawab

Organisasi dapat melaksanakan tugas dan kewenangan yang telah diembannya sesuai dengan ketentuan yang telah dibuat selanjutnya, serta mampu menghadapi dan menyelesaikan berbagai masalah yang terjadi dalam pekerjaannya.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu yang dibutuhkan pada penelitian ini dari tanggal 14 maret 2024 -22 Maret 2024. Adapun lokasi penelitian ini berada dipulau barrang lompo kecamatan kepulauan sangkarrang kota makassar. Terpilihnya lokasi tersebut, karna pelayanan listrik yang kurang memadai serta untuk dapat mengetahui bagaimana strategi pemerintah dalam menangani masalah Listrik.

B. Jenis Dan Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis pendekatan kualitatif dan tipe penelitian ini adalah tipe deskriptif dimaksudkan untuk memberikan untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai strategi yang digunakan oleh pemerintah daerah kota makassar. Adapun masalah yang diteliti adalah mengenai penanganan masalah listrik yang kurang memadai.

C. Sumber Data

Adapun sumber data dalam penelitian ini:

- a) Data primer merupakan data yang diperoleh langsung oleh penulis dari hasil wawancara, observasi, dokumen pribadi, yang berkenan dengan objek penelitian,
- b) Data sekunder merupakan data penelitian yang diperoleh oleh penulis dari beberapa sumber pendukung yang memperkuat data primer.

Sumber data sekunder adalah data yang diperoleh dari bacaan atau kajian Pustaka, buku-buku atau literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti, internet, dokumen dan laporan yang bersumber dari lembaga berkait dengan kebutuhan data dalam penelitian.

D. Informan Penelitian

Informasi penelitian adalah narasumber atau orang yang dimintai keterangan berkaitan dengan penelitian yang dilaksanakan. Informan penelitian ini dipilih dari orang-orang yang berkaitan langsung terhadap pokok permasalahan penelitian. Dimana informasi ini diharapkan memberikan data secara obyektif, netral dan dapat dipertanggung jawabkan. Informan dalam penelitian ini terdiri dari :

No.	Nama	Inisial	Jabatan
1	Muh. Hidayat	MH	Kepala koordinator PT.PLN Kecamatan Kepulauan Sangkarrang
2	M. Rais	MR	Operator PT.PLN Pulau Barrang Lompo
3	Abdillah	AD	Operator PT.PLN Pulau Barrang Lompo
4	Amiruddin	AR	Tokoh Masyarakat
5	Hasriani, S.Pd	HS	Tokoh Masyarakat

Tabel 3.1 Tabel Informan

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi digunakan untuk mengumpulkan data dari lokasi penelitian dalam bentuk pengamatan langsung terhadap suatu objek pengamatan pada tempat yang sama ataupun berbeda. Observasi difokuskan pada pengamatan langsung terhadap gejala-gejala yang diteliti sesuai dengan tujuan penelitian serta direncanakan secara sistematis.

2. Wawancara

Wawancara yaitu pengumpulan data untuk mendapatkan informasi dengan bertanya langsung dan mengadakan tanya jawab, dialog, atau percakapan dengan beberapa informasi yang dipilih antara lain pemerintah setempat dan masyarakat untuk memperdalam informasi mengenai strategi pemerintah daerah dalam mengenai pelayanan listrik yang kurang optimal di Pulau Barrang Lompo.

3. Dokumentasi

Setelah melakukan wawancara dan observasi selanjutnya penelitian mengumpulkan data melalui dokumentasi berupa rekaman wawancara, foto, ringkasan catatan, maupun peraturan-peraturan dan lainnya berkenaan dengan masalah penelitian.

F. Teknik Analisis Data

Teknik Analisa data ini adalah kualitatif. Penelitian ini menggambarkan atau mendeskripsikan bagaimana strategi pemerintah daerah dalam penanganan masalah listrik dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Reduksi data

Tahap reduksi data dalam penelitian ini yaitu perumusan dan penyederhanaan dari catatan-catatan yang diperoleh dari lapangan. Reduksi data menjadi bentuk Analisa yang mengarahkan, menggolongkan dan membuang hal-hal yang tidak perlu serta mengorganisasikan data dengan cara yang sebagaimana mestinya, sehingga kesimpulan akhirnya dapat ditarik data untuk diversifikasi.

2. Penyajian data

Penyajian data ini terkait dengan mengumpulkan informasi secara tersusun yang dapat memberikan kemungkinan yang adanya dalam penarikan kesimpulan dari peneliti dan sangat mengambil Tindakan. Dengan begitu akan membantu sehingga mudah memahami hal-hal yang akan terjadi dan yang harus dilakukan penelitian terkait Tindakan dalam menganalisis ataukah mengambil tindakan berdasarkan pemahaman yang didapatkan dari penyajian-penyajian tersebut.

3. Penarikan kesimpulan

Pada tahap ini penulis menarik kesimpulan dan verifikasi, Adapun kesimpulan yang akan dikemukakan perlu diversifikasi berdasarkan

bukti-bukti yang sesuai dan konsisten pada saat dilakukan penelitian dalam pengumpulan data. Kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel apabila telah melalui proses verifikasi.

G. Pengabsahan Data

Penelitian metodologi kualitatif, pengabsahan data menggunakan metode triangulasi. Metode ini merupakan pengecekan terkait kebenaran dalam data yang nantinya diperoleh dengan menggunakan teknik penggunaan data lain serta dalam waktu yang berbeda. triangulasi terdiri atas tiga, yaitu:

1. Triangulasi sumber data

Perbandingan Kembali terkait cara mengecek derajat kepercayaan informasi yang di dapatkan melalui sumber yang berbeda. Misalnya membandingkan hasil wawancara dengan pengamatan, membandingkan sudut pandang secara umum dengan pribadi, membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada

2. Triangulasi metode

Dilakukan untuk menguji sumber data dengan tujuan dengan tujuan mencari kesamaan data dari metode berbeda. misalnya data yang diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi dan dokumentasi.

3. Triangulasi waktu

Triangulasi waktu digunakan untuk validasi data yang berkaitan dengan pengecekan data berbagai sumber dengan cara sumber dengan

cara berbagai waktu. Perusahaan suatu proses dan perilaku manusia mengalami perubahan dari waktu ke waktu.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Deskripsi Pulau Barrang Lompo

Pulau Barrang Lompo merupakan salah satu pulau yang ada di Provinsi Sulawesi Selatan dan termasuk dalam wilayah kecamatan Kepulauan Sangkarrang, Makassar, Sulawesi Selatan. Secara geografis, pulau ini berada pada posisi $119^{\circ}19'48''$ Lintang Selatan. Jarak dari kota Makassar sejauh ± 11 km dan berbatasan dengan beberapa pulau lain seperti di sebelah utara berbatasan dengan Pulau Badi, sebelah Timur berbatasan dengan Kota Makassar, sebelah selatan berbatasan dengan Pulau Barrang Caddi dan sebelah Barat berbatasan pulau Bonetambu.



Gambar 4.1 Jalur Penyebrangan Ke Pulau Barrang Lompo

Sumber : Google Maps



Gambar 4.2 Wilayah Pulau Barrang Lompo

Sumber : Google Maps

Pulau Barrang Lompo merupakan salah satu dari kepulauan Spermode yang dicirikan dengan keberadaan hamparan luas terumbu karang. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Makassar, Pulau Barrang Lompo memiliki luas 0,49 km² dengan jumlah penduduk sebanyak 4793 (BPS, 2020). Mayoritas penduduk pada pulau tersebut bermata pencaharian sebagai nelayan . Berdasarkan hasil wawancara, di dapatkan bahwa rata-rata pendapatan masyarakat tiap bulannya ±Rp 1.000.000 (tergantung musim).

Luas (Km2)	RW	RT	Rumah Tangga	Penduduk		Populasi
				Laki-laki	Perempuan	
0,49	4	21	1000	2442	2351	4793

Tabel 4.1 Tabel Data kependudukan Pulau Barrang Lompo

Sumber: Kantor Kecamatan Kepulauan Sangkarrang

Pulau Barrang Lompo merupakan salah satu pulau yang memiliki fasilitas pendidikan yang cukup memadai dimana terdapat taman kanak-kanak (TK), Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP), dan Sekolah Menengah Atas (SMA). Dalam hal layanan kesehatan terhadap 1 buah puskesmas dan 4 posyandu. Fasilitas lain yang dimiliki Pulau Barrang Lompo seperti sarana ibadah yaitu berupa masjid.

2. Visi dan Misi Pulau Barrang Lompo

a) Visi Pulau Barrang Lompo

Mewujudkan Pulau Barrang Lompo sebagai daerah wisata dan taman kehidupan bahari yang berkelanjutan yang dihuni masyarakat berwawasan bahari.

b) Misi Pulau Barrang Lompo

1. Mewujudkan pulau barrang lompo sebagai Kawasan wisata bahari unggulan di Sulawesi Selatan
2. Meningkatkan profesionalisme aparatur pemerintah pulau barrang lompo
3. Mewujudkan pelayanan terpadu yang berkualitas
4. Mewujudkan peningkatan kesejahteraan masyarakat melalui pemberdayaan masyarakat bahari
5. Mewujudkan lingkungan fisik dan tata ruang yang mendukung pembangunan wisata bahari berkelanjutan.

3. Deskripsi PT.PLN Pulau Barrang Lompo

PT.PLN Pulau Barrang lompo yang terletak di RW 01/RT 02 Kelurahan Barrang Lompo Kecamatan Kepulauan Sangkarrang. PT.PLN ini merupakan cabang dari PT.PLN (PERSERO) UIW SULSELBAR UP3 MAKASSAR SELATAN ULP MATTOANGIN Jl. Monginsidi No.2 Makassar.

PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) atau biasa disingkat menjadi PLN, adalah sebuah badan usaha milik negara Indonesia yang bergerak di bidang ketenagalistrikan. Untuk mendukung kegiatan bisnisnya, hingga akhir tahun 2021, perusahaan ini mengelola sejumlah pembangkit listrik dengan total kapasitas terpasang mencapai 64.553 MW.

Pasokan Listrik Pulau Barrang Lompo didapatkan melalui perusahaan Listrik Negara (PLN) yang disediakan melalui pembangkit tenaga disel (PLTD) berkapasitas 500 KW. Namun masyarakat merasa bahwa hal tersebut belum dirasa optimal karena pembangkit hanya beroperasi selama kurang lebih 12 jam setiap harinya yaitu mulai dari pukul 17:00-06:00, Adapun untuk memenuhi kebutuhan listrik di siang hari, beberapa masyarakat memanfaatkan genset pribadi atau aki untuk keperluan penerangan serta penggunaan alat elektronik lain dan sekaligus sebagai bentuk antisipasi jika PLTD tidak dapat beroperasi atau mengalami kerusakan.

1. Visi dan Misi PT.PLN

- a. Visi untuk menjadi Perusahaan Listrik Terkemuka se-Asia Tenggara dan Pilihan nomor 1 Pelanggan untuk Solusi Energi.
- b. Misi untuk menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.

2. Tujuan PT.PLN

Tujuan PT.PLN Persero 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.

3. Tugas dan Fungsi PT.PLN

PT PLN (Persero) mempunyai tugas pokok adalah Mendistribusikan tenaga listrik bagi kepentingan umum, Memberikan pelayanan kepada pelanggan, Menjadi perintis pendistribusian tenaga listrik dan wilayah kerjanya.

Fungsinya Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

4. Data Jumlah Penduduk Pengguna Listrik PT.PLN

Data Pengguna Listrik Di Pulau Barrang Lompo Berjumlah \pm 1.165 Rumah. Dimana pengguna voucher listrik berjumlah \pm 200 Rumah, sementara jumlah yang memasang listrik sendiri berjumlah \pm 900 Rumah sementara jumlah pengguna yang masih menumpang bersama keluarga sebanyak 65 Rumah.

B. Hasil Penelitian Efektivitas Pegawai PT. PLN Dalam Meningkatkan Pelayanan Listrik Di Pulau Barrang Lompo Kecamatan Kepulauan Sangkarrang

Setelah peneliti mengemukakan atau mengangkat permasalahan, selanjutnya peneliti dengan indikator teori (dalam kerangka pikir) melakukan riset untuk menemukan titik jawaban. Sebagaimana telah dijelaskan pada bab sebelumnya bahwa penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Dimana bentuk penelitiannya berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan upaya agar permasalahan yang diangkat dapat terjawab. Kemudian hasil observasi, wawancara dan dokumentasi tersebut akan dianalisis dengan Teknik analisis kualitatif berupa display data atau pengungkapan fakta-fakta dalam bentuk naratif. Untuk dapat mengetahui hasil observasi dan hasil wawancara maka peneliti menyajikan sebagaimana berikut ini:

a. Pencapaian Target

Maksud dari pencapaian target disini ialah bagaimana suatu organisasi dapat menetapkan target kemudian merealisasikan dengan baik.

Hal tersebut dapat dibuktikan dari hasil pelaksanaan tujuan organisasi dalam mencapai target berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala koordinator PT.PLN Kecamatan Kepulauan Sangkarrang, mengatakan bahwa :

“Sebagai kepala operator, kami berhasil mencapai target dengan menetapkan sasaran yang terukur, memberikan pelatihan yang tepat dan mengawasi kinerja secara terus menerus dan dengan melalui pemantauan yang tepat serta meningkatkan efisiensi operasional di PT. PLN. Kecamatan Kepulauan Sangkarrang” (Sumber: wawancara dengan MH, 14 maret 2024).

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan informan, PT. PLN Kecamatan Kepulauan Sangkarrang berhasil mencapai target yang diinginkan dengan mengambil langkah-langkah strategis, dengan menetapkan sasaran yang terukur, memastikan pelatihan yang tepat bagi karyawan, dan secara terus menerus mengawasi kinerja pegawai PT. PLN Kecamatan Kepulauan Sangkarrang. Dengan pemantauan yang teliti, PT. PLN meningkatkan efisiensi operasional secara signifikan. Mencakup seluruh optimalisasi rute distribusi dan penggunaan teknologi terbaru, kolaborasi tim yang solid juga menjadi kunci sukses, memungkinkan kami untuk mengatasi tantangan dengan cepat dan memberikan pelayanan yang lebih responsif kepada seluruh pelanggan.

Selanjutnya hasil wawancara dengan operator PT.PLN Kecamatan Kepulauan Sangkarrang, mengatakan bahwa :

“Di PLN ini kami menggunakan data mesin untuk mengukur kinerja secara objektif dan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan untuk mencapai target yang telah ditetapkan.” (Sumber : wawancara dengan MR, 14 Maret 2024).

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan informan, Di PLN Kecamatan Kepulauan Sangkarrang, menggunakan data mesin untuk mengukur kinerja secara objektif. Ini memungkinkan mereka untuk mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan dengan lebih akurat, sehingga dapat mencapai target yang telah ditetapkan dengan lebih efisien. Dengan memanfaatkan teknologi ini, tim dapat mengambil keputusan yang lebih tepat berdasarkan bukti-bukti yang terukur, sehingga meningkatkan efektivitas operasional secara keseluruhan.

Selanjutnya hasil wawancara dengan operator PT.PLN Kecamatan Kepulauan Sangkarrang, mengatakan bahwa :

“Dengan meningkatkan koordinasi antara kepala koordinator dengan operator lainnya, kami berhasil mencapai target tujuan dalam memberikan pelayanan yang lebih responsif dan efisien. (Sumber : wawancara dengan AD, 14 Maret 2024).

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan informan, Dengan meningkatkan koordinasi antara kepala koordinator dan operator lainnya, pegawai berhasil mencapai target tujuan dengan lebih responsive dan efisien dalam memberikan pelayanan. Koordinasi ini memungkinkan tim untuk bekerja secara sinergis, mempercepat aliran informasi dan respon terhadap kebutuhan pelanggan. Dengan komunikasi yang lebih lances dan kolaborasi yang lebih erat, mereka dapat mengidentifikasi masalah lebih cepat dan mengimplementasikan solusi dengan lebih efektif.

Selanjutnya hasil wawancara dengan masyarakat, mengatakan bahwa :

“Jika dilihat dari pelayanan listrik PLN ke masyarakat sudah cukup bagus, karena pegawai PLN cukup responsif dalam menanggapi keluhan masyarakat di Pulau Barrang Lompo.” (Sumber : Wawancara dengan AR, 15 Maret 2024).

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan informan, Pelayanan listrik PLN kepada masyarakat di Pulau Barrang Lompo dinilai cukup responsif dalam menanggapi keluhan masyarakat. Ini menciptakan hubungan yang baik antara PLN dan masyarakat, menghasilkan kepercayaan dan kepuasan yang tinggi. Dengan adanya kinerja yang baik ini, masyarakat merasa didukung dan dihargai oleh PLN, menciptakan lingkungan yang harmonis dan produktif di Pulau Barrang Lompo.

Selanjutnya hasil wawancara dengan masyarakat, mengatakan bahwa :

“Kalau kinerja pegawai PLN di Pulau Barrang Lompo sudah cukup baik, dilihat dari pelayanan dan kemampuan PLN dalam memberikan layanan yang efisien kepada masyarakat.” (Sumber : Wawancara dengan HS, 15 Maret 2024)

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan informan, Kinerja pegawai PLN di Pulau Barrang Lompo sudah cukup baik, terutama dalam pelayanan dan kemampuan mereka dalam memberikan layanan yang efisien kepada masyarakat. Responsifnya PLN dalam menanggapi permintaan dan keluhan masyarakat, serta kemampuan mereka untuk menjaga pasokan listrik secara konsisten

b. Kemampuan Adaptasi

Kemampuan dalam beradaptasi perlu dalam suatu organisasi karena keberhasilan suatu organisasi dapat pula dilihat dari sejauh mana suatu organisasi mampu menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan

yang terjadi, baik itu perubahan dari dalam organisasi (internal) maupun luar organisasi (eksternal).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala koordinator PT.PLN Kecamatan Kepulauan Sangkarrang, mengatakan bahwa :

“Kemampuan kami untuk beradaptasi dengan cepat dan efektif terhadap perubahan internal dan eksternal adalah salah satu kekuatan utama kami sebagai tim PLN. Hal ini memungkinkan kami kami untuk tetap relevan dan efisien dalam menjalankan tugas kami sebagai penyedia layanan listrik di Pulau Barrang Lompo ini.” (Sumber: wawancara dengan MH, 14 maret 2024).

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan informan, Kemampuan PLN untuk beradaptasi dengan cepat dan efektif terhadap perubahan internal dan eksternal diakui sebagai salah satu kekuatan utamanya. Ini memungkinkan PLN untuk tetap relevan dan efisien dalam menjalankan tugasnya sebagai penyedia layanan listrik yang andal. Dengan fleksibilitas dan kemampuan berinovasi, PLN dapat terus menghadapi tantangan yang muncul, memastikan ketersediaan listrik yang stabil dan memenuhi harapan masyarakat akan layanan yang berkualitas.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Operator PT PLN Kecamatan Kepulauan Sangkarrang, mengatakan bahwa :

“Perubahan kebijakan internal PLN sering terjadi, dan kami telah belajar beradaptasi dengan cepat. Kami selalu membuka diri untuk belajar dan mengikuti arus perubahan agar tetap relevan dalam melaksanakan tugas kami.” (Sumber : wawancara dengan MR, 14 Maret 2024).

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan informan, Pegawai PLN mengakui perubahan kebijakan internal PLN adalah hal umum,

namun mereka telat terlatih untuk beradaptasi dengan cepat. Mereka menekankan pentingnya sikap terbuka untuk terus belajar dan mengikuti perubahan agar tetap relevan dalam menjalankan tugas mereka.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Operator PT PLN Kecamatan Kepulauan Sangkarrang, mengatakan bahwa :

“Kami sebagai operator PLN Kecamatan Kepulauan Sangkarrang selalu siap menghadapi perubahan situasi darurat, baik itu akibat bencana alam atau gangguan teknis. Kami telah terlatih untuk bertindak cepat dan efisien dalam mengatasi tantangan yang muncul di lingkungan dan masyarakat.” (Sumber : wawancara dengan AD, 14 Maret 2024).

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan informan, PLN menegaskan kesiapan mereka untuk menghadapi perubahan situasi darurat, termasuk bencana alam atau gangguan teknis. Mereka mengungkapkan bahwa telah menjalani pelatihan intensif untuk bertindak cepat dan efisien dalam mengatasi tantangan. Dengan keterampilan yang terlatih, PLN dapat merespon dengan cepat, meminimalkan dampak yang mungkin terjadi di Pulau Barrang Lompo.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Masyarakat, mengatakan bahwa :

“Kalau dilihat pegawai PLN cepat beradaptasi dengan masyarakat, adanya perubahan ataupun masalah teknis di luar, Pegawai PLN cepat melakukan pengecekan langsung ke masalah yang terjadi di Pulau Barrang Lompo” (Sumber : Wawancara dengan AR, 15 Maret 2024)

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan informan, Pegawai PLN terbukti cepat beradaptasi dengan masyarakat dan menangani masalah teknis. Mereka tidak hanya menunggu laporan, tetapi juga

langsung datang ke lokasi masalah. Di Pulau Barrang Lompo, Pegawai tidak ragu untuk turun tangan secara langsung saat terjadi masalah listrik di Pulau Barrang Lompo.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Masyarakat, mengatakan bahwa :

“PLN cepat menyampaikan informasi ke masyarakat Pulau Barrang Lompo jika ada perubahan layanan listrik yang terjadi di PLN, Sehingga masyarakat terbantu dengan informasi terbaru terkait masalah listrik yang terjadi di PLN. (Sumber : Wawancara dengan HS, 15 Maret 2024)

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan informan, PLN memiliki sistem komunikasi yang efektif dengan masyarakat pulau barrang lompo. Mereka secara cepat dan teratur menyampaikan informasi tentang setiap perubahan layanan listrik. Dengan itu, masyarakat selalu mendapat update terkini terkait masalah listrik yang terjadi di PLN. Respons cepat PLN dalam menyediakan informasi membantu masyarakat untuk mengantisipasi dampak dari perubahan layanan listrik di Pulau Barrang Lompo.

c. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah suatu kondisi yang dirasakan oleh seluruh anggota organisasi ataupun pegawai dalam sebuah instansi yang mampu memberikan rasa nyaman dan motivasi terhadap peningkatan kinerja organisasi ataupun instansi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala koordinator PT.PLN Kecamatan Kepulauan Sangkarrang, mengatakan bahwa :

“Di PLN, kami merasa nyaman dalam bekerja karena komunikasi dan Kerjasama antar pegawai cukup terjalin, jadi hal itu juga yang menjadi motivasi kami di PLN ini memberikan pelayanan listrik terbaik untuk masyarakat.” (Sumber : Wawancara dengan MH, 14 Maret 2024).

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan informan, Dengan suasana kerja yang harmonis dan kolaborasi antar pegawai menjadi lebih efektif, memungkinkan mereka untuk bekerja secara sinergis dalam mencapai tujuan bersama. Selain itu rasa kebersamaan juga meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Operator PT.PLN Kecamatan Kepulauan Sangkarrang, mengatakan bahwa :

“Fasilitas kerja yang baik dan dukungan teknologi yang memadai membuat kami di PLN bekerja dengan efisien kepada masyarakat” (Sumber : Wawancara dengan MR, 14 Maret 2024).

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan informan, Fasilitas kerja yang baik dan dukungan teknologi yang memadai sangat mempengaruhi efisiensi PLN dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya fasilitas kerja yang memadai, PLN dapat bekerja dengan lebih fokus dan produktif dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Operator PT.PLN Kecamatan Kepulauan Sangkarrang, mengatakan bahwa :

“Adanya budaya kerja yang baik, saling menghargai satu sama lain dan tingkat kepercayaan yang tinggi membuat kami merasa nyaman dalam memberikan pelayanan listrik kepada masyarakat” (Sumber : Wawancara dengan AD, 14 Maret 2024).

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan informan, Adanya kerjasama dan penghargaan terhadap kontribusi masing-masing individu membuat suasana kerja menjadi harmonis dan produktif. Tingkat kepercayaan yang tinggi antar rekan kerja juga memperkuat kolaborasi dalam menyelesaikan tugas-tugas yang kompleks. Dengan ini PLN merasa terdorong untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Masyarakat, mengatakan bahwa :

“Kami masyarakat cukup puas akan pelayanan listrik oleh PLN Pulau Barrang Lompo, cepatnya pegawai PLN dalam menanggapi keluhan masyarakat terkait masalah listrik.” (Sumber : Wawancara dengan AR, 14 Maret 2024).

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan informan, Masyarakat Pulau Barrang Lompo merasa cukup puas dengan pelayanan listrik yang diberikan oleh PLN dalam menanggapi keluhan terkait masalah listrik. Dengan adanya layanan yang efisien dan responsif, masyarakat dapat menjalankan aktivitas sehari-hari tanpa terkendala oleh masalah listrik yang seringkali mengganggu.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Masyarakat, mengatakan bahwa :

“Dari segi pelayanan listrik di Pulau Barrang Lompo sudah cukup bagus dan kami puas akan kinerja pegawai PLN dalam pelayanan listrik di Pulau Barrang Lompo.” (Sumber : Wawancara dengan HS, 14 Maret 2024).

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan informan, Pulau Barrang Lompo telah menikmati pelayanan listrik yang memuaskan dari

PLN. Dengan pelayanan yang terus ditingkatkan, Pulau Barrang Lompo dapat terus menikmati listrik yang dapat diandalkan untuk masa depan yang lebih baik.

d. Tanggung Jawab

Organisasi dapat melaksanakan tugas dan kewenangan yang telah diembannya sesuai dengan ketentuan yang telah dibuat selanjutnya, serta mampu menghadapi dan menyelesaikan berbagai masalah yang terjadi dalam pekerjaannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala koordinator PT.PLN Kecamatan Kepulauan Sangkarrang, mengatakan bahwa :

“Bagian dari tanggung jawab saya sebagai kepala koordinator di PLN adalah memberikan pelatihan kepada pegawai tentang prosedur keselamatan kerja dan teknis terkait tugas mereka dan tetap mengawasi mereka dalam menjalankan tugasnya.” (Sumber : Wawancara dengan MH, 14 Maret 2024).

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan informan, Kepala koordinator PLN Pulau Barrang Lompo bertanggung jawab memberikan pelatihan kepada pegawai tentang prosedur keselamatan kerja dan teknis terkait dengan tugas masing-masing. Kepala koordinator memastikan bahwa pegawai memiliki pemahaman yang kuat tentang standar keselamatan dan prosedur operasional yang relevan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Operator PT.PLN Kecamatan Kepulauan Sangkarrang, mengatakan bahwa :

“Sebagai Operator di PLN Pulau Barrang Lompo, saya harus memastikan ketersediaan bahan bakar dan peralatan yang diperlukan untuk mengatasi berbagai masalah operasional yang

“mungkin terjadi.” (Sumber : Wawancara dengan MR, 14 Maret 2024).

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan informan, Operator PLN memastikan bahwa PLN memiliki persediaan yang memadai untuk merespon dengan cepat setiap gangguan atau keadaan darurat yang mungkin timbul di masyarakat. Dengan itu PLN memastikan ketersediaan pasokan listrik dan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat di Pulau Barrang Lompo.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Operator PT.PLN Kecamatan Kepulauan Sangkarrang, mengatakan bahwa :

“Sebagai bagian dari tim layanan pelanggan di PLN Pulau Barrang Lompo, saya bertanggung jawab atas menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan untuk mempertahankan kepuasan pelanggan” (Sumber : Wawancara dengan AD, 14 Maret 2024).

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan informan, Operator di bagian layanan pelanggan memiliki tanggung jawab penting untuk menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan, Ini melibatkan komunikasi yang efektif dengan pelanggan untuk memahami secara menyeluruh masalah yang mereka alami.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Masyarakat, mengatakan bahwa :

“Tanggung jawab PLN terhadap layanan listrik di Pulau Barrang Lompo bisa dilihat dari pelayanannya kepada pelanggan, memastikan keluhan diterima oleh pihak PLN dan di proses sesuai prosedur yang ada di PLN.” (Sumber : Wawancara dengan AR, 14 Maret 2024).

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan informan, Tanggung jawab PLN terhadap layanan listrik di Pulau Barrang Lompo tercermin dalam pelayanannya kepada pelanggan. PLN memastikan bahwa keluhan pelanggan diterima dengan baik dan diproses sesuai prosedur yang ada. Ini melibatkan komunikasi yang efektif antara PLN dan pelanggan untuk memastikan setiap keluhan diangkat dengan serius dan ditangani secara tepat waktu.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Masyarakat, mengatakan bahwa :

“Kalau dilihat dari tanggung jawab terhadap kinerja pegawai PLN cukup bagus dilihat dari pelayanannya kepada masyarakat mengenai keluhan listrik.” (Sumber : Wawancara dengan AD, 14 Maret 2024).

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan informan, Tanggung jawab terhadap kinerja pegawai PLN dinilai cukup baik. Sikap tanggung jawab mereka terhadap kinerja tidak hanya tercermin dalam efisiensi operasional, tetapi juga dalam kemampuan mereka untuk merespon dan menangani masalah dengan cepat dan efektif.

C. Pembahasan

Efektivitas merupakan suatu keaktifan, daya guna, terdapat kesesuaian mengenai suatu kegiatan orang yang melaksanakan tugas atau pekerjaan berdasarkan sasaran yang ingin dicapai. Efektivitas menekankan pada hasil yang dicapai, sedangkan efisiensi lebih melihat pada bagaimana cara mencapai hasil yang dicapai itu kemudian membandingkan antara input dan outputnya

(Siagian, 2001: 24). Sedangkan Efektivitas menurut Effendy (2008:14) mendefinisikan efektivitas sebagai komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang telah direncanakan berdasarkan biaya yang telah dianggarkan, waktu yang telah ditetapkan serta jumlah personil yang ditentukan.

Pada dasarnya, efektivitas menunjukkan pada taraf pencapaian hasil, sering atau senantiasa dikaitkan dengan pengertian efisien, meskipun sebenarnya terdapat perbedaan antara keduanya. Efektivitas menekankan pada hasil yang dicapai, sedangkan efisiensi lebih melihat pada bagaimana cara mencapai hasil yang dicapai itu kemudian membandingkan antara input dan outputnya (B. Issa J.Tabarearno et al., 2019).

Pegawai perusahaan merupakan penggerak operasi perusahaan, sehingga jika kinerja pegawai perusahaan baik, maka kinerja perusahaan juga akan meningkat. Menurut Dr. Suratman (2014: 111) mengemukakan bahwa efektivitas pegawai dapat dinyatakan sebagai tingkat sejauh mana perusahaan mencapai tujuannya. Efektivitas ialah suatu konsep yang luas dan di dalam perusahaannya mencakup berbagai faktor, sehingga efektivitas merupakan konsep yang penting karena dapat memberikan gambaran mengenai sampai mana pencapaian sasaran pada perusahaan tersebut.

Pelayanan adalah hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan atau minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, menggunakan.

Menurut Prasajo (2006:6) pelayanan publik adalah suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang

dan atau jasa yang diperlukan. Kemudian menurut Zauhar (2001) dalam Ahmad (2012: 11), pelayanan publik adalah suatu upaya membantu atau member manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan atau jasa yang diperlukan oleh mereka. Sedangkan dalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009, 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 pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Efektivitas pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat dapat diwujudkan apabila ada beberapa indikator sebagai ukuran efektivitas. Efektivitas juga merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya merupakan sebuah pengukuran dimana suatu target telah tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan.

Oleh karena itu, dalam mengukur efektivitas suatu organisasi, akan dilihat sejauh mana atau seberapa besar kemampuan organisasi dalam melakukan inovasi, kemampuan beradaptasi dengan perubahan lingkungan, kemampuan organisasi dalam mengambil pelajaran, baik dari kegagalan maupun keberhasilan, dan kapasitas organisasi itu untuk mengatur perubahan-perubahan yang terjadi.

Steers dalam tangkilisan (2005:140-141).

1. Pencapaian Target

Maksud dari pencapaian target disini ialah bagaimana suatu organisasi dapat menetapkan target kemudian merealisasikan dengan baik. Hal tersebut dapat dibuktikan dari hasil pelaksanaan tujuan organisasi dalam mencapai target berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan. Dengan adanya pencapaian target ini, maka dapat dipahami efektivitas pegawai PLN. Untuk Efektivitas pegawai PLN dalam meningkatkan pelayanan listrik yaitu dengan cara menetapkan sasaran yang terukur, memastikan pelatihan yang tepat bagi karyawan, dan secara terus menerus mengawasi kinerja pegawai PT. PLN Kecamatan Kepulauan Sangkarrang. Koordinasi yang kuat membuat tim untuk bekerja secara sinergis, mempercepat aliran informasi dan respon terhadap kebutuhan pelanggan.

2. Kemampuan Adaptasi

Kemampuan dalam beradaptasi perlu dalam suatu organisasi karena keberhasilan suatu organisasi dapat pula dilihat dari sejauh mana suatu organisasi mampu menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan yang terjadi, baik itu perubahan dari dalam organisasi (internal) maupun luar organisasi (eksternal). Dengan adanya kemampuan adaptasi ini, maka dapat dipahami efektivitas pegawai PLN. Untuk Efektivitas pegawai PLN dalam meningkatkan pelayanan listrik yaitu dengan cara Kemampuan PLN untuk beradaptasi dengan cepat dan efektif terhadap perubahan internal dan eksternal. PLN menekankan pentingnya sikap terbuka untuk terus

belajar dan mengikuti perubahan agar tetap relevan dalam menjalankan tugas mereka sebagai pegawai.

3. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah suatu kondisi yang dirasakan oleh seluruh anggota organisasi ataupun pegawai dalam sebuah instansi yang mampu memberikan rasa nyaman dan motivasi terhadap peningkatan kinerja organisasi ataupun instansi. Dengan adanya kepuasan kerja ini, maka dapat dipahami efektivitas pegawai PLN. Untuk Efektivitas pegawai PLN dalam meningkatkan pelayanan listrik yaitu dengan cara suasana kerja yang harmonis dan kolaborasi antar pegawai menjadi lebih efektif, rasa kebersamaan juga meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

4. Tanggung Jawab

Organisasi dapat melaksanakan tugas dan kewenangan yang telah diembannya sesuai dengan ketentuan yang telah dibuat selanjutnya, serta mampu menghadapi dan menyelesaikan berbagai masalah yang terjadi dalam pekerjaannya. Dengan adanya Tanggung Jawab ini, maka dapat dipahami efektivitas pegawai PLN. Untuk Efektivitas pegawai PLN dalam meningkatkan pelayanan listrik yaitu dengan cara melakukan pelatihan kepada pegawai tentang prosedur keselamatan kerja dan teknis terkait dengan tugas masing-masing. PLN memiliki persediaan yang memadai untuk merespon dengan cepat setiap gangguan atau keadaan darurat yang mungkin timbul di masyarakat.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut bahwa Efektivitas Pegawai PT. PLN Dalam Meningkatkan Pelayanan Listrik Di Pulau Barrang Lompo Kecamatan Kepulauan Sangkarrang.

1) Pencapaian Target

Untuk Efektivitas pegawai PLN dalam meningkatkan pelayanan listrik yaitu dengan cara menetapkan sasaran yang terukur, memastikan pelatihan yang tepat bagi karyawan, dan secara terus menerus mengawasi kinerja pegawai PT. PLN Kecamatan Kepulauan Sangkarrang.

2) Kemampuan Adaptasi

Untuk Efektivitas pegawai PLN dalam meningkatkan pelayanan listrik yaitu dengan cara Kemampuan PLN untuk beradaptasi dengan cepat dan efektif terhadap perubahan internal dan eksternal.

3) Kepuasan Kerja

Untuk Efektivitas pegawai PLN dalam meningkatkan pelayanan listrik yaitu dengan cara suasana kerja yang harmonis dan kolaborasi antar pegawai menjadi lebih efektif, rasa kebersamaan juga meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

4) Tanggung Jawab

Untuk Efektivitas pegawai PLN dalam meningkatkan pelayanan listrik yaitu dengan cara melakukan pelatihan kepada pegawai tentang prosedur keselamatan kerja dan teknis terkait dengan tugas masing-masing.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. PT. PLN Pulau Barrang Lompo Kecamatan Kepulauan Sangkarrang, Perlu memerhatikan beberapa kekurangan yang ada di PLN terutama bagian sarana dan prasarana demi menjaga kepuasan pelanggan ataupun masyarakat.
2. PT. PLN perlu menjaga koordinasi antar pegawai dalam menghadapi keluhan dan aduan masyarakat. Dan juga pentingnya komunikasi antar pegawai di dalam PT.PLN Pulau Barrang Lompo Kecamatan Kepulauan Sangkarrang.
3. Untuk masyarakat Pulau Barrang Lompo diharapkan dapat ikut serta dalam menjaga fasilitas umum PLN di Pulau Barrang Lompo demi menjaga keamanan dan kenyamanan bersama.

DAFTAR PUSTAKA

- Aida, N. (2023). *Pengaruh Pengawasan Terhadap Kinerja Karyawan PT PLN (Persero) ULP Kota Palopo*. 1(2023), 86–96.
- ANWAR, S., Supriadi, O., & Riswanda, R. (2011). *Kualitas Pelayanan Di Perusahaan Listrik Negara (Pt. Pln) Kantor Pelayanan Cabang Petir Kabupaten Serang*. <http://eprints.untirta.ac.id/1181/>
- Herdiana Nur Anisa, H. P. (2019). Analisis Beban Kerja Pegawai dengan Metode Full Time Equivalent (FTE) (Studi Kasus pada PT.PLN (Persero) Distribusi Jateng dan DIY). *Jurnal Teknik Industri*, 3(3), 1–8.
- Khumaeroh, A. B., & Maulia, I. R. (2023). *Analisis efektivitas kerja karyawan PT PLN (Persero) dipengaruhi oleh kedisiplinan kerja dan lingkungan kerja*. 2(2), 107–114.
- Markoni. (2015). ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PT PLN (Persero) TERHADAP PROSES PEMASANGAN LISTRIK PRABAYAR (Studi Kasus PT PLN WS2JB Rayon Sukarami). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 13(4), 487–489.
- Naution Annio Indah Lestari; Sitio Ayu Lestari; Siregar Cai; Nahulae Leni Lastrian. (2023). Efektivitas Penggunaan Aplikasi PLN Mobile Pada Bagian Pelayanan Pelanggan Di PLN UP3 Binjai. *Widya Laksmi*, 3(1), 388–396.
- Rahman, N., Rahim, S., & Elfiansyah, H. (2018). Pengaruh Pengawasan Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Kantor Pt Pln (Persero) Wilayah Sulselbar. *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, 4(3), 323. <https://doi.org/10.26618/kjap.v4i3.1648>
- Sarni, B. S., & Sandari, T. E. (2023). Penerapan Audit Manajemen Untuk Menilai Ekonomisasi, Efisiensi Dan Efektivitas Fungsi Pengadaan Barang Dan Jasa: Studi Kasus pada PT. PLN ULP Ruteng *Jurnal Rimba: Riset Ilmu Manajemen* ..., 3. <https://journal.arimbi.or.id/index.php/Rimba/article/view/91%0Ahttps://journal.arimbi.or.id/index.php/Rimba/article/download/91/81>
- SukContoh BIssa JTabarearno, N. M., Wirawan, P. W., Adhy, S., Andi, S., Mukhlisin, H., Muhaemin, M., Nurhayati, S., Untuk, D., Salah, M., Syarat, S., Gelar, M., Teknik, S., Studi, P., Elektro, T., גריבלט, י., Martinench, A., Network, N., Php, W., Algoritma, M., ... Adhitya Putra, D. K. T. (2019). PENGARUH EFEKTIVITAS FACE AND FINGER

- ACCESSCONTROL TERHADAP KEDISIPLINAN PEGAWAI PADA PT.PLN SEKTOR TELLO DI KOTA MAKASSAR. *Rabit : Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Univrab*, 1(1), 2019.
- Syaifudin, W., Wahono, B., & Milaningtyas, R. (2022). *Pengaruh Efektifitas Pembelajaran, Pelatihan Dan Sertifikasi Kompetensi Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai PT PLN (Persero) UPT Malang*. 110–119. www.fe.unisma.ac.id
- Tumanggor, L., Kojo, C., Saerang, R. T., Tumanggor, L., Kojo, C., & Saerang, R. T. (2023). *Pengaruh Job Description Dan Audit Manajemen Terhadap Efektivitas Kinerja Karyawan Pada Pt . Pln (Persero) Wilayah Sulut Teno Area Manado the Influence of Job Description and Management Audit on the Effectiveness of Employee Performance At Pt . Pln (P. 11(4), 603–613.*
- Wahyuni, A. S. (2016). Inovasi Dalam Pelayanan Publik Sektor Jasa Pt Pln Kabupaten Kepulauan Selayar. *Ilmu Administrasi*, 28.
- Yulianti, F., Fakhsiannor, & Herman, M. (2021). *Efektivitas Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Pada Pelayanan Publik PT . PLN (Persero) Kantor Pelayanan Handil Bakti Di Kabupaten Barito Kuala*. http://eprints.uniska-bjm.ac.id/7463/%0Ahttp://eprints.uniska-bjm.ac.id/7463/1/Jurnal_Fitria_Yulianti_17120160.pdf

LAMPIRAN

 <p>Universitas Muhammadiyah Makassar <small>Integrity - Professionalism - Entrepreneurship</small></p>	<p>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Faculty of Social and Political Sciences Merara Iqra Lantai 5 - Jalan Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221 Telp: (0411) 866 972 Fax: (0411) 865 588 Official Email : fsip@unismuh.ac.id Official Web : https://fsip.unismuh.ac.id</p>
---	--

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI
Nomor : 2551/FSP/A.5-VI/X/1445/2023

Berdasarkan usulan judul penulisan skripsi mahasiswa tentang rencana judul dan susunan pembimbing mahasiswa dan telah disetujui Ketua Jurusan. Dengan ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unismuh Makassar menugaskan pengajar yang namanya tersebut di bawah ini sebagai pembimbing penulisan skripsi saudara :

N a m a : Hasriliani
Stambuk : 105611102720
J u r u s a n : Ilmu Administrasi Negara

Dengan Rencana Judul Skripsi :
"Efektivitas Kinerja Pegawai PT. PLN dalam Meningkatkan Pelayanan Listrik di Kecamatan Sangkarrang Kota Makassar"

Pembimbing I : Dr. Andi Rosdianti Razak, M.Si
Pembimbing II : Muhammad Amril Pratama Putra, S.IP.,M.AP

Tugas ini hendaknya dilaksanakan secara sistimatis, berkesinambungan dan bertanggungjawab, serta dilakukan evaluasi secara berkala tentang kemajuan dan Hasil penulisan yang telah dicapai.

Di tetapkan : di Makassar
Pada tanggal : 06 Oktober 2023

D e k a n,

Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
NBM. 730 727

Tembusan Kepada yth :

1. Pembimbing I
2. Pembimbing II
3. Ketua Jurusan
4. Mahasiswa yang bersangkutan
5. Arsip




Kemajuan Untuk Bangsa dan Ummat Manusia | Ilmu Administrasi Negara - Ilmu Pemerintahan - Ilmu Komunikasi
Progress for the Nation and Humankind | Public Administration - Government Studies - Communication Science



**Universitas
Muhammadiyah
Makassar**
Integrity - Professionalism - Entrepreneurship

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Faculty of Social and Political Sciences

Menara Iqra Lantai 5 - Jalan Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221

Telp: (0411) 866 972 Fax: (0411) 865 588

Official Email : fisip@unismuh.ac.id

Official Web : <https://fisip.unismuh.ac.id>

Nomor : 0221/FSP/A.6-VIII/II/1445H/2024 M
Lamp. : 1 (satu) Eksamplar
Hal : Pengantar Penelitian

Kepada Yth.
Bapak Rektor, Cq. Lembaga Peneliti dan
Pengabdian pada Masyarakat (LP3M) Unismuh
Di -
Makassar

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan rencana penelitian mahasiswa untuk melengkapi data dalam rangka Penulisan Skripsi, maka diharapkan kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan Pengantar Penelitian kepada :

Nama Mahasiswa : Hasriliani

Stambuk : 105611102720

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Lokasi Penelitian : Di Pulau Barrang Lompo Kecamatan Kepulauan Sangkarrang Kota Makassar.

Judul Skripsi : *"Efektivitas Pegawai PT. PLN dalam Meningkatkan Pelayanan Listrik di Pulau Barrang Lompo Kecamatan Kepulauan Sangkarrang"*

Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, diucapkan banyak terima kasih.

Jazakumullahu Khaeran Katziraa.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Makassar, 29 Februari 2024



Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si
NBM. 991 742



**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 : 3793/05/C.4-VIII/II/1445/2024
Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal
Hal : Permohonan Izin Penelitian

29 February 2024 M
19 Sya'ban 1445

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: 0221/FSP/A.6-VIII/II/1445/2024 tanggal 29 Februari 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : **HASRILIANI**
No. Stambuk : **10561 1102720**
Fakultas : **Fakultas Sosial dan Politik**
Jurusan : **Ilmu Administrasi Negara**
Pekerjaan : **Mahasiswa**

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

**"EFEKTIVITAS PEGAWAI PT PLN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN LISTRIK
DI PULAU BARRANG LOMPO KECAMATAN KEPUALAUAN SANGGARRANG"**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 5 Maret 2024 s/d 5 Mei 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



**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 : **5141/S.01/PTSP/2024** **Kepada Yth.**
Lampiran : - **Pimpinan PT.PLN Pulau Barrang**
Perihal : **Izin penelitian** **Lompo**

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 3793/05/C.4-VIII/II/1445/2024 tanggal 27 Februari 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a : **HASRILIANI**
Nomor Pokok : **105611102720**
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 Pegawai PT.PLN Dalam Meningkatkan Pelayanan Listrik Di Pulau Barrang Lompo Kecamatan Kepulauan Sangkarrang "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **05 Maret s.d 05 Mei 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 03 Maret 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 Makassar;
2. *Pertinggal.*



**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 : Hasriani

Nim : 105611102720

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

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	0 %	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, 28 Mei 2024

Mengetahui,

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,



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



Dokumentasi dengan Bapak Muh.Hidayat selaku kepala Koordinator Kecamatan

Kepulauan Sangkarrang



Dokumentasi dengan bapak Muh. Rais selaku Operator PT.PLN Pulau Barrang

Lompo



Dokumentasi dengan bapak Abdillah selaku Operator PT.PLN Pulau Barrang

Lompo



Dokumentasi Wawancara dengan Amiruddin sebagai Tokoh Masyarakat



Dokumentasi Wawancara dengan Hasriani sebagai tokoh masyarakat

Hasriliani 105611102720 BAB I

by Tahap Tutup



Submission date: 27-May-2024 01:40PM (UTC+0700)

Submission ID: 2389052279

File name: BAB_I_-_2024-05-27T143942.043.docx (19.69K)

Word count: 1517

Character count: 10270

Hasriliani 105611102720 BAB I

ORIGINALITY REPORT

10%

SIMILARITY INDEX

10%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

repository.unhas.ac.id
Internet Source

10%



Exclude quotes

On

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography

On



Iliani 105611102720 BAB V

ORIGINALITY REPORT

0% SIMILARITY INDEX	0% INTERNET SOURCES	0% PUBLICATIONS	0% STUDENT PAPERS
-------------------------------	-------------------------------	---------------------------	-----------------------------

PRIMARY SOURCES



turnitin

Exclude quotes Off Exclude matches Off
Exclude bibliography Off



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
MAKASSAR
LEMBAGA PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Hasriliani 105611102720 BAB II

by Tahap Tutup



Submission date: 27-May-2024 01:41PM (UTC+0700)
Submission ID: 2389052700
File name: BAB_II_-_2024-05-27T144027.745.docx (67.87K)
Word count: 3547
Character count: 24668

Hasriliani 105611102720 BAB II

ORIGINALITY REPORT

15%	12%	2%	11%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	5%
2	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	2%
3	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	1%
4	Submitted to Asosiasi Dosen, Pendidik dan Peneliti Indonesia Student Paper	1%
5	Submitted to Universitas Muhammadiyah Makassar Student Paper	1%
6	es.scribd.com Internet Source	1%
7	Submitted to Universitas Islam Riau Student Paper	1%
8	repository.umsu.ac.id Internet Source	1%



9	Submitted to LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part II Student Paper	1 %
10	adoc.pub Internet Source	<1 %
11	Submitted to IAIN Bengkulu Student Paper	<1 %
12	Submitted to Universitas Bengkulu Student Paper	<1 %
13	conference.upnvj.ac.id Internet Source	<1 %
14	Submitted to Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin Student Paper	<1 %
15	core.ac.uk Internet Source	<1 %
16	repositori.usu.ac.id Internet Source	<1 %
17	id.123dok.com Internet Source	<1 %
18	123dok.com Internet Source	<1 %
19	lib.ui.ac.id Internet Source	<1 %

Hasriliani 105611102720 BAB III

by Tahap Tutup



Submission date: 27-May-2024 01:42PM (UTC+0700)

Submission ID: 2389052994

File name: BAB_III_-_2024-05-27T144123.388.docx (44,85K)

Word count: 704

Character count: 4936

asriliani 105611102720 BAB III

ORIGINALITY REPORT

10% SIMILARITY INDEX
8% INTERNET SOURCES
0% PUBLICATIONS
4% STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	digilib.iain-palangkaraya.ac.id Internet Source	3%
2	Submitted to Academic Library Consortium Student Paper	2%
3	es.scribd.com Internet Source	1%
4	portalriset.uin-alauddin.ac.id Internet Source	1%
5	docplayer.info Internet Source	1%
6	www.researchgate.net Internet Source	1%

Exclude quotes On Exclude matches < 1%
 Exclude bibliography On

Hasriliani 105611102720 BAB IV

by Tahap Tutup



Submission date: 27-May-2024 01:43PM (UTC+0700)

Submission ID: 2389053806

File name: BAB_IV_-_2024-05-27T144149.521.docx (1,021.69K)

Word count: 3795

Character count: 25810

sriliani 105611102720 BAB IV

ORIGINALITY REPORT

8%	7%	3%	0%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.unhas.ac.id Internet Source		3%
2	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source		3%
3	repository.fisip-untirta.ac.id Internet Source		2%
4	Michelle Nikita Jusuf. "ANALISIS EFEKTIVITAS EXPO DAN OPEN HOUSE SERTA MINAT CALON SISWA INDONESIA DAN ASING PADA ENGLISH FIRST (EF) MALANG", Jurnal Ilmiah Bisnis dan Ekonomi Asia, 2018 Publication		1%

Exclude quotes On Exclude matches < 1%

Exclude bibliography On

Exclude quotes Off
Exclude bibliography Off

Exclude matches Off



Hasriliani 105611102720 BAB V

by Tahap Tutup



Submission date: 27-May-2024 01:44PM (UTC+0700)
Submission ID: 2389054402
File name: BAB_V_-_2024-05-27T144230.262.docx (15.38K)
Word count: 389
Character count: 2610

RIWAYAT HIDUP



Hasriliani lahir di Pulau Barrang Lompo pada tanggal 5 Desember 2001, merupakan anak tunggal buah hati dari bapak Sukri dan Alm ibu Hasni. Penulis menempuh pendidikan pertama di SD Inpres Pulau Barrang Lompo tahun 2007 dan selesai pada tahun 2014, penulis melanjutkan pendidikan di SMPN 28 Makassar dan selesai tahun 2017, pada tahun yang sama melanjutkan pendidikan di SMA Barrang Lompo dan selesai di tahun 2020. Berkat dukungan dari orang tua disertai dengan doa, pada tahun 2020 penulis berhasil lulus masuk prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Program Strata Satu (S1). Penulis sangat bersyukur diberi kesempatan oleh Allah SWT bisa menambah ilmu yang merupakan bekal dimasa depan. Saat ini penulis berharap dapat mengamalkan ilmu yang telah diperoleh dengan baik dan membahagiakan kedua orang tua. Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi yang berjudul “ Efektivitas Pegawai PT.PLN Dalam Meningkatkan Pelayanan Listrik Di Pulau Barrang Lompo Kecamatan Kepulauan Sangkrsrsng”