

**EFEKTIVITAS PENERAPAN SISTEM PPOB (PAYMENT POINT ONLINE BANK)
PADA PT PLN AREA MADIUN
(Studi Pada PT PLN Area Madiun)**

Noermayanti, Hermawan, Mohammad Nuh

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang

E-mail: y_noerma@yahoo.co.id

Abstract: *PT PLN which had Implemented a new breakthrough, that is was Payment Point Online Bank (PPOB). Implementation efforts to achieve better public services needed care system change strategies. One effort that must be done is to improve the systems and procedures of the service through innovative programs oriented on customer needs and satisfaction. Improvement systems and procedures is expected to be a means to improve the performance of public services which so far is still considered the maximum. PT PLN as one of the public sector organizations have to innovate a system implementation PPOB as a quality service provider. The journal is intended to describe or explore the effectiveness of the system PPOB. In this study resulted in a finding that the application of the system in accordance with the strategy PPOB effectiveness measurement service. This is proven by the benchmarks have been met. In spite of it all there are still shortcomings in the application systems. In order to improve the effectiveness of systems researchers suggest several things including an increase in the role of customer, training of service providers, improvements to the cellular network system.*

Keywords: *efektifness, system payment point online bank*

Abstrak: *PT PLN Menerapkan Terobosan Baru yakni Penerapan Sistem Payment Point Online Bank (PPOB). Upaya mewujudkan pelaksanaan pelayanan publik yang lebih baik dibutuhkan strategi perubahan sistem pelayanan. Salah satu upaya yang harus dilakukan adalah memperbaiki sistem dan prosedur layanan melalui program-program inovatif yang berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Perbaikan sistem dan prosedur tersebut diharapkan bisa menjadi sarana untuk memperbaiki kinerja pelayanan publik yang sejauh ini dinilai masih belum maksimal. PT PLN sebagai salah satu organisasi sektor publik telah melakukan inovasi berupa penerapan sistem PPOB sebagai penyedia layanan yang berkualitas. Jurnal ini dimaksudkan untuk mendiskripsikan atau mengeksplorasi efektivitas penerapan sistem PPOB. Dalam kajian ini menghasilkan sebuah temuan bahwa dalam penerapan sistem PPOB telah sesuai dengan strategi pengukuran efektivitas pelayanan. Hal ini terbukti dengan adanya tolak ukur yang telah terpenuhi. Terlepas dari itu semua masih ada kekurangan dalam penerapan sistem. Guna untuk meningkatkan efektivitas penerapan sistem peneliti menyarankan beberapa hal diantaranya peningkatan peran pelanggan, pelatihan terhadap pihak penyedia layanan, perbaikan pada sistem jaringan seluler.*

Kata kunci: *efektivitas, sistem payment point online bank*

Pendahuluan

Penyediaan pelayanan yang berkualitas, dapat memacu potensi sosial ekonomi masyarakat yang merupakan bagian dari demokratisasi ekonomi. Penyediaan pelayanan publik yang bermutu merupakan salah satu alat untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada sistem pelayanan organisasi baik swasta, maupun pemerintah. Hal tersebut menjadikan pemberian pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat menjadi faktor pendorong

lahirnya terobosan atau inovasi baru dalam sistem pelayanan. Globalisasi yang terjadi sekarang ini menyebabkan persaingan yang semakin ketat antara institusi penyedia jasa. Persaingan yang ketat ini juga disebabkan karena pelanggan pada saat ini cenderung bersikap lebih kritis dan dihadapi pada banyak pilihan, oleh karena itu tuntutananya lebih banyak terhadap kondisi kualitas produk, harga, dan pelayanan (Weinstein, 1998).

Saat ini, para pemasar di industri pelayanan juga berusaha memberikan *experience* pada pelanggan. Sebab jantung dari produk layanan adalah pengalaman yang didapat oleh konsumen yang terjadi secara *real time* (bateson, 1995 berman & Evans, 2004; Haecel et.al, 2003). Pengalaman tersebut biasanya merupakan proses interaktif yang menghasilkan manfaat yang diinginkan oleh konsumen. Oleh karena itu, mendesain proses layanan merupakan kunci untuk setiap desain produk yang ditawarkan oleh perusahaan jasa.

Dalam mewujudkan hal di atas tentunya tidak bisa hanya dengan mengandai-andai tanpa melakukan suatu perbuatan konkrit. Harus ada perubahan dalam melaksanakan pelayanan publik, yang nantinya akan merubah sistem. Salah satu upayanya adalah dengan memperbaiki sistem dan prosedur layanan melalui program-program inovatif yang berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan atau masyarakat. Salah satu institusi atau organisasi yang termasuk dalam BUMN dan cukup krusial dalam hal pelayanan kepada masyarakat adalah PT PLN Badan Usaha Milik Negara (BUMN) merupakan salah satu pelaku kegiatan ekonomi dalam perekonomian nasional guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat, karena itu untuk mengoptimalkan peran BUMN, pengurusan dan pengawasannya harus dilakukan secara profesional dan memenuhi prinsip-prinsip pelayanan publik. Banyak organisasi publik yang melakukan berbagai macam inovasi melalui program-program andalannya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, salah satunya adalah PT PLN. Di mana telah menerapkan terobosan baru yakni penerapan sistem *Payment Point Online Bank* (PPOB). Keputusan Direksi PLN No.021.K/0599/DIR/1995 tgl 23 Mei 1995 tentang Pedoman dan Petunjuk Tata Usaha Pelanggan, dan Edaran Direksi PT. PLN (Persero) No. 010.E/012/DIR/2002 tanggal 29 Juni 1984 tentang penyelenggaraan bank dan PT. Pos Indonesia diberikan kewenangan untuk memberikan jasa dalam lalu lintas Pembayaran *Payment Point Online Bank* atau disingkat PPOB, yang artinya adalah layanan pembayaran rekening listrik

pelanggan PLN secara *online* melalui jasa bank. PLN dengan beberapa kali kebijakan telah berupaya memperbaiki sistem pembayaran rekening listrik pelanggannya mulai dari manual, *offline* kemudian sekarang menuju ke *online*.

Pencapaian tujuan dari suatu kegiatan organisasi yang dilaksanakan perlu adanya efektivitas pelayanan di mana efektivitas merupakan alat ukur tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam pencapaian hasil. Sehingga bila dikaitkan dengan sistem PPOB maka keberhasilan sistem ini dapat diukur sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai atau ditetapkan. Bahwa terdapat dua faktor terpenting dari pendapat *Street* yakni faktor intern dan ekstern. Faktor intern ini erat kaitannya dengan efektivitas dalam organisasi penyelenggara pelayanan itu sendiri, sedangkan faktor ekstern disini adalah faktor-faktor yang berada diluar organisasi tetapi sangat mempengaruhi pelaksanaan dan efektivitas kegiatan pelayanan itu sendiri yakni faktor lingkungan, situasi dan kondisi yang melingkupi dan berada disekitar organisasi, yang di dalamnya terdapat masyarakat atau masyarakat sebagai pihak penerima dalam pelaksanaan proses kegiatan pelayanan.

Pelayanan pembayaran melalui PPOB bertujuan untuk memfasilitasi pembayaran tagihan secara *online*, *realtime*, sehingga tidak ada kemungkinan terjadinya *Double Payment*. Memberikan banyak manfaat bagi konsumen, misalnya para pelanggan dapat membayar listrik dengan cepat di seluruh loket yang tersedia, transaksi dapat dilakukan dengan mudah dengan menunjukkan rekening terakhir dan keamanan uang konsumen listrik dari transaksi pembayaran rekening dapat terjamin. Tujuan lain dari pelaksanaan sistem PPOB ini yaitu terciptanya peluang bisnis jasa pelayanan pembayaran *online* tercipta sinergi antara penyedia jasa layanan, instansi terkait dan perbankan, serta akan tercipta transparansi sebagai cermin dari *Good Corporate Governance*. Walaupun kebijakan untuk menerapkan sistem PPOB bertujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik, cepat, baru, murah, dan sederhana, namun pelaksanaan sistem ini masih memiliki

kekurangan atau permasalahan dalam penerapan sistem PPOB.

Berdasarkan hasil survey, seperti diungkap salah satu “Pejabat PLN Madiun” yaitu terletak pada masalah teknis yang kerap terjadi pada sistem PPOB. Di mana pada waktu pembayaran proses pembayaran mengalami *trouble* atau *offline* jaringan *seluler*. Sehingga proses transaksi mengalami kegagalan maka loket tidak dapat melakukan transaksi. Terlepas dari pro dan kontra yang terjadi dengan adanya PPOB, selama semua dapat dikomunikasikan dan tidak ada informasi yang ditutup-tutupi, sebagai pelanggan listrik akan menerima.

Dari uraian di atas, peneliti ini ingin mengetahui bagaimana efektivitas penerapan sistem PPOB yang dilakukan oleh PT PLN Area Madiun. Dalam meningkatkan kinerja PLN secara nyata serta faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan sistem PPOB di PT PLN Area Madiun.

Tinjauan Pustaka efektivitas

Prinsip efektivitas merupakan hal terpenting dalam mencapai tujuan dari suatu kegiatan yang dilaksanakan karena efektivitas merupakan alat ukur tingkat keberhasilan seseorang atau organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. (Westra Cs dalam Ensiklopedi Administrasi, 1989, h.72) memberikan pengertian efektivitas yakni: “efektivitas berasal dari kata efektif, yang berarti terjadi efek atau akibat yang dikehendaki dalam suatu perbuatan. Setiap pekerjaan yang efisien berarti efektif karena dilihat dari segi hasil tujuan yang hendak dicapai atau yang dikehendaki dengan perbuatan itu telah tercapai dan bahkan secara maksimal mutu dan jumlah. Sebaliknya dilihat dari hasil usaha efek yang diharapkan juga berhasil dicapai bahkan dengan unsur-unsur secara maksimal. Setiap hasil yang efektif belum tentu efisien, karena hasilnya mungkin dapat dicapai tetapi dengan pengorbanan materiil berupa pikiran, tenaga, waktu dan benda.”

Pelayanan sistem PPOB merupakan salah satu bentuk dari pelayanan publik. Untuk itu tolak ukur dari efektivitas pelayanan sistem PPOB adalah tolak ukur dari efektivitas pelayanan publik itu sendiri.

efektivitas pelayanan publik dengan berbagai tolak ukur sebagaimana yang diungkapkan (Richard M. Steers, 1990, h.209), yang menyatakan sebagai berikut:

“Selain berkaitan dengan aspek intern organisasi juga berhubungan yaitu kemampuan untuk menyesuaikan dari tuntutan perubahan keadaan sekeliling. Selanjutnya baik aspek intern dalam perubahan tersebut haruslah berkaitan dengan hubungan antara personel suatu sistem secara keseluruhan”.

Dari pendapat Steers dapat disimpulkan, bahwa terdapat dua faktor penting dalam mengukur efektivitas pelayanan publik yakni faktor intern dan ekstern organisasi publik sebagai pihak penyelenggara pelayanan publik. Faktor intern ini erat kaitannya dengan efektivitas dalam organisasi penyelenggara pelayanan publik itu sendiri, sedangkan faktor ekstern di sini adalah faktor-faktor yang berada, di luar organisasi tetapi sangat mempengaruhi pelaksanaan dan efektivitas kegiatan pelayanan publik itu sendiri yakni faktor lingkungan, situasi dan kondisi yang melingkupi dan berada di sekitar organisasi. yang didalamnya terdapat masyarakat sebagai pihak penerima dalam pelaksanaan proses kegiatan pelayanan publik.

Konseptual sistem PPOB (*Payment Point Online Bank*).

PPOB (*Payment Point Online Bank*) adalah satu kesatuan sistem *hardware* dan sistem *software* aplikasi, jaringan komunikasi data dan rekonsiliasi data sehingga dapat berfungsi sebagai media interaksi sistem pembayaran tagihan apapun secara *online* dengan pihak bank sebagai penyelenggara sekaligus penampung dana pelanggan untuk diteruskan kepada mitra kerjanya. *Payment point* adalah tempat atau loket yang menerima pembayaran pelanggan yang dikelola oleh perorangan, atau badan usaha yang telah bermitra kerja dengan *collecting agent*.

Adanya payung hukum (peraturan) yang memadai suatu kebijakan dianggap legal (resmi) apabila memiliki peraturan sebagai payung hukum yang jelas. Tanpa adanya payung hukum yang jelas kebijakan tidak dapat berjalan dengan baik karena

tidak memiliki arah dan tujuan yang jelas. Dalam pelaksanaan PPOB ini sudah jelas payung hukum yang menaunginya yaitu UU Nomor 10 Tahun 1998 Jo No7 Tahun 1998 Tentang Perbankan (pasal 1 butir 2), Keputusan Direksi PLN No.021.K/0599/DIR/1995 Tanggal 23 Mei 1995 tentang Pedoman dan Petunjuk Tata Usaha Pelanggan. Fungsi penagihan: “dalam melaksanakan pelayanan penerimaan pembayaran yang berorientasi pada pelanggan, perlu dibuat rencana kerjasama dengan pihak lain dalam hal pengurusan penerimaan pembayaran piutang pelanggan”. Edaran Direksi PT PLN (Persero) No.010.E/012/DIR/2002 Tanggal 28 Juni 2002 Tentang Mekanisme Arus Dana *Receipt*: “untuk mewujudkan peningkatan pelayanan pelanggan dan sekaligus mempercepat aliran masuknya dana hasil penagihan, membuka sarana pembayaran rekening listrik secara *online* bekerjasama dengan pihak Bank-Bank Mitra Kerja”.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Di sini peneliti bermaksud akan menganalisis tentang efektivitas penerapan sistem PPOB (*Payment Point Online Bank*) di PT PLN Area Madiun. Beserta faktor penghambat dan pendukung.

Pembahasan.

Pada penelitian ini, prinsip efektivitas merupakan hal terpenting didalam pencapaian tujuan dari suatu kegiatan yang dilaksanakan karena efektivitas merupakan alat ukur tingkat keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. (Westra Cs dalam ensiklopedi administrasi, 1989, h.72). Dalam mengkaji fenomena dan permasalahan yang terkait dengan penerapan sistem *payment point online bank*, peneliti menggunakan teori efektivitas pisau analisis terhadap penerapan sistem, fenomena yang terjadi dan permasalahan yang muncul. efektivitas merupakan alat ukur tingkat keberhasilan seseorang atau organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. efektivitas adalah suatu keadaan

yang menunjukkan tingkat keberhasilan kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Dalam prakteknya, efektivitas merupakan suatu konsep penting karena mampu memberikan gambaran mengenai keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasarannya. Sehingga bila dikaitkan dengan penerapan sistem PPOB (*Payment Point Online Bank*) yang dilaksanakan oleh PT PLN Area Madiun dan pihak-pihak yang bekerja sama maka efektivitas penerapan sistem di sini dapat mencapai tingkat keberhasilan, sesuai dengan tujuan. Adapun strategi dalam pengukuran efektivitas meliputi:

1. Kesesuaian antara prosedur dengan pelaksanaan sistem. Adanya payung hukum yang memadai suatu kebijakan dianggap legal (resmi) apabila memiliki peraturan sebagai payung hukum yang jelas kebijakan tidak dapat berjalan dengan baik karena tidak memiliki arah dan tujuan yang jelas. Dalam pelaksanaan (*Payment Point Online Bank*) PPOB ini sudah jelas payung hukum yang menaunginya yaitu:

- a. UU Nomor 10 Tahun 1998 Jo Nomor 7 Tahun 1998 Tentang Perbankan (pasal 1 butir 2)
- b. Keputusan Direksi PLN (No.021.K/0599/DIR/1995 Tanggal 23 Mei 1995) tentang Pedoman dan Petunjuk Tata Usaha Pelanggan. Fungsi penagihan: “dalam melaksanakan pelayanan penerimaan pembayaran yang berorientasi pada pelanggan, perlu dibuat rencana kerja sama dengan pihak lain dalam hal pengurusan penerimaan pembayaran piutang pelanggan”.
- c. Edaran Direksi PT PLN (Persero) No.010.E/012/DIR/2002 Tanggal 28 Juni 2002 Tentang Mekanisme Arus Dana *Receipt*: “untuk mewujudkan peningkatan pelayanan pelanggan dan sekaligus mempercepat aliran masuknya dana hasil penagihan, membuka sarana pembayaran rekening listrik secara *online* bekerja sama dengan pihak Bank-Bank Mitra Kerja”.

Dari hasil observasi dan wawancara di PT PLN Area Madiun, khususnya bidang

Niaga dalam pelaksanaan sistem *Payment Point Online Bank* (PPOB) telah menerapkan sistem pelayanan sesuai dengan strategi pengukuran efektivitas. Dari uraian di atas menunjukkan bahwa adanya dasar hukum menjadi acuan untuk menyelenggarakan penerapan sistem PPOB dalam proses layanan pembayaran tagihan rekening listrik.

Waktu penyelesaian layanan merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan dalam memberikan pelayanan dimana jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya atau dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Proses penyelesaian layanan yang lama akan berdampak langsung pada tingkat kepuasan masyarakat, sehingga kepuasan atas hasil pelayanan yang berorientasi pada waktu penyelesaian menjadi sangat rendah pula.

Kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep MenPAN) Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip, antara lain kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Permasalahan ini ditandai dengan konsistensi penyelesaian waktu layanan, sebagai contoh terjadi pemadaman serta *troubleshooting*. Hal-hal yang menyebabkan terjadinya kemunduran penyelesaian layanan adalah sebagai berikut *Human error* dan kurang ketelitian petugas loket.

1. Penerapan sistem PPOB (*Payment Point Online Bank*).

Selanjutnya pada proses transaksi secara online pada dasarnya tidak jauh berbeda dengan proses transaksi jual beli biasa di dunia nyata. Pada transaksi secara *online* menggunakan kontrak jual beli yang disebut kontrak elektronik. Kontrak elektronik merupakan suatu kontrak, yang berisi janji-janji atau kesepakatan dan akibat dari pelanggaran atas peraturan-peraturan tersebut. Dengan demikian pada suatu kontrak, harus ada beberapa unsur yang terpenuhi.

Oleh karena itu setiap jual beli yang dilakukan secara elektronik harus memenuhi syarat-syarat sahnyanya suatu perjanjian sebagaimana ditentukan dalam pasal 1320 *Burgerlijk Wetboek* yaitu: Kesepakatan para pihak Artinya bahwa para pihak yang membuat perjanjian jual beli secara elektronik yaitu merchant dan customer telah sepakat atau memiliki persesuaian kemauan dan saling menyetujui kehendak masing-masing yang dinyatakan secara tegas ataupun secara diam-diam tanpa ada paksaan kekeliruan ataupun penipuan. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan Pasal 1329 *Burgerlijk Wetboek* menjelaskan bahwa setiap orang cakap untuk membuat perikatan-perikatan jika oleh undang-undang tidak dinyatakan tidak cakap. Oleh karena itu sepanjang para pihak dalam jual beli secara elektronik adalah orang yang cakap menurut undang-undang maka perjanjian tersebut berlaku mengikat sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Suatu hal tertentu berhubungan dengan objek perjanjian atau disebut juga prestasi. Suatu sebab yang halal, bahwa suatu sebab dalam perjanjian tidak boleh bertentangan dengan undang-undang ketertiban umum dan kesusilaan.

2. Sarana dan Prasarana

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep MenPAN) Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip, antara lain kelengkapan sarana dan prasarana yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika telematika serta prinsip kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor penting dalam menunjang pelaksanaan layanan kependudukan. Ketersediaan sarana dan prasarana dalam menunjang kelancaran Pelayanan Publik

sangatlah diperlukan oleh PT PLN Area Madiun. Bangunan loket PPOB (KUD) yang ditempati untuk proses Pelayanan pembayaran rekening listrik:

- a. Ruang loket pembayaran
- b. Ruang tunggu
- c. Ruang pendukung lainnya (toilet, parkir)

Dalam rangka untuk memberikan rasa aman dan nyaman terhadap masyarakat, sarana dan prasarana loket pembayaran PPOB telah dilengkapi dengan Ruang Tunggu yang memadai, tempat parkir kendaraan roda dua maupun roda empat yang aman sehingga masyarakat dapat merasa nyaman dan aman pada waktu melakukan pembayaran tagihan listrik. Guna untuk memberikan informasi yang lebih transparan, terpampang papan prosedur layanan serta waktu penyelesaiannya.

Data di lapangan menunjukkan bahwa loket PPOB (KUD) memiliki sarana 8 unit komputer. Masing-masing dua unit untuk verifikasi operator dan cetak. Untuk prasarana, di dalam ruang bidang kependudukan ada ruang tunggu. Terdapat 15 buah kursi yang letaknya tertata didepan loket. Dari hasil observasi di lapangan bisa diketahui prasarana yang ada sudah cukup memadai hal ini sesuai dengan pendapat sebagian besar pelanggan yang merasa cukup nyaman dalam mengantri layanan pembayaran tagihan listrik.

Untuk menunjang efektivitas penerapan sistem PPOB sesuai dengan Kep MenPan Nomor 63 Tahun 2003 maka data di lapangan menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang ada diloket PPOB (KUD) sudah menunjang mengarah pada tolak ukur efektivitas, tetapi akan lebih optimal lagi jika terdapat penambahan sarana, terutama komputer dan mesin cetak yang jumlahnya bisa lebih mengoptimalkan dalam memberikan pelayanan pembayaran tagihan listrik.

Satu alasan mengapa sistem PPOB memainkan peranan yang sangat penting dan berpengaruh didalam organisasi adalah karena semakin canggihnya kemampuan teknologi informasi layanan, semakin baiknya kemampuan sumber daya pelaksana maka akan menghasilkan jaringan layanan sistem PPOB dapat digunakan pimpinan

maupun pegawai teknis organisasi untuk melakukan akses layanan masyarakat. Berdasarkan hasil dari penyajian sistem *payment point online* bank mempunyai peranan yang sangat penting bagi pimpinan atau organisasi dalam hal ini adalah PT PLN Area Madiun yaitu dalam mengurangi resiko pengelolaan kas pendapatan menjadi minimum menyederhanakan proses bisnis, efisiensi biaya dan *opportunity cost* sangat besar. Selain itu juga karena proses bayar listrik mudah, tunggakan sangat *potensial* akan turun, PLN lebih fokus pada pelayanan dan perbaikan kinerja.

Pencapaian tujuan dari suatu kegiatan organisasi yang dilaksanakan perlu adanya efektivitas pelayanan. efektivitas merupakan alat ukur tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam pencapaian hasil. Sehingga jika dikaitkan dengan peran sistem PPOB maka keberhasilan sistem ini dapat diukur sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai atau ditetapkan. Bahwa terdapat dua faktor terpenting dari pendapat *street* yakni faktor intern dan ekstern. Faktor intern ini erat kaitannya dengan efektivitas dalam organisasi penyelenggaraan pelayanan itu sendiri, sedangkan faktor ekstern disini adalah faktor-faktor yang berada diluar organisasi tetapi sangat mempengaruhi pelaksanaan dan efektivitas kegiatan pelayanan itu sendiri yakni faktor lingkungan. Situasi dan kondisi yang melingkupi dan berada di sekitar organisasi, yang didalamnya terdapat masyarakat, sebagai pihak penerima dalam pelaksanaan proses kegiatan pelayanan.

Melalui hasil penelitian terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan pembayaran tagihan rekening listrik di KUD, maka peran PPOB sangat berarti bagi pencapaian kualitas pelayanan publik. Oleh sebab itu peran PPOB untuk meningkatkan kualitas pelayanan pembayaran tagihan rekening listrik dilakukan melalui strategi dan inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Melalui strategi dan inovasi yang dilakukan melalui pelaksanaan PPOB dan tertuang dalam bentuk peraturan perundang-undangan, menunjukkan adanya upaya PT PLN Area Madiun untuk melakukan perbaikan dalam bidang pelayanan pembayaran tagihan listrik. Adapun melalui penerapan sistem PPOB, diarahkan untuk

terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan ketenagalistrikan secara efisien dan efektif dengan mutu dan kebutuhan untuk mencapai target kinerja unit.

3. Tanggapan pelanggan mengenai penerapan sistem PPOB yang dilaksanakan oleh PT PLN Area Madiun.

Untuk kepentingan pelanggan sistem PPOB mempunyai tiga peranan yaitu payment point tumbuh dengan cepat pelanggan mudah membayar listrik bisa dimana saja kapan saja cara apa saja, pelanggan bisa memanfaatkan PPOB tidak hanya untuk bayar listrik, juga pembayaran lainnya. Penjelasan diatas diperkuat dengan hasil wawancara dengan Ibu Elly selaku pelanggan yang menyatakan; “kalau sekarang lebih enak mbak, mau membayar dimanapun bisa tempatnya juga mudah dijangkau dan tidak perlu mengantri, prosesnya cepat tidak susah, waktu penyelesaian bisa lebih cepat dan hemat”. (9 oktober 2012).

Sistem PPOB sebagai suatu sistem diharapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian dari penyelenggaraan pelayanan publik. Dari sisi kepentingan masyarakat, sistem PPOB memberikan peluang bisnis jasa layanan pembayaran online, sinergi antara berbagai penyedia jasa dan instansi, Bank, PLN, Kantor Pos, Kantor Pajak, Instansi pemerintah. Pemanfaatan teknologi dan infrastruktur telekomunikasi sampai ke desa-desa, dan transparansi dan *Good Governance*. Payment point tumbuh dengan sangat cepat, pelanggan mudah membayar listrik bisa di mana saja kapan saja dan cara apa saja, pelanggan bisa memanfaatkan PPOB tidak hanya untuk bayar listrik juga pembayaran lain yaitu PBB, PDAM, Telkom, cicilan KPR dll.

4. Faktor pendukung sistem (Payment Point Online Bank):

a. Pendukung

1. Faktor intern di antaranya: kejelasan tujuan yaitu untuk memfasilitasi pembayaran tagihan secara *online*, *realtime*, sehingga tidak ada kemungkinan terjadinya *double payment*. Fasilitas dan sarana

prasarana merupakan kebutuhan pokok dari terlaksananya kualitas pelayanan yang bermutu. Dengan tersedianya fasilitas yang memadai maka kinerja pegawai untuk melayani masyarakat menjadi lebih mudah, cepat dan efisien. Sarana prasarana pendukung juga berperan penting untuk memper-mudah akses layanan dari masyarakat itu sendiri. Hal ini sesuai dengan Kep MenPAN No.63 tahun 2003 tentang standart pelayanan publik *point* ke tujuh (kelengkapan sarana dan prasarana) yang menyebutkan bahwa tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telema-tika). Diperkuat juga dengan Lima dimensi kualitas pelayanan (*Zeithalm-Parasuraman-Berry* dalam Pasolong 2007) *point* pertama menyangkut kualitas pelayanan (*tangibles*). bahwa kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkan-toran, komputerisasi administrasi, dan tempat informasi.

Kesemua fasilitas dan sarana prasarana seperti yang telah dijabarkan menurut KepMenPAN dan Lima dimensi kualitas pelayanan telah dimiliki oleh PT PLN dan loket pembayaran rekening tagihan listrik khususnya terkait dengan permasalahan PPOB. Hal ini menunjuk-kan bahwa ketersediaan fasilitas dan sarana prasarana yang ada telah sesuai dengan standar mutu pelayanan. Sarana fisik perkantoran berupa gedung yang layak dan nyaman bertingkat tiga, telah menggunakan sistem komputerisasi dalam pelayanan pasang baru. Pelayanan perubahan daya, pengaduan gangguan, pengaduan niaga (info rekening, keluhan baca meter). tempat informasi pun sudah tersedia dengan fasilitas komputer, meja kerja dan layanan internet sebagai jaringan penghubung.

2. Faktor ekstern yaitu dalam penerapan sistem PPOB PT PLN bekerja sama

antara pihak-pihak terkait yaitu bank dalam penyelenggaraan meliputi juga tanggung jawab para pihak dalam. *Payment Point Online Bank* ini melibatkan beberapa pola kerja sama antara beberapa pihak terkait, antara lain; PT PLN (Persero) dan bank penyelenggara (BUKOPIN, BRI Syariah dll) menandatangani perjanjian kerja sama lengkap dengan standar prosedur pelayanan. PT PLN (Persero) dan *switching provider* menandatangani perjanjian kerja sama lengkap dengan standar prosedur pelayanan. Bank dan *switching provider* juga ada perjanjian kerja sama, namun dalam hal ini PT PLN (persero) tidak masuk. Perjanjian kerja sama bank dengan mitra bisnis (*up line* loket). Perjanjian kerjasama bank dengan *merchant* atau loket pembayaran rekening listrik (*down-line* bank langsung).

b. Faktor penghambat sistem (*Payment Point Online Bank*)

1. Faktor intern: permasalahan *human eror* kesalahan yang dilakukan petugas dalam pengentrian proses transaksi karena kurangnya ketelitian dari petugas. Sehingga banyak terjadi complain dari masyarakat karena kesalahan memasukkan nomor pelanggan dan pemberian kembalian. terjadinya gangguan jaringan apabila gangguan pada sistem komputer (*offline*), butuh dana besar untuk deposit apabila transaksi juga besar.
2. Faktor ekstern: adanya uang palsu dari pelanggan, persaingan antar loket *competitor* dari bank lain, persaingan fee dan fasilitas antar penyedia layanan. Semakin banyaknya persaingan antara penyedia layanan yang satu dengan yang lainnya. Kurangnya sumber daya petugas yang ahli dalam mengoperasikan program PPOB menyebabkan terhambatnya pemberian pelayanan.

Dari tiga faktor penghambat di atas merujuk pada beberapa kriteria sebagai dasar penentuan pelayanan dapat dilakukan dengan cepat, tepat dan akurat menjadi

proses yang lebih lama dan tidak efektif Memiliki tingkat keterjangkauan yang tinggi; Memiliki tingkat ketetapan yang tinggi; Memberikan jaminan kesopanan sesuai nilai yang berlaku; Memberikan kenyamanan kepada pelanggan; Menunjukkan keprofesionalan yang handal; Memiliki kredibilitas kepada pelanggan.

5. Upaya sosialisasi Penerapan sistem PPOB yang dilakukan PT PLN Area Madiun.

PT PLN dalam memasyarakatkan Sistem *Payment Point Online Bank* (PPOB) menggunakan beberapa cara sosialisasi, yaitu:

- a. Pemberian brosur yaitu memuat informasi atau penjelasan tentang layanan PPOB serta profil-profil yang terkait dengan program layanan lainnya. Isi dari brosur secara kongkrit memuat prosedur PPOB, manfaat dari PPOB Pemberian brosur dimaksudkan sebagai sarana untuk mempermudah masyarakat dalam menelaah dan memahami layanan PPOB melalui media baca. Informasi dalam brosur PPOB, ditulis dalam bahasa yang ringkas dan mudah dipahami dalam waktu singkat ketika masyarakat membacanya. Selain itu, brosur juga berfungsi untuk membangun citra yang baik terhadap layanan PPOB itu sendiri.
- b. Sosialisasi pelanggan. Sosialisasi pelanggan yaitu temu pelanggan guna memberikan informasi mengenai program layanan sistem baru yang diterapkan oleh PT PLN dalam proses pelayanan rekening tagihan listrik.
- c. Sosialisasi Pemda. Sosialisasi juga diadakan disetiap instansi pemerintah salah satu contoh kantor pemerintahan daerah, tujuannya untuk memasyarakatkan sistem baru pada instansi terkait demi mempermudah dan tercapainya tujuan dari sistem tersebut.
- d. Sosialisasi via radio untuk memasyarakatkan sistem PPOB PT PLN juga memberikan sosialisasi melalui via radio guna memperluas informasi pada seluruh pelanggan baik pelanggan perkotaan maupun pedesaan, sehingga masyarakat dapat mengetahui secara luas dan mudah mendapatkan informasi.

- e. *Website* merupakan media informasi PPOB yang lebih modern dengan sistem jaringan internet. Melalui *Website* maka informasi tentang layanan PPOB dapat diakses lebih mudah oleh semua orang yang menggunakan jasa internet. Informasi dalam website lebih terperinci dan lengkap, bukan saja hanya sebatas layanan PPOB tetapi juga profil dan fitur program lainnya dari PT PLN. Website yang digunakan untuk layanan PLN terdapat di alamat web www.PLN.co.id

Dari upaya yang telah dilakukan oleh PT PLN dan mitra kerja KUD Kota Madiun yang telah dijabarkan, sesuai dengan good corporate governance. Bahwa penggunaan sistem tatakelola teknologi informasi dalam lingkup bisnis dan pelaksanaan pengelolaan perusahaan, oleh badan-badan pemerintah untuk mewujudkan hubungan dengan masyarakat maka PT PLN telah melakukan upaya inovasi dan pemuktakhiran sesuai dengan konsep good corporate governance khususnya tata kelola perusahaan “sistem di mana organisasi diarahkan dan dikontrol”.

PT PLN Kota Madiun juga telah memenuhi fokus pada perbaikan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Melalui media sosialisasi maka PT PLN Kota Madiun dalam layanan PPOB bisa lebih dekat kepada pengguna layanan yaitu masyarakat atau pelanggan, lembaga pemerintahan lainnya maupun lembaga non Pemerintah yang membutuhkan informasi tentang layanan PLN.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, berkaitan dengan efektivitas penerapan sistem PPOB pada PT PLN Area madiun. Bahwa penerapan sistem PPOB sesuai dengan strategi pengukuran efektivitas sistem pelayanan, hal ini terbukti dengan adanya tolak ukur yang telah terpenuhi, walau masih ada sedikit kekurangan dalam penerapannya. Peneliti juga berpendapat bahwa kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan merupakan hasil dari implementasi prinsip-prinsip efektivitas. Jika seluruh prinsip-prinsip tersebut dapat terpenuhi, peneliti berpendapat bahwa pelayanan yang diberikan dapat lebih ditingkatkan lagi sehingga tujuan agar tercipta kualitas pelayanan pelanggan yang tinggi dapat tercapai dan kualitas pelayanan pembayaran tagihan listrik dapat meningkat dan efektif, berbanding lurus dengan kepuasan pelanggan. Dengan adanya beberapa aspek-aspek menunjukkan bahwa penerapan sistem PPOB sudah sesuai dengan tolak ukur pengukuran efektivitas pelayanan. Namun disamping itu dalam pelaksanaannya masih ada sedikit kendala yaitu adanya permasalahan yang disebabkan pada jaringan *trouble* atau jaringan *seluller* dan *human error* (kesalahan dalam pengentrian data). Terlepas dari itu semua selama semua dapat dikomunikasikan dan tidak ada informasi yang ditutupi sebagai pelanggan listrik akan menerima.

Daftar Pustaka

- Bovaird, T.& Loffler, E. (ed). (2003) **Public Management and Governance**. London: Routledge.
- Dwiyanto, Agus. (2005) **Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik**. Yogyakarta: Gajahmada University Press.
- Narbuko, Cholid & Acyadi, Abu. (2003) **Metodologi Penelitian**. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Nazir, M. (1988) **Metode Penelitian**. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Steers, Richard M. (1985) **efektivitas Organisasi**. Jakarta: Erlangga.
- Subagyo, P Joko. (1999) **Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktek**. Jakarta : PT Rineka Cipta
- Suparto, Peni. (2008) **Paradigma dan Implementasi pelayanan Publik**. Malang: Kanisius
- Sugiyono. (2007) **Memahami Penelitian Kualitatif**. Bandung: CV Alfabeta