



## Apakah PLN Sudah Berubah ?

(Laporan sebuah perjalanan)

Oleh: Ngurah Adnyana, Direktur Operasi Jawa Bali

Saat acara *press gathering* di PLTP Kamojang Garut minggu lalu, saya memanfaatkan perjalanan ke Jawa Barat bagian timur ini dengan sekaligus mengunjungi instalasi dan unit-unit PLN. Gardu Induk Tegangan Ekstra Tinggi (GITET) Bandung Selatan dan GITET Tasikmalaya adalah 2 instalasi GITET terakhir dari 24 GITET yang ada di Jawa Bali yang belum pernah saya kunjungi. Sambil mengunjungi kedua GITET tersebut kami juga mengunjungi lokasi pembangunan GITET (baru) Ujung Berung yang berlokasi di Rancaekek yang sangat strategis di pinggir jalan raya Bandung Tasik/Garut. GITET ini direncanakan akan beroperasi September 2011 ini. Dalam perjalanan kami juga melihat Gardu Induk (GI) Malangbong dan GI Garut dan sekaligus ketemu teman2 P3B di Unit Pelaksanaan Transmisi (UPT) Bandung Timur dan UPT Garut. Kami juga berkunjung ke unit Distribusi Area Pelayanan Jaringan (APJ) Tasikmalaya, APJ Garut dan APJ Majalaya serta beberapa Unit Pelayanan Jaringan (UPJ) seperti UPJ Rajapolah, UPJ Singaparna, UPJ Garut Kota dan UPJ Bale Endah. Kami juga mampir ke beberapa Kantor Pelayanan (KP).

Dalam perjalanan bersama Pak Taufik Haji GM Distribusi Jabar dan Pak Sutisna Manajer P3B Region Jawa Barat yang dimulai hari Kamis sampai dengan Sabtu, banyak hal bisa dilihat. Mulai GITET Bandung Selatan yang sudah 'hijau' dan asri sesuai dengan motto teman-teman penyaluran yang ingin mewujudkan GITET dan GI yang ABH-aman, bersih, hijau dan berwawasan lingkungan. GITET Tasikmalaya juga cukup asri, di beberapa sudut ruangan sampai dengan ruang operator piket 500 kV juga sudah mulai 'berkebun pot tanaman' untuk mengubah kesan teman-teman P3B yang 'terlalu maskulin' menjadi lebih 'feminim'. Tentu tanpa harus mengurangi keahlian penyaluran yang bersifat maskulin dan tegas. Teman-teman di UPJ Rajapolah juga tidak mau ketinggalan. Di setiap sudut ruangnya ada pot-pot tanaman yang ingin menunjukkan kesan sadar dan cinta lingkungan.

Semua kiat penghijauan di halaman dan ruangan ini sejalan dengan instruksi larangan merokok di ruangan-ruangan kantor PLN. Asap rokok diganti dengan hijaunya tanaman, alangkah nyamannya bekerja di lingkungan yang penuh oksigen. Tapi ada juga yang terlihat mengganggu. Di salah satu ruangan pelayanan teknik salah satu UPJ yang kami kunjungi, kami masih menemukan asbak di atas meja yang ada puntung rokok di dalamnya. Juga ada tempat sampah yang isinya juga puntung rokok. Nah yang begini ini masih perlu diberi perhatian oleh Manajer Unitnya untuk menciptakan ruangan kerja PLN yg bebas rokok dan kaya oksigen!

Dalam perjalanan ini kami juga melihat hal-hal yang sangat melegakan hati yaitu kinerja operasi yang makin membaik dan upaya merubah perilaku sedang berjalan. Tidak lagi terjadi mis-koordinasi proteksi antara sisi distribusi dan transmisi seperti karena gangguan penyulang, *incoming* trafo GI ikut-ikutan trip. Kinerja operasi yang juga melegakan sampai pertengahan bulan Maret 2011 ini ada 5 APJ di Jawa Barat yang gangguan trafonya NIHIL. Wow....prestasi yang patut dibanggakan!

Ditemukan juga bukti-bukti pelaksanaan *CoC (Code of Conduct)* atau pedoman perilaku yang sudah dijalankan secara menyeluruh di Jawa Barat baik di unit transmisi maupun di unit distribusi. Pelaksanaan *CoC* di Jawa Barat ini dimulai dengan pelaksanaan *Outbond* tahun 2010 untuk membangun semangat kebersamaan dan menyepakati *Do & Don't*. Selanjutnya di tahun 2011 Unit-unit PLN di Jawa Barat ini menerapkan *CoC* untuk mengimplementasikan *Do & Don't* apa yang boleh dan apa yang tidak boleh dilakukan.

Banyak yang masih bertanya, kenapa sih melakukan *CoC*? Ada teori manajemen menyatakan bahwa tiga syarat kalau ingin membangun *brand* perusahaan yang baik yaitu tampilan, kinerja dan perilaku (TKP) harus baik. Tidak cukup hanya kantor, ruang pelayanan, mobil (tampilan) yang bagus dan kinerja operasi yang lebih baik - gangguan berkurang seperti target mengalahkan Malaysia keandalan meningkat *losses* mengecil, tapi juga perlu sikap dan perilaku pegawainya juga harus bagus. Penerapan *CoC* merupakan salah satu program PLN dalam membangun perilaku yang lebih baik





Di UPT Bandung Timur yang lokasinya di GITET Bandung Selatan, kami melihat semacam Kotak Uang yang diletakkan di dekat tempat absensi. Ketika saya tanyakan, kotak itu untuk apa? Teman-teman di UPT Bandung Timur menjawab antusias. "Itu tempat hukuman bagi yang terlambat masuk kerja pagi hari" Lho kok dihukum pakai kotak uang? "Ya pak, ini hasil CoC kami. Untuk membuat diri kami disiplin masuk kerja, kami bersepakat yang terlambat harus bayar denda uang sebagai hukumannya!". Ternyata bagi pegawai yang terlambat masuk kantor harus menyetor Rp 1000,- dimasukkan ke dalam kotak uang tadi, dan kalau terlambatnya lebih lama, bayarnya lebih besar. Uang hasil denda terlambat tadi selanjutnya dimanfaatkan bersama oleh seluruh pegawai. Wah, ini hasil CoC yang sangat hebat dan positif! Komitmen untuk hadir tepat waktu pasti menjadi modal dasar untuk perubahan *mindset*, sikap perilaku bagi pegawai agar dapat memberikan yang terbaik bagi PLN. Dan sayapun *nggak* tanya kalau terlambat 30 menit karena misalnya ban motornya kempes, lalu dendanya berapa?

Waktu tiba di UPI Singaparna Jumat jam 8 pagi, teman-teman di sana sedang melakukan ritual CoC. Sambil berpeluh setelah senam SKJ mereka 'ririungan' di halaman belakang kantor. Inilah *real* CoC, berkumpul selama 15 menit, saling berbagi diantara pegawai. Kamipun langsung ikut bergabung di *ririungan* ini. Lalu saya tanya beberapa orang mulai yang muda, yang tua, laki dan perempuan, apa manfaat yang dirasakan dengan ber CoC? Mereka dengan antusias menyatakan "banyak manfaatnya pak. Kami bisa saling mengetahui pekerjaan teman-teman lain sehingga lebih mudah berkoordinasi menyelesaikan pekerjaan, bisa saling memberi solusi dari masalah yang dihadapi teman-teman. Kami juga mengetahui kinerja unit kami yang selama ini kami tidak banyak tahu". Jadi apakah CoC ini perlu diteruskan? "harus pak!" jawab teman-teman di sana dengan semangat. Wah, ini modal yang sangat kuat untuk berubah, mendukung fasa PLN dalam perubahan.

Kalau sisi ke dalam semangat berubah sudah menggebu-gebu, kami juga ingin tahu sisi keluarnya apakah semangat melayani pelanggan sudah berubah? Kemudian kami minta salah satu petugas *outsourcing* Pelayanan Teknik yang juga ikut CoC maju ke depan. Saya tanyakan kepadanya, kalau anda selesai menormalkan gangguan listrik di rumah pelanggan dan pelanggan memberi uang sebagai tanda terimakasih, anda terima tidak? Petugas pelayanan teknik yang masih muda itu menjawab: "Kami tidak mengharapkan pemberian itu. Tapi kadang-kadang pelanggan memaksa sampai diselipkan ke saku lalu saya harus bagaimana?" Temannya yang lain menyela "ya pak kalau kami tidak terima nanti pelanggannya tersinggung, 'kan tidak enak hubungan kita dengan pelanggan!" Pegawai PLN yang lebih senior ikut menimpali "ya pak kalau kami sudah menolak tapi tetap dipaksa, 'kan itu rejeki dari Allah, masak kita *nggak* terima?" Walah-walah....ternyata sikap perilaku dalam menerima tip masih belum berubah, pantas saja nilai Integritas Layanan Publik (ILP) PLN masih jelek sesuai hasil survey KPK.

Ketika pertanyaan ini kami lontarkan pada pertemuan dengan teman-teman PLN di API Garut siang harinya, jawabannya hampir sama. Tapi saya percaya kondisi ini tidak hanya terjadi di Jawa Barat. Saya yakin kalau ditanyakan di unit-unit PLN lainnya mayoritas akan sama jawabannya, walaupun di beberapa unit PLN lain sudah tidak mau menerima tip sebagai wujud penerapan ILP. Inilah salah satu persoalan dasar dari *mindset* yang harus diubah dan dirombak total.

Kemudian kami melanjutkan dialog di *ririungan* tadi.

Kami tanyakan lagi, apakah kita ingin PLN berubah dan teman-teman siap berubah? "Ya pak, siap pak". Lalu kalau melaksanakan CoC, tujuannya untuk apa? Bukankah dengan CoC agar sikap-perilaku kita berubah menjadi lebih baik, lebih peduli, melayani pelanggan dengan cepat dan akurat, melayani dengan tulus, melayani dengan No-Tip, bebas pungutan? Lha, kalau tetap menerima tip (walaupun dipaksa), ya PLN tidak berubah. Jadi harus berani menolak pemberian yang bukan hak kita. Justru dengan menolak ini masyarakat akan menilai : "wah PLN sekarang sudah berubah, tidak mau menerima Tip!"

Lalu bagaimana cara menolak tip agar pelanggan tidak tersinggung? Nah, ini satu topik CoC yang menantang yang perlu disepakati bersama di masing-masing unit!

Selamat ber-CoC, selamat membangun perubahan .....

Jakarta, 20 Maret 2011