

**Efektivitas Program *Same Day Services* Pasang Baru dan Perubahan  
Daya Listrik di PT PLN (Persero)  
Unit Layanan Pelanggan (ULP) Jatibarang**

**Ulfatillah Salmi, Ertien Rining Nawangsari**  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur  
salmiulfatillah@gmail.com, ertien\_rining.adneg@upnjatim.ac.id

**ABSTRACT**

*The increasing need for electricity is part of the public interest. The availability of electricity must continue to be ensured to support all forms of activity, such as the economy. The government, through PT PLN (Persero), is responsible for distributing electrical energy to remote areas of the country quickly, easily and safely for the community. Based on this, PT PLN (Persero) is trying to provide electricity to the community quickly through the Same Day Services (SDS) Program for New Installation and Power Change. This program is expected to be a breakthrough in responding to the increasing demand for electricity needs of the community over time. Therefore, the aim of this research is to find out how effective the Same Day Services (SDS) New Installation and Electric Power Change Program implemented by PT PLN (Persero) on Customer Service Unit (ULP) Jatibarang. The research method used is descriptive qualitative research. The data taken is based on the results of observations, interviews, documentation, as well as reviewing data sourced from PT PLN (Persero) ULP Jatibarang documents, articles and other news that are relevant to the research topic. The results of this research show that the SDS Program at ULP Jatibarang shows positive results from several effectiveness indicators according to Budiani. Thus, the author concludes that this program has been running effectively.*

**Keywords:** *Effectiveness, Same Day Services Program, Electricity*

**ABSTRAK**

Kebutuhan listrik yang semakin meningkat menjadi bagian dari kepentingan publik. Ketersediaan listrik harus terus dipastikan ada untuk menunjang segala bentuk aktivitas seperti halnya perekonomian. Pemerintah melalui PT PLN (Persero) menjadi penanggung jawab atas tersalurkannya energi listrik hingga ke pelosok negeri dengan cepat, mudah, dan aman bagi masyarakat. Berdasarkan hal tersebut, PT PLN (Persero) berusaha untuk menghadirkan listrik bagi masyarakat secara cepat melalui Program Same Day Services (SDS) Pasang Baru dan Perubahan Daya listrik. Program ini diharapkan menjadi terobosan dalam menjawab tuntutan kebutuhan listrik masyarakat yang semakin meningkat seiring waktu. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana efektivitas Program Same Day Services (SDS) Pasang Baru dan Perubahan Daya listrik yang dijalankan oleh PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Jatibarang. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif. Data yang diambil berdasarkan dari hasil observasi, wawancara, dokumentasi, serta menelaah data yang bersumber dari dokumen PT PLN (Persero) ULP Jatibarang, artikel, dan berita lainnya yang memiliki relevansi dengan topik penelitian. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Program SDS di ULP Jatibarang menunjukkan hasil yang positif dari beberapa indikator efektivitas menurut Budiani. Dengan demikian, penulis menyimpulkan bahwa program ini sudah berjalan secara efektif.

**Kata kunci:** Efektivitas, Program Same Day Services, Listrik

## PENDAHULUAN

Listrik menjadi salah satu kebutuhan yang sangat penting bagi keberlangsungan hidup masyarakat (C. Hutasoit, 2016). Pemenuhan kebutuhan listrik akan terus meningkat sejalan dengan pertumbuhan ekonomi di suatu negara (Setyorini et al., 2015). Banyaknya jumlah penduduk dan tingginya aktivitas ekonomi di suatu negara berdampak terhadap kebutuhan akan energi listriknya yang besar (Rajagukguk et al., 2015). Hal ini selaras dengan uraian yang disampaikan oleh Dadan Kusdiana, Direktur Jenderal Energi Baru, Terbarukan dan Konservasi Energi (EBTKE) sebagaimana berikut.

Pada tahun 2022, kebutuhan listrik di Indonesia telah mencapai 1.172 kWh/kapita dan akan terus naik seiring dengan pertumbuhan ekonomi Indonesia yang ditargetkan mencapai 5,3% di tahun 2023. Keterangan lebih lanjut disampaikan oleh Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM), Arifin Tasrif pada bulan Januari 2024, yang mengungkapkan bahwa realisasi konsumsi listrik di tahun 2023 telah mencapai 1.285 kWh/kapita.

Realisasi konsumsi listrik per kapita di tahun 2023 mencapai 1.285 kWh per kapita. Kita targetkan di tahun 2024 itu mencapai 1.408 kWh per kapita. Ini tentu saja kita prediksi dari tren *demand* dan juga untuk itu kita harus bisa menyiapkan pasokannya. Ini yang perlu kita antisipasi. Selang sebulan kemudian, pernyataan positif terkait konsumsi listrik yang terus mengalami kenaikan ini disampaikan kembali oleh Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan Kementerian ESDM, Havidh Nazif pada bulan Februari 2024, sebagaimana berikut. Pada tahun 2023, realisasi konsumsi listrik per kapita sebesar 1.337 kWh/kapita, mampu memenuhi target yang direncanakan.

Berdasarkan pernyataan ketiganya tersebut, dapat disimpulkan bahwa telah terjadi kenaikan konsumsi listrik di Indonesia dari tahun 2022 hingga bulan Februari tahun 2023 sebanyak 165 kWh/kapita. Maka, hal ini menjadi bagian dari tugas dan kewajiban pemerintah sebagai penyedia layanan publik untuk memastikan ketersediaan energi listrik bagi masyarakat (Rizal, 2017). Realisasi konsumsi listrik yang ditargetkan akan terus meningkat tersebut tentunya juga berkaitan erat dengan peningkatan jumlah pelanggan. Adapun peningkatan jumlah pelanggan dapat merepresentasikan bahwa pemerintah semakin dekat dengan targetnya, yaitu melistriki seluruh wilayah Indonesia. Apabila terdapat penambahan jumlah pelanggan listrik, maka artinya semakin banyak masyarakat yang telah menggunakan listrik. Dengan demikian, masyarakat dapat menikmati listrik secara berkeadilan demi menunjang segala aktivitasnya, termasuk perekonomian. Berikut tabel kenaikan total jumlah pelanggan per jenis pelanggan se-Indonesia dalam kurun waktu dua tahun terakhir.

**Tabel 1. Kenaikan Total Jumlah Pelanggan per Jenis Pelanggan se-Indonesia**

Jenis Pelanggan	Total Jumlah Pelanggan se-Indonesia (juta)	
	2022	2023
Rumah Tangga	78.327.897	81.551.348
Industri	179.553	206.77
Bisnis	4.640.585	4.806.141
Sosial	1.920.615	1.993.078
Gedung Kantor Pemerintah	236.629	242.274
Penerangan Jalanan Umum	330.919	353.667
<b>Total</b>	<b>85.636.198</b>	<b>89.153.278</b>

Sumber: Statistik PLN tahun 2022 dan 2023, diolah penulis 2024

Apabila dilihat dari tabel tersebut, terdapat penambahan jumlah pelanggan sebanyak 3.517.080 pelanggan. Hal tersebut tentunya tidak lepas dari upaya yang dilakukan oleh semua pemangku kepentingan. Pemerintah menunjuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN) melalui Perseroan Terbatas Perusahaan Listrik Negara atau PT PLN (Persero) dan Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM) sebagai unsur pelaksana penyediaan ketenagalistrikan di Indonesia. Presiden maupun Wakil Presiden menekankan bahwa urusan listrik ini bukan urusan korporasi, PLN adalah perusahaan utilitas dan negara bertanggung jawab menyelenggarakan urusan ketenagalistrikan dan PLN adalah salah satu instrumen itu,

Menyadari akan pentingnya kebutuhan listrik sebagai penunjang mobilitas sehari-hari, PT PLN (Persero) berkomitmen dan berupaya untuk terus menghadirkan listrik hingga ke pelosok negeri serta memperluas jaringan listrik hingga ke desa-desa dengan cepat. Tujuannya yaitu agar seluruh masyarakat dapat menikmati layanan energi listrik berdasarkan prinsip kecukupan dan keandalan. Hal ini sejalan dengan ketentuan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat 1 yang menyatakan bahwa *“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”*.

Oleh karena itu, listrik termasuk ke dalam kebutuhan publik. Sehingga pemenuhannya harus diadakan oleh pemerintah berdasarkan penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satunya yaitu kecepatan dalam memberikan pelayanan. Dalam hal ini, PT PLN (Persero) bertanggung jawab atas kecepatan penyaluran energi listrik kepada publik. Kecepatan merupakan salah satu faktor penting yang berpengaruh atas cepatnya sebuah layanan yang diberikan dan memiliki kualitas yang bisa dirasakan secara riil. Maka, untuk dapat mempercepat proses penyaluran energi listrik yang akan diterima oleh pelanggan, program Same Day Services pasang

baru dan perubahan daya listrik menjadi inovasi untuk dapat menjawab tuntutan kebutuhan listrik.

Berdasarkan Keputusan Menteri ESDM Nomor 185.K/TL.04/DJL.3/2024 tentang Besaran Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) Tahun 2024 untuk melaksanakan percepatan layanan pasang baru dan perubahan daya listrik. Besaran nilai atau tinggi dan rendahnya TMP merupakan parameter keberhasilan percepatan target pemenuhan kebutuhan listrik bagi publik. Semakin kecil nilai TMP, maka semakin tinggi tingkat keberhasilan percepatan pemasangan baru listrik dan perubahan daya yang sudah dilaksanakan. Program ini berlaku di seluruh PT PLN (Persero) di wilayah Indonesia, termasuk Unit Layanan Pelanggan (ULP) Jatibarang.

Unit Layanan Pelanggan Jatibarang berada dibawah naungan Unit Induk Distribusi (UID) Jawa Barat dan Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Indramayu. ULP Jatibarang menjadi salah satu ULP yang menjalankan program ini. Dengan demikian, penulis bermaksud untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelaksanaan program Same Day Services di wilayah PT PLN (Persero) ULP Jatibarang.

## **TINJAUAN LITERATUR**

### **Manajemen Publik**

#### **Pengertian Manajemen Publik**

Dilihat dari sisi etimologis, manajemen publik terdiri dari dua suku kata yakni “manajemen” dan “publik”. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia atau KBBI, kata “manajemen” sendiri memiliki arti penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran dan/atau pimpinan yang bertanggung jawab atas jalannya perusahaan dan organisasi. Sementara, “publik” memiliki arti orang banyak atau umum. Dengan kata lain, manajemen diperlukan dalam suatu organisasi sebagai upaya untuk mengatur proses terselenggaranya kegiatan organisasi, termasuk dalam pencapaian tujuan organisasi.

Berdasarkan pengertian tersebut, pada instansi atau lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan publik tentunya memerlukan pengaturan dalam penggunaan seluruh sumber daya organisasi secara efektif dan efisien untuk menyelenggarakan pelayanan agar tujuan dari pelayanan itu sendiri dapat tercapai. Dr. Iwan Satibi (2012:3) mengungkapkan bahwa manajemen publik merupakan suatu konsep yang komprehensif. Artinya, memiliki beberapa proses didalamnya, seperti menentukan perencanaan, mengorganisasikan kegiatan, serta mengendalikan penggunaan sumber daya yang dimiliki oleh organisasi. Dengan demikian, adanya konsep manajemen publik dapat membantu seluruh pihak yang berkepentingan untuk dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

#### **Prinsip-prinsip Manajemen Publik**

Konsep manajemen publik telah membawa manfaat dalam pemenuhan kepentingan dan kebutuhan masyarakat termasuk dalam efektivitas pengelolaan sektor publik. Dr. Iwan Satibi mengutarakan bahwa keberhasilan efektivitas

pengelolaan pada sektor publik dilandasi oleh beberapa prinsip manajemen publik, sebagai berikut:

- 1) Akuntabel, memiliki arti bahwa pertanggungjawaban atas pelaksanaan manajemen publik sesuai dengan program yang telah ditetapkan;
- 2) Transparan, memiliki arti bahwa sifat keterbukaan dalam mengakses dan mengontrol pelaksanaan manajemen publik harus dimiliki oleh setiap pihak yang berkepentingan, termasuk oleh publik;
- 3) *Responsive*, memiliki arti bahwa setiap aspirasi dan kebutuhan masyarakat harus dipertimbangkan dalam proses pelaksanaan manajemen publik
- 4) Efektif, memiliki arti bahwa pencapaian target atau sasaran dalam pelaksanaan manajemen publik harus memperhatikan prinsip efektivitas;
- 5) Efisien, memiliki arti bahwa dalam menggunakan sumber daya organisasi harus secara cepat dan tepat sesuai dengan kebutuhan;
- 6) Adaptif, memiliki arti bahwa organisasi harus melakukan penyesuaian terhadap dinamika perubahan seperti ilmu pengetahuan, teknologi, dan informasi yang semakin cepat;
- 7) Rasional, memiliki arti bahwa pelaksanaan manajemen publik melalui berbagai program yang dimiliki oleh organisasi tersebut harus sistematis dan terukur, sehingga mampu diterima oleh pikiran manusia;
- 8) Profesional, memiliki arti bahwa para pelaksana kepentingan program yang terlibat harus memiliki kemampuan intelektual, psikologis, dan fisik yang memadai dengan kebutuhan program. Keahlian serta kompetensi yang memadai tersebut mencerminkan insan yang profesional dalam pelaksanaan manajemen publik.

## **Efektivitas**

### **Pengertian Efektivitas**

Kata dasar dari “efektivitas” adalah “efektif”. Efektif menurut KBBI berarti memiliki efek, akibat, memiliki pengaruh, dan kesan. Efektif juga dapat berarti berdaya atau berhasil guna. Sementara, makna efektivitas itu sendiri mengartikan adanya kesesuaian dalam suatu kegiatan yang dilakukan dengan sasaran yang diinginkan (C. Hutasoit, 2016). Menurut Yusi dalam (Rizal, 2017), efektivitas merupakan suatu ukuran tentang seberapa jauh target telah tercapai. Hal ini dapat dilihat dari segi kuantitas, kualitas maupun waktu.

Menurut Beni dalam (Gischa, 2023), Efektivitas merupakan ukuran seberapa jauh tingkat hasil, prosedur, dan kebijakan dari suatu organisasi. Suatu kegiatan dapat dikatakan efektif apabila kegiatan tersebut memiliki pengaruh yang besar terhadap kemampuan menyediakan layanan kepada masyarakat. Hal yang sama juga diutarakan oleh Saragih (2017), bahwa efektivitas merupakan tingkat keberhasilan suatu program. Apabila tujuan dari suatu program dapat tercapai sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan, maka dapat dikatakan program tersebut telah efektif.

Dengan demikian, efektivitas berkorelasi dengan tingkat pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan, baik secara fungsional maupun operasional. Suatu organisasi dikatakan efektif jika hasil (*output*) dapat memenuhi tujuan yang telah

ditetapkan. Dalam hal ini, bagi sebuah perusahaan seperti PT PLN (Persero), efektivitas organisasi semakna dengan program Same Day Services yang memiliki tujuan besar menyangkut kepentingan publik.

#### **Indikator Pengukuran Efektivitas**

Richard M. Steers dalam (Saragih, 2017), berpendapat bahwa efektivitas dapat diukur dengan memperhatikan serta menilai 3 (tiga) konsep dasar yang saling berkaitan, diantaranya yaitu :

- 1) Mengoptimalkan tujuan, artinya dengan menilai ketercapaian tujuan yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi;
- 2) Perspektif sistematis, artinya tujuan yang telah ditetapkan tersebut mampu sejalan dengan alur yang ada di dalam organisasi;
- 3) Tekanan yang berhubungan dengan perilaku manusia dalam suatu susunan organisasi, artinya tentang bagaimana perilaku individu dan/atau kelompok tersebut dapat berdampak terhadap pencapaian tujuan organisasi.

Menurut Budiani dalam (Zharifah, 2017) efektivitas suatu program dapat diukur dengan menggunakan variabel berikut :

- 1) Ketetapan Sasaran Program

Hal ini berkaitan dengan peserta program yang telah ditentukan. Peserta program adalah individu atau kelompok orang yang menjadi sasaran dari suatu program. Ketepatan sasaran program dapat dilihat apabila sasaran dan *output* menunjukkan hasil yang positif, maka ketepatan program tersebut dapat dikatakan berhasil atau sesuai.

- 2) Sosialisasi Program

Hal ini berkaitan dengan penyelenggara program. Pemangku kepentingan program memiliki tugas dan kewajiban untuk mampu mensosialisasikan programnya kepada peserta program maupun masyarakat umum agar informasi terkait program tersebut dapat tersampaikan dengan baik dan benar.

- 3) Pencapaian Tujuan Program

Hal ini berkaitan dengan sejauh mana kesesuaian antara hasil dengan tujuan dari program yang sudah ditetapkan. (penambahan jumlah pelanggan).

- 4) Pemantauan Program

Hal ini berkaitan dengan bentuk perhatian khusus terhadap peserta program, yakni memastikan kesesuaian program yang telah dilaksanakan. (penurunan tmp = percepatan).

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis bermaksud untuk menggunakan pendapat Budiani sebagai pisau analisis dalam mengukur efektivitas program Same Day Services pasang baru dan perubahan daya listrik di ULP Jatibarang.

#### **Program Same Day Services Pasang Baru Listrik**

Program Same Day Services (*SDS*) merupakan inovasi yang diluncurkan oleh PT PLN (Persero) sejak tahun 2008. Ini merupakan bentuk kemudahan dalam

pelayanan Pasang Baru (PB) dan Perubahan Daya (PD) listrik yang dilakukan pada hari yang sama oleh PT PLN (Persero) kepada masyarakat dan pelanggan. Salah satu syaratnya yaitu dari sisi instalasi milik pelanggan harus sudah siap untuk dialiri listrik yang dibuktikan dengan kepemilikan Sertifikat Laik Operasi (SLO).

Dengan demikian, program ini menjadi solusi guna meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat proses penyaluran energi listrik yang dibutuhkan oleh masyarakat (Satria & As'ari, 2022). Sehingga masyarakat dapat langsung menikmatinya di hari yang sama ketika mereka mendaftarkan permohonan PB maupun PD dan telah melakukan pembayaran biaya penyambungan (Arbi, 2021).

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Menurut Iskandar dalam (Syahril, 2016) penelitian kualitatif adalah penelitian berdasarkan pemahaman dan penemuan yang dialami pada situasi tertentu. Penelitian kualitatif sering digunakan untuk menyelidiki suatu peristiwa atau fenomena sosial melalui penelaahan yang cukup kompleks.

Dalam hal ini, penulis mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi serta menelaah data yang bersumber baik dari dokumen PT PLN (Persero) ULP Jatibarang, artikel, maupun berita lainnya yang memiliki relevansi dengan topik penelitian. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data menurut Miles and Huberman dalam (Rijali, 2018) yang dimana pengumpulan data dan proses analisis data memiliki sifat interaktif, yaitu pengumpulan, reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan data.

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam rangka memenuhi kebutuhan listrik bagi masyarakat secara cepat, mudah, dan aman, PT PLN (Persero) sebagai instrumen yang bertanggung jawab atas hal tersebut berinovasi dengan menghadirkan pelayanan Same Day Services (SDS) untuk Pasang Baru (PB) dan Perubahan Daya (PD) listrik. Selama mengikuti magang di ULP Jatibarang, penulis berkesempatan menjadi bagian dari bidang Pelayanan Pelanggan dan Administrasi. Hal yang penulis lakukan adalah seputar pemberian pelayanan kepada masyarakat atas apa yang dibutuhkannya, termasuk pelayanan pasang baru dan perubahan daya listrik. Berikut rekapitulasi jumlah permohonan pelayanan pelanggan PB dan PD dari bulan Maret hingga bulan Mei di ULP Jatibarang.

**Tabel 2. Jumlah Permohonan Pelayanan Pelanggan Maret - Mei 2024**

No.	Jenis Pelayanan	Bulan		
		Maret	April	Mei
1.	Pasang Baru (PB)	321	291	433
2.	Perubahan Daya (PD)	136	119	154
<b>Total Perbulan</b>		457	410	587

Sumber: Data ULP Jatibarang, diolah penulis 2024

Berdasarkan tabel di atas, jumlah permohonan pelayanan pelanggan Pasang Baru (PB) menjadi pelayanan yang paling banyak diakses oleh masyarakat. Hal ini menandakan bahwa listrik memang banyak dibutuhkan oleh masyarakat untuk menunjang kegiatan sehari-hari.

### **Ketepatan Sasaran Program**

Sasaran dari program Same Day Services (SDS) ini utamanya adalah masyarakat umum yang membutuhkan listrik, khususnya masyarakat yang berada di dalam lingkup wilayah ULP Jatibarang. Maka, siapa saja dapat mengajukan permohonan pasang baru maupun perubahan daya listrik baik melalui loket kantor (*offline*) maupun aplikasi PLN Mobile (*online*). ULP Jatibarang mengemban tugas dan kewajiban untuk melayani permohonan tersebut. Pelayanan SDS ini dapat diberikan kepada pelanggan dengan tarif Rumah Tangga, Sosial, Bisnis, Industri, Pemerintah, dan Penyambungan Sementara (PESTA). Berikut merupakan data penambahan jumlah pelanggan di ULP Jatibarang dari bulan Maret sampai dengan Mei 2024.

**Tabel 3. Penambahan Jumlah Pelanggan di ULP Jatibarang Maret - Mei 2024**

No.	Tarif	Bulan (ribu)		
		Maret	April	Mei
1.	Rumah Tangga (RT)	157.772	157.904	158.130
2.	Industri (I)	114	118	119
3.	Bisnis (B)	16.168	16.341	16.559
4.	Sosial (S)	3.680	3.683	3.690
5.	Pemerintah (P)	725	725	725
6.	PESTA (L)	44	44	45
<b>TOTAL</b>		<b>178.503</b>	<b>178.815</b>	<b>179.268</b>

Sumber: Data ULP Jatibarang, diolah penulis 2024

Berdasarkan tabel di atas, jumlah pelanggan di ULP Jatibarang selalu meningkat setiap bulannya dalam kurun waktu 3 (tiga) bulan terakhir, kecuali pelanggan dengan tarif Pemerintah (P). Pelanggan di ULP Jatibarang didominasi oleh tarif Rumah Tangga (RT). Sementara, pelanggan yang paling sedikit adalah pelanggan dengan tarif PESTA (L).

Selain masyarakat, sasaran dari program ini ditujukan kepada para petugas penyambungan. Karena, petugas penyambungan merupakan unsur penting dari terlaksananya program ini. Kecepatan pelaksanaan proses penyambungan baru dan perubahan daya yang dilakukan oleh petugas menjadi gambaran profesionalisme mereka dalam menjalankan tugas sesuai dengan arahan yang diberikan oleh pegawai ULP Jatibarang. Ini berdampak pada kecepatan penyambungan dan perubahan daya listrik yang dijalkannya.

### **Sosialisasi Program**

Pada umumnya, makna sosialisasi adalah suatu bentuk usaha untuk memperkenalkan suatu hal, seperti ide atau gagasan, produk, jasa, hingga program

dan kebijakan. Sudut pandang lain memaknai sosialisasi sebagai suatu usaha dalam memberikan informasi. Sehingga, informasi tersebut dapat diketahui oleh khalayak yang lebih luas (Widiyana et al., 2020). Dalam konteks penulisan ini, berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh penulis selama magang di ULP Jatibarang, program SDS ini sudah disosialisasikan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Sosialisasi dilakukan secara langsung kepada para petugas penyambungan. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan penekanan kepada petugas untuk dapat melaksanakan program SDS sesuai dengan Tingkat Mutu Pelayanan. Sehingga, masyarakat dapat merasakan manfaat dari program SDS ini. Di sisi lain, masyarakat yang bermaksud untuk pasang baru maupun perubahan daya juga sudah diberikan informasi terkait bagaimana alur pasang baru maupun perubahan daya, biaya pemasangan dan tambah daya, hingga estimasi waktu (hari kerja) yang dibutuhkan. Hal tersebut dilakukan kepada pelanggan yang datang ke kantor secara langsung. Sehingga, pelanggan dapat memahami proses dari program SDS.

### Tujuan Program

Secara garis besar, tujuan dari pelayanan SDS ini adalah untuk mempercepat waktu pemasangan baru dan perubahan daya listrik berdasarkan Keputusan Menteri ESDM Nomor 185.K/TL.04/DJL.3/2024 tentang Besaran Tingkat Mutu Pelayanan PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) 2024. Selain untuk menjawab kebutuhan listrik masyarakat dengan cepat, percepatan waktu pemasangan ini juga dapat merepresentasikan pelayanan publik yang prima. Dengan demikian, masyarakat tidak perlu menunggu lama untuk dapat menikmati energi listrik. Hal tersebut tentunya juga dapat mempengaruhi rasa kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.

Adapun keberhasilan dari tujuan program ini dapat dilihat dari realisasi TMP yang didapatkan oleh ULP Jatibarang. Berikut merupakan realisasi TMP PB dan/atau PD selama penulis melaksanakan magang.

**Tabel 4. Realisasi TMP PB dan/atau PD ULP Jatibarang**

No.	Uraian	TMP	Bulan	
			Maret	April
1.	PB/PD tanpa perluasan jaringan	Target (T)	4	4
		Realisasi (R)	0,88	0,84
2.	PB/PD dengan perluasan jaringan	Target (T)	14	14
		Realisasi (R)	2,57	2,55
3.	PB/PD dengan penambahan trafo	Target (T)	25	25
		Realisasi (R)	6,76	7,17

Sumber: Data ULP Jatibarang, diolah penulis 2024

### Pemantauan Program

Pemantauan program dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh hasil dengan target yang telah ditetapkan. Selain itu, hal tersebut juga dilakukan untuk mencegah pelaksanaan keluar dari tujuannya. Dalam hal ini, pegawai PLN ULP Jatibarang melakukan pemantauan pelayanan SDS dengan mekanisme Peremajaan

Perintah Kerja Selesai melalui Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpadu (AP2T). Dalam mekanisme tersebut, pegawai PLN ULP Jatibarang atau khususnya petugas pelayanan pelanggan dapat memonitor pelaksanaan pemasangan baru listrik yang dikerjakan oleh petugas penyambungan di lapangan.

## Pembahasan

### Ketepatan Sasaran Program

Ketepatan sasaran program dapat dilihat apabila sasaran dan *output* menunjukkan hasil yang positif. Misalnya, dari adanya penambahan jumlah sasaran program (Firmansyah & Anisykurlillah, 2023). Berdasarkan data tabel di atas, dapat diketahui bahwa setiap bulannya jumlah pelanggan di ULP Jatibarang terus bertambah dalam kurun waktu 3 (tiga) bulan terakhir, yaitu terhitung dari bulan Maret sampai dengan Mei 2024. Hal tersebut menunjukkan hubungan antara sasaran dan *output* yang positif.

Selain itu, arahan yang diberikan oleh pegawai kepada petugas penyambungan sudah berlangsung baik. Sehingga, petugas dapat memahami tugas dan kewajibannya dalam melaksanakan layanan SDS bagi pelanggan PB dan PD. Dengan demikian, penambahan jumlah pelanggan di ULP Jatibarang memiliki korelasi yang positif dengan kinerja yang dilakukan oleh para pegawai dan petugas di lapangan. Semakin bertambahnya jumlah pelanggan, maka artinya semakin banyak masyarakat yang dapat menikmati energi listrik. Sehingga, dapat dikatakan bahwa ketepatan sasaran program ini sudah tepat dan sesuai. ULP Jatibarang terus memberikan layanan SDS pasang baru dan perubahan daya demi menunjang kebutuhan listrik bagi masyarakat secara cepat, mudah, dan aman.

### Sosialisasi Program

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan selama melaksanakan magang, sosialisasi yang dilakukan oleh pegawai PLN ULP Jatibarang telah berlangsung dua arah. Pertama, sosialisasi berupa arahan dan penekanan kepada para petugas penyambungan. Kedua, sosialisasi kepada para pelanggan berupa penjelasan terkait informasi waktu, biaya, dan alur pemasangan baru maupun tambah daya. Hal ini yang menyebabkan pelanggan dapat memahami hasil yang akan didapatkan oleh mereka.

Maka, penulis dapat menyimpulkan bahwa kegiatan sosialisasi tersebut tentunya memberikan dampak kepada pihak-pihak terkait. Dampaknya kepada masyarakat yakni bisa mengetahui terkait informasi alur pemasangan dan perubahan daya listrik, biaya yang perlu dikeluarkan, hingga estimasi waktu pengerjaan. Sementara, bagi petugas sendiri yaitu petugas menjadi paham akan target Tingkat Mutu Pelayanan yang telah ditetapkan. Sehingga, petugas menyadari akan tugas dan kewajibannya ketika melakukan pemasangan baru maupun perubahan daya. Dengan demikian, penulis dapat menyimpulkan bahwa sosialisasi yang diberikan oleh pegawai PLN ULP Jatibarang telah dilaksanakan dengan baik dan *continue*.

### Tujuan Program

Keberhasilan suatu program dapat dilihat dari hasil yang telah dicapai. Apabila hasil semakin mendekati tujuan, maka program tersebut dapat dikatakan berjalan secara efektif. Adapun tujuan dari pelayanan SDS ini dapat dilihat dari realisasi ketiga kategori TMP yang didapatkan oleh ULP Jatibarang, diantaranya sebagai berikut:

- 1) PB/PD tanpa perluasan jaringan telah menunjukkan di angka rata-rata 0,86 hari dari target 4 hari kerja. Ini artinya, kecepatan pelayanan PB/PD tanpa perluasan jaringan di ULP Jatibarang telah mampu diselesaikan < 1 hari kerja atau di hari yang sama ketika pelanggan telah melakukan pembayaran.
- 2) PB/PD dengan perluasan jaringan telah menunjukkan di angka rata-rata 0,56 hari dari target 14 hari kerja. Ini artinya, kecepatan pelayanan PB/PD dengan perluasan jaringan di ULP Jatibarang telah mampu diselesaikan < 1 hari kerja atau di hari yang sama ketika pelanggan telah melakukan pembayaran.
- 3) PB/PD dengan penambahan trafo telah menunjukkan di angka rata-rata 6,96 hari dari target 25 hari kerja. Ini artinya, kecepatan pelayanan PB/PD dengan penambahan trafo di ULP Jatibarang telah mampu diselesaikan < 25 hari kerja.

Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa realisasi TMP dari setiap kategorinya yang didapatkan oleh ULP Jatibarang rata-rata menunjukkan kurang dari batas maksimal pemasangan dan perubahan daya yang sudah ditentukan. Artinya, semakin kecil angka realisasi yang didapatkan, maka pelaksanaan *Same Day Services* PB/PD telah dilaksanakan secara cepat.

### **Pemantauan Program**

Pemantauan program SDS ini dilakukan dengan cara memonitoring daftar tunggu. Ketika petugas penyambungan telah memasang box Alat Pembatas dan Pengukur (APP) di lapangan, maka petugas harus mengisi dan membagikan foto-foto dari setiap proses pasang baru maupun perubahan daya melalui Yabung Mobile. Jika petugas sudah mengisi, maka akan secara otomatis terintegrasi dengan AP2T. Dengan demikian, petugas pelayanan dapat mengetahui dan memulai proses Peremajaan Perintah Kerja Selesai. Dengan diakhirnya proses peremajaan tersebut menandakan bahwa kegiatan pemasangan baru maupun perubahan daya listrik telah selesai dilakukan di hari yang sama. Oleh karena itu, peremajaan harus dilakukan maksimal sebelum melewati batas TMP. Jika petugas penyambungan belum memasang box APP, maka petugas pelayanan tidak dapat melakukan proses peremajaan. Hal ini tentunya dapat mempengaruhi tingkat TMP.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Listrik menjadi bagian dari kebutuhan publik. Hal ini selaras dengan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa pelayanan yang bersifat barang, jasa, dan administratif harus disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal ini, PT PLN (Persero) ULP Jatibarang menjadi instrumen yang bertanggung jawab atas ketersediaan energi listrik bagi masyarakat.

Ketersediaan tersebut tentunya meliputi pelayanan yang cepat atas tersalurkannya energi listrik agar dapat dinikmati oleh pelanggan. Same Day Services (SDS) merupakan terobosan yang diberikan oleh PT PLN (Persero) dalam hal tersebut. Oleh karena itu, penulis melihat bagaimana efektivitas program SDS dalam pelaksanaannya di ULP Jatibarang dengan indikator teori efektivitas menurut Budiani, sebagai berikut.

1) Ketepatan Sasaran Program

Sasaran dari program SDS ini mencakup para petugas penyambungan dan seluruh masyarakat yang ada di wilayah ULP Jatibarang. Masyarakat dapat melakukan permohonan terkait pasang baru dan perubahan daya listrik tanpa harus menunggu lama. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan representasi dari pada kinerja yang dilakukan oleh para pegawai dan petugas. Sehingga, masyarakat dapat menikmati energi listrik demi menunjang seluruh kegiatan sehari-hari. Dengan demikian, sasaran dari program Same Day Services (SDS) ini sudah sesuai dan tepat.

2) Sosialisasi Program

Pemahaman atas pelayanan pemasangan baru dan perubahan daya listrik dapat dimengerti oleh masyarakat dan juga petugas penyambungan. Hal ini dikarenakan informasi yang diberikan oleh pegawai ULP Jatibarang sudah disampaikan dengan baik kepada pihak yang bersangkutan.

3) Tujuan Program

Tujuan program Same Day Services (SDS) ini sudah dapat dikatakan tercapai. Hal tersebut dilihat dari realisasi Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) yang didapatkan oleh ULP Jatibarang dengan angka rata-rata penyelesaian penyambungan baru dan perubahan daya di bawah 1 hari kerja untuk Pasang Baru (PB)/ Perubahan Daya (PD) dengan target maksimal 4 dan 14 hari kerja. Sementara, untuk target maksimal TMP 25 hari kerja dengan penambahan trafo, angka realisasi TMP-nya juga masih rendah yaitu sekitar 6,96 hari kerja. Hal ini menjadi tolok ukur keberhasilan dari program Same Day Services PB/PD listrik di ULP Jatibarang.

4) Pemantauan Program

Dalam pelaksanaannya, agar program ini dapat mencapai tujuan, maka diperlukan kegiatan *monitoring* setiap harinya. Kegiatan tersebut sudah dilakukan oleh pegawai ULP Jatibarang khususnya pegawai Pelayanan Pelanggan dan Administrasi serta Sales dan Retail demi memastikan kecepatan pelayanan pemasangan baru dan perubahan daya dilaksanakan di hari yang sama. Adapun *monitoring* tersebut dilakukan oleh pegawai melalui Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpadu (AP2T) dengan mekanisme peremajaan perintah kerja selesai.

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah penulis uraikan pada bab sebelumnya, penulis menyimpulkan bahwa efektivitas program Same Day Services (SDS) di ULP Jatibarang berdasarkan indikator efektivitas menurut Budiani telah terlaksana dengan baik dan sesuai, sehingga dapat dikatakan efektif.

#### **SARAN**

Selama penulis magang di ULP Jatibarang, pelaksanaan program Same Day Services (SDS) ini sudah berlangsung secara efektif. Namun, tidak dapat dipungkiri bahwa dalam setiap prosesnya terdapat beberapa kendala yang mengiringi. Seperti halnya terkait semangat dan integritas para petugas penyambungan yang masih harus terus didorong. Oleh karena itu, penulis bermaksud untuk memberikan saran kepada semua pihak yang ada di ULP Jatibarang untuk terus meningkatkan koordinasi antar pegawai, petugas, dan bidang. Peningkatan koordinasi diperlukan agar menciptakan keserasian dan keselarasan sebagai bentuk sinergi yang baik.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Arbi, A. (2021). *Layanan Same Day Service PLN, Penyambungan Listrik Lebih Cepat*.  
<https://www.radarbanten.co.id/2021/03/11/layanan-same-day-service-pln-penyambungan-listrik-lebih-cepat/>
- C. Hutasoit, T. M. (2016). Efektivitas Pelaksanaan Program Listrik Pintar (Prabayar) Di Pt. Pln Rayon Panam Kota Pekanbaru. *JOM FISIP*, 3(2), 9–15.
- Dr. Iwan Satibi, Ms. (2012). *Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik dan Empirik*. In *Unpas Press*.  
<http://thejournalish.com/ojs/index.php/books/article/view/480>
- Firmansyah, M. A., & Anisykurlillah, R. (2023). Efektivitas Program Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Di Kelurahan Kandangan Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(19), 510–517.
- Gischa, S. (2023). *Pengertian Efektivitas Menurut Ahli*.  
<https://www.kompas.com/skola/read/2023/06/02/120000269/pengertian-efektivitas-menurut-ahli>
- <https://ebtke.esdm.go.id/post/2023/01/20/3405/dirjen.ebtke.paparkan.pemenuhan.kebutuhan.listrik.indonesia.melalui.pemanfaatan.ebt>, diakses pada 19 Mei 2024.
- <https://www.esdm.go.id/id/media-center/arsip-berita/konsumsi-listrik-masyarakat-meningkat-tahun-2023-capai-1285-kwh-kapita>, diakses pada 19 Mei 2024.
- <https://www.esdm.go.id/id/media-center/arsip-berita/tren-penjualan-listrik-di-indonesia-terus-naik-ini-strategi-pemerintah-penuhi-demand>, diakses pada 21 Mei 2024.
- <https://www.esdm.go.id/id/media-center/arsip-berita/urusan-listrik-bukan-semata-urusan-koorporasi>, diakses pada tanggal 19 Mei 2024.
- Rajagukguk, A. S. F., Pakiding, M., & Rumbayan, M. (2015). Kajian Perencanaan Kebutuhan dan Pemenuhan Energi Listrik di Kota Manado. *Jurnal Teknik Elektro Dan Komputer*, 4(3), 1–11.  
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/elekdankom/article/view/7972>
- Rizal, Y. (2017). Efektifitas dan Dampak Penggunaan Listrik Kwh-prabayar PT . PLN ( Persero ) Pada Masyarakat Kota Kuala Simpang Kabupaten Tamiang. *Samudra Ekonomika*, 1(1), 53–62.
- Saragih, R. (2017). *Tinjauan Pustaka : Pengertian Efektivitas Program*.
- Satria, H., & As'ari, H. (2022). Implementation of the Same Day Service Programin Realizing the Level of Service Quality (Tmp) Pt. Pln (Persero) Padang Panjang Customer Service Unit. *International Journal of Humanities, Social Sciences and Business (Injoss)*, 1(3), 198–208. <https://doi.org/10.54443/injoss.v1i3.20>
- Setyorini, S. M., Wasiati, I., Jurusan, S., & Negara, I. A. (2015). *Kualitas Pelayanan*

*Pasang Baru Listrik oleh PT.PLN Persero di Kecamatan Kalisat JURNAL ILMU ADMINISTRASI NEGARA UNIVERSITAS JEMBER: Vol. I (Issue 1). www.pln.co.id*

Widiyana, D., Siswoyo, M., & Nurfalah, F. (2020). Pengaruh Sosialisasi Program Wajib Belajar Pendidikan Dasar Sembilan Tahun Terhadap Partisipasi Masyarakat Dalam Bidang Pendidikan Di Kelurahan Argasunya Kecamatan Harjamukti Kota Cirebon. *Jurnal Ilmiah Publika*, 8(1), 42–52.  
<https://doi.org/10.33603/publika.v8i1.4170>

Zharifah, A. (2017). Tinjauan Pustaka : Efektivitas. In *Elibrary Unikom* (Vol. 4, Issue 1)