



## Implementasi Program Listrik Pintar (Prabayar) di PT. Perusahaan Listrik Negara/PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Pancur Batu

Elga Theofani Angela Br Tarigan<sup>1)</sup>; R. Sally Marisa Sihombing<sup>2)</sup>

<sup>1,2)</sup> Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sumatera Utara

Email: <sup>1)</sup> [elgatarigan97@gmail.com](mailto:elgatarigan97@gmail.com)

### ARTICLE HISTORY

Received 02 januari 2023]

Revised [31 Mei 2023]

Accepted [17 Juni 2023]

### KEYWORDS

Implementation, Program,  
Smart Electricity (Prepaid)

This is an open access article  
under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



### ABSTRAK

PT. PLN (Persero) merupakan satu-satunya perusahaan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam penyediaan jasa yang berhubungan dengan penjualan tenaga listrik di Indonesia. Dalam implementasi program listrik pintar (prabayar) terdapat beberapa kelemahan dari sisi kurangnya minat masyarakat untuk menggunakan listrik pintar (prabayar), masalah pada biaya pemakaian dan gangguan jaringan pembelian secara online. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Implementasi Program Listrik Pintar (Prabayar) di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Pancur Batu. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang sudah diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif dengan meninjau semua data yang dikumpulkan dan didukung oleh hasil wawancara dengan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Van Meter dan Van Horn terkait standar dan sasaran kebijakan, sumber daya, karakteristik agen pelaksana, kondisi-kondisi sosial dan ekonomi, disposisi implementor, dan komunikasi antar badan pelaksana. Berdasarkan hasil yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi, diketahui bahwa Implementasi Program Listrik Pintar (Prabayar) di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Pancur Batu belum berjalan dengan baik karena terdapat beberapa kendala seperti kurangnya sosialisasi dan promosi sehingga mengakibatkan kurangnya minat masyarakat untuk menggunakan listrik pintar (prabayar), kurangnya komunikasi atau koordinasi dengan kemitraan sehingga belum efektifnya proses Implementasi Program Listrik Pintar (Prabayar).

### ABSTRACT

PT. PLN (Persero) is the only company that provides services to the public in the provision of services related to the sale of electric power in Indonesia. In the implementation of the smart electricity program (prepaid) there are several weaknesses in terms of the lack of public interest in using smart electricity (prepaid), problems with usage costs and network disruptions for online purchases. The purpose of this research is to find out how the Implementation of Smart Electricity Program (Prepaid) at PT. PLN (Persero) Customer Service Unit Pancur Batu. This research uses descriptive research method with a qualitative approach. Data collection techniques were carried out by means of interviews, observation, and documentation. The data that has been obtained is then analyzed qualitatively by reviewing all the data collected and supported by the results of interviews using the theory proposed by Van Meter and Van Horn related to policy standards and objectives, resources, characteristics of implementing agents, social and economic conditions, disposition of implementors, and communication between implementing agencies. Based on the results obtained from interviews, observations, and documentation, it is known that the Implementation of the Smart Electricity Program (Prepaid) at PT. PLN (Persero) Customer Service Unit Pancur Batu has not been running well because there are several obstacles such as lack of socialization and promotion resulting in a lack of public interest in using smart electricity (prepaid), lack of communication or coordination with partnerships so that the Smart Electricity Program Implementation process (Prepaid) has not been effective.

## PENDAHULUAN

Energi listrik merupakan salah satu energi yang berpengaruh dalam kehidupan manusia memiliki fungsi sebagai alat penerangan. Seiring dengan perkembangan teknologi dan pertumbuhan ekonomi yang terus meningkat dan membutuhkan energi listrik, maka listrik merupakan suatu energi yang sangat berperan penting dan mampu menjalankan segala bentuk aktivitas operasional dalam pengendalian sarana komunikasi, informasi, pendidikan, maupun kegiatan rumah tangga. Dengan adanya sarana listrik, semua aktivitas dapat terealisasi secara maksimal.

Di Indonesia, pemerintah memiliki peran dalam penyediaan listrik bagi masyarakat melalui Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Sebagai perpanjangan tangan dari pemerintah, BUMN harus memiliki citra yang baik di mata masyarakat. Untuk menciptakan citra yang baik BUMN harus memberikan kepuasan kepada masyarakat dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas. Melalui BUMN perusahaan yang bergerak di bidang penyediaan tenaga listrik, yaitu PT. Perusahaan Listrik Negara/PLN (Persero).

Sesuai dengan motto PLN yaitu “Listrik untuk Kehidupan yang Lebih Baik” maka PT. PLN sebagai badan yang bertanggung jawab atas pelayanan listrik harus memenuhi kebutuhan masyarakat dengan menyediakan energi listrik yang handal bagi konsumennya seperti tercantum dalam UU No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan.

Zulkifli Zaini, Direktur Utama PLN mengatakan bahwa PLN memiliki peranan yang sangat penting bagi masyarakat dimana telah memberikan jumlah pasokan listrik kepada masyarakat dalam jumlah yang sangat besar. Ketersediaan pasokan listrik, tentu sejalan dengan bertambahnya jumlah pelanggan yang dilayani PLN. Pada tahun 2015 kapasitas yang dimiliki PLN mencapai 55,52 Gigawatt (GW) dengan jumlah pelanggan PLN sebesar 61 juta pelanggan. Pada September 2020 kapasitas yang dimiliki PLN meningkat sekitar 7,8 GW hingga mencapai 63,32 GW dengan jumlah pelanggan PLN sebesar 79 juta pelanggan. (<https://www.dunia-energi.com/hingga-kuartal-iii-2020kapasitaspembangkitlistrik-mencapai-633-gigawatt/> diakses pada 31 Oktober 2020).

Untuk memaksimalkan tugasnya, PT. PLN (Persero) berupaya untuk terus meningkatkan pelayanannya yaitu dengan mengeluarkan suatu kebijakan. Kebijakan publik tidak akan berjalan secara efisien jika implementasi kebijakan tidak berjalan dengan baik. Menurut Mulyadi (2015:12) implementasi kebijakan mengacu pada tindakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan. Sedangkan Widodo (2014:10) berpendapat bahwa implementasi berarti menyediakan sarana untuk melaksanakan suatu kebijakan dan dapat menimbulkan dampak/akibat terhadap sesuatu. Sesuai dengan komitmen PT. PLN (Persero) yang akan terus meningkatkan pelayanan untuk memberi kepuasan para pelanggan, maka PT. PLN (Persero) menciptakan suatu inovasi untuk memberikan rekomendasi dan solusi dari keluhan pelanggan mengenai tagihan listrik yang melonjak dan perbedaan catat meter. Inovasi yang diberikan PT. PLN (Persero) adalah program listrik pintar (prabayar).

Program listrik diperkenalkan pada tahun 2008 namun direalisasikan pada tahun 2009 sesuai dengan Surat Direksi PT. PLN (Persero) No. 01809/532/DITJB/2009, pada tanggal 13 Februari 2009 perihal implementasi listrik pintar. Program listrik pintar (prabayar) merupakan inovasi oleh PT. PLN dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan dapat mengatasi masalah-masalah yang ada pada program pendahulunya yaitu listrik pascabayar. Listrik pintar (prabayar) adalah layanan yang mengelola konsumsi listrik melalui meter elektronik prabayar (MPB). MPB menyediakan informasi jumlah listrik (kWh) dimana persediaan kWh dapat ditambah berapa saja dan kapan saja sesuai kebutuhan yang dibutuhkan oleh pelanggan.

Pada tahun 2017 yang lalu, PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Utara terus gencar sosialisasi penggunaan listrik pintar (prabayar). Pengguna listrik prabayar masih 896.436 pelanggan sebesar 26,8 persen dari total pelanggan, sisanya 2.497.903 atau 73,2 persen masih menggunakan pascabayar. Setiap bulan terjadi peningkatan pelanggan yang menggunakan produk unggul listrik pintar (prabayar). Pada bulan Agustus, penambahan pelanggan listrik pintar di wilayah Sumatera Utara sebanyak 13.525 pelanggan, yakni pelanggan baru, 11.848 pelanggan, dan migrasi dari pascabayar sebanyak 1.678 pelanggan. (<https://medan.tribunnews.com/2017/09/14/ini-untungnya-pakai-listrik-prabayar-tak-khawatir-saat-ditinggal-lama> diakses pada 14 September 2017).

Pada tabel berikut ini adalah jumlah pelanggan listrik menurut PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Unit Induk Wilayah Sumatera Utara tahun 2020:

**Tabel 1. Jumlah Pelanggan Listrik Unit Induk Wilayah Sumut**

No	Area	Rumah Tangga	Komersil	Industri	Sosial	Kantor Pemerintah	PJU	Layanan Khusus	Jumlah
1	Area Medan	349.145	31.201	819	4.225	705	4.503	305	390.903
2	Area Binjai	415.287	15.584	920	6.564	789	1.634	417	441.195
3	Area P. Siantar	649.953	19.611	471	13.282	1.878	2.123	304	687.623
4	Area Sibolga	265.484	7.651	153	7.482	1.760	753	217	283.500
5	Area P. Sidempuan	316.928	8.431	41	9.865	1.462	995	1.042	338.746
6	Area R. Prapat	410.926	12.706	139	9.706	1.285	568	1.070	436.400
7	Area Lubuk Pakam	498.066	15.334	1.050	7.423	715	2.544	1.502	526.634
8	Area Nias	105.712	1.674	19	3.894	738	94	200	112.331
9	Area Medan Utara	338.725	15.172	753	3.299	398	2.473	1.696	362.517
10	Area Bukit Barisan	357.373	11.609	154	7.153	1.065	1.301	262	378.917
	<b>Jumlah</b>	<b>3.707.599</b>	<b>138.955</b>	<b>4.519</b>	<b>72.893</b>	<b>10.795</b>	<b>16.988</b>	<b>7.015</b>	<b>3.958.766</b>

Sumber: <https://sumut.bps.go.id/>

Berdasarkan tabel 1. dapat dinyatakan bahwa jumlah pelanggan listrik Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Unit Induk Wilayah Sumatera Utara pada tahun 2020 adalah 3.958.766 pelanggan. Namun pada area Bukit Barisan, terlihat jumlah pelanggan dari segi rumah tangga, komersil, industri, sosial, kantor pemerintah, penerangan jalan umum, layanan khusus sebanyak 378.917 pelanggan. PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) area Bukit Barisan membawahi PT. PLN Unit Layanan Pelanggan di Sumatera Utara, yaitu PT. PLN Unit Layanan Pelanggan Pancur Batu.

Implementasi program listrik pintar (prabayar) pada kawasan wilayah PT. PLN Unit Layanan Pelanggan Pancur Batu saat ini masih sangat kurang dalam penerapannya dikarenakan kurangnya minat



masyarakat berimigrasi dari listrik pascabayar ke listrik pintar (prabayar) atau untuk pasang baru listrik pintar (prabayar). Kendala pada program listrik pintar (prabayar) ini lebih kepada pemahaman masyarakat karena melihat listrik pintar (prabayar) jauh lebih mahal biayanya dibandingkan dengan listrik pascabayar. Selain itu dapat dilihat dari segi taraf sosial penduduk di Pancur Batu dan pedesaan-pedesaan sekitarnya yang menengah ke bawah, dan merasakan turunnya perekonomian pada masa-masa pandemi Covid-19 sejak tahun 2020 yang lalu.

Terkhusus untuk wilayah Pancur Batu, hanya sekitar 40% masyarakat yang masih subsidi. Dikatakan subsidi karena saat ini tariff keekonomian listrik adalah sekitar Rp1400-1500/kWh. Namun dengan adanya subsidi dari pemerintah yang disalurkan melalui PT. PLN, maka masyarakat yang menerima subsidi hanya perlu membayar sekitar Rp400-Rp600/kWh dan tergantung dengan jenis daya yang digunakan. Di tahun 2021 sekarang ini semua pelanggan rumah tangga 450 VA masih menerima subsidi listrik. Maka dari itu, pemerintah juga sedang mengupayakan untuk melanjutkan reformasi subsidi listrik.

Dengan rendahnya jumlah pengguna listrik pintar (prabayar) pada wilayah PT. PLN Unit Layanan Pelanggan Pancur Batu hingga saat ini sangatlah berpengaruh terhadap keberhasilan program Listrik Pintar untuk mencapai tujuannya. Oleh karena itu sangatlah penting bagi PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Pancur Batu untuk melaksanakan program listrik pintar (prabayar) dengan efektif sesuai dengan perencanaan, karena implementasi program listrik pintar (prabayar) akan menjadi tidak efektif ketika hanya berfokus pada proses perencanaan namun tidak cukup paham pada proses implementasinya.

## LANDASAN TEORI

### Implementasi Kebijakan

Implementasi berasal dari bahasa Inggris yaitu “to implement,” yang berarti mengimplementasikan. Implementasi merupakan penyediaan sarana untuk melaksanakan sesuatu yang menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu. Implementasi kebijakan pada prinsipnya merupakan cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Winarno (2012:54) menyatakan bahwa suatu program kebijakan harus diimplementasikan agar mempunyai dampak atau tujuan yang diinginkan. Berdasarkan pendapat tersebut, maka implementasi kebijakan dipandang sebagai alat administrasi publik dimana berbagai aktor, organisasi, prosedur, dan teknik yang bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan guna meraih dampak atau tujuan yang diinginkan.

### Implementasi Kebijakan Publik

Pada dasarnya, model ini berpandangan bahwa kebijakan publik berjalan secara linier, mulai dari kebijakan publik, implementator, dan kinerja kebijakan publik. Van Meter dan Van Horn (dalam Najam 2014:64-65) mengemukakan beberapa hal yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu implementasi yang disebut dengan A Model of The Policy Implementation, yaitu:

a) Standar dan Sasaran Kebijakan

Standar dan sasaran kebijakan diperlukan untuk mengarahkan dalam melaksanakan kebijakan. Hal tersebut dilakukan agar sesuai dengan program yang sudah direncanakan.

b) Sumber Daya

Sumber daya kebijakan merupakan keberhasilan proses implementasi kebijakan yang dipengaruhi dengan pemanfaatan sumber daya, baik itu manusia maupun sumber daya non manusia.

c) Karakteristik Agen Pelaksana

Sejauhmana kelompok-kelompok kepentingan memberikan dukungan bagi implementasi kebijakan. Termasuk di dalamnya karakteristik para partisipan yakni mendukung atau menolak, kemudian juga bagaimana sifat opini publik yang ada di lingkungan dan apakah elite politik mendukung implementasi kebijakan.

d) Kondisi-Kondisi Ekonomi, Sosial, dan Politik

Dampak kondisi-kondisi ekonomi, sosial, dan politik pada kebijakan publik merupakan pusat perhatian yang besar. Perubahan kondisi ekonomi, sosial dan politik dapat mempengaruhi interpretasi terhadap masalah dan dengan demikian akan mempengaruhi cara pelaksanaan program, variasi-variasi dalam situasi politik berpengaruh terhadap pelaksanaan kerja. Peralihan pemerintahan dapat mengakibatkan perubahan-perubahan dalam cara pelaksanaan kebijakan-kebijakan tanpa mengubah kebijakan itu sendiri.

e) Disposisi Implementor (Sikap Pelaksana) Menunjuk bahwa sikap pelaksana menjadi variabel penting dalam implementasi kebijakan. Disposisi implementor mencakup tiga hal penting, yakni: (a) respon implementor terhadap kebijakan, yang akan mempengaruhi kemampuan dalam melaksanakan kebijakan; (b) kognisi, yakni pemahamannya terhadap kebijakan; dan (c) intensitas disposisi implementor, yakni preferensi nilai yang dimiliki implementor.

## f) Komunikasi Antar Badan Pelaksana

Dalam berbagai kasus, implementasi sebuah program terkadang perlu didukung dan dikoordinasikan dengan instansi lain agar tercapai keberhasilan yang diinginkan.

### Program

Menurut Westra (dalam Putra, 2014:50), program merupakan rumusan yang memuat gambaran pekerjaan yang akan dilaksanakan beserta petunjuk cara pelaksanaannya. Memperkuat hal tersebut Kayatomo (1985:162) yang mengatakan bahwasanya program merupakan rangkaian aktivitas yang mempunyai saat permulaan yang harus dilaksanakan serta diselesaikan untuk mencapai suatu tujuan.

Implementasi program pada prinsipnya adalah agar sebuah kebijakan yang melatarbelakangi program tersebut dapat mencapai tujuannya. Riant Nugroho (2014:657) mengemukakan bahwa untuk mengimplementasikan kebijakan publik maka ada dua langkah yang ada, yaitu langsung dalam bentuk program itu sendiri atau melalui formulasi kebijakan derivat atau turunan kebijakan publik tersebut.

### Pelayanan Publik

Secara umum, pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seorang dengan orang lain dan tujuannya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Rohman (2010:3) pelayanan publik adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum baik jasa maupun non jasa yang dilakukan oleh organisasi publik. Sedangkan menurut Sudrajat (2010:82) pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat.

Dengan demikian, pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang pada prinsipnya menjadi suatu tanggung jawab yang harus dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat yang memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

## METODOLOGI PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk mengungkapkan informasi dan pemahaman terhadap masalah proses dan makna dengan mendeskripsikan suatu masalah. Menurut Sudaryono (2017:91) penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan untuk menganalisis kehidupan sosial dengan cara menggambarkan dunia sosial dari sudut pandang atas interpretasi dari individu (informan) dalam latar alamiah. Penelitian kualitatif berupaya memahami bagaimana seorang individu melihat, memaknai, atau menggambarkan dunia sosialnya dengan cara berinteraksi secara langsung.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dikonstruksikan menggunakan A Model of The Policy Implementation Process oleh Donald Van Metter & Carl Van Horn. Untuk menganalisis implementasi program listrik pintar (prabayar) di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Pancur Batu menggunakan 6 (enam) indikator dari model implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn sebagai berikut:

### **Standar dan Sasaran Kebijakan**

Standar dalam pengurusan program listrik pintar (prabayar) sudah jelas tercantum dalam Surat Edaran Direksi PT. PLN (Persero) Nomor 0007.E/DIR/2013 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyambungan Baru dan Perubahan Daya Dengan Perluasan Untuk Pelanggan Tegangan Rendah PT. PLN (Persero). Dalam hal penyambungan baru, perubahan daya, dan penggantian meter sudah dijalankan oleh mitra kerja PLN sesuai sistem dan prosedur yang sudah ditetapkan. Sasaran dan tujuan program listrik pintar (prabayar) sudah diketahui oleh para pelaksana (implementor) dimana sasaran dari program ini adalah seluruh masyarakat bertujuan agar lebih mampu mengendalikan biaya listrik dan melakukan penghematan listrik yang disesuaikan dengan kebutuhan sehingga adanya efisiensi biaya yang dapat dirasakan oleh masyarakat. Tetapi kelemahan pada sasaran ini adalah kurangnya minat masyarakat untuk menggunakan listrik pintar (prabayar), juga untuk kegiatan industri dan perkantoran besar yang masih belum tersedianya material untuk kebutuhan listrik pintar (prabayar).

### **Sumber Daya**

#### **Sumber Daya Manusia**



Sumber daya yang dibutuhkan dalam program listrik pintar (prabayar) adalah sumber daya manusia dimana masih dibutuhkan aparat pelaksana yaitu pegawai PLN yang mampu memberikan dukungan dalam proses pelaksanaan kebijakan ini.

Sumber daya yang dibutuhkan dalam proses pelaksanaan 63 program listrik pintar (prabayar) adalah seluruh pegawai PLN dan sejauh ini sumber dayanya terbatas sehingga membutuhkan perekrutan setiap tahunnya terkhusus untuk pegawai di bagian sosialisasi dan promosi. Sampai saat ini, PT. PLN Unit Layanan Pelanggan Pancur Batu memberdayakan pegawai-pegawai yang ada untuk proses pelaksanaan program listrik pintar (prabayar) terkhusus dalam hal sosialisasi dan promosi.

### **Sumber Daya Non-Manusia**

Sumber daya non manusia berupa sumber daya anggaran dan sumber daya fisik untuk mendukung proses implementasi kebijakan. Dalam mencapai tujuan yang sudah ditetapkan, setiap perusahaan atau organisasi dihadapkan pada 2 (dua) hal yaitu kondisi kemampuan yang terbatas tetapi kebutuhan sifatnya tidak terbatas. Sederhananya sumber daya anggaran dapat diartikan sebagai suatu cara yang sistematis dalam mengalokasikan anggaran secara optimal sesuai dengan kebutuhan.

PLN Unit Layanan Pelanggan Pancur Batu tidak memiliki anggaran khusus untuk program listrik pintar (prabayar) karena PLN Unit Layanan Pelanggan Pancur Batu hanya menjadi pelaksana kebijakan dan mengenai anggaran PLN Unit Layanan Pelanggan langsung berkoordinasi dengan PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Bukit Barisan. Dengan demikian, anggaran dalam proses pelaksanaan program listrik pintar (prabayar) sudah tepat sasaran karena diawasi langsung oleh PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Bukit Barisan.

Tidak cukup jika hanya sumber daya manusia dan sumber daya anggaran yang dibutuhkan dalam mendukung proses pelaksanaan program listrik pintar (prabayar), maka sumber daya fisik berupa fasilitas juga senantiasa menjadi pendukung dalam proses terlaksananya suatu kebijakan. Dengan adanya sumber daya fisik maka semakin mempermudah suatu kebijakan berjalan sesuai dengan tujuannya. Dalam sebuah program tentunya ada fasilitas yang mendukung agar tujuan dan pelaksanaan kebijakan tercapai.

Fasilitas yang sudah tersedia dapat membantu para pelaksana (implementor) dalam melaksanakan kegiatan program listrik pintar (prabayar). Apabila fasilitas pendukung sudah cukup memadai dalam proses pelaksanaan kebijakan maka seharusnya proses pelaksanaan kebijakannya juga dapat berjalan dengan baik. Fasilitas berupa meteran prabayar telah tersedia di kantor PT. PLN Unit Layanan Pelanggan sebagai pendukung proses implementasi program listrik pintar (prabayar). PLN juga menyediakan layanan call center 123 dan layanan online yang dapat diakses melalui [www.pln.co.id](http://www.pln.co.id) sebagai bentuk e-service. Dengan semakin canggihnya teknologi, PLN menyediakan fasilitas melalui aplikasi handphone yang dinamakan PLN Mobile.

Masyarakat sebagai sasaran dari program listrik pintar (prabayar) merasakan kemudahan dalam akses mendapatkan token dikarenakan sumber daya manusia seperti penjual token di loket-loket mudah untuk ditemui. Pembelian token di loket-loket atau payment point online bank (PPOB), Alfamart, Indomaret, aplikasi-aplikasi belanja di handphone maupun melalui ATM memudahkan masyarakat untuk menggunakan listrik pintar (prabayar) sebagai wujud proses pelaksanaan program ini.

### **Karakteristik Agen Pelaksana**

Dalam program listrik pintar (prabayar) yang terlibat dalam pelaksanaan program tersebut adalah PT. PLN Unit Layanan Pelanggan dan kemitraankemitraan seperti loket-loket Payment Point Online Bank (PPOB), bank, Alfamart, Indomaret, dan masyarakat sebagai sasaran dari pelaksanaan program ini.

Pada kemitraan seperti loket-loket payment point online bank (PPOB), bank, Alfamart, Indomaret merupakan agen pelaksanaan program listrik pintar (prabayar). Dalam proses pelaksanaan kebijakan karakteristik agen pelaksana juga meliputi ketersediaan deposit seperti yang dijelaskan di variabel sumber daya dimana penjual token dapat menjadi agen pelaksana jika deposit pulsa token dapat didistribusikan. Masyarakat sebagai pengguna listrik pintar (prabayar) dapat membeli pulsa token untuk mengisi kWh listrik di kemitraan yang juga menjual pulsa token.

Dengan demikian, agen pelaksana dalam proses pelaksanaan program listrik pintar (prabayar) adalah PT. PLN Unit Layanan Pelanggan, kemitraankemitraan seperti loket-loket payment point online bank (PPOB), bank, Alfamart, dan lain sebagainya yang menjadi penyalur/penjual token. Dalam hal ini, PLN dan penjual token memiliki hubungan timbal balik dimana penjual token adalah perpanjangan tangan PLN yang turut andil dalam mendukung proses pelaksanaan program listrik pintar (prabayar) karena untuk pembelian token tidak lagi dilimpahkan kepada PLN. Sebaliknya, penjual token juga bisa menjual deposit tokennya tanpa berkompetisi dengan PLN.

### **Kondisi-Kondisi Sosial, Ekonomi, dan Politik**

Dalam menilai kinerja implementasi kebijakan ada hal yang perlu diperhatikan, yaitu sudah sejauh mana dukungan untuk keberhasilan kebijakan publik. Kondisi ekonomi, sosial, dan politik dapat menunjuk bagaimana kondisi dan keadaan di dalam implementasi kebijakan itu sendiri.

Berkenaan dengan kondisi sosial masyarakat yang menggunakan listrik pintar (prabayar), maka dilakukan wawancara dengan masyarakat terkait dengan respon dalam menggunakan listrik pintar (prabayar). Banyak dari masyarakat pengguna listrik pintar (prabayar) menerima dengan baik penggunaan program tersebut yang merupakan suatu kebijakan dari PLN. Hal itu disampaikan karena masyarakat pengguna program listrik pintar (prabayar) telah merasakan manfaat dari penggunaannya baik dari segi kenyamanan dan biaya sehingga membuat program tersebut menjadi lebih efisien dan efektif.

Pada kondisi ekonomi, masyarakat pengguna listrik pintar (prabayar) merasakan biaya yang dikeluarkan untuk membeli listrik lebih hemat ketika sudah menggunakannya, dikarenakan masyarakat pengguna listrik prabayar sudah mengetahui terlebih dahulu batasan penggunaannya sehingga mampu berhemat dan mengendalikan pengeluaran biaya listriknya dengan lebih efisien. Hal ini dibuktikan dengan pengeluaran biaya listrik ketika menggunakan listrik prabayar jauh lebih sedikit daripada biaya listrik pascabayar, artinya adanya efisiensi dari segi biaya yang sejalan dengan tujuan dari program listrik pintar (prabayar). Berkenaan dengan hal tersebut, wawancara dengan masyarakat pengguna listrik pintar (prabayar) untuk melihat perbandingan yang dirasakan ketika menggunakan listrik pascabayar kemudian berimigrasi atau pasang baru listrik prabayar.

Umumnya, kondisi sosial dan ekonomi yang dirasakan masyarakat tidak terlepas dari kepentingan aparat pelaksana. PLN dan bagian kemitraan sama-sama memiliki kepentingan yang dapat membantu pemenuhan kebutuhan pelaksanaan program listrik pintar (prabayar). Bagi PLN, kemitraan sangat berperan penting untuk membantu pemerintah dalam memberikan pelayanan publik. Salah satu bentuk kepentingan yang didapat oleh PLN yaitu masyarakat tidak lagi berkerumun di wilayah kantor PLN untuk membeli pulsa token, karena sudah dilimpahkan ke kemitraan atau minimarket yang membantu PLN. Sedangkan pada kemitraan penyalur/penjual token menyediakan sendiri fasilitas yang dibutuhkan untuk penjualan token. Kepentingan bagi kemitraan adalah mendapat keuntungan dari hasil penjualan token. Maka, PLN dan kemitraan sama-sama saling memiliki kepentingan dalam segi ekonomi.

Dalam keberhasilan pengimplementasian program listrik pintar (prabayar) ini tidak terlepas dari kondisi sosial, ekonomi, dan politik. Dari segi politik, program listrik pintar (prabayar) mendapat dukungan dari pemerintah terkhususnya di kawasan wilayah Pancur Batu yaitu Kantor Desa Namorih dimana ikut berpartisipasi dalam sosialisasi program listrik pintar (prabayar). Kondisi-kondisi sosial, ekonomi, dan politik pada proses pelaksanaan program ini berjalan dengan cukup baik, dimana terbukti dari masyarakat pengguna listrik pintar (prabayar) yang menerima program ini dengan baik dan mendukung berjalannya program ini serta pemerintah yang mendukung pelaksanaan program listrik pintar (prabayar).

### **Disposisi Implementor (Sikap Pelaksana)**

Partisipasi masyarakat sebagai sasaran suatu kebijakan juga ditentukan dari sikap para implementor. Jika sikap para implementor memberikan pelayanan yang buruk kepada masyarakat, maka partisipasi masyarakat akan berkurang. Jika para implementor bersikap baik, jujur, dan mampu memberikan yang terbaik kepada masyarakat maka masyarakat akan ikut berpartisipasi dalam keberhasilan kebijakan tersebut. Para agen pelaksana (implementor) merupakan wajah pertama yang dilihat oleh masyarakat sebagai bentuk penilaian terhadap sebuah instansi. Sikap yang ditunjukkan oleh para implementor dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan sebuah indikator penilaian bagi instansi yang dapat mempengaruhi proses pelaksanaan kebijakan.

PT. PLN Unit Layanan Pelanggan sebagai pelaksana kebijakan sudah seharusnya memberikan pelayanan terbaik dalam melayani masyarakat. Memberikan pelayanan yang terbaik dibuktikan dari sikap para implementor, yaitu PT. PLN Unit Layanan Pelanggan dan penyalur/penjual token untuk mendukung berjalannya program listrik pintar (prabayar). Respon dalam melayani masyarakat tersebut merupakan suatu gambaran kecenderungan sikap dalam wujud implementasi kebijakan. PT. PLN Unit Layanan Pelanggan dan penyalur/penjual token selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, seperti dalam kepengurusan pasang baru listrik prabayar, pembayaran listrik pascabayar, maupun menanggapi keluhan keluhan pelanggan dengan memberikan penjelasan disertakan adanya data-data yang kuat sehubungan dengan keluhan pelanggan tersebut.

Sikap atau tanggapan aparat pelaksana merupakan suatu wujud dukungan atau penolakan terhadap suatu kebijakan. Artinya, PT. PLN Unit Layanan Pelanggan beserta penjual token mendukung berjalannya program listrik pintar (prabayar) karena adanya tujuan dan sasaran program yang jelas, efektif, dan efisien. PT. PLN Unit Layanan Pelanggan Pancur Batu dan penyalur/penjual token memberikan pelayanannya dengan sebaik mungkin dalam menanggapi permintaan dan keluhan dari masyarakat yang ingin mengurus migrasi atau pasang baru listrik pintar (prabayar), serta dapat semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan dan menanggapi keluhan kepada pelanggan yang ingin membeli token.



### **Komunikasi Antar Badan Pelaksana**

Dalam proses pelaksanaan program listrik pintar (prabayar), PT. PLN Unit Layanan Pelanggan Pancur Batu berkoordinasi dengan kantor-kantor desa di setiap wilayah untuk mensosialisasikan program listrik pintar (prabayar) tersebut. Sosialisasi ini berbentuk seperti promosi atau pengenalan program listrik pintar (prabayar) kepada masyarakat dan diharapkan agar masyarakat semakin mengetahui tujuan dan manfaat dalam penggunaan program listrik pintar (prabayar). Seperti halnya pada Kantor Desa Namorih Pancur Batu yang menjadi salah satu instansi yang berhubungan dan berkoordinasi langsung dengan PT. PLN Unit Layanan Pelanggan dalam proses implementasi program listrik pintar (prabayar).

PT. PLN Unit Layanan Pelanggan juga melakukan koordinasi dengan PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Bukit Barisan terkait dengan dana/anggaran yang dibutuhkan untuk melaksanakan kegiatan sosialisasi. Dalam implementasi program listrik pintar (prabayar) ini juga PT. PLN Unit Layanan Pelanggan mendapat permintaan dari masyarakat yang masih menggunakan listrik pascabayar dan berkeinginan untuk menambah daya kemudian pihak PLN memberi saran untuk bermigrasi ke listrik pintar (prabayar) saja.

Dalam pengimplementasiannya, masyarakat pelanggan baru PT. PLN Unit Layanan Pelanggan juga diwajibkan untuk menggunakan listrik pintar (prabayar). Maka, dapat dikatakan bahwa komunikasi atau koordinasi antar badan pelaksana instansi terkait masih berjalan kurang efektif dikarenakan PT. PLN Unit Layanan Pelanggan sejauh ini masih hanya melakukan koordinasi dengan kantorkantor desa atau kelurahan saja.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Implementasi program listrik pintar (prabayar) di PT. PLN Unit Layanan Pelanggan Pancur Batu sudah berjalan sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan. Dikatakan sudah berjalan sesuai prosedur yang ditetapkan karena pegawai PLN dan penyalur/penjual token mengetahui standar dari pelaksanaan program listrik pintar (prabayar) tersebut. Sumber daya manusia serta didukung oleh fasilitas-fasilitas yang mendorong pelaksanaan program tersebut sudah memadai. Juga tanggapan dan sikap yang ditunjukkan oleh para implementor dapat dikatakan bahwa para implementor mendukung implementasi program listrik pintar (prabayar) dan juga sesuai dengan misi PT. PLN (Persero) yaitu berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Program listrik pintar (prabayar) memberi dampak yang sangat baik untuk masyarakat guna belajar hemat dalam pemakaian listrik sehari-hari. Walaupun demikian, program listrik pintar (prabayar) sudah berjalan dengan baik namun minat masyarakat yang masih kurang dalam penggunaan listrik pintar (prabayar) tersebut.

### **Saran**

Pada standar dan sasaran kebijakan diharapkan pegawai-pegawai PT. PLN Unit Layanan Pelanggan Pancur Batu mampu mempertahankan standar program listrik pintar (prabayar) berdasarkan ketentuan yang ada dengan tujuan agar masyarakat sebagai sasaran dari program tersebut menggunakan listrik pintar (prabayar) semakin bertambah. Sumber daya pada PT. PLN Unit Layanan Pelanggan Pancur Batu diharapkan melakukan perekrutan pegawai agar jumlah pegawai bertambah terkhusus untuk pegawai bagian sosialisasi dan promosi terkait program listrik pintar (prabayar) serta sumber daya anggaran dapat terpenuhi sesuai dengan kebutuhan dalam proses pelaksanaan program tersebut. Sikap para pelaksana di PT. PLN Unit Layanan Pelanggan dan kemitraankemitraan mampu lebih efektif lagi dalam mendukung proses pelaksanaan program listrik pintar (prabayar). Tidak hanya mendukung secara lisan melainkan dapat dibuktikan dengan kinerja yang diberikan supaya program tersebut terlaksana dengan baik.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Deddy, Mulyadi. 2015. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Najam, A. 2014. *Policy Implementation: A Synthesis Perspective*. Lexemburg: IIASA
- Nugroho, Riant, D. 2014. *Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Rohman. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Averroes Press
- Sudaryono. 2017. *Pengantar Manajemen: Teori dan Kasus*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service)

- Sudrajat, Achmad Sodik & Ridwan Juniarmo. 2010. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.
- Westra, 2014. *Aspek-Aspek Program Implementasi*. Jakarta: Cendekia Pustaka
- Widodo. 2014. *Teori dan Implementasi*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Winarno. 2012. *Kebijakan Publik Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Yogyakarta: CAPS.
- Alfian Saputra. 2014. Analisis Kualitas Layanan Program Listrik Pintar (Prabayar) di PT. PLN (Persero) Pekanbaru. Vol 1, No. 2. Oktober 2014
- Puspita Amalia. 2017. Implementasi Program Listrik Pintar Dalam Peningkatan Pelayanan Publik (Studi Pada PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Area Sidoarjo). Universitas Brawijaya
- Rima Kadim. 2015. Implementasi Kebijakan Program Listrik Pintar di Kecamatan Palu Timur. Vol 3, No. 9. September 2015. Halaman 87-96
- Undang-Undang No. 30 Tahun 2009
- <https://www.dunia-energi.com/hingga-kuartal-iii-2020kapasitaspembangkit-listrik-mencapai-633-gigawatt/diakses-pada-tanggal-31-oktober-2020>
- <https://medan.tribunnews.com/2017/09/14/ini-untungnya-pakai-listrikprabayar-tak-khawatir-saat-ditinggal-lama-diakses-pada-tanggal-14-September-2017>