



Pengaruh Pelaksanaan Kebijakan Listrik Subsidi Terhadap Manajemen Pengaduan Keluhan Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelaksanaan Program Pengaduan Keluhan Di PT. PLN (Persero) Area Garut

Moch. Nasrul Ma'rif

Program Studi Magister Ilmu Administrasi Negara, Universitas Garut

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelaksanaan kebijakan listrik subsidi terhadap manajemen pengaduan keluhan dalam meningkatkan efektivitas pelaksanaan program penanganan keluhan di PT PLN Area Garut. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif. Responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 53 responden yang diambil sampel berdasarkan menggunakan teknik sampel jenuh (sensus). Teknik analisis data untuk menjawab hipotesis penelitian adalah analisis statistik dengan model analisis jalur menggunakan *Microsoft excel*. Pengujian terhadap hipotesis utama menunjukkan nilai F_{hitung} lebih kecil dari nilai F_{tabel} yaitu $F_{hitung} = 10,9651 > F_{tabel} = 1,5695$. Dari nilai tersebut diperoleh keputusan H_0 ditolak, sehingga variabel pelaksanaan kebijakan listrik subsidi berpengaruh positif dan signifikan terhadap manajemen pengaduan keluhan dalam mewujudkan efektivitas pelaksanaan program penanganan keluhan di PT. PLN Area Garut, dengan pengaruh relative cukup kuat sebesar 40,17% sedangkan pengaruh diluar variabel yang diteliti (epsilon) adalah sebesar 59,83%. Temuan permasalahan dalam penelitian ini, dalam hal variabel pelaksanaan kebijakan listrik subsidi yaitu: keterampilan pegawai sebagai pelaksana program listrik subsidi yang belum menunjang terhadap pencapaian tujuan kebijakan. Temuan pada variabel manajemen pengaduan keluhan yaitu jumlah pegawai pada bagian pengaduan keluhan dirasa masih kurang. Temuan pada variabel efektivitas pelaksanaan program yaitu masih banyak masyarakat yang belum mendapatkan subsidi listrik padahal secara syarat sudah memenuhi.

Kata Kunci: Efektivitas, Path Analisis, Subsidi Listrik.

1. Pendahuluan

PLN adalah perusahaan BUMN yang bergerak di bidang penyediaan jasa kelistrikan di Indonesia, salah satunya yaitu PT. PLN Wilayah Jawa Barat dan Banten. PT. PLN sebagai agen listrik bertugas untuk membangun kegiatan-kegiatan usaha yang berkaitan dengan kelistrikan, yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat serta mendorong peningkatan ekonomi. PT. PLN selalu berusaha meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan dengan menciptakan produk layanan yang kreatif, andal, dan berkualitas di wilayah Jawa Barat dan Banten.

Untuk menjalankan kebijakan Presiden Joko Widodo, PLN memutuskan untuk menggratiskan pembayaran listrik bagi 24 juta pelanggan dengan daya 450 Volt Ampere (VA) dan memberikan diskon 50 persen bagi 7 Juta pelanggan dengan daya 900 VA bersubsidi. Keringanan biaya listrik itu berlaku selama tiga bulan yakni April, Mei, dan Juni 2020.

Kebijakan pemerintah mengenai listrik subsidi yang mengacu pada Perppu No 1/2020 tentang Kebijakan Keuangan Negara dan Stabilitas Sistem Keuangan untuk Penanganan Pandemi COVID-19 yang kemudian dilaksanakan PLN merupakan bentuk kepedulian pemerintah bersama PLN untuk mengurangi beban biaya yang ditanggung masyarakat, utamanya masyarakat miskin pelanggan listrik rumah tangga dengan daya 450 VA dan rentan miskin pelanggan rumah tangga 900 VA. yang paling terdampak pandemi Covid-19.

Pemberian token listrik gratis dari PLN ini sudah mulai berlaku sejak awal April 2020 kemarin. Program dari PLN tersebut, akan diberikan selama 3 bulan bagi pelanggan prabayar golongan 450 VA dan golongan subsidi 900 VA. Adapun ketentuan yang mendapatkan listrik subsidi yaitu struk yang memiliki kode sebagai berikut:

- a. R1/450 VA (Gratis).
- b. R1T/450 VA (Gratis).
- c. R1/900 VA (Diskon).
- d. R1T/900 VA (Diskon).
- e. **Sementara kode 900 VA yang tidak mendapatkan diskon 50 persen yakni: R1M/900 VA (Kode Mampu) dan R1MT/900 VA.**

Selain token listrik gratis selama 3 bulan, pemerintah juga memberikan bantuan berupa listrik gratis kepada masyarakat selama 6 bulan. PLN memberikan listrik gratis ini bagi pelanggan Bisnis skala Kecil (B1) dan Industri skala Kecil (I1) yang memiliki sambungan daya 450VA.

Kebijakan penerapan subsidi listrik sebagai bagian dari kebijakan PT. PLN (Persero) Pusat juga diberlakukan di seluruh area wilayah PT. PLN (Persero) wilayah Jawa Barat tak terkecuali di Kabupaten Garut. Kebutuhan akan jasa listrik di Area Kabupaten Garut dari tahun ketahun menunjukkan adanya peningkatan. Tentunya harapan dari masyarakat selaku pelanggan listrik mendapatkan pelayanan yang baik, karena sudah menjadi keharusan bagi pemerintah/pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Akan tetapi pemberian subsidi listrik ini dirasa kurang efektif tidak sesuai dengan peraturan, dimana masih banyak pelanggan listrik yang keluhannya kurang direspon oleh pegawai. Keluhan tersebut diantaranya banyak pengguna listrik yang sudah memenuhi kategori mendapatkan subsidi. Akan tetapi pada kenyataannya tidak mendapatkan subsidi tersebut. Sampai saat ini warga Kabupaten Garut yang sudah menikmati program listrik subsidi jumlahnya mencapai 427.142 orang. Keluhan pelanggan ini disampaikan melalui mobile peduli yang dapat di akses di smartphone, langsung ke pihak PT PLN atau pengaduan ke pihak desa dengan cara mengisi Formulir Pengaduan Kepesertaan Subsidi Listrik untuk Rumah Tangga. Sampai saat ini ada sekitar 485 keluhan mengenai subsidi listrik gratis.

Permasalahan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan listrik disebabkan oleh adanya kesenjangan (gap) antara pelayanan yang diberikan saat ini dengan standar pelayanan yang ditentukan (LGSP, 2007). Konsep Good Governance menuntut adanya perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan dimana tujuan utamanya adalah meningkatkan kualitas pelayanan dan mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Belum efektifnya program subsidi listrik gratis ini diduga disebabkan oleh kebijakan yang belum menyeluruh. Kebijakan akan berjalan dengan baik jika memperhatikan hal-hal berikut menurut Van Metter dan Van Horn (1975) yaitu: 1) Standar dan sasaran kebijakan/ukuran dan tujuan kebijakan, 2) Sumber daya, 3) Karakteristik organisasi pelaksana, 4) Komunikasi antar organisasi

terkait dan kegiatan-kegiatan pelaksanaan, 5) Disposisi atau sikap para pelaksana, 6) Lingkungan sosial, ekonomi dan politik.

Berikut ini permasalahan yang terjadi dalam pelaksanaan kebijakan listrik subsidi terhadap manajemen pengaduan keluhan dalam mewujudkan efektivitas pelaksanaan program penanganan keluhan di PT PLN Area Garut yaitu sebagai berikut:

- a. Berdasarkan observasi awal peneliti mengenai pelaksanaan kebijakan subsidi listrik di Kabupaten Garut belum dapat di implementasikan secara menyeluruh. Hal ini terlihat dari kebijakan yang tidak tepat sasaran bagi kategori masyarakat yang mendapatkan subsidi listrik gratis. Seperti yang dikemukakan oleh Van Metetr dan Van Horn bahwa kebijakan yang ada harus mempunyai standar dan sasaran kebijakan. Padahal dalam ketentuannya yang mendapatkan subsidi listrik yaitu pengguna listrik dengan kode sebagai berikut R1/450 VA (Gratis), R1T/450 VA (Gratis), R1/900 VA (Diskon), R1T/900 VA (Diskon), **Sementara kode 900 VA yang tidak mendapatkan diskon 50 persen yakni:** R1M/900 VA (Kode Mampu) dan R1MT/900 VA. Hal ini tentunya disebabkan oleh sosialisasi dari pemerintah tentang kebijakan yang kurang dipahami oleh masyarakat.
- b. Manajemen pengaduan keluhan listrik subsidi belum dapat menampung pengaduan keluhan dari masyarakat dari mulai perencanaan sampai pada pelaksanaannya hanya berupa pengaduan melalui i-sms, website, email dan telepon. Selain itu belum adanya perbaikan prosedur pelayanan yang mudah, cepat dan transparan mengenai pengaduan keluhan dari pelanggan, permasalahan lain kapabilitas personil penyelenggara pelayanan yang menangani manajemen pengaduan keluhan yang lambat hal ini membuat banyaknya keluhan dari masyarakat yang tidak tersampaikan dengan baik. Apalagi bagi masyarakat miskin yang kurang paham mengenai teknologi tidak bisa menyampaikan keluhannya secara langsung.
- c. Pengaduan keluhan listrik subsidi dirasa kurang efektif tidak sesuai dengan peraturan, dimana masih banyak pelanggan listrik yang keluhannya kurang direspon oleh pegawai. Seperti banyak pengguna listrik yang sudah memenuhi kategori mendapatkan subsidi. Akan tetapi pada kenyataannya tidak mendapatkan subsidi tersebut. Hal ini berefek pada kepercayaan masyarakat terhadap PT PLN (Persero) sebagai pengelola subsidi listrik.

Meningkatnya kualitas pelayanan publik yang diberikan dan publik merasakan kepuasan atas pelayanan tersebut merupakan tujuan akhir dari reformasi birokrasi yang dijalankan pemerintah. Meskipun banyak manfaat serta keuntungan yang bisa didapatkan dengan adanya subsidi listrik, namun dalam pelaksanaannya tak dapat dipungkiri bahwa sampai hari ini masih banyak kendala serta hambatan yang sering menggagalkan program subsidi listrik tersebut.

Berdasarkan fakta-fakta fenomena masalah tersebut, peneliti menduga terdapat hubungan kausal efektif (sebab akibat) diantara fakta-fakta tersebut yang perlu dikaji lebih lanjut dalam penelitian dengan judul: **“Pengaruh Pelaksanaan Kebijakan Listrik Subsidi Terhadap Manajemen Pengaduan Keluhan Dalam Mewujudkan Efektivitas Pelaksanaan Program Penanganan Keluhan di PT. PLN (Persero) Area Garut”**.

2. Metode Yang Digunakan

Metode yang digunakan adalah penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.

Metode deskriptif ada hubungannya dengan pemaparan suatu fenomena atau hubungan dua atau lebih fenomena (Iskandar, 2019: 154). Penelitian ini menggunakan teknik survey, dengan pertimbangan bahwa responden cukup banyak dan tersebar di seluruh wilayah Kabupaten Garut. Adapun teknik penelitian ini menggunakan teknik survey, yaitu penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok untuk mengkaji gejala atau fenomena yang diamati.

Tujuan dari survei adalah untuk mendapatkan gambaran yang mewakili suatu daerah dengan benar. Suatu survei tidak akan meneliti semua individu dalam sebuah populasi, namun hasil yang diharapkan harus dapat menggambarkan sifat dari populasi yang bersangkutan. Karena itu, metode pengambilan contoh (*sampling method*) di dalam suatu survei memegang peranan yang sangat penting.

Selanjutnya data yang telah diolah diidentifikasi untuk menguji hipotesis yang diajukan, kemudian dibahas secara mendalam untuk menggambarkan fenomena atas kasus yang dikaji dalam penelitian ini.

Berdasarkan identifikasi masalah dan hipotesis yang diajukan maka analisis data yang akan digunakan adalah analisis statistik dengan rumus *Path Analysis*. Iskandar (2017a:32) mengemukakan bahwa analisis jalur dimaksudkan untuk menguji hipotesis hubungan kausalitas (sebab akibat dan pengaruh).

3. Hasil dan Pembahasan

Pengujian dan Pembahasan Hipotesis Penelitian. Rumusan hipotesis dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Hipotesis Utama

| | |
|----|---|
| H0 | : tidak terdapat pengaruh pelaksanaan kebijakan listrik subsidi terhadap manajemen pengaduan keluhan dalam mewujudkan efektivitas pelaksanaan program penanganan keluhan di PT. PLN (Persero) Area Garut. |
| H1 | : terdapat pengaruh pelaksanaan kebijakan listrik subsidi terhadap manajemen pengaduan keluhan dalam mewujudkan efektivitas pelaksanaan program penanganan keluhan di PT. PLN (Persero) Area Garut. |

Sub-sub Hipotesis

a. Sub Hipotesis 1

| | |
|----|---|
| H0 | : Tidak terdapat pengaruh pelaksanaan kebijakan listrik subsidi terhadap manajemen pengaduan keluhan di PT. PLN (Persero) Area Garut. |
| H1 | : Terdapat pengaruh pelaksanaan kebijakan listrik subsidi terhadap manajemen pengaduan keluhan di PT. PLN (Persero) Area Garut. |

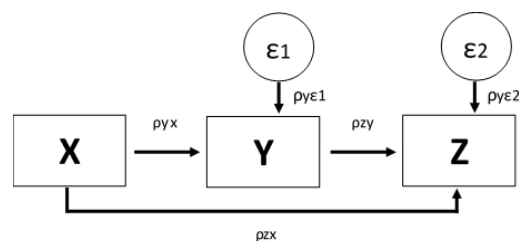
b. Sub hipotesis 2

| | |
|----|--|
| H0 | : Tidak terdapat pengaruh manajemen pengaduan keluhan terhadap efektivitas pelaksanaan program penanganan keluhan di PT. PLN (Persero) Area Garut. |
| H1 | : Terdapat pengaruh manajemen pengaduan keluhan terhadap efektivitas pelaksanaan program penanganan keluhan di PT. PLN (Persero) Area Garut. |

c. Sub hipotesis 3

| | |
|----|--|
| H0 | : Tidak terdapat pengaruh pelaksanaan kebijakan listrik subsidi terhadap efektivitas pelaksanaan program penanganan keluhan di PT. PLN (Persero) Area Garut. |
| H1 | : Terdapat pengaruh pelaksanaan kebijakan listrik subsidi terhadap efektivitas pelaksanaan program penanganan keluhan di PT. PLN (Persero) Area Garut. |

Untuk menjawab hipotesis tersebut dilakukan uji melalui analisis jalur (path analysis) yang disusun dalam diagram jalur berikut ini:



Gambar 1. Diagram Jalur

Dari diagram jalur tersebut, maka persamaan strukturalnya dapat diformulasikan sebagai berikut :

$$Z = P_{zx} + P_{zxy} + P_{z\epsilon 2}$$

Untuk menguji kebermaknaan dari paradigma atau jalur diatas, maka dilakukan pengujian terhadap koefisien jalur melalui tahapan:

1. Pengujian secara simultan, yaitu untuk menguji pengaruh dari kedua variabel bebas terhadap variabel tidak bebas.
2. Pengujian secara parsial, yaitu dimaksudkan untuk menguji variabel bebas terhadap variabel tidak bebas secara masing-masing.

Selanjutnya, diuraikan hasil pengujian Hipotesis Utama dan Sub-sub Hipotesis, sebagai berikut:

3.1 Pengujian Hipotesis Utama Pengaruh Pelaksanaan Kebijakan Listrik Subsidi (X) Terhadap Manajemen Pengaduan Keluhan (Y) Dalam Mewujudkan Efektivitas Pelaksanaan Program Penanganan Keluhan (Z) di PT. PLN (Persero) Area Garut.

Rumusan hipotesis utama yang diajukan adalah:

| | |
|----|---|
| H0 | : Tidak terdapat pengaruh pelaksanaan kebijakan listrik subsidi terhadap manajemen pengaduan keluhan dalam mewujudkan efektivitas pelaksanaan program penanganan keluhan di PT. PLN (Persero) Area Garut. |
| H1 | : Terdapat pengaruh pelaksanaan kebijakan listrik subsidi terhadap manajemen pengaduan keluhan dalam mewujudkan efektivitas pelaksanaan program penanganan keluhan di PT. PLN (Persero) Area Garut. |

Untuk menjawab hipotesis yang diajukan tersebut, maka dilakukan pengujian dengan menggunakan pengujian analisis jalur, dengan tahapan sebagai berikut:

1. Mendefinisikan Variabel:

Diketahui: N = 53
K = 3
A = 0,05

2. Membuat Matriks Korelasi (R), dengan menggunakan persamaan :

$$R = \begin{bmatrix} r_{XX} & r_{YX} & r_{ZX} \\ & r_{YY} & r_{YZ} \\ & & r_{ZZ} \end{bmatrix}$$

$$\Gamma_{xy} = \frac{\sum xy^2 - 1/n(\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[\sum x^2 - 1/n(x)^2][\sum y^2 - 1/n(y)^2]}}$$

$$\Gamma_{xz} = \frac{\sum xz^2 - 1/n(\sum x)(\sum z)}{\sqrt{[\sum x^2 - 1/n(x)^2][\sum z^2 - 1/n(z)^2]}}$$

$$\Gamma_{yz} = \frac{\sum yz^2 - 1/n(\sum y)(\sum z)}{\sqrt{[\sum y^2 - 1/n(y)^2][\sum z^2 - 1/n(z)^2]}}$$

Persamaan diatas dipergunakan untuk menghitung input data *Path Analysis* (terlampir), maka diperoleh :

| | X | Y | Z |
|---|--------|--------|--------|
| X | 1,0000 | 0,4447 | 0,5745 |
| Y | 0,4447 | 1,0000 | 0,4952 |
| Z | 0,5745 | 0,4952 | 1,0000 |

1. Menguji Koefisien Jalur P_{yx} , dimana $P_{yx} = r_{yx}$

Mencari t hitung :

$$t = \frac{P_{yx}}{\sqrt{\frac{1-P^2_{yx}}{n-2}}}$$

$$t = \frac{0,4447}{\sqrt{\frac{1-0,4447^2}{53-2}}}$$

$$t_{hitung} = 3,546$$

Menghitung t tabel :

$$t(\alpha; n - 2)$$

$$t(0,05; 53 - 2)$$

$$t_{tabel} = 2,0076$$

2. Membuat Matrik Invers Korelasi (R^{-1}) :

$$R^{-1} = \begin{bmatrix} C_{XX} & C_{YX} & C_{ZX} \\ & C_{YY} & C_{YZ} \\ & & C_{ZZ} \end{bmatrix}$$

| X | Y | Z |
|---------|---------|---------|
| 1,5726 | -0,3339 | -0,7382 |
| -0,3339 | 1,3957 | -0,499 |
| -0,7382 | -0,4993 | 1,6713 |

3. Menghitung Besarnya Pengaruh :

$$P_{ZX} = -\frac{C_{ZX}}{C_{ZZ}} \quad P_{ZX} = -\frac{-0,7382}{1,6713} = 0,4416$$

$$P_{ZY} = -\frac{C_{ZY}}{C_{ZZ}} \quad P_{ZY} = -\frac{-0,499}{1,6713} = 0,2985$$

$$t_{hitung} = 4,9168$$

4. Menghitung Koefisien Determinasi Total:

$$R^2_{YZX} = P_{ZX} \cdot r_{ZX} + P_{ZY} \cdot r_{ZY}$$

$$R^2_{YZX} = 0,4017$$

$$R_{YZX} = 0,6337$$

Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh nilai koefisien jalur sebesar 0,6337. Untuk mengetahui lebih lanjut pengaruh variabel pelaksanaan kebijakan listrik subsidi terhadap manajemen pengaduan keluhan dalam mewujudkan efektivitas pelaksanaan program penanganan keluhan di

PT. PLN (Persero) Area Garut, maka dilakukan pengujian yaitu dengan melihat perbandingan antara F_{hitung} dan F_{tabel} , dengan tahapan sebagai berikut:

Mencari F_{hitung} :

$$F = \frac{(n-k-1)R^2}{k(1-R^2)}$$

$$F = 10,9651$$

$$t_{\text{hitung}} = 4,9168$$

Menghitung F_{tabel} :

$$F_{\text{tabel}} = 1,5695$$

Berdasarkan pengujian, diperoleh nilai F_{hitung} lebih kecil dari nilai F_{tabel} yaitu $F_{\text{hitung}} = 10,9651 > F_{\text{tabel}} = 1,5695$. Dari nilai tersebut diperoleh keputusan H_0 ditolak, sehingga variabel pelaksanaan kebijakan listrik subsidi berpengaruh positif dan signifikan terhadap manajemen pengaduan keluhan dalam mewujudkan efektivitas pelaksanaan program penanganan keluhan di PT. PLN (Persero) Area Garut

Besarnya pengaruh pelaksanaan kebijakan listrik subsidi terhadap manajemen pengaduan keluhan dalam meningkatkan efektivitas pelaksanaan program penanganan keluhan ditunjukkan oleh besaran nilai *Koefisien Determinasi* (R^2_{YXX}) sebesar = 0,4017. Nilai tersebut diartikan bahwa pelaksanaan kebijakan listrik subsidi berpengaruh signifikan terhadap manajemen pengaduan keluhan dalam mewujudkan efektivitas pelaksanaan program penanganan keluhan sebesar 40,17%, sedangkan sisanya sebesar 59,83% (Epsilon) dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel pelaksanaan kebijakan listrik subsidi yang tidak dimasukkan ke dalam model.

Artinya hasil pengujian di atas menunjukkan bahwa pelaksanaan kebijakan listrik subsidi berpengaruh terhadap manajemen pengaduan keluhan dalam mewujudkan efektivitas pelaksanaan program penanganan keluhan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan yaitu sebesar 40,17%. Selain faktor pelaksanaan kebijakan listrik subsidi, variabel efektivitas pengaduan keluhan juga dipengaruhi faktor lain (*epsilon*). Hasil pengujian menunjukkan bahwa pengaruh faktor lain yang tidak diteliti mencapai 59,83 persen. Faktor-faktor lain tersebut diduga antara lain yaitu faktor kepemimpinan, manajemen perkantoran, sarana dan prasarana, teknologi dan kompetensi SDM. Hal ini dikarenakan faktor-faktor tersebut saling berkaitan satu sama lain dan menentukan terhadap efektivitas pengaduan keluhan.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, pelaksanaan kebijakan listrik subsidi memberikan pengaruh yang besar karena adanya sejumlah indikator yang menunjang pelaksanaan kebijakan tersebut. Sejumlah indikator pelaksanaan kebijakan yang berjalan dengan cukup baik menyebabkan manajemen pengaduan keluhan menjadi cukup terarah, sehingga pada akhirnya dapat berdampak pada efektivitas pelaksanaan program.

Hasil penelitian memberikan preposisi jawaban bahwa semakin baik pelaksanaan kebijakan maka akan semakin baik pula manajemen dan efektivitas. Atau dengan kata lain apabila pelaksanaan kebijakan dilaksanakan secara optimal, maka akan berpengaruh terhadap manajemen dan efektivitas, begitupun sebaliknya.

Hasil penelitian ini juga berimplikasi pada semakin kuatnya hubungan konseptual dari teori yang melandasi variabel penelitian. Sebagaimana diketahui bahwa teori memiliki asumsi, dimana keberlakuannya sangat bergantung pada situasi dan kondisi yang ada dimana teori tersebut diterapkan. Besarnya hubungan antara konsep pelaksanaan kebijakan listrik subsidi terhadap manajemen pengaduan keluhan dalam meningkatkan efektivitas telah dibuktikan bahwa satu sama lainnya memiliki keterkaitan dan korelasi yang signifikan.

3.2 Pengujian Sub Hipotesis: Pengaruh Pelaksanaan Kebijakan Listrik Subsidi Terhadap Manajemen Pengaduan Keluhan (Pengaruh X Terhadap Y)

Rumusan hipotesis yang diajukan adalah:

| | |
|----|---|
| H0 | : Tidak terdapat pengaruh pelaksanaan kebijakan listrik subsidi terhadap manajemen pengaduan keluhan di PT. PLN (Persero) Area Garut. |
| H1 | : Terdapat pengaruh pelaksanaan kebijakan listrik subsidi terhadap manajemen pengaduan keluhan di PT. PLN (Persero) Area Garut. |

Untuk menjawab hipotesis yang diajukan tersebut, maka dilakukan pengujian, yaitu dengan menggunakan pengujian analisis jalur.

Nilai korelasi (r_{yx}) diperoleh dengan rumus:

$$r_{yx} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[(n \sum X^2) - (\sum X)^2] [(n \sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Di mana: $r_{yx} = P_{yx}$

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan *microsoft excels* maka diperoleh nilai $r_{yx} = 0,4447$ (hasil perhitungan dalam matrik korelasi terlampir), dan nilai koefisien jalur sebesar 0,4447. Untuk mengetahui lebih lanjut pengaruh variabel X terhadap Y, maka dilakukan pengujian, yaitu dengan melihat perbandingan antara t_{hitung} dan t_{tabel} . Nilai t_{hitung} diperoleh dengan rumus:

Di mana: $P_{yx} = r_{yx}$

Maka:

$$t = \frac{P_{yx}}{\sqrt{\frac{1 - P_{yx}^2}{n - 2}}}$$

$$t_{hitung} = \frac{0,4447}{\sqrt{\frac{1 - (0,4447)^2}{53 - 2}}} = 3,5458$$

Dengan $n = 53$, $\alpha = 0,05$ dan derajat bebas sebesar $n - 2$ maka diperoleh nilai t tabel sebesar 2,0076. Maka berdasarkan pengujian tersebut diperoleh nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} yaitu $t_{hitung} = 3,5458 > t_{tabel} = 2,0076$. Dari nilai tersebut diperoleh keputusan menolak H_0 dan menerima H_1 ,

sehingga variabel pelaksanaan kebijakan listrik subsidi (X) berpengaruh secara signifikan terhadap manajemen pengaduan keluhan (Y).

Signifikansi nilai hasil pengujian diatas, didukung pula oleh besaran nilai *Koefisien Determinasi* (R^2_{YX}) sebesar = 0,1978. Nilai ini menunjukkan bahwa pelaksanaan kebijakan listrik subsidi (X) berpengaruh terhadap manajemen pengaduan keluhan (Y) sebesar 19,78 persen, sedangkan sisanya $(P_{Y\epsilon})^2$ sebesar 80,22 persen merupakan pengaruh variabel lainnya diluar variabel pelaksanaan kebijakan listrik subsidi yang tidak dimasukkan ke dalam model.

Dengan demikian, kondisi ini menunjukkan bahwa pelaksanaan kebijakan listrik subsidi memiliki pengaruh yang kurang signifikan hal ini dikarenakan banyak faktor yang mempengaruhi pelaksanaan kebijakan listrik subsidi antara lain kepemimpinan, pengaturan sumber daya, efektivitas kerja maupun pengendalian.

Berdasarkan hasil penelitian, bahwa pelaksanaan kebijakan listrik subsidi memberikan pengaruh yang kurang terhadap manajemen pengaduan keluhan, artinya bahwa, apabila pelaksanaan kebijakan listrik subsidi belum diterapkan dengan optimal maka aspek aspek manajemen pengaduan keluhan belum terwujud secara optimal. Aspek-aspek pelaksanaan kebijakan listrik subsidi yang berpengaruh terhadap manajemen pengaduan keluhan meliputi : 1) Standar dan sasaran kebijakan/ukuran dan tujuan kebijakan, 2) Sumber daya, 3) Karakteristik organisasi pelaksana, 4) Komunikasi antar organisasi terkait dan kegiatan-kegiatan pelaksanaan, 5) Disposisi atau sikap para pelaksana, 6) Lingkungan sosial, ekonomi dan politik. Sementara itu, aspek – aspek manajemen pengaduan keluhan yang dipengaruhi oleh pelaksanaan kebijakan terdiri dari 1) *Planning*, 2) *Organizing*, 3) *Leading*, 4) *Directing*, 5) *Motivating*, 6) *Coordinating*, 7) *Controlling*, 8) *Reporting*, 9) *Staffing*, 10) *Forecasting*. Hasil penelitian juga menunjukkan pengaruh faktor luar (epsilon) memberikan pengaruh yang besar yakni sebesar 80,22%. Hal ini disebabkan banyaknya faktor yang berpengaruh terhadap manajemen pengaduan keluhan selain pelaksanaan kebijakan.

3.3 Pengujian Sub Hipotesis Pengaruh Manajemen Pengaduan Keluhan (Y) terhadap efektivitas pelaksanaan program (Z)

Rumusan hipotesis yang diajukan adalah :

| | |
|----|--|
| H0 | : Tidak terdapat pengaruh manajemen pengaduan keluhan terhadap efektivitas pelaksanaan program penanganan keluhan di PT. PLN (Persero) Area Garut. |
| H1 | : Terdapat pengaruh manajemen pengaduan keluhan terhadap efektivitas pelaksanaan program penanganan keluhan di PT. PLN (Persero) Area Garut. |

Untuk menjawab hipotesis yang diajukan tersebut, maka dilakukan pengujian, yaitu dengan menggunakan pengujian analisis jalur.

Nilai korelasi (r_{zy}) diperoleh dengan rumus:

$$r_{zy} = \frac{n \sum XY - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{[(n \sum X^2) - (\sum X)^2] [(n \sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan *microsoft exels* maka diperoleh nilai $r_{zy} = 0,4952$ (perhitungan terlampir).

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai koefisien jalur (P_{zy}) sebesar 0,4952. Untuk mengetahui lebih lanjut pengaruh variabel Z terhadap Y, maka dilakukan pengujian, yaitu dengan melihat perbandingan antara t_{hitung} dan t_{tabel} . Nilai t_{hitung} diperoleh dengan rumus:

Di mana: $P_{zy} = r_{zy}$

$$t = \frac{P_{yz}}{\sqrt{\frac{1 - P_{zy}^2}{n - 2}}} \quad t = \frac{0,299}{\sqrt{\frac{1 - (0,299)^2}{53 - 2}}} = 2,288$$

Berdasarkan pengujian di atas diperoleh nilai t_{hitung} lebih kecil dari nilai t_{tabel} yaitu $t_{hitung} = 0,288 > t_{tabel} = 2,0096$. Dari nilai tersebut diperoleh keputusan H_0 ditolak, sehingga variabel manajemen pengaduan keluhan berpengaruh secara signifikan terhadap efektivitas pelaksanaan program. Besar pengaruh variabel manajemen pengaduan keluhan terhadap variabel efektivitas pelaksanaan program secara langsung adalah sebesar 14,79% sedangkan sisanya sebesar 85,21% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel variabel manajemen pengaduan keluhan yang tidak dimasukkan kedalam model.

Dengan demikian kondisi ini menunjukkan bahwa manajemen pengaduan keluhan memiliki pengaruh positif namun didalam pelaksanaannya belum serta merta dapat berpengaruh terhadap efektivitas pelaksanaan program, hal ini dikarenakan banyak faktor yang dapat mempengaruhi terhadap efektivitas pelaksanaan program, diantaranya lingkungan organisasi, peningkatan kualitas kelembagaan, serta kesadaran masyarakat.

3.4 Pengujian Sub Hipotesis Pengaruh pelaksanaan kebijakan listrik subsidi (X) terhadap efektivitas pelaksanaan program (Z)

Rumusan hipotesis yang diajukan adalah:

| | |
|----|--|
| H0 | : Tidak terdapat pengaruh pelaksanaan kebijakan listrik subsidi terhadap efektivitas pelaksanaan program penanganan keluhan di PT. PLN (Persero) Area Garut. |
| H1 | : Terdapat pengaruh pelaksanaan kebijakan listrik subsidi terhadap efektivitas pelaksanaan program penanganan keluhan di PT. PLN (Persero) Area Garut. |

Untuk menjawab hipotesis yang diajukan tersebut, maka dilakukan pengujian, yaitu dengan menggunakan pengujian analisis jalur. Nilai korelasi (r_{yx}) diperoleh dengan rumus:

$$r_{zx} = \frac{n \sum XY - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{[(n \sum X^2) - (\sum X)^2] [(n \sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan *microsoft exels* maka diperoleh nilai koefisien jalur (P_{zx}) sebesar 0,442.

Untuk mengetahui lebih lanjut pengaruh variabel X terhadap Z, maka dilakukan pengujian, yaitu dengan melihat perbandingan antara t_{hitung} dan t_{tabel} . Nilai t_{hitung} diperoleh dengan rumus:

maka:

$$t = \frac{P_{xz}}{\sqrt{\frac{1 - P_{zx}^2}{n - 2}}} \quad t_{hitung} = \frac{0,442}{\sqrt{\frac{1 - (0,442)^2}{53 - 2}}} = 3,5189$$

Dengan $n = 53$, $\alpha = 0,05$ dan derajat bebas sebesar $n-2$ maka diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 2,0096. Berdasarkan pengujian tersebut diperoleh nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} yaitu $t_{\text{hitung}} = 3,5189 > t_{\text{tabel}} = 2,0096$. Dari nilai tersebut diperoleh keputusan menolak H_0 dan menerima H_1 , sehingga variabel pelaksanaan kebijakan listrik subsidi (X) berpengaruh secara signifikan terhadap efektivitas pelaksanaan program (Z).

Pengaruh variabel X terhadap variabel Z terdiri dari pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung. Pengaruh langsung adalah pengaruh X yang langsung terhadap Z tanpa melalui variabel lain, sedangkan pengaruh tidak langsung yakni pengaruh X terhadap Z melalui Y. Besarnya pengaruh langsung X terhadap Z diperoleh dengan rumus:

$$r_{ZX} \cdot r_{ZX} = 0,442 \times 0,442 = 0,1953$$

Nilai ini menunjukkan pelaksanaan kebijakan listrik subsidi (X) berpengaruh secara signifikan terhadap efektivitas pelaksanaan program (Z) sebesar 18,65 persen.

Sedangkan besarnya pengaruh tidak langsung X terhadap Z diperoleh dengan rumus:

$$(P_{ZY})(r_{YZ})(P_{ZX}) = 0,299 \times 0,445 \times 0,442 = 0,0588$$

Nilai ini menunjukkan pengaruh tidak langsung variabel pelaksanaan kebijakan listrik subsidi (X) terhadap efektivitas pelaksanaan program (Z) sebesar 5,88 persen. Jumlah pengaruh langsung dan tidak langsung Variabel X terhadap Z adalah:

$$(r_{ZX})^2 + (P_{ZY})(r_{YZ})(P_{ZX}) = 0,1953 + 0,0588 = 0,2541$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut maka jumlah pengaruh langsung dan tidak langsung variabel X terhadap Z adalah sebesar 25,41 persen.

Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan kebijakan listrik subsidi berkontribusi secara langsung terhadap efektivitas pelaksanaan program. Selain itu juga pelaksanaan kebijakan listrik subsidi berkontribusi secara tidak langsung terhadap efektivitas pelaksanaan program.

Dengan demikian kondisi ini menunjukkan bahwa pelaksanaan kebijakan listrik subsidi memberikan pengaruh positif namun didalam pelaksanaannya belum serta merta dapat berpengaruh terhadap efektivitas pelaksanaan program, hal ini dikarenakan banyak faktor yang dapat mempengaruhi peningkatan efektivitas pelaksanaan program pengaduan keluhan salah satu diantaranya adalah sosialisasi kebijakan yang efektif, penyediaan sarana dan prasarana serta peningkatan kapasitas kelembagaan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pengaruh Pelaksanaan Kebijakan Listrik Subsidi Terhadap Manajemen Pengaduan Keluhan Dalam Mewujudkan Efektivitas Pelaksanaan Program Penanganan Keluhan di PT. PLN (Persero) Area Garut”, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Variabel Pelaksanaan Kebijakan Listrik Subsidi menunjukkan kriteria Baik. Indikator dengan nilai persentase tertinggi ada pada dimensi komunikasi antar organisasi yaitu interaksi antar pegawai sudah terjalin dengan baik. Sedangkan indikator dengan nilai persentase terendah ada pada dimensi sumber-sumber kebijakan yaitu keterampilan pegawai sebagai pelaksana program listrik subsidi menunjang terhadap pencapaian tujuan kebijakan.
- b. Variabel manajemen pengaduan keluhan menunjukkan kriteria baik. Indikator dengan nilai persentase tertinggi ada pada dimensi pengawasan yaitu adanya saran untuk perbaikan manajemen pengaduan keluhan. Persentase terendah terdapat pada dimensi penyusunan pegawai (staffing) yaitu Kuantitas pegawai sudah memadai.
- c. Variabel efektifitas program penanganan keluhan menunjukkan kriteria baik. Indikator dengan nilai presentase tertinggi ada pada dimensi sesuai dengan peraturan yaitu Penetapan prosedur pelaksanaan program dalam manajemen pengaduan keluhan. Persentase terendah terdapat pada dimensi sesuai dengan perencanaan yaitu tingkat pelaksanaan sesuai rencana secara efektif dalam penyelesaian pekerjaan.

Sementara itu hasil pengujian pada hipotesis utama, bahwa pelaksanaan kebijakan listrik subsidi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap manajemen pengaduan keluhan dalam meningkatkan efektivitas pelaksanaan program.

Daftar Pustaka

- Adams, Kimberly dan Waskito, A. A. (2018). *Kamus Inggris: Inggris-Indonesia Indonesia-Inggris*, Wahyumedial, Jakarta.
- Agustino, L. (2018). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Agus Dwiyanto. (2018). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Anderson. James. E. (1994). *Public Policy Making: An Introduction 7th Edition*. Boston: Wadsworth.
- Anggara, Sahya, (2018). *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Akdon. (2018), *Aplikasi Statistika dan Metode Penelitian untuk Administrasi & Manajemen*. Bandung: Dewa Ruchi.
- Budi Winarno. (2004). *Kebijakan Publik: Teori dan Proses Edisi Revisi*. Yogyakarta: Media Presindo.
- Dunn, William N. (2000). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik, edisi kedua*. Yogyakarta: Gadjah mada University Press.
- Edwards, G. I. (1980). *Implementing Public Policy*. Washington: Congressional Quarterly Press.
- Hamdi, Muchlis (2014) *Kebijakan Public: Proses, Analisis Dan Partisipasi*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Hasibuan, M. S. (2016). *Manajemen sumber daya manusia. Edisi revisi*. Jakarta: PT Bumi aksara.
- Ibrahim, Amin. (2018). *Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju
- Islamy, La Ode. (2017). *Collaborative Governnace, Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta. Deepublish Publisier.
- Iskandar, Jusman. (2020). *Modul Matakuliah Metode Penelitian*. Garut: Pasca Sarjana Universitas Garut.
- Kencana, Inu, (2018). *Ilmu administrasi Publik. Cetakan kedua*. PT. Rineka Cipta. Jakarta.

- Kotler. (1985). *Manajemen Pemasaran. Edisi Keempat*. Bandung : Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Mahmudi. (2018). *Manajemen kinerja sector public*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Pasolong, Harbani. (2019). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: ALFABETA.