



## TANTANGAN IMPLEMENTASI PROGRAM INOVASI ENERGI: STUDI KASUS PROGRAM LISTRIK PINTAR

*Challenges in Energy Innovation Program Implementation: A Case Study of The Smart Electricity Program*

Muzdalifah Ramli<sup>1</sup>, Andi Ahmad Yani<sup>2</sup>, Adnan Nasution<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Sarjana,  
Program Studi Administrasi  
Publik, Universitas Hasanuddin.  
Email:  
[muzdalifahramli14@gmail.com](mailto:muzdalifahramli14@gmail.com)

<sup>2</sup>Departemen Ilmu Administrasi,  
Universitas Hasanuddin.  
Email: [aayani@unhas.ac.id](mailto:aayani@unhas.ac.id)

<sup>3</sup>Departemen Ilmu Administrasi,  
Universitas Hasanuddin.  
Email:  
[adnannasution@unhas.ac.id](mailto:adnannasution@unhas.ac.id)

**Keywords:** Program  
Implementation, Smart  
Electricity, Regional  
Development, Energy Policy

**Kata kunci:** Implementasi  
Program, Listrik Pintar,  
Pembangunan Daerah, Kebijakan  
Energi

### Abstract

This study aims to describe the challenges in implementing the smart (prepaid) electricity program in Wonomulyo District, Polewali Mandar Regency. The research method used is qualitative with a descriptive approach. The data collected consists of primary data and secondary data. By using a qualitative method and a descriptive approach to data collection techniques used are interviews with informants and also through observation and documentation. Based on the results of the study, it can be concluded that the implementation of the Prepaid Smart Electricity Program in Wonomulyo District, Polewali Mandar Regency, is still not optimal. In general, the people of Wonomulyo District have not fully switched to the prepaid smart electricity program because it is influenced by several factors, one of which is the delivery of information carried out by the PLN which is not massive enough. This is evidenced by the uneven distribution of information to the public. In addition, slow procedures and inadequate facilities are factors that cause people to be unenthusiastic about switching to this prepaid smart electricity program. Another factor is also the lack of public understanding of the calculation of electricity costs used for prepaid and postpaid electricity.

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tantangan implementasi program listrik pintar (prabayar) di Kecamatan Wonomulyo Kabupaten Polewali Mandar. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data yang dikumpulkan terdiri atas data primer dan data sekunder. Dengan menggunakan metode kualitatif dan pendekatan deskriptif teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara

kepada informan dan juga melalui observasi dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Implementasi Program Listrik Pintar Prabayar di Kecamatan Wonomulyo Kabupaten Polewali Mandar masih belum maksimal. Secara umum masyarakat Kecamatan Wonomulyo belum sepenuhnya beralih ke program listrik pintar prabayar karena dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya penyampaian informasi yang dilakukan oleh pihak PLN kurang masif dilakukan. Hal itu dibuktikan dengan proses penyebaran informasi yang tidak merata kepada masyarakat. Selain itu prosedur yang lamban serta fasilitas yang belum memadai menjadi faktor yang menyebabkan masyarakat tidak antusias untuk beralih ke program listrik pintar prabayar ini. Faktor lain juga berupa kurangnya pemahaman masyarakat tentang perhitungan biaya listrik yang digunakan pada listrik prabayar dan pascabayar.

## **PENDAHULUAN**

Listrik Pintar merupakan salah satu layanan yang diterbitkan oleh PT PLN (Persero). Sejalan dengan perkembangan teknologi guna memberikan kontribusi yang sangat besar bagi terselenggaranya pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien. Hal ini mendorong organisasi publik untuk berlomba-lomba meningkatkan pelayanan publik. Listrik ini merupakan produk publik yang berkaitan dengan kepentingan banyak orang dan pelayanan ketenagalistrikan yang dimana perlu mendapat perhatian yang serius. Sehabis perihal tersebut kerap terjalin PT PLN (Persero) menciptakan perkaranya dengan dikeluarkannya kebijakan dalam wujud pelayanan pembayaran listrik secara prabayar (Listrik Pintar) semenjak tahun 2008 dan listrik pintar ini diluncurkan tahun 2009 dan terstandarisasi diseluruh Indonesia. Kemudian terus-menerus hadapi pergantian/penggondokan serta mulai di implementasikan pada tahun 2013 pada PT PLN (Persero) disegala Nusantara (Kadim, 2018).

Hingga dengan mengacu pada Undang-Undang No 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan bertepatan pada 23 September 2009 menghasilkan sesuatu kebijakan selaku bentuk komitmen terhadap pelanggan ialah listrik pintar (prabayar). Dengan terdapatnya inovasi baru ini, harapannya sistem ini bisa menghemat pemakaian listrik. Akan tetapi, tujuan utama program listrik prabayar ini merupakan buat memberikan kemudahan kepada pelanggan melaksanakan penghematan listrik disesuaikan dengan penggunaannya. Peluncuran inovasi program ini dilatarbelakangi selaku bentuk PLN dalam berkomitmen membagikan pelayanan terbaik untuk pelanggannya.

Sebelum peluncuran inovasi baru pelanggan PLN menggunakan layanan listrik pascabayar, yakni pelanggan memakai energi listrik dahulu dan membayar di akhir bulan selanjutnya dengan layanan listrik pascabayar, tiap bulan PLN wajib mencatat meter, menghitung dan menerbitkan rekening yang wajib dibayar pelanggan, melaksanakan penagihan terhadap pelanggan yang terlambat ataupun tidak membayar, serta

menetapkan peredaran listrik jika konsumen terlambat ataupun tidak membayar rekening listrik sehabis saat eksklusif.

Sebab seiring berjalannya waktu tidak banyak dari berbagai bermacam kalangan warga ini yang paham betapa beratnya industry dalam mengendalikan pasokan ke seluruh penjuru sehingga seluruhnya bisa terpenuhi serta sumber energi yang dibutuhkan dapat tercukupi. Masih ada yang memakai listrik tanpa perhitungan, boros, kurang bertanggungjawab. Sehingga menyebabkan jumlah persediaan terhadap sumber energi listrik juga menipis dan terbatas. Belum lagi kebiasaan warga menunda-nunda pembayaran listrik sehingga otomatis membuat PT PLN (Persero) merugi dan biasanya pihak PLN melakukan pemadaman listrik untuk mencegah hal tersebut (Kadim, 2018).

Kebijakan dari program listrik pintar (prabayar) yang merupakan bagian dari kebijakan PT PLN (Persero) pusat, kini juga di jalankan pada area daerah Kabupaten Polewali Mandar salah satunya pada PT PLN (Persero) Rayon Wonomulyo sejak tahun 2013, dengan Peraturan terkait Kebijakan Penggunaan Listrik Pintar PKS PLN No.001.PJ/AGA.00.03/160400/2020 dengan Pemerintah Daerah No.415/03

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Sitohang (2018). Penelitian ini berfokus untuk mengetahui implementasi program layanan listrik pintar (prabayar) di PT PLN Ranting Medan Denai, dengan melihat beberapa variabel implementasi yaitu standar sasaran kebijakan, sumber daya, hubungan antar organisasi, karakteristik agen pelaksana, kondisi sosial dan ekonomi serta disposisi implementor. Sedangkan pada penelitian ini lebih fokus membahas tentang bagaimana suatu implementasi program listrik pintar (prabayar) di Kecamatan Wonomulyo dengan melihat beberapa variabel yang dikemukakan oleh Edwards III (1980) yakni komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

Riset implementasi ialah sesuatu kajian menimpa riset kebijakan yang menuju pada proses penerapan dari sesuatu kebijakan. Dalam prakteknya implementasi kebijakan ialah sesuatu proses yang begitu lingkungan tidak apalagi tidak sering bermuatan politis dengan terdapatnya intervensi bermacam kepentingan (Mursalim, 2017).

Implementasi kerap dikira cuma ialah penerapan dari hal- hal yang sudah diputuskan oleh legislatif ataupun para pengambil keputusan, seolah- olah tahapan ini kurang mempengaruhi. Hendak namun, dalam realitasnya, tahapan implementasi jadi begitu berarti sebab sesuatu kebijakan tidak hendak berarti bila tidak bisa dilaksanakan dengan baik serta benar. Dengan kata lain, implementasi ialah sesi sesuatu kebijakan dilaksanakan secara optimal serta bisa menggapai tujuan kebijakan (Anggara, 2018).

Penelitian ini membahas tentang Implementasi Program Listrik Pintar (prabayar). Untuk mengetahui atau menjawab permasalahan penelitian, peneliti menggunakan teori Edwards III (1980) yang mengemukakan pandangannya bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yakni komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi. Keempat variabel tersebut juga saling berhubungan satu sama lain.

Penelitian ini membahas tentang Implementasi Program Listrik Pintar (prabayar). Untuk mengetahui atau menjawab permasalahan penelitian, peneliti menggunakan teori Edwards III (1980) yang mengemukakan pandangannya bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yakni komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi. Keempat variabel tersebut juga saling berhubungan satu sama lain.

- a) *Communication* (komunikasi). Persyaratan pertama bagi implementasi kebijakan adalah bahwa mereka yang harus mengimplementasikan suatu keputusan mesti tahu apa yang harus mereka kerjakan. Keputusan kebijakan dan peraturan implementasi mesti ditransmisikan kepada personalia yang tepat sebelum bisa diikuti. Secara alami, komunikasi ini membutuhkan keakuratan, dan komunikasi mesti secara akurat pula diterima oleh para implementor. Jika kebijakan harus diimplementasikan secara tepat, maka ukuran implementasi mesti tidak hanya diterima, namun mereka mesti juga jelas. Jika tidak, para implementor akan kacau dengan apa yang seharusnya mereka lakukan, dan mereka akan memiliki diskresi (kewenangan) untuk mendorong tinjauannya dalam implementasi kebijakan, memandang bahwa mungkin berbeda dengan pandangan atasannya.
- b) *Resources* (sumber daya). Komando implementasi mungkin ditransmisikan secara akurat, jelas, dan konsisten, namun jika para implementor kekurangan sumberdaya yang perlu untuk menjalankan kebijakan, implementasi adalah kemungkinan menjadi tidak efektif. Sebagaimana contoh ini, dimana sumberdaya bisa menjadi suatu faktor kritis di dalam mengimplementasikan kebijakan publik.
- c) *Dispositions* (disposisi). Disposisi implementor, jika para implementor memperhatikan terhadap suatu kebijakan khusus, maka dimungkinkan bagi implementor untuk melakukan sebagaimana yang dimaksudkan para pembuat keputusan. Namun ketika sikap atau perspektif implementor ini berbeda dari para pembuat keputusan, proses mengimplementasikan sebuah kebijakan menjadi secara rumit. Banyaknya kebijakan jatuh dalam “sone apathy”. Kebijakan ini kemungkinan akan diimplementasikan secara meyakinkan karena para implementor tidak memiliki perasaan kuat mengenainya. Kebijakan lain, bagaimanapun juga, akan mengalami konflik langsung dengan tinjauan kebijakan atau kepentingan implementor secara pribadi atau organisasional. Ketika orang-orang ini diajak untuk mengamalkan peraturannya mereka tidak setuju, penyimpangan yang tidak direlakkan lagi terjadi diantara keputusan kebijakan-kebijakan dan kinerja. Dalam kasus demikian implementor akan mengamalkan seleksinya, kadang dalam berbagai cara yang mendiskriminasikan, untuk menunda implementasi.
- d) *Bureaucratic structure* (struktur birokrasi). Bahkan jika sumberdaya yang cukup untuk mengimplementasikan sebuah kebijakan ini ada dan para implementor tahu apa yang harus dikerjakan dan ingin mengerjakannya, implementasi mungkin masih dicegah karena kekurangan dalam struktur birokrasi. Fragmentasi organisasional mungkin merintangangi koordinasi yang perlu untuk mengimplementasikan dengan sukses sebuah kebijakan kompleks yang mensyaratkan kerjasama banyak orang, dan

mungkin juga memboroskan sumberdaya langka, merintang perubahan, menciptakan kekacauan, mengarahkan kepada kebijakan bekerja dalam lintas-tujuan, dan menghasilkan fungsi-fungsi penting yang terabaikan. Sebagaimana unit-unit organisasional selenggarakan kebijakan mereka mengembangkan prosedur pengoperasian standar (standard operating procedur) SOP, untuk menangani situasi rutin alam pola hubungan yang beraturan. Malangnya, SOP yang dirancang untuk kebijakan-kebijakan masa depan sering tidak tepat bagi kebijakan-kebijakan baru dan mungkin menyebabkan perintang terhadap perubahan yang tidak diinginkan. SOP kadang merintang bukan membantu implementasi kebijakan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang diangkat oleh peneliti yaitu: bagaimana implementasi program listrik pintar (prabayar) di Kecamatan Wonomulyo Kabupaten Polewali Mandar?

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Wonomulyo Kabupaten Polewali Mandar Provinsi Sulawesi Barat adapun alasan pemilihan lokasi ini dikarenakan pada lokasi tersebut program listrik pintar (prabayar) telah lama diberlakukan akan tetapi masih terdapat beberapa masyarakat yang menggunakan listrik pascabayar. Metode pengumpulan data menggunakan wawancara dan studi pustaka.

Narasumber ataupun informan dalam riset ini merupakan subjek yang diharapkan bisa membagikan penjelasan serta data yang relevan tentang hal-hal yang jadi tujuan riset, cocok kasus riset ini hingga informan sebanyak 15 orang dalam riset ini terdiri atas: Manajer PT PLN (Persero) Rayon Wonomulyo, Supervisor Pelayanan Pelanggan dan Administrasi, Camat Kecamatan Wonomulyo, Masyarakat Kecamatan Wonomulyo sebagai pelanggan PT PLN (Persero) yang terdiri atas pelanggan pascabayar sebanyak enam orang dan pelanggan listrik pintar prabayar lima orang

Peneliti menggunakan metode interpretative untuk menganalisis data. Data yang diperoleh dari lapangan diolah dengan memberi tanda tertentu, merumuskannya ke dalam tema-tema tertentu yang bermakna, mengelompokkannya ke dalam kelas konstruk yang sesuai dan menyajikannya dalam bentuk narasi atau penyajian kualitatif lainnya.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Implementasi merupakan tahap yang strategis dalam proses kebijakan publik yang dimana suatu kebijakan atau sebuah program harus diimplementasikan agar mempunyai dampak dan tujuan yang diinginkan. Menurut Edwards III (1980) tahapan yang penting dalam suatu siklus kebijakan publik adalah implementasi kebijakan. Suatu implementasi

yang efektif akan mempengaruhi berhasil atau tidaknya sebuah kebijakan atau program yang telah dibuat. Maka dari itu implementasi merupakan tahap dimana suatu kebijakan dilaksanakan secara maksimal dan mampu mencapai tujuan dari kebijakan tersebut.

Pada dasarnya implementasi mengarah pada suatu tindakan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan. Implementasi juga merupakan sebuah upaya pemahaman apa yang seharusnya terjadi setelah sebuah program dilaksanakan, maka proses implementasi pastinya juga akan dipengaruhi oleh beberapa faktor yang akan menyebabkan berhasil atau tidaknya sebuah program atau kebijakan tersebut.

Terdapat empat faktor yang bisa mempengaruhi sebuah implementasi kebijakan atau program. Faktor yang dimaksud adalah bagaimana siklus komunikasi dalam proses implementasi sebuah kebijakan ataupun program yang hanya akan terlaksana dengan baik apabila jelas bagi pihak pelaksana karena

ketika penyampaian pesan yang terkadang mengalami beberapa gangguan atau kendala, akan menyebabkan adanya kesalahpahaman dalam proses implementasi suatu program atau kebijakan tersebut. Pada dasarnya bagian komunikasi itu menyangkut proses penyampaian informasi dan konsistensi informasi yang disampaikan. Faktor ketersediaan sumber daya yang meliputi beberapa komponen yaitu staf dengan jumlah dan mutu yang cukup, karena suatu informasi membutuhkan sumberdaya guna mengambil keputusan, kewenangan dalam melaksanakan tanggung jawab dan fasilitas yang dibutuhkan dalam proses pelaksanaan. Karena jika suatu kebijakan maupun program tidak akan berjalan dengan efektif dan baik ketika tidak didukung oleh potensi-potensi sumber daya yang dibutuhkan. Faktor disposisi atau sikap pelaksana yang merupakan bentuk komitmen atau kelakuan dari para pelaksana kebijakan program terhadap keputusan yang ditetapkan. Faktor struktur birokrasi adalah faktor yang didasarkan pada standart operating procedure (SOP) dimana dalam melaksanakan suatu program para pelaksana paham apa yang seharusnya dilakukan dan harus mempunyai kedisiplinan untuk melaksanakan program tersebut. Struktur birokrasi juga adalah hal yang mengatur tata aliran pekerjaan dan pelaksanaan program kebijakan.

Dari seluruh faktor yang ada saling berkaitan satu sama lain dan menentukan apakah pelaksanaan suatu program telah sesuai dengan tujuan yang diharapkan dan berdasarkan hasil dari wawancara dan observasi dapat dijelaskan bagaimana faktor ini saling mempengaruhi implementasi program listrik pintar prabayar di Kecamatan Wonomulyo Kabupaten Polewali Mandar yang diuraikan sebagai berikut.

### **Komunikasi**

Komunikasi merupakan suatu proses penyampaian informasi baik berupa pesan, ide atau gagasan dari satu pihak kepada pihak lain sehingga hal yang dimaksud dapat dipahami, oleh karena itu komunikasi kebijakan merupakan proses penyampaian informasi kebijakan atau program dari pembuat kebijakan (policy maker) kepada pelaksana kebijakan (policy implementor). Pada komunikasi kebijakan diliputi oleh transmisi kebijakan, kejelasan komunikasi dan konsistensi.

Sebuah program atau kebijakan yang telah dibuat dan ditetapkan perlu dikomunikasikan dari pihak pembuat kebijakan dengan pelaksana kebijakan. Pembuat atau yang menciptakan program listrik pintar Prabayar adalah pihak PT PLN (Persero) yang merupakan suatu badan usaha milik desa/negara (BUMD/BUMN). Pihak yang membuat program ini memiliki wewenang untuk menyampaikan informasi tentang program listrik pintar Prabayar ini kepada seluruh pelanggan listrik yang terkait selaku objek pelaksana program.

Komunikasi yang diperlukan dapat berupa penyebarluasan informasi baik melalui media cetak, elektronik ataupun disampaikan secara langsung yang dimana berupa sosialisasi. Sehingga program dari perusahaan negara ini dapat dipahami oleh seluruh komponen yang terkait.

Untuk mengetahui keefektifan komunikasi program listrik pintar Prabayar di Kecamatan Wonomulyo Kabupaten Polewali Mandar dapat dilihat dari hasil wawancara penelitian berikut :

### **Transmisi**

Sebuah program yang akan diimplementasikan harus disalurkan pada pihak yang melaksanakan program. Suatu masalah biasanya terjadi ketika pelaksana program tidak memahami maksud dari sebuah program yang disampaikan (miskomunikasi) yang menyebabkan banyaknya struktur birokrasi yang berlapis- lapis yang harus dilalui dalam proses komunikasi tersebut. sehingga terjadi distorsi di tengah jalan pada proses implementasi. oleh karena itu suatu program yang disampaikan harus tersalurkan tepat sasaran agar tujuan dari program itu sendiri bisa dipahami dan terlaksana secara efektif.

Seperti yang dipaparkan oleh AW selaku manager PT PLN (Persero) Rayon Wonomulyo bahwa:

*“Sejauh ini kami melakukan sosialisasi ke masyarakat terkait dengan program listrik pintar Prabayar ini, dan mengenai kelistrikan lainnya dengan terjun langsung kelapangan, misalnya mendatangi sekolah dan pasar dan mengunjungi setiap desa.. Bahkan sejauh ini sosialisasi yang kita lakukan biasanya 2 kali seminggu.”* (Hasil wawancara Selasa, 26 April 2022)

Seperti juga halnya yang disampaikan oleh bapak camat Kecamatan Wonomulyo SMK menyatakan bahwa:

*“Iya pihak PT PLN setempat pernah melakukan sosialisasi, tapi hal itu terbatas karena setiap masyarakat yang datang hanya beberapa, akan tetapi kan hal itu tidak dilaksanakan hanya sekali atau dua kali saja, pastinya berulang”* (Hasil wawancara Senin, 18 April 2022)

### **Kejelasan**

Kejelasan komunikasi dan cara yang digunakan dalam menyampaikan informasi terkait sebuah program yang ingin diimplementasikan merupakan hal yang mutlak agar

program yang telah ditetapkan terimplementasikan sebagaimana mestinya. Hal-hal yang berkaitan dengan petunjuk-petunjuk pelaksanaan tidak hanya harus dipahami oleh pihak pelaksana, tetapi juga harus terkomunikasikan dengan jelas. Ketidakjelasan informasi yang disampaikan akan mungkin menyebabkan kesalahpahaman yang bahkan bertentangan dengan makna dari informasi awal sehingga pihak pelaksana enggan untuk melaksanakan program tersebut.

Seperti hal yang dimaksudkan oleh YM salah seorang masyarakat Kecamatan Wonomulyo yang belum beralih pada program listrik pintar prabayar ini, beliau menjelaskan bahwa:

*“Saya sudah lama mau beralih ke kilometer prabayar, bahkan saya juga sudah memasukkan permohonan untuk beralih tapi pihak PLN bilang bahwa ditunggu sampai dua atau tiga orang yang mau memohon baru usulan bapak bisa diproses”* (Hasil wawancara Senin, 18 April 2022)

Kemudian peneliti juga melakukan wawancara dengan bapak SP terkait kejelasan biaya listrik pintar, beliau menjelaskan bahwa:

*“Kalau masalah biaya kurang jelas, karena yang saya dengar dari tetangga bahwa biayanya itu untuk pemasangan kurang lebih Rp.450.000,- tapi ada juga yang bilang untuk biayanya sendiri kurang lebih Rp.1.500.000,-. Tidak ada informasi yang jelas tentang berapa sebenarnya biaya ketika mau beralih dari listrik pascabayar ke listrik prabayar.”* (Hasil wawancara Kamis, 21 April 2022)

### ***Konsistensi***

Suatu komunikasi yang jelas sangat dibutuhkan dalam suatu implementasi program yang efektif tetapi tidak hanya kejelasan yang perlu tetapi juga konsistensi. Penyampaian komunikasi dengan proses transmisi yang baik, namun perintah untuk melaksanakan suatu program tidak konsisten akan menimbulkan kebingungan bagi pihak pelaksana. Terkadang banyak hal yang menyebabkan arah suatu program tidak konsisten salah satunya adalah banyak pengaruh berbagai kelompok kepentingan atas isu yang dibawa oleh kebijakan atau program tersebut. Dalam konsistensi pihak PLN dalam upaya mensosialisasikan program listrik pintar prabayar ini dikatakan cukup maksimal sesuai dengan pernyataan dari staf administrasi pelayanan pelanggan MA bahwa:

*“Kalau upayanya sudah cukup maksimal mulai dari media sosial dilakukan kemudian turun-turun kepihak masyarakat, kemudian lanjut di instansi pemerintah itu sudah jalan.”* (Hasil Wawancara Selasa, 19 April 2022)

Adapun yang dikatakan oleh ibu SYM selaku masyarakat pengguna listrik pintar prabayar bahwa :

*“Tidak ada sosialisasi kudapat, cuman kan waktu itu pergika di kantor PLN bilang mau pasang kilometer biasa toh, tapi dia bilang tidak bisami pake kilometer begini haruspi kilometer voucher”* (Hasil Wawancara Senin, 18 April 2022)

Berdasarkan data yang dihimpun, penulis menganalisis bahwa upaya dalam bentuk komunikasi yang digunakan oleh PT PLN (Persero) Rayon Wonomulyo dalam menyebarluaskan program Listrik Pintar Prabayar di Kecamatan Wonomulyo Kabupaten Polewali Mandar adalah sosialisasi secara langsung. Pada bagian kejelasan komunikasi tentang informasi yang disampaikan masih belum maksimal karena masih terdapat kesenjangan pada proses sosialisasi tentang program yang dimaksud, contohnya masyarakat yang bertindak sebagai pelanggan masih belum mengerti bagaimana proses beralih dan kejelasan mengenai biaya yang ditetapkan dalam melaksanakan program ini karena informasi yang disampaikan bertumpuk. Terakhir, Konsistensi yang dilakukan oleh pembuat kebijakan atau program dengan pelaksana terlihat masih belum maksimal. Pembuat program masih belum maksimal serta konsisten dalam proses implementasi menyampaikan informasi karena masih terdapat masyarakat atau pelanggan (pelaksana) yang masih bingung dengan program ini, dan bahkan terdapat beberapa pelanggan yang tidak pernah memperoleh informasi dari pihak PLN (pembuat program).

Dengan demikian, penulis mengindikasikan bahwa bentuk komunikasi yang dilakukan oleh pihak PT PLN (Persero) Rayon Wonomulyo tidak maksimal dalam proses penyampaian informasi mengenai program yang dimaksud yang menyebabkan pihak pelaksana masih belum memahami tujuan dari program yang disampaikan.

### **Sumber Daya**

Teori yang disampaikan oleh Edwards III (1980) pada dimensi komunikasi dalam suatu implementasi mungkin dengan ditransmisikan secara akurat, jelas dan konsisten bisa lebih efektif namun jika para policy maker dan policy Implementor kekurangan sumber daya yang diperlukan untuk mengimplementasikan sebuah program, bisa jadi membuat implementasi menjadi terhambat atau tidak efektif. Oleh karena itu sumber daya sangat memiliki peranan penting dalam implementasi kebijakan program. Karena bagaimanapun jika para pelaksana kebijakan atau suatu program yang bertanggung jawab untuk melaksanakan program tersebut tidak cukup akan menyebabkan proses implementasi menjadi terhambat.

Sumber daya yang ada dalam implementasi program Listrik Pintar Prabayar ini berupa sumber daya manusia (staf dan pelanggan), kewenangan, dan fasilitas.

### ***Sumber Daya Manusia (Staf dan Pelanggan)***

Sumber daya manusia dapat dilihat dari jumlah staf dan pelaksana program kebijakan tersebut, yang memerlukan SDM yang berkualitas dan kompeten guna terlaksananya efektifitas dari pelaksanaan program Listrik Pintar Prabayar ini.

Sesuai yang disampaikan oleh AW bahwa:

*“Saat ini pegawai atau staf dan para tenaga pekerja yang ada terbilang cukup untuk melaksanakan tugas-tugas yang ada di kantor maupun lapangan seperti halnya untuk pelaksanaan program listrik pintar prabayar ini jadi terbukti selama 8 tahun*

*pegawai yang ada disini sudah melayani masyarakat dengan jumlah yang sudah cukup banyak” (Hasil wawancara Selasa, 26 April 2022)*

Sama hal yang disampaikan oleh MA sebagai Staf SPV Administrasi dan Pelanggan bahwa:

*“Sumber daya manusia disini berupa staf yang berjumlah sembilan orang diluar adidaya, tapi kami disini sudah mampu meningkatkan kapasitas pelanggan listrik pintar prabayar ini setiap tahunnya walaupun masih ada pelanggan yang tetap mempertahankan listrik pascabayar” (Hasil wawancara Selasa, 19 April 2022)*

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pegawai yang melayani pelanggan yang ingin mengurus terkait listrik pintar dan keperluan lainnya telah ditangani dengan cukup baik oleh pegawai dan staf hal itu dibuktikan dengan hasil wawancara dari pegawai yang telah menangani pelanggan selama 8 tahun dan pelayanan yang diberikan telah dilaksanakan dengan baik.

Data menunjukkan bahwa jumlah staf dan petugas lapangan sebanyak 67 orang yang mendukung pelayanan PT PLN (Persero) Rayon Wonomulyo. Khususnya untuk melayani berbagai keperluan masyarakat mengenai penggunaan listrik pintar prabayar.

Adapun terkait dengan penilaian masyarakat tentang pelayanan yang diberikan penulis mewawancarai beberapa warga dalam hal ini sebagai pelanggan.

Masyarakat AF mengatakan bahwa:

*“Jadi menurut saya pegawai disana sudah melayani dengan baik karena kalau kesinika selalu ji ada pegawai dan nalayani jaki dengan baik. Tidak pernah ji tidak ada pegawai kalau datangki mengurus”. (Hasil wawancara Kamis , 30 Juni 2022)*

Dari penjelasan diatas diketahui bahwa kuantitas pegawai yang menangani perhomononan pelanggan telah ditangani dengan baik hal itu dibuktikan hasil wawancara oleh masyarakat yang menyebutkan bahwa pegawai senantiasa hadir dan melayani pelanggan dengan baik,

Dan sama halnya yang dikemukakan oleh FR bahwa:

*“Iya dilayani ji dengan baik, cuman itu yang jadi kendala berkas yang ku kasih masuk lama diproses dan saya dengar dari orang-orang yang datang mengurus kita harus menunggu dulu”. (Sumber: Hasil wawancara Kamis , 30 Juni 2022)*

Dari wawancara diatas diketahui bahwa masyarakat yang berkunjung ke kantor PT PLN (Persero) Rayon Wonomulyo telah dilayani dengan baik namun ada syarat yang perlu dipenuhi ketika ingin melanjutkan proses ketahap selanjutnya. Hal itu dilakukan oleh pihak PLN untuk mengefektifkan proses layanan yang ada.

### **Kewenangan**

Suatu kewenangan dalam proses implementasi adalah hal yang dibutuhkan implementor yang mungkin bervariasi tergantung dengan program yang dilaksanakan, kewenangan dapat berwujud menyediakan barang atau jasa guna dalam rangka bekerja sama dalam proses implementasi program.

Peneliti kemudian melakukan wawancara dengan manager AW terkait kewenangan petugas lapangan dan kewenangan PLN di Kecamatan yang menjelaskan bahwa:

*“Kalau mengenai kewenangan petugas lapangan dan kewenangan PLN di Kecamatan tentu berbeda, dimana petugas lapangan kewenangannya menjelaskan kepada masyarakat atau pelanggan yang melakukan migrasi atau pemasangan baru terkait hal-hal yang harus mereka ketahui seperti cara memasukkan token listrik bagi pengguna listrik pintar prabayar. Sedangkan kewenangan PLN di Kecamatan melakukan pelayanan terkait berkas administrasi pelanggan yang ingin beralih, menambah daya, dan yang terkait dengan listrik lainnya.”* (Hasil wawancara Selasa, 26 April 2022)

Selain itu manager AW juga menambahkan pernyataan terkait kewenangan penambahan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam meningkatkan keefektifan pelayanan bahwa:

*“Penambahan SDM bisa saja dilakukan, namun bila hanya untuk mempercepat pelayanan peralihan listrik pascabayar ke listrik pintar prabayar saya rasa saat ini tidak perlu karena kuantitas pegawai bukan satu-satunya faktor yang mempengaruhi tetapi kualitas pegawai itu sendiri, jadi mengadakan training dan briefing secara mendalam merupakan strategi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam hal ini mempercepat migrasi listrik”* (Hasil wawancara Selasa, 26 April 2022)

Dan seperti juga halnya yang disampaikan oleh RZ selaku pengguna listrik pintar prabayar bahwa:

*“Petugas yang datang diberikan wewenang untuk melihat apa yang dibutuhkan pelanggan ketika proses pemasangan. Petugas juga biasanya melakukan sosialisasi ulang jika dibutuhkan dan biasa juga bertanya mengenai pengecekan dan lain-lain”* (Hasil wawancara Senin, 18 April 2022)

Kondisi yang terjadi di lapangan terkait pernyataan manager AW tentang kewenangan petugas lapangan dan kewenangan PLN di Kecamatan justru berbeda dengan pernyataan YM selaku salah satu pelanggan yang ingin beralih dari listrik pascabayar ke listrik pintar prabayar bahwa:

*“Saya rasa tidak hubungannya, karena proses yang saya alami ketika ingin beralih memang tidak seperti yang dikatakan oleh pihak PLN katanya kalau ingin beralih langsung ke kantor saja, nanti di sana langsung diproses, tapi ternyata permohonan saya belum dapat diproses sehingga butuh waktu yang cukup lama bagi saya untuk beralih”* (Hasil wawancara Senin, 18 April 2022)

### ***Fasilitas***

Implementasi sebuah program pasti membutuhkan fasilitas pendukung untuk keberhasilan suatu program yang ditentukan. Pada implementasi program Listrik Pintar Prabayar ini pastinya membutuhkan fasilitas baik berupa peralatan dan biaya dalam menunjang proses pelaksanaan.

Adapun fasilitas yang diberikan oleh pihak PLN terkait dengan adanya program listrik pintar ini disediakan aplikasi PLN Mobile. Hal ini selaras dengan yang dikatakan oleh staf administrasi pelayanan pelanggan MA, yaitu :

*“Sekarang itu PLN sudah terbitkan aplikasi PLN Mobile, jadi aplikasi PLN Mobile itu dia pusat pengaduan kemudian permohonan jadi dia sudah include di dalamnya. Jadi semua kebutuhan pelanggan terkait listrik ada di PLN Mobile”* (Hasil wawancara Selasa, 19 April 2022)

Terkait fasilitas PLN Mobile ini di dalamnya sudah memuat informasi tentang kisaran harga serta daya listrik yang ingin digunakan. Biaya pemasangan baru dikenakan biaya Rp.421.000 dengan daya listrik 450 VA, Rp.843.000 dengan daya 900 VA, dan untuk daya listrik 1.300 VA dikenakan biaya Rp.1.218.000.

Seperti yang dikemukakan oleh SYM selaku masyarakat pengguna listrik pintar prabayar beliau mengatakan bahwa :

*“Saya merupakan pelanggan listrik pintar prabayar dengan sistem pasang baru dan ketika saya pasang kilometer ini saya membayar dengan biaya RP.1.500.000 dan langsung terima jadi, apa yang dibutuhkan terpenuhi seperti bohlam, saklar dan kilometer beserta dengan token yang diisikan semuanya ada serta perlengkapan ketika bekerja saya lihat lengkap.”* (Hasil wawancara Senin, 18 April 2022)

Berdasarkan data yang dihimpun, penulis menganalisis bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada pada PT PLN (Persero) Rayon Wonomulyo terbilang cukup memadai dengan jumlah pegawai 67 orang sehingga tugas dan wewenang yang diberikan dapat dilaksanakan dengan cukup baik selama 8 tahun dengan jumlah pelanggan 36.462 orang. Selanjutnya, Kewenangan yang diberikan masing-masing kepada setiap pegawai baik lapangan maupun pegawai di Kecamatan mampu dimanfaatkan dan dilaksanakan dengan cukup baik. Terakhir, Fasilitas yang dimiliki dan oleh PT PLN (Persero) Rayon Wonomulyo tidak memadai dan terbilang minim kuantitasnya.

Dengan demikian penulis mengindikasikan bahwa secara akumulatif staf atau pegawai PT PLN (Rayon) Wonomulyo memadai jumlahnya sebanyak 67 orang melayani pelanggan sebanyak 36.462 orang dengan proses pelayanan yang dilakukan secara bertahap selama kurang lebih 8 tahun serta mampu melaksanakan tugas sesuai yang dibutuhkan pelanggan guna mencapai proses implementasi dengan baik tetapi dari segi fasilitas terbilang masih minim.

## Disposisi

Disposisi merupakan suatu sikap atau perilaku yang dilakukan oleh elemen dari suatu kegiatan implementasi program untuk menyeimbangkan adanya perilaku yang timbul dan sikap yang ditunjukkan oleh elemen yang mengemban program dari pusat/pemerintah pada objek atau subjek kebijakan. seperti halnya sikap kurang baik, acuh tak acuh atau kurang respon pihak yang melakukan pelaksanaan kebijakan terhadap pihak pelaksana kebijakan atau program dan sebaliknya pihak pelaksana terhadap pelaksanaan kebijakan atau program.

## Kognisi

Sebuah pemahaman pelaksanaan terhadap kebijakan program adalah kognisi. Pemahaman akan maksud dan tujuan suatu program sangat penting bagi pelaksana. Apabila suatu sistem nilai mempengaruhi perilakunya berbeda dengan nilai yang terdapat pada sistem pembuat kebijakan program, pelaksanaan program tidak dapat berjalan sebagaimana mestinya. Kesulitan dalam memahami atau menanggapi kebutuhan dan harapan yang diinginkan oleh masyarakat (pelanggan PLN) dapat menimbulkan ketidakefektifan pelaksanaan program.

Pemahaman terkait program listrik pintar prabayar dalam hal ini telah dipahami oleh pegawai sebagai mana yang dikatakan manager AW bahwa:

*“Semua pegawai telah dibekali sebelumnya melalui training pegawai, mengenai program listrik pintar ini dan setiap harinya juga selalu diberikan briefing sebelum turun ke lapangan dan dibekali pemahaman terkait hal kelistrikan baik itu listrik pintar ataupun listrik lainnya.”* (Hasil wawancara Selasa, 26 April 2022)

Dalam pelaksanaan program listrik pintar ini, pegawai hanya melaksanakan tugasnya secara teknis. Adapun untuk pemberian pemahaman kepada masyarakat terkait program ini tidak diberikan oleh pegawai secara langsung. Seperti yang dijelaskan oleh JN bahwa:

*“Petugas yang datang semata- mata hanya melakukan pemasangan atau penggantian alat- alat listrik yang sudah tidak layak dan tidak menjelaskan program listrik pintar prabayar itu seperti apa”* (Hasil wawancara Selasa, 19 April 2022)

Selain itu, informan menginformasikan bahwa biaya listrik prabayar ternyata lebih murah dibanding listrik pascabayar. Dari hal tersebut juga di ungkapkan oleh ibu TK bahwa :

*“selama menggunakan listrik ini saya merasa kalau biaya pemakaian saya mahal dan menyebabkan pengeluaran saya menjadi banyak untuk sekedar listrik saja, tidak seperti sebelum pembangunan rumah baru saya menggunakan listrik pascabayar dengan kilometer manual, pengeluaran saya tidak terlalu mahal”* (Hasil wawancara Kamis, 30 Juni 2022)

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa sebenarnya masyarakat belum paham bagaimana sebetulnya cara menghitung-hitung pemakaian dalam perbulannya sehingga beranggapan bahwa program listrik ini terkesan mahal.

Seperti juga halnya yang disampaikan oleh MR bahwa:

*"listrik pintar Prabayar ini memang terkesan mahal karena seperti yang saya alami dan bandingkan dengan tetangga disamping, kalau saya hanya membayar tidak terlalu bagaimana-mana ji, kalau disamping rumah biasanya mengeluh selalu beli token listrik jadi seperti kalau banyak sekali na bayar listrik padahal tidak bagaimana ji juga alat-alat yang na pakai dirumahnya, maka dari itu saya merasa nyaman-nyaman saja pakai listrik pascabayar ini."* (Hasil wawancara Kamis, 30 Juni 2022)

### **Arahan dan Tanggapan Pelaksana**

Arahan dan tanggapan yang dimaksud biasa seperti penerimaan, ketidakberpihakan ataupun penolakan pelaksana dalam menyikapi kebijakan program. Terkait dengan sub indikator arahan pegawai sendiri diberikan arahan setiap harinya sebelum turun melaksanakan tugasnya. Ini dikatakan oleh MA selaku staf administrasi pelayanan pengguna listrik pintar Prabayar bahwa:

*"intinya itu pada saat petugas mau melaksanakan tugas yang pertama itu SOP, kemudian keselamatan kerja hal itu yang paling penting. Kemudian, tiap pagi itu diadakan briefing, itu sih"* (Hasil wawancara Selasa, 19 April 2022)

Namun pernyataan tersebut tidak sesuai dengan tanggapan masyarakat selaku pengguna listrik Prabayar ini seperti yang katakana oleh RZ bahwa:

*"Dari program listrik pintar Prabayar yang saya terima itu tidak sesuai sama yang dijelaskan katanya kita lebih bisa atur pemakaiannya, tetapi pas saya beralih sama saja dengan listrik sebelumnya bahkan belum cukup sebulan saya sudah beli lagi kelihatan boros kan? "* (Hasil wawancara Senin, 18 April 2022)

### **Intensitas**

Intensitas merupakan respon atau tanggapan pelaksana terhadap kebijakan program yang dimaksud. Pada dasarnya respon yang baik dari pelaksana kebijakan menyebabkan implementasi suatu kebijakan berjalan dengan efektif.

Dilihat dari respon pegawai adanya program ini sangat menguntungkan bagi pengguna dan pelaksana program. Seperti yang dikatakan oleh MA sebagai staf administrasi pelayanan pengguna bahwa:

*"Program listrik pintar Prabayar merupakan program yang bagus karena memudahkan masyarakat dalam mengontrol pemakaian, tidak adanya beban bulanan bagi pelanggan. Adanya program ini tidak hanya menguntungkan masyarakat tetapi juga menguntungkan bagi pihak PLN sendiri karena memudahkan petugas seperti tidak lagi datang keruma- rumah masyarakat untuk mencatat*

*kilometer, juga mengurangi kesalahan dalam pencatatan kilometer.” (Hasil wawancara Selasa, 19 April 2022)*

Berdasarkan data yang dihimpun, penulis menganalisis bahwa disposisi atau sikap pelaksana dalam program ini cukup mendukung implementasi program listrik pintar prabayar karena tidak semua masyarakat menganggap adanya program ini dapat memudahkan beban pembayaran listrik. Selanjutnya, dari segi arahan dan tanggapan pelaksana merespon dan melaksanakan secara baik, namun penerima kebijakan dalam hal ini masyarakat masih ada beberapa yang belum berpihak sama sekali dengan program listrik pintar prabayar ini karena masih nyaman menggunakan listrik pascabayar. Terakhir, intensitas respon pelaksana baik, walau beberapa penerima melaksanakan program hanya sebagian.

Dengan demikian penulis menyimpulkan bahwa sikap pelaksana dalam proses implementasi program listrik pintar prabayar cukup mendukung, karena pelaksana program ini menggagap program listrik pintar prabayar terhitung program yang efektif dan efisien. Hal itu dibuktikan dengan perhitungan yang telah dilakukan dan menunjukkan bahwa biaya listrik prabayar lebih murah dibanding biaya listrik pacabayar. Namun karena kurangnya pemahaman tentang perhitungan tersebut dari pihak pelanggan menganggap program ini memiliki biaya yang mahal.

### **Struktur Birokrasi**

Mekanisme kerja yang dibuat untuk mengelola pelaksanaan kebijakan atau program disebut struktur birokrasi. Dalam struktur birokrasi diperlukan adanya Standart Operating Procedure (SOP) yang mengatur tata aliran suatu pekerjaan di antara para pelaksana. Struktur birokrasi sangat mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu program karena melibatkan banyak pihak di dalam pelaksanaannya. Pihak yang terlibat di dalam pelaksanaan akan membentuk struktur birokrasi guna mewujudkan implementasi kebijakan sesuai dengan tujuan program.

Struktur birokrasi ini melingkupi dua hal yakni aspek yang melingkupi yang pertama adalah mekanisme dalam implementasi kebijakan atau disebut Standart Operating Procedure (SOP). SOP ini merupakan pedoman untuk setiap implementor dalam melakukan tugas agar pelaksanaan program tidak melenceng dari makna dan sasaran program. Aspek kedua adalah struktur organisasi, yang jika terlalu berbelit dan terfragmentasi terlalu jauh akan dapat melemahkan pengawasan dan menimbulkan prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks yang kemudian mengakibatkan aktivitas organisasi menjadi tidak fleksibel.

Seperti yang dijelaskan oleh AW bahwa:

*“Setiap staf dan pegawai bahkan petugas yang turun kelapangan mereka dibekali dengan SOP, bahkan kami disini menggunakan aplikasi FSO guna mengontrol setiap pekerjaan para staf maupun pegawai. Dan sebelum melaksanakan tugas ada yang*

*disebut dengan Upskilling, yakni menguji setiap pegawai dan tenaga kerja lainnya terkait pekerjaan yang dilaksanakan.” (Hasil wawancara Selasa, 26 April 2022)*

Pada PT PLN (Persero) Rayon Wonomulyo menerapkan SOP (Standart Operating Procedure), yang diterapkan disetiap pelayanannya kepada masyarakat. Dan pernyataan tersebut juga didukung oleh MA Staf SPV Administrasi dan Pelanggan bahwa:

*“Intinya itu pada saat petugas mau melakukan pelaksanaan pekerjaan intinya di bekali dengan SOP yang pertama kemudian keselamatan kerja kayak begitu yang paling penting dan setiap pagi itu ada breafing terkait masalah kesehatan dan keselamatan kerja” (Hasil wawancara Selasa, 19 April 2022)*

*“Alur yang dilalui jika ingin beralih itu biasanya melakukan permohonan pasang baru, jadikan semua proses permohonan itu sekarang untuk pasang baru dia dilayani prabayar jadi mulai daya 900 watt, 1.300 watt, sampai anggaplah 7.700 watt itu memakai listrik prabayar adapun selanjutnya biasa kalau ada pelanggan yang mau migrasi yang sebelumnya pascabayar ke prabayar itu bisa juga kayak begitu dan melalui permohonan pada aplikasi PLN mobile” (Hasil wawancara Selasa, 19 April 2022)*

Berdasarkan kondisi di lapangan kuantitas fasilitas yang rendah menjadi salah satu penyebab lambatnya proses konversi listrik pintar prabayar. Selain fasilitas, prosedur juga mempengaruhi keterlambatan dalam pengonversian listrik pintar prabayar dalam hal ini tahap daftar tunggu untuk pembuatan jadwal, hal ini didukung oleh pernyataan dari YM bahwa :

*“Saya sudah lama mau beralih ke kilometer prabayar, bahkan saya juga sudah memasukkan permohonan untuk beralih tapi pihak PLN bilang bahwa ditunggu sampai dua atau tiga orang yang mau memohon baru usulan bapak bisa diproses” (Hasil wawancara Senin 18 April 2022).*

Adapun fragmentasi yang terjadi adalah pihak PT PLN (Persero) memerlukan beberapa pihak yang dilibatkan dalam proses implementasi program listrik pintar prabayar in agar dalam melaksanakan program dapat terlaksana dengan baik.

Seperti yang dijelaskan oleh AW bahwa:

*“Disini kami melakukan kerja sama dengan pihak ketiga yang dinamakan pendor yang bertugas melakukan pekerjaan dilapangan seperti memasang, menyambung, dan mengganti kilometer. Dan kita juga bekerja sama dengan instansi pemerintah setempat, seperti bekerja sama dengan pak camat, lurah dan desa kita saling melakukan koordinasi ketika hendak melaksanakan tugas agar mereka juga tahu.” (Hasil wawancara Selasa, 26 April 2022)*

Dan penjelasan ini didukung oleh MA bahwa:

*“Kita kerja sama dengan petugas nah petugas ini sebenarnya dia dari kontraktor dia merupakan pihak ketiga, mungkin dalam suatu bentuk kerja samanya. jadi di PLN itu*

*rata-rata pekerjaanya itu dia dibantu sama pihak ketiga anggaphlah dari yang baca meter kemudian tangani gangguan, untuk membantu administrasi kayak teman-teman seperti ini, dia di bantu dengan kontraktor” (Hasil wawancara Selasa, 19 April 2022)*

Dengan demikian, penulis mengindikasi bahwa Standart Operating Procedure (SOP) di PT PLN (Rayon) Wonomulyo telah dilaksanakan oleh para petugas dan staf yang melakukan tugasnya namun prosedur yang lamban serta fasilitas belum memadai menjadi penghambat implementasi program listrik pintar prabayar.

Aspek fragmentasi memang perlu adanya karena membantu para pihak pelaksanaan untuk mengimplementasikan program. Dalam hal ini PT PLN (Persero) Rayon Wonomulyo melakukan fragmentasi atau bekerja sama dengan pihak kontraktor untuk mencapai pelaksanaan program dengan baik dan struktur birokrasi di PLN terbilang efektif untuk melahirkan implementasi program yang fleksibel.

Penulis mengindikasikan bahwa struktur birokrasi yang ada di PT PLN (Persero) Rayon Wonomulyo telah dilaksanakan sebagaimana tugas dan fungsinya masing-masing, hal ini tertuang dalam tupoksi (tugas dan fungsi) PT PLN (Persero) Rayon Wonomulyo.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Implementasi Program Listrik Pintar Prabayar di Kecamatan Wonomulyo Kabupaten Polewali Mandar masih belum maksimal. Secara umum masyarakat Kecamatan Wonomulyo belum sepenuhnya beralih ke program listrik pintar prabayar karena dipengaruhi oleh berapa faktor salah satunya penyampaian informasi yang dilakukan oleh pihak PLN kurang masif dilakukan. Hal itu dibuktikan dengan proses penyebaran informasi yang tidak merata kepada masyarakat. Selain itu prosedur yang lamban serta fasilitas yang belum memadai menjadi faktor yang menyebabkan masyarakat tidak antusias untuk beralih ke program listrik pintar prabayar ini. Faktor lain juga berupa kurangnya pemahaman masyarakat tentang perhitungan biaya listrik yang digunakan pada listrik prabayar dan pascabayar.

Penelitian ini menganalisis empat komponen tantangan dalam implementasi Program Listrik Pintar Prabayar di Kecamatan Wonomulyo menurut Edwards III (1980). Pertama, komunikasi yang dilakukan oleh pihak PT PLN (Persero) Rayon Wonomulyo tidak maksimal. Hal ini dibuktikan dengan adanya proses penyampaian informasi mengenai program yang dimaksud yang masih belum terlaksana dengan baik sehingga menyebabkan pihak pelaksana masih belum memahami tujuan dari program yang disampaikan. Kedua, Sumber Daya. Secara akumulatif staf atau pegawai PT PLN (Rayon) Wonomulyo memadai jumlahnya sebanyak 67 orang melayani pelanggan sebanyak 36.462 orang dengan proses pelayanan yang dilakukan secara bertahap selama kurang lebih 8 tahun serta mampu melaksanakan tugas sesuai yang dibutuhkan pelanggan guna mencapai proses implementasi dengan baik tetapi dari segi fasilitas terbilang masih minim.

Ketiga, disposisi. Sikap pelaksana dalam proses implementasi program listrik pintar prabayar cukup mendukung, karena pelaksana program ini menggagap program listrik pintar prabayar terhitung program yang efektif dan efisien. Hal itu dibuktikan dengan perhitungan yang telah dilakukan dan menunjukkan bahwa biaya listrik prabayar lebih murah dibanding biaya listrik pacabayar. Namun karena kurangnya pemahaman tentang perhitungan tersebut dari pihak pelanggan menganggap program ini memiliki biaya yang mahal. Keempat, struktur birokrasi yang ada di PT PLN (Persero) Rayon Wonomulyo telah dilaksanakan sebagaimana tugas dan fungsinya masing-masing, hal ini tertuang dalam tupoksi (tugas dan fungsi) PT PLN (Persero) Rayon Wonomulyo.

## **REFERENSI**

- Anggara, S. (2018). Kebijakan Publik (Edisi 2). Bandung: CV Pustaka Setia.
- Edwards III, G. C. (1980). *Implementing Public Policy*. Washington: Congressional Quarterly Press.
- Grindle, M. s. (1980). *Politics and Policy Implementation in the Third World*. Princeton University Press.
- Kadim, R. (2018). Implementasi Kebijakan Program Listrik Pintar. *Management Administratif*, 11–20(022–31), 87–96.
- Mazmanian, D. A., & Sabatier, P. A. (1983). *Implementation and Public Policy*. Foresman and Company.
- Muhafidin, D., & Yadiman. (2020). *Dimensi Kebijakan Publik EDISI REVISI (Edisi Revi)*. IKAPI.
- Mursalim, S. W. (2017). Implementasi Kebijakan Smart City di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 14 (1), 126–138.
- Ngetje, H., Rorong, A. J., & Rares, J. J. (2021). Implementasi Program Festival Wonderful Dalam Pengembangan Pariwisata Di Kabupaten Halmahera Utara. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(106), 81–91.
- Nurjanah, I. (2020). Implementasi Program Budaya Sekolah 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) dalam Menanamkan Sikap Religius Siswa di MIN 02 Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Qiro'ah*, 10(1), 58–73.
- Ponamon, S., J Lengkong, F. D., & Palar, N. (2021). Implementasi Program Pelatihan Tenaga Kerja (Studi di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Utara). *Jurnal Administrasi Publik*, 7(101), 1-9.
- Pressman, J. L., & Wildavsky, A. (1973). *Implementation*. Oakland Project. Simorangkir, T. T., Pioh, N. R., Kimbal, A., & Berencana, P. G. (2022). *Jurnal Governance*. 2(1), 1-12

- Sitohang, Alma Avionita. 2018. Implementasi Program Layanan Listrik Pintar (Prabayar) di PT PLN Ranting Medan Denai. Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Sumatra Utara, Medan.
- Sobirin., & Sore, U. B. (2017). Kebijakan Publik. Makassar: CV Sah Media.
- Sugiono. (2020). Metode penelitian, Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods). Yogyakarta: Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan.
- Viciwati, & Pulungan, A. F. (2016). Analisis Kepuasan Pelanggan PLN Sesudah Menjadi Pelanggan Listrik Prabayar. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 2(2), 641–661.
- Yanuarita, H. A., & Sakra, T. (2019). Efektivitas Implementasi Program Gentasibu Di. 3(2), 199–212.
- Yulianti, D. (2020). Implementasi Program Kemitraan dalam Corporate Social Responsibility (CSR) Melalui Pemberdayaan Masyarakat Untuk Mewujudkan Pembangunan Kesejahteraan. *Sosiologi*, 20 (1), 1-12.
- <https://kbbi.kemdikbud.go.id> diakses pada 27 September 2021
- <https://polewalimandarkab.bps.go.id/> diakses pada 14 April 2022
- <https://www.polmankab.go.id/> diakses pada 14 April 2022
- [www.pln.co.id](http://www.pln.co.id) diakses pada 16 Januari 2022.