

Implementasi Program “PLN Berintegritas” Di PT. PLN (Persero) Area Majalaya

Imam Bukhori

Program Studi Manajemen STIE STEMBI, ayoynilpeva@gmail.com

Abstrak

Tujuan Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa saja implementasi dari program PLN Berintegritas yang telah dilakukan oleh PT.PLN (Pesero) Area Majalaya.

Desain/Metode Desain penelitian ini adalah kualitatif dengan analisis deskriptif.

Temuan Terdapat beberapa kegiatan dan program yang berkaitan dengan implementasi PLN Berintegritas di PLN Area Majalaya, kegiatan tersebut yakni : Komitmen Bersama Program PLN Berintegritas, Briefing pedoman perilaku pegawai (Code of Conduct) rutin, Pelopor PLN Berintegritas dalam program Change Agent Perusahaan, Menjalin kerjasama dengan Media Radio dan dan cetak (koran), Pelayanan Teknik “Top Tanpa Tip”, Pengadaan barang dan jasa melalui lelang e – Procurement PLN, Gudang Online Swalayan (GOLS) dengan program “Mas Ganteng” (Material siap dijudang tanpa Gratifikasi), Perubahan layanan permohonan offline menjadi online menggunakan layanan contact Center 123 dan website PLN, Pemasaran Keliling Edukasi (SarLing Edu) di pusat keramaian / Kantor desa, Customer Gathering PLN, Call Back pelanggan pasang baru dan perubahan daya dan Survey Kepuasan Pelanggan.

Implikasi Manajemen PLN Area Majalaya perlu lebih bersungguh – sungguh lagi untuk mengimplementasikan komitmennya dalam program PLN Berintegritas ini dengan selalu melakukan pembinaan kepada seluruh pegawainya secara berkesinambungan sehingga PLN Berintegritas ini dapat menjadi budaya perusahaan yang kuat dan mengakar di PLN Area Majalaya; Pada kegiatan pelayanan yang erat kaitannya dan berhubungan langsung dengan pelanggan perlu kiranya dilakukannya pengawasan yang ketat dan evaluasi yang berkesinambungan; dan Sanksi atau hukuman yang tegas pada pelanggar sangat diperlukan sehingga menjadi efek jera dan pelajaran bagi pegawai yang lain, sehingga PLN Berintegritas menjadi sebuah budaya perusahaan yang mengakar dalam PLN Area Majalaya.

Originalitas Belum ada yang melakukan penelitian tentang topic ini sebelumnya di PT.PLN (Persero) Area Majalaya

Tipe Penelitian Studi Empiris

Kata Kunci : Integritas, Komitmen, PLN Bersih, Pelayanan.

I. Pendahuluan

Korupsi merupakan pelanggaran dan kejahatan yang memberikan dampak negatif. Bagi perusahaan, korupsi dapat menurunkan efisiensi dan peningkatan biaya perusahaan. Praktik korupsi akan berdampak langsung kepada menurunnya reputasi bisnis perusahaan dan juga berakibat tertutupnya investasi serta akses modal.

PT PLN (persero) adalah salah satu BUMN strategis di Indonesia yang sekaligus sebagai salah satu pemegang peranan penting dalam menyediakan listrik bagi rakyat Indonesia. Hal ini tentunya menjadikan dekatnya interaksi antara petugas PLN dan masyarakat sehingga memiliki potensi besar untuk terjadinya suap, korupsi, ataupun pungutan liar baik dalam jumlah kecil maupun besar.

Dalam upayanya PT.PLN (Persero) menjadi perusahaan modern kelas dunia yang berlandaskan tata kelola perusahaan yang baik. Tidak hanya kompeten dalam hal teknis ketenagalistrikan, *world class company* mempersyaratkan integritas sebagai “mata uang” yang diterima umum didalam komunitas masyarakat ekonomi dunia Berangkat dari menjalankan komitmen untuk menerapkan *Good Corporate Governance (GCG)* dalam setiap proses bisnisnya dan upaya menghindari sebab musabab praktik korupsi tersebut maka dibuatlah komitmen anti korupsi PLN.

Salah satu bentuk komitmen anti korupsi PLN tersebut antara lain diwujudkan dalam bentuk penandatanganan Nota Kesepahaman (MoU) pelaksanaan Program “Good Corporate Governance dan Anti Korupsi” sejak bulan Maret 2012 antara Transparency International Indonesia (TII) bersama PT PLN (Persero). Tujuan umum dari kerjasama antara TII dengan PT.PLN (Persero) tersebut adalah untuk revitalisasi penerapan *Good Corporate Governance (GCG)* . Sedangkan tujuan khususnya adalah untuk perbaikan sistem dan proses Pengadaan Barang dan Jasa (PBJ) maupun pelayanan.

Jati diri atau identitas diri baik itu perusahaan maupun perorangan ada yang terlihat seperti tingkah laku maupun kinerjanya, dan ada juga yang tidak terlihat seperti *mindset, values, beliefs* nya. Tujuan dari program PLN Berintegritas ini adalah untuk meningkatkan identitas tersebut menjadi standar internasional atau *world class* bagi perusahaan dan juga professional bagi pegawainya. PLN mengimplementasikan PLN Bersih mulai tahun 2013 dan kemudian dilanjutkan dengan program PLN Berintegritas mulai tahun 2015.

Berdasarkan hal tersebut diatas maka penulis merumuskan tujuan penelitian sebagai berikut:

- 1) Apakah yang dimaksud dengan PLN Berintegritas ?; 2) Apa maksud dan tujuan dari Program PLN Bersih yang di deklarasikan oleh PT. PLN (Persero) ?; 3) Apakah prinsip – prinsip dari PLN Bersih ?; 4) Bagaimana pelaksanaan PLN Bersih ? ; 5) Apa saja yang sudah di implementasikan di PT.PLN (Persero) Area Majalaya dalam mendukung program PLN Berintegritas ?.

II. Kajian Teori

Etika Pelayanan Publik

Pengertian etika berasal dari bahasa Yunani “Ethos” berarti adat istiadat atau kebiasaan. Hal ini berarti etika berkaitan dengan nilai-nilai, tata cara hidup yang baik, aturan hidup yang baik, dan segala kebiasaan yang dianut dan diwariskan dari satu orang ke orang lain atau dari satu generasi ke generasi lainnya.

Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, etika diartikan ilmu pengetahuan tentang asas -asas akhlak (moral). Sedangkan etika menurut filsafat dapat disebut sebagai ilmu yang menyelidiki mana yang baik dan mana yang buruk dengan memperhatikan amal perbuatan manusia sejauh yang dapat diketahui oleh akal pikiran. Pada dasarnya, etika membahas tentang tingkah laku manusia.

Pengertian etika menurut K. Bertents dalam Rodhiyah(2011) di bedakan antara “etika sebagai praktis” dan “etika sebagai refleksi”. Etika sebagai praktis berarti nilai -nilai dan norma -norma moral sejauh di praktekkan atau tidak dipraktekkan dan bisa mempunyai arti yang sama dengan moral atau moralitas , apa yang harus dilakukan , tidak boleh dilakukan, pantas dilakukan.

Sedangkan etika menurut Redi Panuju dalam (Rodhiah.2011) adalah suatu proses yang dinamis, terus menerus, dan berusaha menyelaraskan dengan perubahan -perubahan yang terjadi pada kehidupan manusia agar manusia menyadari untuk tidak semakin tersisih dari nilai- nilai kemanusiaannya akibat perubahankemajuan zaman.

Berdasarkan pengertian etika diatas, maka etika adalah ilmu pengetahuan yang menjelaskan hal-hal yang baik dan buruk dengan menyelaraskan nilai-nilai cara hidup yang baik pada manusia sejauh dapat diterima oleh akal pikiran dan adat istiadat atau kebiasaan.

Dalam arti yang sempit, Yeremias (2001) pelayanan publik adalah suatu tindakan pemberian barang dan jasa kepada masyarakat oleh pemerintah dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik, baik diberikan secara langsung maupun melalui kemitraan dengan swasta dan masyarakat, berdasarkan jenis dan intensitas kebutuhan masyarakat, kemampuan masyarakat dan pasar. Konsep ini lebih menekankan bagaimana pelayanan publik berhasil diberikan melalui suatu *delivery system* yang sehat. Pelayanan publik ini dapat dilihat sehari -hari di bidang administrasi, keamanan, kesehatan, pendidikan, perumahan, air bersih, telekomunikasi, transportasi, bank, dsb. Tujuan pelayanan publik adalah menyediakan barang dan jasa yang terbaik bagi masyarakat. Barang dan jasa yang terbaik adalah yang memenuhi apa yang dijanjikan atau apa yang dibutuhkan oleh

masyarakat. Dengan demikian pelayanan publik yang terbaik adalah yang memberikan kepuasan terhadap publik, kalau perlu melebihi harapan publik.

Dalam arti yang luas, J.L.Perry, 1989: 625 dalam Yeremias (2001). konsep pelayanan publik (*public service*) identik dengan *public administration* yaitu berkorban atas nama orang lain dalam mencapai kepentingan publik. Dalam konteks ini pelayanan publik lebih dititik beratkan kepada bagaimana elemen-elemen administrasi publik seperti *policy making*, desain organisasi, dan proses manajemen dimanfaatkan untuk mensukseskan pemberian pelayanan publik, dimana pemerintah merupakan pihak *provider* yang diberi tanggung jawab.

Dalam dunia administrasi publik atau pelayanan publik, etika diartikan sebagai filsafat dan *profesional standards* (kode etik), atau moral atau *right rules of conduct* (aturan berperilaku yang benar) yang seharusnya dipatuhi oleh pemberi pelayanan publik atau administrator publik. (Denhardt, 1988 dalam Yeremias, 2001).

Menurut Yeremias (2001) etika pelayanan publik adalah suatu praktek administrasi publik dan atau pemberian pelayanan publik (*delivery system*) yang didasarkan atas serangkaian tuntunan perilaku (*rules of conduct*) atau kode etik yang mengatur hal-hal yang "baik" yang harus dilakukan atau sebaliknya yang "tidak baik" agar dihindarkan.

Berdasarkan konsep etika dan pelayanan publik diatas maka yang dimaksudkan dengan etika pelayanan publik adalah suatu norma perbuatan administrasi publik dan atau pemberian pelayanan publik (*delivery system*) yang didasarkan atas serangkaian tuntunan perilaku (*rules of conduct*) atau kode etik untuk melakukan hal-hal yang baik dan menghindari hal-hal yang tidak baik.

Menurut Mertins Jr, 1979 (dalam Karjuni Dt Maani, 2010) ada empat hal yang harus dijadikan pedoman dalam pelayanan publik yaitu: *Pertama, equality*, yaitu perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan. Hal ini didasarkan atas tipe perilaku birokrasi rasional yang secara konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pihak tanpa memandang afiliasi politik, status sosial, etnis, agama dan sebagainya. *Kedua, equity*, yaitu perlakuan yang sama kepada masyarakat tidak cukup, selain itu juga perlakuan yang adil. *Ketiga, loyalty*, adalah kesetiaan yang diberikan kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan dan rekan kerja. Berbagai jenis kesetiaan tersebut terkait satu sama lain, dan tidak ada kesetiaan yang mutlak diberikan kepada satu jenis kesetiaan tertentu yang mengabaikan yang lainnya. *Keempat, responsibility*, yaitu setiap aparat pemerintah harus siap menerima tanggung jawab atas apapun ia kerjakan dan harus mengindarkan diri dari sindiran "saya sekedar melaksanakan perintah dari atasan".

Dalam Karjuni Dt Maani, (2010). Prinsip-prinsip etika pelayanan publik yang dikembangkan oleh *Institute Josephson America* antara lain adalah sebagai berikut: 1). Jujur, dapat dipercaya, tidak berbohong, tidak menipu, mencuri, curang, dan berbelit-belit; 2). Integritas, berprinsip, terhormat, tidak mengorbankan prinsip moral, dan tidak bermuka dua; 3). Memegang janji. Memenuhi janji serta mematuhi jiwa perjanjian sebagaimana isinya dan tidak menafsirkan isi perjanjian itu secara sepihak; 4). Setia, loyal, dan taat pada kewajiban yang semestinya harus dikerjakan; 5). Adil. Memperlakukan orang dengan sama, bertoleransi dan menerima perbedaan serta berpikiran terbuka; 6). Perhatian. Memperhatikan kesejahteraan orang lain dengan kasih sayang, memberikan kebaikan dalam pelayanan; 7). Hormat. Orang yang etis memberikan penghormatan terhadap martabat manusia privasi dan hak menentukan nasib bagi setiap orang; 8). Kewarganegaraan, kaum profesional sektor publik mempunyai tanggung jawab untuk menghormati dan menghargai serta mendorong pembuatan keputusan yang demokratis; 9). Keunggulan. Orang yang etis memperhatikan kualitas pekerjaannya, dan seorang profesional publik harus berpengetahuan dan siap melaksanakan wewenang publik; 10). Akuntabilitas. Orang yang etis menerima tanggung jawab atas keputusan, konsekuensi yang diduga dari dan kepastian mereka, dan memberi contoh kepada orang lain; 11). Menjaga kepercayaan publik. Orang-orang yang berada disektor publik mempunyai kewajiban khusus untuk memelopori dengan cara mencontohkan untuk menjaga dan meningkatkan integritas dan reputasi proses legislatif.

Beberapa hal yang diatur dalam beretika secara umum, antara lain: 1). Penampilan. Penampilan merupakan keseluruhan dari cara berpakaian, berbicara, gerakgerik, sikap dan perilaku dengan tujuan agar dapat membuat Pelanggan terkesan. Penampilan ini harus dijaga dengan baik dan prima selama jam kerja; 2). Sikap dan Perilaku. Pada saat berhubungan dengan Pelanggan seringkali sikap dan perilaku kita diperhatikan oleh Pelanggan, terutama sikap yang menolong dan peduli terhadap kebutuhan Pelanggan. 3). Cara berpakaian. Cara kita berpakaian harus serasi antara baju dan celana termasuk menghindari menggunakan warna yang terkesan berlebihan. 4). Cara

berbicara. Berbicara dengan Pelanggan harus jelas, singkat, dan tidak bertele-tele. Janganlah berbicara mengenai hal-hal yang bukan pada pokok permasalahan dan hindari pembicaraan yang menjejek Pelanggan. 5). Gerak-gerik. Pada saat melayani Pelanggan, kita harus memperhatikan atau menjaga gerak-gerik anggota badan karena hal ini akan selalu diperhatikan oleh Pelanggan pada saat kita memberikan pelayanan. Oleh karena itu kita harus menghindari gerak-gerik yang dapat membuat curiga Pelanggan kita, misalnya tatapan mata yang sinis. 6). Cara bertanya. Dalam memberikan pelayanan, kita juga harus mengetahui sifat-sifat Pelanggan yang berbeda-beda terutama dalam hal bertanya kepada Pelanggan. Bila Pelanggan pendiam, maka karyawanlah yang harus proaktif untuk bertanya atau memulai pembicaraan sehingga membuat Pelanggan mau berbicara. Sedangkan bila Pelanggan yang banyak Tanya, sebaiknya karyawan mendengarkan dengan baik dan menjawab dengan baik pula.

Integritas

Integritas berasal dari kata *integrity*, yang artinya *soundness of moral principle and character honesty*. Dengan kata lain, mereka yang memiliki integritas, lazimnya memiliki hati nurani yang bersih, mempunyai prinsip moral yang tangguh, adil serta jujur dan tidak takut kepada siapapun kecuali Tuhan (Eko B. Supriyanto, 2006:140 dalam Asriana, Mardiah 2016).

Integritas adalah suatu nilai yang mencerminkan kesamaan antara hati, ucapan dan tindakan (Eko B. Supriyanto, 2006). Becker, *et al.* (1998) dalam Eko B. Supriyanto (2006) juga mendefinisikan integritas sebagai suatu hal yang berkaitan dengan kepercayaan dan kejujuran seseorang. Integritas berbeda dengan kejujuran, integritas adalah menyesuaikan realitas dengan kata-kata. Integritas bersifat aktif, sedangkan kejujuran bersifat pasif (Prijaksono dan Sembel, 2004). Integritas merupakan hasil dari suatu proses interaksi antara pribadi/individu manusia dengan lingkungan social berdasarkan suatu nilai dasar yang diyakini. Stephen R. Covey dalam Fikri Pratama (2010:20) membedakan antara kejujuran dan integritas, kejujuran berarti menyampaikan kebenaran dan ucapannya sesuai dengan kenyataan. Sedangkan integritas membuktikan tindakannya sesuai dengan ucapannya. Seseorang yang memiliki integritas dan kejujuran adalah orang yang menunjukkan dirinya sebagai seorang yang bertanggung jawab dan berdedikasi.

Filsuf Herb Shepherd (Antonius, 2002:135 -136) menyebutkan integritas diri sebagai kesatuan yang mencakup empat nilai, yaitu perspektif (spiritual), otonomi (mental), keterkaitan sosial, dan tonus (fisik). George Sheehan menjabarkan integritas diri sebagai kesatuan empat peran, yaitu menjadi binatang yang baik (fisik), ahli pertukangan yang baik (mental), teman yang baik (sosial), dan orang suci (spiritual). (dalam Antonius Atosökhi Gea, 2006). Integritas adalah suatu komitmen pribadi yang teguh terhadap prinsip idiologi yang etis dan menjadi bagian dari konsep diri yang ditampilkan melalui perilakunya. Schlenker dalam Adrian Susanto (2013) setuju bahwa integritas berarti suatu situasi dimana seseorang terikat dengan apa yang orang lain anggap sebagai sesuatu yang etis dan berharga.

Schlenker (2008) dalam Asriana, Mardiah (2016) menyatakan terdapat tiga aspek yang digunakan dalam pengukuran integritas, yaitu :

- 1). Perilaku berprinsip, Perilaku yang didasarkan pada prinsip – prinsip yang etis dan sesuai dengan moral;
- 2). Komitmen teguh pada prinsip – prinsip, Adanya komitmen untuk tetap berpegang pada prinsip yang telah dipegang meskipun ada tekanan dari pihak lain maupun tawaran keuntungan pribadi;
- 3). Keengganan untuk merasionalisasi perilaku berprinsip, Tetap komitmen dan tidak melakukan tawar menawar terhadap prinsip yang telah dipegang meski dalam situasi dan kondisi tertentu yang tidak memungkinkan.

Dalam Asriana, Mardiah (2016), (Eileen Rachman dalam Eko B Supriyanto, 2006) mengatakan integritas seseorang dapat diukur dari beberapa indikator, yaitu:

- 1). Kode etik profesional. Setinggi apa kode etik ini dijunjung, terutama oleh pimpinan perusahaan yang akan dicontoh oleh bawahannya.
- 2). Bagaimana mereka mengatasi *conflic of interest*. dalam hal ini sejauh mana ketentuan yang telah ditetapkan dan disepakati dapat dipegang teguh.
- 3). Wewenang. Sebaik apa wewenang yang diberikan dapat dimanfaatkan.
- 4). Akuntabilitas dan tanggung jawab. Jika mengalami masalah, apa yang akan dilakukan apakah berlari atau menghadapinya.

Dalam Asriana, Mardiah (2016) aspek terpenting dalam menjalankan suatu perusahaan adalah integritas, menurut para ahli dalam Yudhistira Victoria (2008:3) ada 2 (dua) faktor yang mempengaruhi

integritas seorang karyawan : 1). Faktor Internal, yaitu terkait dengan sikap baik seorang yaitu jujur, tulus, dapat dipercaya, konsisten. Kemudian nilai yang selalu menjadi dasar yang menjamin kejujuran nilai – nilai lainnya serta kepercayaan dan keyakinan atas dari sikap baik dan nilai yang tertanam.2). Faktor eksternal, yaitu adanya *reward* dan *punishment* yang dinilai secara objektif guna terbentuknya sikap integritas dalam diri seseorang.

III. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang dipergunakan adalah penelitian kualitatif dengan **pendekatan yang digunakan** adalah deduktif, **Unit analisis** yang diteliti dilakukan di PT. PLN (Persero) Area Majalaya dengan **sumber data** melalui wawancara yang dilakukan dengan Asisten Manajer Pelayanan Pelanggan dan Administrasi dan juga Humas PT.PLN (Persero) Area Majalaya. **Teknik pengumpulan data** yang dilakukan menggunakan observasi langsung dan studi pustaka. **Jenis data** penelitian ini mempergunakan data primer. **Metode analisis** penelitian menggunakan studi deskriptif analisis dan **Tipe penelitian** adalah studi empiris.

**IV. Hasil Dan Pembahasan
PLN Berintegritas.**

PLN Bersih adalah suatu program yang dilakukan dalam rangka mencegah terjadinya korupsi, kolusi dan nepotisme agar meningkatkan budaya perusahaan (Corporate Culture) yang sehat di lingkungan PLN (Kepdir PT.PLN (Persero) No 60, 2014).

Berdasarkan dari pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa PLN Berintegritas adalah program dari PLN yang bertujuan untuk membangun perusahaan yang modern dengan budaya perusahaan (*Corporate Culture*) yang sehat dengan mencegah praktek – praktek illegal (tin dak korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN)) yang dilakukan oleh para insan PLN (Pegawai, Vendor, Stakeholder) didalam semua proses bisnisnya.



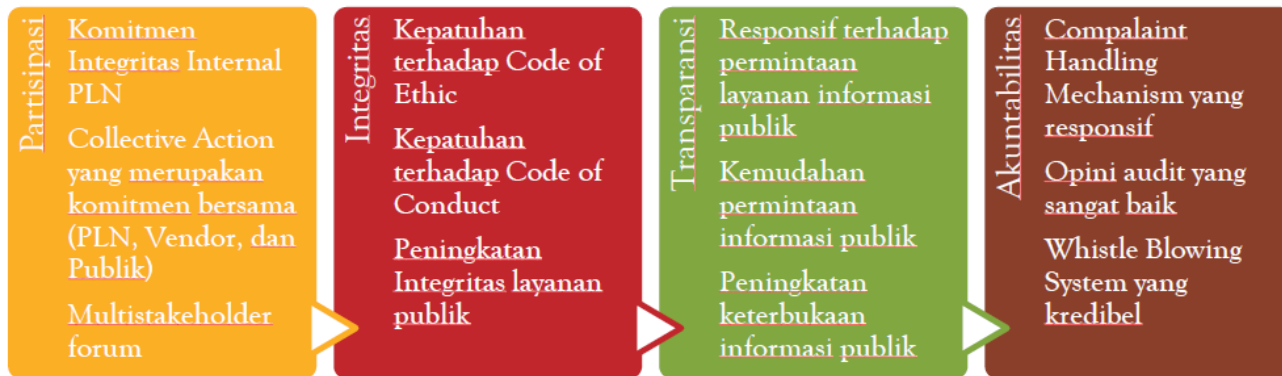
Gambar 1. PLN deklarasi “ PLN Bersih”
Sumber : <http://www.antaraneews.com/berita/349584/pln-deklarasikan-pln-bersih-no-suap>

Maksud dari dibuatnya program PLN Bersih adalah untuk menciptakan PLN yang tangguh (Profesional dan tahan guncangan/godaan), unggul (mengutamakan sistem, mutu dan inovasi), bermartabat (bersih dari segala bentuk penyimpangan dan kecurangan termasuk korupsi, kolusi dan nepotisme) dan memenuhi prinsip- prinsip good corporate governace yaitu transparansi, akuntabilitas, pertanggungjawaban, kemandirian dan kewajaran serta meningkatkan budaya perusahaan (Corporate Culture) yang sehat dilingkungan PLN.

Tujuan dari PLN Bersih adalah untuk : 1). Menjadikan PLN Bersih menjadi budaya perusahaan (Corporate Culture) sehingga membantu meningkatkan tingkat kepercayaan publik terhadap PLN, 2). Mengoptimalkan nilai-nilai perilaku agar PLN memiliki daya saing yang kuat, baik secara nasional maupun internasional, sehingga mampu mempertahankan keberadannya secara berkelanjutan untuk mencapai maksud dan tujuan PLN.3). Mendorong semua insan PLNmelaksanakan tindakannya nilai moral yang tinggi dan kepatuhan terhadap peraturan perundang -undangan, peraturan perusahaan dan anggaran dasar PLN agar tercipta PLN bersih dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN).

Pelaksanaan program PLN Bersih ini dilaksanakan di lingkungan PLN, Anak perusahaan, dan Perusahaan terafiliasi dalam pelaksanaannya PLN Bersih melibatkan semua organ Perusahaan, pegawai, pejabat, dan pemangku kepentingan masing-masing.

Dengan membangun sebuah sistem yang didukung dengan kegiatan penunjang, PLN berintegritas berlandaskan pada empat pilar utama yang dikenal dengan singkatan nama PITA, yaitu : Partisipasi (P), Integritas (I), Transparansi (T), dan Akuntabilitas (A).



Gambar 2. Kerangka Program PLN Bersih

Sumber : Implementasi Sistem Integritas Perusahaan Di PT.PLN (Persero) Program Brief 1/2014

Pilar pertama, yaitu partisipasi.

Pilar partisipasi meliputi deklarasi komitmen integritas pegawai PLN di seluruh lapisan unit dan wilayah kerja PLN. Partisipasi ini juga aktif melibatkan pihak-pihak yang terlibat kerja sama dengan PLN melalui deklarasi *Collective Action* yang merupakan komitmen bersama (PLN, Vendor, Publik) untuk mencegah terjadinya korupsi dalam pengadaan barang dan jasa. Lebih dalam lagi, PLN dan mitra kerja ini juga harus saling mendukung lewat *multistakeholder forum* yang menjadi sarana komunikasi, evaluasi kualitas, akuntabilitas dan integritas dalam pengadaan barang/jasa dan pelayanan pelanggan.

Pilar kedua, yaitu integritas.

Pilar integritas menjadikan para pegawai PLN patuh kepada *Code of Ethic* (CoE) dan *Code of Conduct* (CoC) yang berlaku di dalam perusahaan. Implementasinya bisa seperti pegawai PLN dilarang berinteraksi dengan vendor yang berpotensi menimbulkan benturan kepentingan (*conflict of interest*) dan timbulnya gratifikasi melalui berbagai media terutama dan tidak sebatas seperti main golf, undian dalam suatu permainan, dan lain-lain. Integritas ini juga berlaku pada proses pelayanan pelanggan melalui perbaikan indeks Integritas Layanan Publik (ILP). Salah satu penerapan yang sudah berjalan melalui kemudahan proses pasang baru (PB), tambah daya (TD), dan layanan gangguan (LG) listrik yang bebas dari korupsi dan suap.

Pilar ketiga, yaitu transparansi.

Pilar transparansi merupakan landasan utama bagi terciptanya iklim keterbukaan perusahaan lewat keterbukaan informasi kepada publik. Penerapan prinsip transparansi sejalan dengan Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) Nomor 14 Tahun 2008 yang sudah diakomodir oleh PLN lewat Keputusan Direksi Nomor 501 Tahun 2012. Keputusan mengatur tentang prosedur keterbukaan dan permintaan informasi oleh publik baik melalui media seperti internet maupun media konvensional seperti buku panduan, brosur, leaflet, dan lain-lain.

Pilar keempat yaitu akuntabilitas.

Pilar akuntabilitas merupakan prinsip dari sikap responsif terkait dengan *Complaint Handling Mechanism* (CHM) untuk memberikan kesempatan pengaduan terkait pelayanan pelanggan dan pengadaan barang/jasa, dan lain-lain. wujudnya saat ini berupa tersedianya saluran aduan telepon melalui contact center 123 dan *website* PLN. Selain itu juga diterapkannya mekanisme *Whistle Blowing System* dan pengelolaan gratifikasi untuk melindungi kerahasiaan pelapor.

Implementasi PLN Berintegritas Area Majalaya

a) **Komitmen bersama program "PLN Bersih" oleh pegawai PLN & Rekanan (Vendor/Kontraktor)**

Sebagai perwujudan salah satu dari kegiatan penunjang program PLN Bersih PT. PLN (Persero) Area Majalaya telah membuat deklarasi komitmen integritas pegawai PLN di seluruh lapisan unit kerja PLN Area Majalaya. Deklarasi ini juga aktif melibatkan pihak-pihak yang terlibat kerja sama dengan PLN melalui deklarasi *Collective Action* yang merupakan komitmen bersama (PLN, Vendor, dan Publik) diharapkan hal ini dapat mencegah terjadinya korupsi dalam pengadaan barang dan jasa maupun pelayanan di PLN Area Majalaya.

b) **Ritual Briefing pedoman perilaku pegawai (Code of Conduct) rutin**

Sangat penting bagi perusahaan menjaga standar etika yang tinggi dalam mengelola semua bisnis yang dilakukan, hal tersebut dalam rangka menjawab tantangan lingkungan bisnis yang terus berubah, dan diharapkan dapat mengkokohkan peran eksistensi perusahaan ditengah persaingan global yang semakin ketat. Pedoman perilaku pegawai pada PLN disingkat SIPP kepanjangan dari Saling Percaya, Integritas, Peduli dan Pembelajar.

Dengan briefing pedoman berperilaku ini menjabarkan tingkah laku moral dan etika yang diharapkan dapat menjaga semangat dari PLN Berintegritas dan benar – benar menjadikannya menjadi budaya perusahaan (Corporate Culture).

c) **Pelopor PLN Berintegritas dalam program Change Agent Perusahaan**

Change agent adalah peserta pegawai yang memelopori terlaksananya program PLN Berintegritas khususnya di unit-unit PLN Area Majalaya. Melalui pembuatan Change agent Berintegritas diharapkan dapat memberikan dampak positif kepada seluruh pegawai PLN, terutama dalam menanamkan dan merealisasikan budaya perusahaan yang selaras dengan visi misi PLN. Dengan sumber daya yang berkualitas, maka perusahaan akan dapat bersaing dan menjawab tantangan perubahan jaman.

d) **Menjalin kerjasama dengan Radio dan Media Cetak (Koran)**

Dalam hubungannya dengan komunikasi informasi bagian humas PLN Area Majalaya juga menjalin kerjasama dengan beberapa stasiun radio dan media cetak untuk melakukan promosi dan mensosialisasikan program dan kegiatannya. Sebagai contohnya adalah pemberitahuan pemadaman listrik, program promo diskon pasang baru dan tambah daya listrik dan lainlain. Dengan hal ini diharapkan pelanggan PLN dapat mengetahui informasi dan dapat mempersiapkan segala sesuatunya terkait dengan program PLN yang di informasikan tersebut.

e) **Pelayanan Teknik "Top Tanpa Tip"**

Pelayanan teknik merupakan program peningkatan Pelayanan PLN, terutama dibidang pemeliharaan jaringan listrik dan penanganan gangguan sehingga meminimalisir listrik padam dan mempercepat pelayanan pemulihan kembali apabila terjadi gangguan. Program pelayanan teknik ini melayani selama 24 jam cukup dengan menghubungi Call Center PLN 123 maupun datang langsung ke kantor PLN terdekat, pelanggan yang mengalami gangguan kerusakan atau padam listrik dapat langsung dilayani. Dalam melaksanakan tugasnya, petugas pelayanan teknik ini tidak diperkenankan menerima imbalan dalam bentuk apapun dalam melayani pelanggan. Hal ini tercermin dalam semangat pelayanan ini yaitu Top Tanpa Tip. Sebagai komitmen yang ingin di tampilkan kepada pelanggannya pada seragam petugas pelayanan teknik juga dibuat logo yang bertuliskan "TOP TANPA TIP" hal ini senada dengan Program komitmen PLN Berintegritas.

f) **Pengadaan barang dan jasa melalui lelang e – Procurement PLN**

E-Procurement adalah proses pengadaan barang/jasa yang pelaksanaannya dilakukan secara elektronik yang berbasis web/internet dengan memanfaatkan fasilitas teknologi komunikasi dan informasi yang meliputi pelelangan umum, pra-kualifikasi dan sourcing secara elektronik dengan menggunakan modul berbasis website. Dengan dukungan Teknologi Informasi ini diharapkan PLN dapat meningkatkan kapabilitas perusahaan dalam memberikan kontribusi bagi penciptaan nilai tambah, serta mencapai efektifitas dan efisiensi serta tentunya mendukung program PLN Berintegritas

g) **Gudang Online Swalayan (GOLS) dengan program "Mas Ganteng" (Material siap digudang tanpa Gratifikasi)**

Dengan gudang online swalayan, Unit PLN Area Majalaya apabila ingin melakukan pengebonan material, maka yang diperlukan adalah dengan melakukan reservasi material terlebih

dahulu secara online dengan melihat persediaan material yang tersedia di aplikasi gudang online dan akan muncul notifikasi reservasi material yang di pergunakan untuk pengebonan material . Karena semua dilakukan secara online hal ini dimaksudkan juga mendukung program PLN Berintegritas sehingga mencegah adanya korupsi yang terjadi di Gudang logistik PLN.

Ditambah lagi dengan program yang di namakan Mas Ganteng yang merupakan akronim dari Material siap digudang tanpa gratifikasi . Progra m ini melibatkan para change agent perusahaan sebagai pene rima dan pemeriksa material yang datang, serta akan menjadi persediaan gudang logistik PLN. Hal ini juga sebagai upaya mendukung program PLN berintegritas untuk mencegah adanya gratifikasi maupun suap saat pengiriman material ke dalam gudang logistik PLN .

h) Perubahan layanan permohonan offline menjadi online menggunakan layanan contact Center 123 dan website PLN.

Seiring berkembangnya teknologi informasi, kemudahan untuk melakukan transaksi juga sudah semakin mudah. PLN dalam memberikan pelayanan terbaiknya kepada pelanggan juga memberikan kemudahan dalam layanan secara online dengan melalui web site PLN dan Contact Center 123, Semua layanan yang biasanya dilakukan transaksi nya secara *offline* atau dilakukan di kantor PLN kini dilayani secara online tanpa perlu repot - repot pergi ke kantor PLN terdekat untuk keperluan layanan PLN.

Transaksi layanan yang dapat dilayani pada layanan PLN ini berupa : pelayanan pasang baru listrik, perubahan daya/ m igrasi, penerangan sementara ,dan pengaduan serta layanan gangguan listrik. Dengan layanan online ini juga turut mendukung program PLN Berintegritas yang diharapkan dapat mencegah atau meghindari adanya calo – calo yang dapat merugikan pelanggan.

i) Pemasaran Keliling Edukasi (SarLing Edu) di pusat keramaian / Kantor desa

Untuk meningkatkan *getting electricity* kepada masyarakat , PLN Area Majalaya juga giat melakukan pemasaran keliling edukasi (SarLing Edu) pada titik - titik keramaian maupun ke desa – desa. Selain bertujuan untuk meningkatkan penjualan tenaga listriknya program ini juga bertujuan untuk meng - edukasi pelanggan PLN dan masyarakat pada umumnya tentang layanan dan program PLN serta informasi tentang ketenagalistrikan seperti tips pemakaian listrik, manfaat dan bahaya listrik dan lain-lainnya.

j) Customer Gathering PLN

Dalam meningkatkan pelayanan dan loyalitas para pelanggannya, PLN juga mengadakan kegiatan *Customer Gathering* PLN. Pada kesempatan ini PLN dapat secara langsung menjalin silaturahmi dengan para pelanggannya. Kegiatan ini teknisnya dengan mengundang perwakilan dari para pelanggan potensial / premium di wilayah PLN Area Majalaya. Pada *moment* ini pula PLN dapat langsung mendengar dan bertukar pikiran dan informasi melalui pandangan – pandangan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh PLN serta masukan - masukan, kritik dan saran yang membangun untuk peningkatan pelayanan PLN Area Majalaya.

k) Call Back pelanggan pasang baru dan perubahan daya

Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan pengawasan pelaksanaan pasang baru dan perubahan daya pada pelanggan PLN Area Majalaya salah satu metode yang dilakukan adalah dengan cara *call Back* pelanggan. Dengan menggunakan media elektronik telepon sebagai saluran komunikasinya kepada pelanggan, yaitu melalui kegiatan suatu aplikasi bernama *Call Back Center*.

Call Back adalah kegiatan menelepon kembali pelanggan, baik pelanggan yang melakukan layanan Perubahan Daya (PD), Pasang Baru (PB) yang dilakukan setelah satu bulan pelanggan menyala, maupun pela nggan yang mendapatkan layanan pemulihan gangguan/Pelayanan Teknik (Yantek) . Pada pelaksanaan *Call Back* , sosialisasi tentang PLN Bersih disampaikan pada akhir percakapan, seperti yang terdapat dalam *Standart Operation Procedure (SOP) Call Back* , dimana pesan mengenai PLN Bersih tersebut berbunyi sebagai berikut : “Untuk mendukung program PLN Bersih, dimohon untuk tidak memberikan TIP dalam bentuk apapun kepada petugas PLN”

l) Survey Kepuasan Pelanggan

Survey Kepuasan Pelanggan adalah kegiatan pengukuran umpan balik untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan atas barang/jasa yang diterimanya dari suatu perusahaan/organisasi, serta hal yang sama dari pemasok yang lain. Juga akan diinventarisasi keinginan dan h arapan dari pelanggan. Tujuan Survey Kepuasan Pelanggan di perusahaan/organisasi adalah untuk mengetahui secara obyektif persepsi pelanggan terhadap kinerja produk/jasa yang dihasilkan yang antara lain terkait dengan atribut-atribut, *reliability (Kehandalan)*, *assurance (Kepercayaan)*, *tangibility*

(*Tampilan*), *emphaty* (*Empati*), dan *responsiveness* (*Ketanggapan*). Atribut-atribut tersebut adalah yang langsung dirasakan oleh pelanggan/konsumen yang bermuara pada tingkat kepuasan atas produk atau jasa yang diterimanya. Dalam survey kepuasan pelanggan pelayanan PLN Bersih juga ditanyakan didalamnya. Sehingga PLN Berintegritas dapat tersosialisasikan dengan baik kepada para pelanggan.

V. Penutup

Dari paparan penjelasan di atas maka dapat diambil kesimpulan :1). Begitu besarnya perhatian komitmen manajemen PT. PLN (Persero) pada program PLN Berintegritas di lingkungan PLN dalam peningkatan pelayanan kepada pelanggannya hal ini dibuktikan dengan banyaknya kegiatan pendukung PLN berintegritas yang diterapkan di semua lini jajarannya termasuk di PLN Area Majalaya. 2). **PLN Berintegritas** adalah program dari PLN yang bertujuan untuk membangun perusahaan yang modern dengan budaya perusahaan (*Corporate Culture*) yang sehat dengan mencegah praktek – praktek ilegal (tin dak korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN)) yang dilakukan oleh para insan PLN (Pegawai, Vendor, Stakeholder) didalam semua proses bisnisnya. 3). **Maksud** dari dibuatnya program PLN Berintegritas adalah untuk menciptakan PLN yang tangguh (Profesional dan tahan goncangan/godaan), unggul (mengutamakan sistem, mutu dan inovasi), bermartabat (bersih dari segala bentuk penyimpangan dan kecurangan termasuk korupsi, kolusi dan nepotisme) dan memenuhi prinsip-prinsip good corporate governace yaitu transparansi, akuntabilitas, pertanggungjawaban, kemandirian dan kewajaran serta meningkatkan budaya perusahaan (*Corporate Culture*) yang sehat di lingkungan PLN. 4). **Tujuan** dari PLN Berintegritas adalah untuk : a). Menjadikan PLN Bersih menjadi budaya perusahaan (*Corporate Culture*) sehingga membantu meningkatkan tingkat kepercayaan publik terhadap PLN, b) Mengoptimalkan nilai-nilai perilaku agar PLN memiliki daya saing yang kuat, baik secara nasional maupun internasional, sehingga mampu mempertahankan keberadaannya secara berkelanjutan untuk mencapai maksud dan tujuan PLN. c). Mendorong semua insan PLN melaksanakan tindakannya nilai moral yang tinggi dan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan, peraturan perusahaan dan anggaran dasar PLN agar tercipta PLN bersih dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN). 5). **Prinsip-prinsip** PLN berintegritas berlandaskan pada empat pilar utama yang dikenal dengan singkatan nama PITA, yaitu : Partisipasi (P), Integritas (I), Transparansi (T), dan Akuntabilitas (A). 6). **Pelaksanaan** program PLN Bersih ini dilaksanakan di lingkungan PLN, Anak perusahaan, dan Perusahaan terafiliasi dalam pelaksanaannya PLN Bersih melibatkan semua organ Perusahaan, pegawai, pejabat, dan pemangku kepentingan masing-masing. 7). **Implementasi Program PLN Berintegritas di PLN Area Majalaya** : a). Komitmen Bersama Program PLN Berintegritas; b). Briefing pedoman perilaku pegawai (Code of Conduct) rutin ; c). Pelopor PLN Berintegritas dalam program Change Agent Perusahaan ; d). Menjalin kerjasama dengan Media Radio dan cetak (koran); e). Pelayanan Teknik "Top Tanpa Tip"; f). Pengadaan barang dan jasa melalui lelang – Procurement PLN ; g). Gudang Online Swalayan (GOLS) dengan program "Mas Ganteng" (Material siap digudang tanpa Gratifikasi) ; h). Perubahan layanan permohonan *offline* menjadi *online* menggunakan layanan contact Center 123 dan website PLN; i). Pemasaran Keliling Edukasi (SarLing Edu) di pusat keramaian / Kantor desa; j). Customer Gathering PLN ; k). *Call Back* pelanggan pasang baru dan perubahan daya ; l). Survey Kepuasan Pelanggan.

Saran untuk PLN Area Majalaya : 1). Manajemen PLN Area Majalaya perlu lebih bersungguh – sungguh lagi untuk mengimplementasikan komitmennya dalam program PLN Berintegritas ini , dengan selalu melakukan pembinaan kepada seluruh pegawainya secara berkesinambungan sehingga PLN Berintegritas ini dapat menjadi budaya perusahaan yang kuat dan mengakar di PLN Area Majalaya. 2). Pada kegiatan pelayanan yang erat kaitannya dan berhubungan langsung dengan pelanggan perlu kiranya dilakukannya pengawasan yang ketat dan evaluasi yang berkesinambungan. 3). Sanksi atau hukuman yang tegas pada pelanggar sangat diperlukan sehingga menjadi efek jera dan pelajaran bagi pegawai yang lain , sehingga P LN Berintegritas menjadi sebuah budaya perusahaan yang mengakar dalam PLN Area Majalaya.

Daftar Pustaka

- Atosökhi Gea. Antonius .2006. *Integritas Diri: Keunggulan Pribadi Tangguh* . Character Building Journal, Vol. 3 No. 1, Juli 2006: 16-26
- Badoh, Ibrahim Fahmi. Wahyudi M. 2014. *Implementasi Sistem Integritas Perusahaan Di PT.PLN (Persero) Program Brief 1/2014*. Jakarta. Transparency International Indonesia .
- Direktur Utama. 2014. *Peraturan Direksi Nomor 060.K/DIR/2014 Tentang Pendoman PLN Bersih*. Jakarta: Sekretariat PT.PLN (Persero).
- Hehamahua Abdullah. 2016. *Fungsi dan Tujuan Integritas*. <https://www.edunews.id/integritas/fungsi-dan-tujuan-integritas/>
- Jayanti, Nur Dwi. 2016. *Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles) Di Legend Premium Coffee Yogyakarta*. Yogyakarta. Universitas Negeri Yogyakarta
- Kibtiyah Asriana, Mardiah. 2016. *Hubungan Integritas dan Loyalitas Karyawan Dengan Visi Misi Perusahaan*. Jurnal Pendidikan hukum dan bisnis vol. 2 No.2.
- Litriani, Erdah,. Lemiyana. 2016. *Pengaruh Etika Frontliner Terhadap Kenyamanan Nasabah Di Perbankan Syariah Kota Palembang*. Jurnal I-Economic Vol. 2. No.2
- Maani, karjuni Dt. 2010. *Etika Pelayanan Publik*. Jurnal Demokrasi Vol. IX No.2.
- Putra Riyan S. 2013. *Pengaruh Budaya Perusahaan Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pt Pembangkitan Jawa-Bali Surabaya Unit Pelayanan Pemeliharaan*. Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan, Vol.15, No. 2, 131-140.
- Rodhiah.2011. *Etika Bisnis Dan Keadilan Konsumen. Topik Utama*
- Sinaulan. Jeffry H. 2016. *Peran Penting Etika Bisnis Bagi Perusahaan-Perusahaan Indonesia Dalam Bersaing Di Era Masyarakat Ekonomi Asean*. Jurnal Analisis Ekonomi Utama Volume X, Nomor 2,
- T. Keban, Yeremias .2001. *Etika Pelayanan Publik: Pergeseran Paradigma, Dilemadan Implikasinya bagi Pelayanan Publik di Indonesia*. Majalah Perencanaan Pembangunan edisi 24