

**PENGARUH STRUKTUR ORGANISASI TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PT. PLN
(PERSERO) AREA MEDAN**

*Acc
Meji Hija
R. F. H. H.
27/6/16*

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana S-I Pada Departemen Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

Disusun Oleh:

**TRIFANNI A.V SINAGA
NIM 140921008**



**DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA
MEDAN
KATA PENGANTAR 2016**

Puji Syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan Berkat dan Kasih Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk meraih gelar Sarjana (S-1) pada Departemen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara.

Penulis telah berusaha semaksimal mungkin dalam proses penyelesaian Skripsi ini, namun penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan baik dari segi isi maupun penulisan. Tapi dengan dukungan dari berbagai pihak penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul: **“Pengaruh Struktur Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada PT. PLN (PERSERO) Area Medan”**.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih dan rasa hormat yang sedalam-dalamnya, terutama kepada kedua orang tua Saya, R. Sinaga, dan S. Silalahi, abang dan kakakku (Novella Sinaga dan Denni Sinaga), yang setia memberikan dukungan yang tiada henti, yang tidak akan pernah terbalaskan sampai kapan pun juga.

Secara khusus ungkapan terima kasih dan rasa hormat juga Saya sampaikan kepada seluruh pihak yang telah membantu, membimbing dan mengarahkan Penulis dalam menyelesaikan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung yaitu kepada:

1. Bapak Husni Thamrin, S.Sos, M.SP selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara.
2. Bapak Drs. Rasudyn Ginting, M.Si selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi Negara.
3. Bapak Drs. Robinson Sembiring, M.Si selaku Dosen Pembimbing.
4. Ibu Dra. Elita Dewi, M.SP selaku Dosen Wali.
5. Bapak Rizky Mochamad selaku Manajer PT. PLN (Persero) Area Medan.
6. Ibu Sri selaku bagian Administrasi yang sudah menerima saya untuk melaksanakan penelitian Pada PT. PLN (Persero) Area Medan
7. Kepada seluruh Dosen Administrasi Negara terima kasih atas ilmu pengetahuan yang diberikan kepada saya.
8. Kepada seluruh pegawai kantor PT. PLN (Persero) Area Medan, Terima kasih atas bantuannya.
9. Kepada Sahabat-sahabat Saya Elma, Kerin, Kak Mian, Utari, Dean, dan seluruh teman-teman Ekstensi Adm Negara 2011, Terima kasih atas semangat dan doanya, Jadilah Sarjana yang sukses.

10. Kepada seluruh staf Adm. Negara kak Mega, kak Dian dan staf lainnya terima kasih atas bantuannya.
11. Kepada seluruh keluarga dan teman-teman yang tidak disebutkan namanya satu persatu, Saya ucapkan terima kasih atas dukungannya.

Akhir kata, Penulis berharap skripsi ini berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan dan dapat dipergunakan dengan sebaik-sebaiknya. Saya ucapkan terima kasih.

Medan, Juli 2016
Penulis,

Trifanni AV Sinaga
NIM. 140921008

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAK	x

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Kerangka Teori	6
1. Struktur Organisasi	6
1.1 Pengertian Struktur Organisasi	6
1.2 Prinsip-prinsip Struktur Organisasi	7
1.3 Bentuk Struktur Organisasi	9
2. Kualitas Pelayanan Publik	16
2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	16
2.2 Pengertian Pelayanan Publik	22

2.3 Azas Dan Prinsip Pelayanan Publik.....	24
2.4 Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik	26
3. Hubungan Struktur Organisasi Dengan Kualitas Pelayanan Publik.....	27
F. Hipotesis	30
G. Defenisi Konsep	31
H. Defenisi Operasional	31
I. Sistematika Penulisan	33

BAB II METODE PENELITIAN

A. Bentuk Penelitian	35
B. Lokasi Penelitian	35
C. Populasi Dan Sampel.....	35
1. Populasi.....	35
2. Sampel.....	36
D. Teknik Pengukuran Skor.....	36
E. Teknik Pengumpulan Data	37
F. Teknik Analisis Data	38

BAB III DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Singkat PT. PLN (Persero) Area Medan	41
B. Visi dan Misi dan Motto PT. PLN (Persero) Area Medan	45
1. Visi PT. PLN (Persero) Area Medan	45
2. Misi PT. PLN (Persero) Area Medan.....	45
3. Motto PT. PLN (Persero) Area Medan	45
C. Makna Logo PT. PLN (Persero) Area Medan.....	45
D. Tugas dan Tanggung Jawab Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Area Medan	47

BAB IV PENYAJIAN DATA

A. Identitas Responden	54
B. Penyajian Data Tentang Struktur Organisasi pada PT. PLN (Persero) Area Medan	56
C. Penyajian Data Tentang Kualitas Pelayanan Publik pada PT. PLN (Persero) Area Medan	65

BAB V ANALISIS DATA

A. Analisis Data	75
5.1 Rekapitulasi Frekuensi Klasifikasi Jawaban Responden Untuk Struktur Organisasi Variabel X.....	75
5.2 Rekapitulasi Frekuensi Klasifikasi Jawaban Responden Untuk Kualitas Pelayanan Publik Variabel Y.....	77

B. Pengaruh Struktur Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor PT. PLN (Persero) Area Medan	79
--	----

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	81
B. Saran.....	82

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Gambar

Gambar 3.3 : Lambang PT. PLN (Persero) Area Medan

Gambar 3.4 : Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Area Medan

Tabel

Tabel 4.1.1 : Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1.2 : Identitas Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.1.3 : Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 4.1.4 : Identitas Responden Berdasarkan Masa Kerja

Tabel 4.2.1 : Jawaban responden tentang struktur organisasi yang dijalankan telah mempekerjakan pegawai secara efektif

Tabel 4.2.2 : Jawaban responden tentang melakukan pembagian kerja berdasarkan keahlian yang dimiliki

Tabel 4.2.3 : Jawaban responden tentang uraian pekerjaan (Job Description) pada perusahaan sesuai dengan struktur organisasi di perusahaan

Tabel 4.2.4 : Jawaban responden tentang melakukan beberapa tugas atau perintah atasan dari bagian lain

Tabel 4.2.5 : Jawaban responden tentang pekerjaan yang dimiliki mempunyai hubungan yang erat (terkait) dengan bagian lain

- Tabel 4.2.6 : Jawaban responden tentang Jabatan yang ditempatkan sesuai dengan latar belakang pendidikan yang dimiliki
- Tabel 4.2.7 : Jawaban responden tentang mengetahui batas-batas wewenang dalam pekerjaan yang dijalani
- Tabel 4.2.8 : Jawaban responden tentang memberikan saran untuk keberhasilan perusahaan
- Tabel 4.2.9 : Jawaban responden tentang pembidangan kerja yang dilakukan tidak tumpang tindih dalam pekerjaannya
- Tabel 4.2.10 : Jawaban responden tentang menerima bimbingan langsung dari pimpinan untuk pekerjaan yang sedang dilaksanakan
- Tabel 4.2.11 : Jawaban responden tentang mengalami kesulitan di dalam melakukan pekerjaan, maka dilaporkan kepada pimpinan
- Tabel 4.2.12 : Jawaban responden tentang mengambil keputusan harus berkoordinasi dengan bagian lainnya
- Tabel 4.2.13 : Jawaban responden tentang komunikasi antara saya dengan bawahan/atasan berjalan dengan baik
- Tabel 4.2.14 : Jawaban responden tentang dalam mengambil keputusan saya diikutsertakan didalamnya
- Tabel 4.2.15 : Jawaban responden tentang hubungan kerja antara atasan dengan bawahan berjalan dengan lancar
- Tabel 4.3.1 : Jawaban responden tentang menjaga kebersihan dan kerapian berpakaian di lingkungan kantor PLN

- Tabel 4.3.2 : Jawaban responden tentang bekerja sesuai dengan informasi/prosedur yang diberikan
- Tabel 4.3.3 : Jawaban responden tentang menyelesaikan tugas/pekerjaan dalam menyelenggarakan pelayanan publik selalu tepat waktu
- Tabel 4.3.4 : Jawaban responden tentang memberikan layanan yang akurat di dalam pelayanan publik
- Tabel 4.3.5 : Jawaban responden tentang menyelenggarakan pelayanan publik tidak melakukan diskriminasi
- Tabel 4.3.6 : Jawaban responden tentang memberikan sarana dan pra sarana kepada masyarakat
- Tabel 4.3.7 : Jawaban responden tentang menyediakan informasi yang dapat diakses oleh semua pihak
- Tabel 4.3.8 : Jawaban responden tentang memberikan pelayanan yang semestinya kepada masyarakat
- Tabel 4.3.9 : Jawaban responden tentang bekerja dengan peraturan yang berlaku
- Tabel 4.3.10 : Jawaban responden tentang merespon permintaan masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik
- Tabel 4.3.11 : Jawaban responden tentang meminta pembayaran/balas jasa pada masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik
- Tabel 4.3.12 : Jawaban responden tentang memberikan saran yang positif terkait dengan pelayanan publik

- Tabel 4.3.13 : Jawaban responden tentang menjadi pendengar yang baik jika terjadi keluhan dari masyarakat
- Tabel 4.3.14 : Jawaban responden tentang melakukan komunikasi yang baik antara pegawai dengan masyarakat
- Tabel 4. 3. 15 : Jawaban responden tentang penyelesaian pelayanan kepada masyarakat dengan cepat
- Tabel 5.1 : Interpretasi Nilai Rata-rata Jawaban Responden tentang Struktur Organisasi
- Tabel 5.1.1 : Klasifikasi total jawaban responden tentang struktur organisasi
- Tabel 5.2 : Interpretasi Nilai Rata-rata jawaban responden tentang Kualitas Pelayanan Publik
- Tabel 5.2.1 : Klasifikasi total jawaban responden tentang kualitas pelayanan publik
- Tabel 5.3 : Interpretasi Koefisien Korelasi

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : Surat Permohonan Persetujuan Judul Skripsi
- Lampiran II : Surat Penunjukan Dosen Pembimbing
- Lampiran III : Surat Undangan Seminar Proposal Usulan Penelitian Untuk
Dosen Pembimbing
- Lampiran IV : Surat Undangan Seminar Proposal Usulan Penelitian Skripsi
untuk Dosen Penguji
- Lampiran V : Jadwal Seminar Proposal Usulan Penelitian Skripsi
- Lampiran VI : Daftar Hadir Peserta Seminar Proposal
- Lampiran VII : Berita Acara Seminar Proposal
- Lampiran VIII : Surat Izin Penelitian
- Lampiran IX : Surat Ijin melakukan Penelitian dari Kantor PT. PLN (Persero)
Area Medan
- Lampiran X : Daftar Kuesioner

ABSTRAK

PENGARUH STRUKTUR ORGANISASI TERHADAP KUALITAS

PELAYANAN PUBLIK PADA PT. PLN (PERSERO)

AREA MEDAN

Skripsi ini disusun oleh:

Nama : Trifanni A.V Sinaga

NIM : 140921008

Departemen : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dosen Pembimbing : Drs. Robinson Sembiring, M.Si.

Struktur organisasi merupakan gambaran dari pembagian wewenang dan tanggung jawab serta hubungan vertikal dan horizontal suatu organisasi dalam melaksanakan aktivitasnya. Organisasi dapat diibaratkan sebagai sistem organ tubuh manusia yang terdiri dari organ-organ yang saling bekerjasama dan saling ketergantungan sehingga salah satu bagian ada yang tidak berfungsi dengan baik maka dapat mengganggu kenyamanan beraktivitas, sebaliknya jika semua komponen ini saling terikat dengan berbagai kelengkapan sarana pendukung yang memadai dan sesuai maka interaksi diharapkan bisa berlangsung dan masing-masing pihak yang berkepentingan dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Agar penelitian yang akan dilakukan mendapatkan manfaat yang sebesar-besarnya maka perlu dipilih unit organisasi yang memang sedang melakukan pembenahan dalam rangka peningkatan kualitasnya. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti PT. PLN tengah melakukan pembenahan terhadap pola pelayanannya, tidak hanya bagi pelanggan eksternal namun juga bagi pelanggan internal. PT.

PLN bertekad menjamin standarisasi alur kerja dan waktu pelayanan administrasi bagi pelanggan internalnya yaitu seluruh karyawan PT. PLN yang tersebar di 10 kantor cabang Kota Medan. Kinerja pelayanan PT. PLN didasari oleh asumsi bahwa kesuksesan sebuah organisasi penyedia layanan dipengaruhi oleh 3 hal yaitu janji yang diberikan kepada pelanggan, kemampuan untuk membuat karyawannya mampu memenuhi standarisasi pelayanan dan kemampuan karyawan untuk menyampaikan janji kepada pelanggan.

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh kejelasan bagaimana pengaruh struktur organisasi terhadap kualitas pelayanan publik pada PT. PLN (Persero) Area Medan. Teknik analisa data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisa data kuantitatif, yaitu menguji pengaruh antara variabel Struktur Organisasi (X) dengan variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y). Dengan menggunakan teknik pengumpulan data seperti observasi, dan kuesioner.

Dari hasil analisa dengan menggunakan perhitungan koefisien product moment terdapat hasil r hitung 0,71 dengan kesalahan 5% dan $n = 60$. Maka hasilnya positif karena perbandingan r hitung $>$ r tabel, artinya terdapat hubungan antara struktur organisasi (X) dengan kualitas pelayanan publik (Y) berada pada kategori kuat.

Kata Kunci: Struktur Organisasi, Kualitas Pelayanan Publik pada PT. PLN (Persero) Area Medan