



## KUALITAS PELAYANAN KELUHAN PELANGGAN DI PT PLN (PERSERO) ULP HASANUDDIN

Armiana<sup>1</sup>, Marniati Syam<sup>2</sup>, Mursakin<sup>3</sup>.

<sup>1,2,3</sup>Manajemen<sup>2</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Yapi Bone<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Email: armiana235@gmail.com

<sup>2</sup>Email: syammarniati@gmail.com

<sup>3</sup>Email: mursakinsape@yahoo.com

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran tentang bagaimana kualitas pelayanan keluhan pelanggan yang dilihat dari tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini kualitatif, jenis data adalah data primer dan data sekunder. Sedangkan informan penelitian ini adalah manajer, Customer Service, bagian pengelola data dan informasi serta pelanggan PT PLN ULP Hasanuddin. Sementara pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan analisis data yang digunakan adalah Reduksi Data, Penyajian Data, dan Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan keluhan pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Hasanuddin adalah dari indikator tangibles (bukti fisik) sudah cukup memuaskan, reliability (keandalan) belum maksimal karena tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan PT PLN dalam mengatasi keluhan dari pelanggan, responsiveness (daya tanggap) dalam pemberian pelayanan tidak melayani secara cepat kebutuhan pelanggan jadi pelanggan merasa bahwa petugas PT PLN lambat dalam menangani keluhan, assurance (jaminan) belum dikategorikan baik karena adanya keluhan dari pelanggan yang menganggap petugas pilih kasih dengan pelanggan yang dikenalnya, dan empathy (empati) dalam indikator ini tentang komunikasi dan informasi pelayanan sudah memenuhi keinginan pelanggan.

Kata kunci : tangibles, reliability, *responsiveness*

### Abstract

This research aims to obtain an overview of the quality of customer complaint service as seen from tangibles (physical evidence), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (guarantee), and empathy (empathy). The type of research used in this research is qualitative, the types of data are primary data and secondary data. While the informants for this research are managers, Customer Service, data and information management departments and customers of PT PLN ULP Hasanuddin. Meanwhile, the data collection used is observation, interviews and documentation. Meanwhile, the data analysis used is data reduction, data presentation, and drawing conclusions and verification. The results of this research show that the quality of customer complaint service at PT PLN (Persero) ULP Hasanuddin is quite satisfactory in terms of tangible indicators (physical evidence), reliability is not optimal because it does not comply with the time promised by PT PLN in resolving complaints from customers, Responsiveness (responsiveness) in providing services does not serve customer needs quickly so customers feel that PLN P T officers are slow in handling complaints, assurance (guarantee) has not been categorized as good because of complaints from customers who consider officers favoritism to customers they know, and empathy (empathy) in this indicator regarding communication and service information that meets customer desires.

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ada di Indonesia sangat berpengaruh dalam perkembangan dunia usaha dan masyarakat dalam menjalankan usahanya, karena kebanyakan perusahaan milik pemerintah tersebut telah memonopoli beberapa bidang usaha yang mengatur kehidupan dan kebutuhan hidup masyarakat banyak. Oleh karena itu, dalam mengatur dan menjalankan usahanya, BUMN diatur dan dikelola oleh pemerintah karena sangat berhubungan dengan nasib masyarakat Indonesia. Badan-badan usaha milik Negara tersebut, diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan dari dunia usaha pada umumnya dan masyarakat pada khususnya, maka berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2002 tentang Ketenagalistrikan bahwa tenaga listrik mempunyai peran yang sangat penting dan strategis dalam mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Usaha penyediaan tenaga listrik dikuasai oleh Negara dan penyediaannya perlu terus ditingkatkan sejalan dengan perkembangan pembangunan agar tersedia tenaga listrik dalam jumlah yang cukup, merata, dan bermutu. Untuk itu PT Perusahaan Listrik Negara (PLN/Persero) memberikan perhatian khusus kepada kegiatan pelayanan dalam hal pemenuhan kebutuhan pelanggan agar dalam pelaksanaannya dapat memuaskan pelanggannya.

Pemberian pelayanan yang dapat diberikan oleh PLN tergantung pada permintaan pelanggan terkait keluhan yang disampaikan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Adanya fasilitas call center atau hotline service, layanan satu atap handling complaint, adalah bentuk upaya mereka dalam meningkatkan kualitas layanan pelanggan. Harapannya tentu saja agar pelanggan puas. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, karena tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang sangat penting dalam pengembangan suatu sistem layanan yang tanggap terhadap pelanggan. Pelanggan adalah investasi perusahaan yang sangat vital, maka pelayanan yang berkualitas merupakan pengaman investasi serta modal dalam keunggulan suatu perusahaan.

PT PLN (Persero) ULP Hasanuddin Kabupaten Bone dituntut untuk untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Dapat diketahui bahwa jumlah keluhan yang masuk dari bulan ke bulan yaitu pada bulan Juni 2022 terdapat 75 keluhan, bulan Juli 2022 terdapat 82 keluhan, dan bulan Agustus 2022 terdapat 30 keluhan. Dengan demikian bahwa banyaknya keluhan yang masuk dari bulan ke bulan terjadi peningkatan keluhan yang disampaikan oleh pelanggan sehingga PLN ULP Hasanuddin Kabupaten Bone dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Selain itu terdapat berbagai keluhan yang disampaikan oleh pelanggan di antaranya Kwh prabayar muncul tanda periksa, Kwh meter prabayar kondisinya rusak, adanya gangguan instalasi, los kontak di tiang, Kwh meter analog ada kerusakan, Sistem Kelistrikan (SR) putus tertimpa pohon, Miniature Circuit Breaker (MCB) rusak 6 A, dan los kontak tidak berstandar. Jadi jumlah keluhan dari bulan Juni sampai bulan Agustus 2022 terdapat 187 pelanggan, Keluhan yang banyak masuk berupa Kwh prabayar muncul periksa sebanyak 59 pelanggan. Pelanggan juga sering mengeluh akibat sering tertundanya penanganan keluhan pelanggan dari yang seharusnya dijanjikan. Dal hal ini tidak cepat dan tidak tepat waktu dalam menangani keluhan dari pelanggan yang mengakibatkan ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PLN (Persero) ULP Hasanuddin Kabupaten Bone.

PT PLN (Persero) ULP Hasanuddin Kabupaten Bone merupakan Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang jasa pelayanan kelistrikan, salah satu tujuannya adalah

melayani kepentingan umum atau masyarakat dalam memenuhi kebutuhan energi listrik. Program PLN dalam meningkatkan pelayanan adalah “peduli pelanggan” dengan tagline pasti mudah, pasti biayanya, pasti waktunya, dan mudah prosesnya. Program peduli pelanggan terdiri dari beberapa program yang terus berkelanjutan hingga saat ini, yaitu : peningkatan dan pengembangan pusat pelayanan dan pusat gangguan melalui Call Center 123, APKT (Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu), peningkatan mutu baca meter, dan kemudahan pelayanan rekening listrik melalui PRAQTIS (Pembayaran Rekening Listrik Fleksibel dan Otomatis), dan yang terbaru dengan tagline “pasti mudah” adalah aplikasi pelayanan pelanggan terpusat (AP2T). Namun hanya beberapa pelanggan yang mengetahui dan mampu menggunakan program atau aplikasi tersebut untuk menyampaikan keluhannya. Khususnya di PLN ULP Hasanuddin Kabupaten Bone, optimalisasi untuk program-program tersebut belum terlihat. Kurangnya sosialisasi dari pihak PLN menjadi alasan utama bagi pasifnya program-program tersebut dan bahkan ketika pelanggan memasukkan keluhan, dari pihak PLN tidak merespon keluhan yang masuk melalui APKT.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Keluhan Pelanggan diPT PLN (Persero) ULP Hasanuddin Kabupaten Bone”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian serta penjelasan yang telah dikemukakan pada latar belakang maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan keluhan yang dilihat dari tangibles?
2. Bagaimana kualitas pelayanan keluhan yang dilihat dari reliability?
3. Bagaimana kualitas pelayanan keluhan yang dilihat dari responsiveness?

## **II. TINJAUAN PUSTAKA**

### **1. Konsep Pelayanan Publik**

Pelayanan yaitu membantu menyediakan (mengurus) hal-hal yang diperlukan orang lain dengan keinginan sendiri ataupun dengan maksud memperoleh imbalan. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menurut Tjiptono (2008:1) pelayanan adalah segala sesuatu dilakukan pihak tertentu (individu maupun kelompok) kepada pihak lain (individumaupun kelompok).

Kemudian muncul beberapa Kriteria yang mendefinisikan berbagai jenis pelayanan yang dapat dikategorikan sebagai pelayanan publik (Stiglitz 2011:19 dalam Dwiyanto) yaitu Kriteria pertama yang biasanya digunakan adalah sifat daribarang dan jasa itu sendiri. Barang dan jasa yang termasuk dalam kategori barang publik atau barang yang memiliki eksternalitas tinggi biasanya tidak dapat diselenggarakan oleh korporasi atau diserahkan kepada pasar karena mereka tidak dapat mengontrol siapa yang mengkonsumsi barang dan jasa tersebut. Sementara barang dan jasa tersebut sangat penting bagi kehidupan warga dan masyarakat luas. Kriteria kedua yang dapat digunakan untuk mendefinisikan pelayanan publik adalah tujuan dari penyediaan barang dan jasa. Penyediaan barang dan jasa yang digunakan untuk mencapai tujuan dan misi negara, walaupun barang dan jasa itu bersifat privat, dapat dikatakan sebagai pelayanan publik. Tujuan dan misi Negara biasanya diatur dalam konstitusi atau peraturan perundang-undangan.

Selanjutnya, Lukman (2008:5), pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan masyarakat.

Kotler dalam Napitupulu (2007:164) menyebutkan sejumlah karakteristik pelayanan sebagai berikut :

- a) Intangibility (tidak berwujud), tidak dapat dilihat, diraba, dicium, dirasa, atau didengar sebelum terlaksananya transaksi. Penerima pelayanan tidak akan bisa mengetahui bagaimana pelayanan itu sebelum menjalaninya sendiri.
- b) Inseparability (tidak dapat dipisahkan), dalam hal ini pelayanan terbentuk dari dua komponen yakni pemberi pelayanan dan si penerima pelayanan itu sendiri. Oleh karena itu, hasil pelayanan sebenarnya tercipta dari pemberi terhadap penerima itu sendiri dan bukan hanya bergantung pada pemberi saja.
- c) Variability (berubah-ubah dan bervariasi), jasa pelayanan yang diberikan tentunya tidak selalu tergantung siapa yang dilayani, kapan, dan dimana tempatnya.
- d) Perishability (cepat hilang, tidak tahan lama), karakteristik pelayanan digambarkan sebagai sesuatu yang hanya dapat dirasakan dalam jangka waktu tertentu saja dan tidaklah bertahan lama.

## 2. Kualitas Pelayanan

Menurut Morgan dan Murgatroyd, quality is the totality of features of a product services that bears on its ability to satisfy given needs. Kualitas adalah bentuk-bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang mempunyai kemampuan untuk memuaskan kebutuhan masyarakat.

Sebagai salah satu fungsi utama pemerintah maka pelayanan tersebut sudah seharusnya dapat diselenggarakan secara berkualitas oleh pemerintah. Kualitas pelayanan umum menurut Wyckof yang dikutip Tjiptono, (2004 : 59) yaitu sebagai berikut : “Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (perceived service) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk”.

Berdasarkan penjelasan yang dipaparkan diatas oleh Tjiptono maka dapat diindikasikan bahwa sebuah kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat sebagai penerima layanan yang didapat dari pelayanan yang didapatkan sebelumnya. Bila pelayanan yang diberikan melampaui harapan dari masyarakat pelanggan maka kualitas pelayanan yang diberikan akan mendapatkan persepsi yang ideal dari para penerima pelayanan.

Pendapat diatas ditegaskan oleh Budiono, (2005 : 63) bahwa pada hakekatnya pelayanan umum yang berkualitas itu adalah:

- a) Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan umum.
- b) Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
- c) Mendorong tumbuhnya kreativitas, pkarsa, dan peran serta masyarakat dalam membangun serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Pandangan Albrecht dan Zemke, kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dalam berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, dan strategi pelanggan. Sistem pelayanan yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula. Suatu sistem yang baik akan memberikan prosedur pelayanan yang berstandar dan memberikan mekanisme kontrol di dalam dirinya (built in control) sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi akan mudah diketahui. Selain itu, sistem pelayanan juga harus sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Ini berarti aparatur harus mampu merespons kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan menyediakan sistem pelayanan dan strategi yang tepat.

## 3. Pelanggan

Arti sempit, pelanggan merupakan pembeli produk/jasa, tanpa memperhitungkan apakah sering, jarang atau hanya sesekali saja membeli produk/jasa kita. Ini disebut juga pelanggan riil. Pelanggan dalam pengertian ini juga disebut bagi semua orang atau pihak yang menaruh perhatian atau tertarik pada produk/jasa kita tau hanya “sekedar ingin tahu” saja. Ini disebut jugapelanggan potensial.

Menurut buku Manajemen Pelayanan Publik (Batinggi dan Badu Ahmad,2003) dikenal pembagian pelanggan, yaitu:

- a. Pelanggan internal
  - 1) Pelanggan internal organisasi adalah mereka yang terkena dampak produk dan merupakan anggota organisasi yang menghasilkan produk tersebut.
  - 2) Pelanggan internal pemerintah adalah mereka yang terkena dampak dan bukan anggota organisasi penghasil produk, tetapi masih dalam lingkup organisasi pemerintah.
- b. Pelanggan eksternal adalah mereka yang terkena dampak produk tetapi bukan anggota organisasi dan juga bukan anggota organisasi di lingkungan pemerintah, pelanggan yang disebut adalah masyarakat.

Selain itu, Tjiptono (2008:41) bentuk-bentuk dari pelayanan tersebut terdiri dari:

- 1) Pelayanan dengan lisan
- 2) Fungsi dalam pelayanan lisan ini diefektifkan sebagai kepanjangan dari pemberian informasi kepada pelanggan. Dengan kata lain pelanggan lisan adalah komunikasi langsung kepada pelanggan.
- 3) Pelayanan dengan tulisan Pelayanan dalam bentuk tulisan ini dilakukan berdasarkan pada jarak yang terlalu jauh antara pelanggan dengan produsen. Adapun pelayanan inidapat digolongkan yaitu pelayanan berupa petunjuk dan pelayanan berupa reaksi tertulis atas permohonan.
- 4) Pelayanan dengan perbuatan Pelayanan dengan perbuatan merupakan tindak lanjut dari suatu pekerjaan pada bagian pelayanan agar dapat beradaptasi langsung atau bertatap muka dengan pelanggan pelayanan dengan perbuatan secara tidak langsung akandapat memberikan kepuasan kepada para pelanggan.

Adapun keluhan dalam satu sisi sebetulnya menjadi alat kontrol atau evaluasi terhadap pemberian kualitas pelayanan yang selama ini diberikan kepada pelanggan/masyarakat. Dalam modul public service STIA LAN (2004) menjelaskan dalam menyelesaikan keluhan ada dua faktor penting yang diperhatikan, yakni: kecepatan penanganan komplain dan penyelesaian komplain. Lembaga yang tidak care/perhatian terhadap keluhan pelanggan akan cenderung menanganinya dengan lamban dan menyelesaikannya pun relatif lambat. Hal ini yang kadang tidak menjadi perhatian lembaga, padahal semakin terjadi keterlambatan maka keluhan semakin bermasalah dan mempunyai dampak yang luas.

Menurut Kotler (2003:59) ada beberapa macam keluhan:

- a) Keluhan yang disampaikan secara lisan.
- b) Keluhan yang disampaikan secara tertulis.

Di suatu perusahaan hal ini akan ditinjau secara langsung adalah keluhan pelanggan, karena keluhan pelanggan sangat berguna untuk perusahaan yang sedang berkembang. Apabila keluhan pelanggan tidak ditanggapi secara maksimal, besar kemungkinan para pelanggan yang sudah menjadi langganan akan mencari alternatif lain atau bahkan lari dari perusahaan langganannya tersebut. Keluhan pelanggan juga merupakan kunci keberhasilan suatu perusahaan

#### **4.Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan dapat tercapai apabila pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan sesuai dengan harapan. Penyebab ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh organisasi penyedia layanan dapat diidentifikasi sebagai berikut:

- a) Penyedia layanan tidak mengetahui apa yang diharapkan pelanggan.
- b) Penetapan standar pelayanan yang salah/kurang tepat.

c) Kinerja pelayanan yang rendah. d. Apa yang dijanjikan tidak sesuai yang diberikan.

Mowen dan Minor dalam buku “perilaku pelanggan” (2002) mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan pelanggan atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Selanjutnya, Kotler mendefinisikan bahwa:

“satisfaction is a person’s feelings of pleasure or disappointment resulting from comparing a product’s perceived performance in relation to his or her expectation”. (kepuasan adalah perasaan seseorang tentang kesenangan atau kekecewaan yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan dengan harapannya).

Baik Mowen, Minor dan Kotler menekankan bahwa kepuasan pelanggan terletak pada sikap yang ditunjukkan oleh pelanggan pasca mereka menggunakan suatu produk, sikap itu bisa menunjukkan mereka senang atau kecewa. Kesenangan pelanggan ini diindikasikan bahwa pelanggan puas, sebaliknya jika pelanggan kecewa bisa dikatakan bahwa mereka tidak puas.

Acuan kualitas menunjukkan bahwa kualitas selalu berfokus pada kepentingan kepuasan pelanggan. Dengan demikian menurut Vincent Gaspersz dalam buku manajemen pelayanan publik (2015:25) produk didesain dan diproduksi, serta pelayanan diberikan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Suatu produk yang dihasilkan dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan pelanggan dan dapat dimanfaatkan dengan baik.

Peningkatan kepuasan pelanggan terapat keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Disebutkan bahwa IKM merupakan data informasi tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan, dari aparatur penyelenggara dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

### III. METODE PENELITIAN

#### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah kualitatif yaitu memberikan gambaran ataupun penjelasan yang berkaitan dengan judul penelitian.

#### 2. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang dapat digunakan dari penelitian kualitatif yaitu:

##### a) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari hasil wawancara dari narasumber atau informan yang dianggap berpotensi dalam memberikan informasi yang relevan dan sebenarnya di lapangan yakni masyarakat yang menyampaikan keluhan dan petugas PT PLN (Persero) ULP Hasanuddin Kabupaten Bone yang turun ke lapangan memberikan penanganan atas keluhan masyarakat.

##### b) Data Sekunder

Data sekunder merupakan sudah jadi dan tidak perlu lagi diolah. Dalam penelitian ini sumber data sekunder diperoleh dari brosur, arsip, keluhan pelanggan, laporan, media massa, dan dokumen PT PLN (Persero) ULP Hasanuddin Kabupaten Bone.

#### 3. Teknik Analisis Data

Analisis data ialah langkah selanjutnya untuk mengelola data dimana data yang diperoleh, dikerjakan dan dimanfaatkan sedemikian rupa untuk menyimpulkan persoalan yang diajukan dalam menyusun hasil penelitian. Dalam model ini terdapat 3 (tiga) komponen pokok. Menurut Miles dan Huberman (Dalam Sugiyono, 2012:92-99) ketiga komponen tersebut yaitu:

##### a) Reduksi Data (data reduction)

Data yang diperoleh di lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan makin lama peneliti di lapangan, maka jumlah data akan makin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui

reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu.

b)Penyajian Data (data display)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Display data memberikan penyajian data dalam bentuk matriks, network, chart atau grafik, dengan demikian penelitian dapat menguasai data.

c)Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (conclusion drawing and verification)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan berubah bila tidak ditemukan bukti- bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila data kesimpulan data yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh kembali bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

#### **IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **1. Keluhan yang disampaikan secara lisan**

Di PT PLN ULP Hasanuddin bentuk paling umum digunakan ketika pelanggan ingin memasukkan keluhan yaitu menyampaikan keluhan secara langsung melalui telepon atau datang langsung ke kantor PT PLN ULP Hasanuddin, yang biasa melayani petugas bagian pelayanan pelanggan (costumer service) serta menyediakan call center 123 sehingga pelanggan dapat lebih mudah untuk menyampaikan keluhan dengan sejelasmungkinnya serta memberikan manfaat bagi PT PLN dalam hal menyediakan informasi yang akurat tentang penanganan keluhan pelanggan serta memberikan peluang bagi petugas untuk segera menangani keluhan yang dimasukkan oleh pelanggan.

Berdasarkan data keluhan di atas pelanggan yang memasukkan keluhan yang datang langsung ke loket cenderung lebih banyak di bandingkan pelanggan yang memasukkan melalui Via telepon karena kebanyakan pelanggan lebih memilih ke datang langsung ke kantor di banding lewat telepon karena yang datang langsung ke kantor dapat merasakan langsung pelayanan yang diberikan petugas PT PLN ULP Hasanuddin serta petugas dapat langsung menangani keluhan yang dimasukkan.

a)Tangibles (bukti fisik)

Hal yang dibuktikan oleh peneliti, ruang tunggu dan pelayanan yang ber AC, terdapat juga TV agar pelanggan tidak bosan menunggu, toilet yang tersedia dan kebersihannya terjaga, kursi yang disediakan cukup banyak dan nyaman untuk pelanggan ketika mengantri, adanya Koran atau majalah yang terkini dan tersedia ruangan klinik listrik serta tersedianya kendaraan operasional atau sarana transportasi pelayanan untuk mempercepat petugas ketika ingin mendatangi lokasi.

Ruang pelayanan tentunya memberikan kesan awal ketika pelanggan mendatangi kantor pelayanan. Dibutuhkan ruang pelayanan yang memadai yang bisa memberikan ruang gerak kepada pelanggan agar mereka bisa merasa nyaman. Setiap pelanggan menginginkan rasa nyaman ketika mereka sedang menunggu proses pelayanan.

Hal ini dibuktikan oleh penulis saat melakukan observasi, ruang tunggu yang ber AC, terdapat juga TV agar pelanggan tidak bosan menunggu, toilet yang bersih, dan terdapat kursi yang nyaman untuk pelanggan ketika mengantri serta terdapat sarana transportasi yang memadai.

Hasil wawancara oleh pelanggan dan pihak PT PLN (Persero) ULP Hasanuddin penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa dari indikator Tangibles (bukti fisik) sudah cukup memuaskan karena fasilitas yang ada, peneliti berpendapat bahwa ruang pelayanan yang ada di kantor PT PLN memang bersih, ber AC, ada media televisi yang tidak membuat kita bosan menunggu, toilet yang tersedia dan terjaga kebersihannya, kursi yang disediakan cukup dan

memadai serta tersedianya sarana transportasi umum yang dapat mempercepat petugas mendatangi lokasi untuk menangani keluhan yang dimasukkan pelanggan.

### b) Reliability (Keandalan)

Keandalan PT PLN (Persero) ULP Hasanuddin dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan berusaha memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan minimal, PT PLN ULP Hasanuddin berusaha mempercepat penyelesaian keluhan. Pemberian pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan merupakan bagian terpenting dari keseluruhan proses pelayanan. Keandalan dalam penelitian ini meliputi kemudahan pelayanan serta ketepatan jadwal penanganan.

Ketepatan waktu dalam pemberian pelayanan adalah hal yang paling diharapkan, apalagi berkaitan dengan waktu proses atau penyelesaian keluhan. Untuk mempermudah mengatasi keluhan pelanggan PT PLN ULP Hasanuddin memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk menyampaikan keluhannya, pelayanan yang diberikan berdasarkan prosedur perusahaan dengan menggunakan reaksi cepat 45,3 maksimal 45 menit merespon keluhan dan minimal 3 jam waktu penyelesaian gangguan serta menghubungi contact center 123”.

Petugas PT PLN ULP Hasanuddin berjanji akan memberikan kepercayaan yang penuh kepada pelanggan. Pelanggan tentunya tidak mau apa yang dijanjikan pihak PT PLN tidak ditepati sesuai dengan kesepakatan. Meskipun pelayanan pelanggan ditanggguhkan dan petugas PT PLN berjanji akan menyelesaikannya, maka masyarakat akan merasa senang jika hal itu ditepati.

Kecepatan petugas dalam menangani keluhan dari pelanggan dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga pelanggan dapat merasakan kepuasan. Pelayanan yang cepat meliputi kesiapan, kecepatan dan tepat janji dalam proses penyelesaian keluhan. Poin penting dalam dimensi reliability adalah kepuasan pelanggan akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Oleh karena itu penulis mengambil kesimpulan bahwa dalam dimensi keandalan yang menuntut kesiapan petugas saat diperlukan, tepat waktu dalam penyelesaiannya, dan melakukan pekerjaan sesuai dengan standar prosedur pelayanan belum tercermin pada kantor PT PLN ULP Hasanuddin.

### c) Responsiveness (Daya Tanggap)

Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas PT PLN ULP Hasanuddin kepada pelanggan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas. Pada indikator ini, petugas PT PLN (Persero) ULP Hasanuddin cepat merespon pelanggan yang datang ke loket maupun melalui telepon untuk melayani keluhan pelanggan sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahui dengan menanyakan secara sopan tujuan dan maksud setiap pelanggan.

Petugas PT PLN ULP Hasanuddin sudah cukup baik dalam membantu pelanggan yang mempunyai keluhan, pelanggan disambut dengan baik dan petugas tentunya siap melayani keluhan dari pelanggan.

### d) Assurance (Jaminan)

Pemberian pelayanan yang diberikan petugas PT PLN ULP Hasanuddin menurut beberapa pelanggan bahwa kemampuan petugas masih kurang. Petugas PT PLN ULP Hasanuddin masih belum mampu memberikan kepastian dalam hal pelayanan keluhan yang disampaikan pelanggan sehingga pelanggan merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. Pemberian pelayanan yang diberikan petugas PT PLN (Persero) ULP Hasanuddin, menurut beberapa pelanggan bahwa keterlambatan penanganan hingga tanpa adanya pemberitahuan yang pasti dari petugas PT PLN.

Pemberian pelayanan ataupun perlakuan yang berbeda kepada setiap pelanggan akan menimbulkan opini-opini yang menyudutkan petugas PT PLN ULP Hasanuddin itu sendiri. Jaminan dalam pelayanan menjadi penilaian utama dalam proses penanganan keluhan, tetapi kenyataan yang terjadi petugas memberikan perlakuan yang berbeda terhadap pelanggan karena



pelanggan tersebut mempunyai kenalan di PT PLN ULP Hasanuddin padahal masalah seperti tidak boleh dilakukan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis, maka dalam hal pengetahuan, kemampuan, kepastian hukum, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan dari pelanggan belum bisa dikategorikan baik karena adanya keluhan pelanggan yang menganggap petugas pilih kasih dengan pelanggan yang dikenalnya hal ini yang mencerminkan ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan serta kepercayaan pelanggan terhadap PT PLN ULP Hasanuddin menurun dan target keluasan pelanggan belum tercapai.

e) Emphaty (empati)

Pendekatan yang dilakukan yaitu bertanya mengenai keperluan dan kebutuhan pelanggan serta selalu berada ditempat ketika di butuhkan. Petugas PT PLN ULP Hasanuddin berupaya memenuhi keinginan pelanggan, dimana petugas penanganan keluhan ingin selalu memberikan perhatian kepada pelanggan.

Dari beberapa pendapat yang disampaikan oleh pelanggan dapat dilihat bahwa petugas cukup mudah untuk dihubungi serta diajak berkomunikasi. Petugas PT PLN juga selalu siap jika sewaktu-waktu ada masyarakat yang memerlukan bantuan

### **2. Keluhan yang disampaikan secara tertulis**

Keluhan yang disampaikan secara tertulis biasanya bisa melalui surat ketika PT PLN menyediakan kotak pengaduan serta melalui Via Online dengan email “www.kontakkami@PT PLN.co.id” ketika ingin memasukkan keluhan, surat ini juga biasanya digunakan dalam menyampaikan keluhan ketika pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas PT PLN ULP Hasanuddin seperti halnya dengan email bentuk ini hampir sama dengan surat, biasanya pelanggan cenderung untuk menggambarkan keluhan dengan harapan dapat diselesaikan dalam waktu yang lebih singkat.

Bentuk pelaporan ini jarang digunakan oleh pelanggan karena jaringan internet di daerah masih sangatlah minim serta pemahaman pelanggan dalam menggunakannya pun masih minim sehingga dianggap sulit bagi para pelanggan oleh karena itu pelanggan lebih memilih datang langsung ke kantor.

a) Tangibles (bukti fisik)

Tersedianya sarana transportasi yang terdiri dari roda dua dan roda empat yang mempercepat ketika petugas ingin mendatangi lokasi tersedianya juga kotak pengaduan ketika pelanggan ingin juga memasukkan keluhan melalui surat serta tersedianya email ketika pelanggan ingin memasukkan keluhan melalui online.

Kesimpulan peneliti adalah penilaian akan pelayanan pun dapat terkesan baik jika ketika petugas ingin mengunjungi rumah pelanggan yang memasukkan keluhan dapat cepat karena tersedianya sarana transportasi pelayanan atau kendaraan operasional yang disediakan PT PLN ULP Hasanuddin.

Mengenai sarana transportasi di PT PLN ULP Hasanuddin sudah cukup baik karena ketika petugas ingin mengunjungi rumah pelanggan cepat datang karena tersedianya kendaraan seperti kendaraan roda empat dan roda dua.

Peneliti menyimpulkan bahwa “pelayanan yang bisa memuaskan pelanggan tentunya buka hanya dari respon petugas juga namun harus dilihat dari sarana yang disediakan oleh kantor apakah memberikan kepuasan ketika petugas ingin mendatangi lokasi akan cepat datang karena tersedianya sarana transportasi yang memadai serta tersedianya kotak pengaduan.

b) Reliability (keandalan)

Petugas PT PLN ULP Hasanuddin berjanji akan memberikan kepercayaan yang penuh kepada pelanggan. Pelanggan tentunya tidak mau apayang dijanjikan pihak PT PLN tidak ditepati sesuai sesuai kesepakatan. Meskipun pelayanan pelanggan ditangguhkan dan petugas PT PLN berjanji akan menyelesaikannya, maka masyarakat akan merasa senang jika hal itu ditepati.

PT PLN ULP Hasanuddin belum maksimal dan merasa waktu yang dijanjikan PT PLN dalam mengatasi keluhan dari pelanggan belum ditepati sehingga tidak memenuhi keinginan pelanggan dan pelanggan merasa tidak puas. Masalah tidak adanya kepastian waktu yang diberikan oleh pihak PT PLN ULP Hasanuddin merupakan salah satu kendala yang dihadapi guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

### c) Responsiveness (Daya Tanggap)

Petugas PT PLN ULP Hasanuddin sudah cukup baik dalam membantu pelanggan yang mempunyai keluhan, apalagi ketika petugas cepat menanggapi keluhan yang dimasukkan pelanggan baik pelanggan yang datang langsung ke kantor maupun melalui telepon dan ataupun melalui surat atau email.

Salah satu bentuk pelayan keluhan pelanggan yang disediakan PT PLN adalah APKT (aplikasi pengaduan keluhan terpadu). Aplikasi ini pun berjalan dengan slow respon sehingga pelanggan tidak merasa puas dengan alternatif layanan keluhan ini. Hal ini juga ditunjukkan dengan kurangnya minat pelanggan untuk memanfaatkan aplikasi tersebut.

Pelayanan yang prima atau pelayanan yang berkualitas identik dengan pelayanan yang cepat. Pelayanan yang cepat selalu menjadi keinginan dari pelanggan karena dengan demikian pelanggan tidak lagi membutuhkan waktu yang lama untuk memperoleh suatu pelayanan.

Pelayanan yang diberikan PT PLN ULP Hasanuddin tidak melayani secara cepat kebutuhan atau keperluan pelanggan apalagi harus membuat pelanggan merasa petugas PT PLN lambat dalam menangani keluhan.

### d) Assurance (Jaminan)

Assurance (Jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para petugas PT PLN ULP Hasanuddin untuk menumbuhkan rasa percaya kepada pelanggan. Pelanggan berharap adanya jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh petugas. Harapan dari pelanggan ini dapat berupa kepastian hukum, bebas dari bahaya, resiko dan keraguraguan dari pelanggan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan, petugas hendaknya tahu bagaimana standar operasional prosedur dan hendaknya adanya pelatihan-pelatihan yang mampu mengasah kemampuannya dalam bidang kelistrikan.

Hasil wawancara di atas membuktikan bahwa petugas PT PLN ULP Hasanuddin sering mengikuti diklat-diklat dan sejenisnya sehingga sudah mempunyai cukup pengalaman kerja.

### e) Emphaty (empati)

Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan petugas PT PLN ULP Hasanuddin sesuai dengan prosedur pelayanan pelanggan petugas memberikan informasi dan penjelasan mengenai keluhan yang disampaikan dengan komunikasi yang baik. Jalinan komunikasi dan hubungan antara petugas PT PLN dengan pelanggan merupakan bagian empati dalam pelayanan. Selain kemudahan dalam menjalin komunikasi empati dapat ditunjukkan dengan cara memberikan perhatian yang tulus kepada pelanggan. Dalam memberikan perhatian yang tulus kepada semua pelanggan bukan hal yang mudah, hal tersebut dikarenakan karakter dari pelanggan yang berbeda satu dengan yang lainnya. Oleh karena itu petugas PT PLN ULP Hasanuddin dituntut untuk memahami segala sesuatu yang dibutuhkan oleh pelanggan. Perhatian pribadi ini juga erat kaitannya dengan usaha untuk menanamkan keyakinan kepada pelanggan. Petugas PT PLN ULP Hasanuddin harus memberikan kesan kepada pelanggan bahwa dalam pelayanan keluhan merupakan sesuatu yang mudah, tepat, transparan, pasti dan tepat waktu.

Kesimpulan dari hasil wawancara mengenai pelayanan keluhan pelanggan mengenai indikator empati tentang informasi pelayanan serta kemudahan pelanggan berkomunikasi dengan petugas sudah memenuhi keinginan pelanggan.

## V. PENUUTUP

## 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait kualitas pelayanan keluhan pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Hasanuddin dengan menggunakan indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Ratminto dan Atik (2012 : 175- 176) sebagai berikut:

- a) Kualitas pelayanan keluhan dari indikator Tangibles (bukti fisik) berdasarkan hasil penelitian dalam indikator ini sudah baik dalam pelaksanaannya. Hal ini dibuktikan dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai seperti ruang tunggu yang nyaman yang dilengkapi dengan AC, terdapat juga TV, agar pelanggan tidak bosan menunggu, toilet yang tersedia dan kebersihannya terjaga, kursi yang disediakan cukup banyak dan nyaman untuk pelanggan ketika mengantri, adanya Koran atau majalah yang terkini dan juga tersedia ruangan klinik listrik serta tersedianya sarana transportasi yang memadai. Tetapi ada beberapa kekurangan yakni masalah penampilan petugas yang jarang menggunakan atribut dari PT PLN ketika mengunjungi rumah pelanggan.
- b) Kualitas pelayanan keluhan dari indikator Reliability (keandalan) berdasarkan hasil penelitian pada penerapannya dalam melayani pelanggan yang masih kurang. Hal ini dibuktikan dengan belum jelasnya waktu penanganan keluhan pelanggan seperti apa yang dijanjikan oleh petugas tidak cepat menangani keluhan dari pelanggan.
- c) Kualitas pelayanan keluhan dari indikator Responsiveness (daya tanggap) berdasarkan hasil penelitian terkait masalah kesopanan dan keramahan petugas kepada pelanggan sudah bagus, serta memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit.
- d) Kualitas pelayanan keluhan dari indikator Assurance (jaminan) berdasarkan dari hasil penelitian kualitas pelayanan juga belum baik di karenakan adanya perlakuan yang berbeda kepada pelanggan.
- e) Kualitas pelayanan keluhan dari indikator empathy (empati) berdasarkan dari hasil penelitian masalah indikator empati sudah berjalan dengan baik. Dibuktikan dengan mudahnya pelanggan berkomunikasi dengan petugas serta dalam memberikan informasi kepada pelanggan sudah bagus.

## 5.2. Saran

- a) Tangibles (bukti fisik) yaitu dari segi sarana dan prasarana yang ada di PT PLN ULP Hasanuddin sudah memadai, tetapi masalah penampilan petugas yang harus tetap menggunakan atribut dari PT PLN .
- b) Reliability (keandalan) dalam meningkatkan pelayanan yang menjanjikan kepada pelanggan, PT PLN ULP Hasanuddin harus memberikan pelayanan yang baik sehingga tercipta kepuasan dari pelanggan.
- c) Responsiveness (daya tanggap) masalah kesopanan dan keramahan petugas terhadap pelanggan sudah bagus dan harus dipertahankan serta ditingkatkan.
- d) Assurance (jaminan) harus memberikan perlakuan yang sama kepada semua pelanggan dan tidak boleh pilih kasih.
- e) empathy (empati) petugas dapat menciptakan kemudahan berkomunikasi dengan pelanggan dan memberikan informasi yang mudah dimengerti..

**DAFTAR PUSTAKA**

- Albrecht, dan Zemke. 2015. Manajemen Pelayanan Publik cetakan pertama. Bandung: Pustaka Setia.
- Atmawati, Rustika dan Wahyuddin, M. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall. Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya, Vol. 5, No. 1, 2004, Hal:54.
- Batinggi, Achmad dan Badu Ahmad. 2013. Manajemen Pelayanan Publik. Yogyakarta: ANDI.
- 2003. Manajemen Pelayanan Publik. Yogyakarta: ANDI.
- Dwiyanto, Agus . 2011. Manajemen Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Gaspersz, Vincent. 2015. Manajemen Pelayanan Publik cetakan pertama. Bandung: Pustaka Setia.
- Kotler, Philip. 2003. Manajemen Pemasaran edisi kesebelas. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.
- Lukman, Sampala. 2008. Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta: STIA LAN Press.
- Moenir. 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: bumi aksara.
- Morgan, dan Murgatroyd. 2015. Manajemen Pelayanan Publik cetakan pertama. Bandung: Pustaka Setia.
- Modul. 2004. Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Jakarta: LAN RI.
- Mowen, John, dan Minor, M. 2002. Perilaku Konsumen jilid 1 Edisi kelima (terjemahan). Jakarta: Erlangga.
- Napitulu, Paiman. 2007. Pelayanan Publik & Customer Satisfaction. Bandung: PT Alumni Pasolog, Harbani. 20008. Teori Administrasi Publik. Bandung: CV Alfabeta.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2012. Manajemen Pelayanan. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. strategi pemasaran. Yogyakarta: ANDI.
- 2004. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: ANDI.