

KUALITAS PELAYANAN KELUHAN PELANGGAN OLEH PT. PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PERSERO) UNIT PELAYANAN JARINGAN RAYON SEKADAU

Oleh:
MUHAMMAD IRWANSYAH
NIM. E01112177

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Tanjungpura Pontianak Tahun 2016

Email : sekitakjaya12@gmail.com

Abstrak

Perusahaan Listrik Negara (Persero) merupakan salah satu organisasi pelayanan publik yang keberadaannya sangat penting sebagai pemberi layanan kelistrikan di Indonesia. Terkait dengan pelayanan yang diberikan PLN Rayon Sekadau kepada pelanggan hal yang terjadi adalah masih lambatnya pelayanan yang dilakukan oleh PLN terhadap keluhan yang di sampaikan pelanggan serta meningkatnya jenis keluhan yang belum mampu diatasi oleh PLN. Tujuan penelitian ini adalah untuk menggambarkan dan menganalisis pelayanan di PLN (Persero) Rayon Sekadau. Dalam penelitian ini menggunakan teori Zeithaml dan Berry tentang dimensi pokok kualitas pelayanan, karena pelayanan berkaitan erat dengan jasa yang diterima oleh pelanggan. Selain itu, teori tersebut juga lebih tepat untuk menjawab permasalahan yang akan diteliti. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan kurang maksimalnya pelayanan pelanggan. Dilihat dari dimensi bukti fisik (*tangibles*) yaitu sarana dan prasarana penunjang untuk kelancaran sudah baik akan tetapi masih kurangnya tenaga karyawan. Selain itu dimensi yang juga mempengaruhi pelayanan di PLN Sekadau yaitu jaminan (*assurance*) PLN Sekadau terus berupaya meningkatkan pelayanan yang diberikan walaupun belum maksimal dikarenakan kurangnya karyawan yang ahli dibidangnya. Hal tersebut dapat mempengaruhi jaminan pelayanan terutama dengan tidak adanya tenaga ahli dalam bidang administrasi pelayanan pelanggan. Dilihat dari dimensi keandalan (*reliability*) dan empati (*empathy*) pelayanan pelanggan sudah berjalan baik dapat dilihat dari keramahan petugas dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Agar keseluruhan aspek dapat tercapai dengan baik maka upaya yang harus dilakukan PLN Rayon Sekadau dengan cara terus menerus meningkatkan pelayanan dan kesadaran karyawan PLN dengan tugas yang diberikan. Diharapkan PLN mampu bekerja secara efektif dan lebih baik dengan memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan dan juga menambah karyawan yang kompeten dalam memberikan pelayanan di PLN.

Kata-kata Kunci : Pelayanan, Keluhan, Pelanggan, PLN

Abstract

State Electricity Company (Persero) is one of public service organization which has pivotal role in providing electricity service in Indonesia. Problem arouse related to the public service given by PT.PLN in sekadau network service unit was the lengthy service and inability to addres customer complaints. The objective of this research is to depict and analyze the service PLN in sekadau network service unit. This study uses berry an zeithaml about key dimensions about service quality because service is closely related to merits received by customers. Besides, that theory may answer the research problem more precisely. This descriptive research employs a quantitative approach. The findings show less maximum customer service. From tangibles dimensions, there have been decent facilities and infrastructure for addressing the service; however, there is lack of employess. In addition, from dimension, sekadau unit has been trying to develop its service; hence, the service has not been maximal yet due to lack pf experts in the field. It could affect the assurance of service quality mainly because there is no experts in customer service administration. From reliability and empathy dimension, customer service is satisfactory which can be seen from cordial staff and their ability in giving good service to the customers. Overall aspect can be achieved well by the sekadau unit by continuously developing the service and staff awareness of their duties. It is expected that state electricity company is able to work

effectively and be better in giving maximum service to costumer as well as increase the number of competent employes in giving its service.

Keywords : Service, complaint, customer , PLN

A. PENDAHULUAN

Keberadaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di Indonesia dirasakan sangat penting, tidak hanya oleh pemerintah tapi juga oleh masyarakat. Dari sisi pemerintah keberadaan BUMN penting dalam pembangunan ekonomi, khususnya pembangunan di bidang industri-industri manufaktur, dan lain sebagainya, sementara dari sisi masyarakat, BUMN merupakan instrumen yang penting sebagai penyedia layanan yang cepat, murah, dan efisien. Sebagai salah satu bentuk dari organisasi publik, BUMN seharusnya lebih berpihak kepada masyarakat. Keberpihakan BUMN yang selama ini lebih berpihak kepada kepentingan-kepentingan pemerintah (birokrasi) yang kemudian berakibat bagi tidak sehatnya kondisi BUMN di Indonesia telah menimbulkan berbagai perdebatan di masyarakat.

Dalam hal ini pelayanan diselenggarakan dengan biaya dan waktu yang sedikit mungkin, menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Masyarakat yang terlayani dengan baik akan memberikan opini terhadap suatu bentuk pelayanan organisasi publik. Hal ini akan memberikan pengaruh positif terhadap usaha organisasi publik menyangkut pemupukan laba maupun dalam perluasan pasar. Dari sekian

banyak organisasi publik yang bergerak dibidang strategis, PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) merupakan suatu organisasi publik yang bergerak dalam bidang pelayanan yang memberikan suatu bentuk pelayanan yang berkualitas yang dapat memuaskan masyarakat pengguna jasa. PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan (UPJ) Rayon Sekadau merupakan salah satu organisasi publik yang bergerak dalam bidang pelayanan ketenagalistrikan yang keberadaannya sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Permasalahan yang dihadapi oleh PT. PLN (Persero) UPJ Rayon Sekadau adalah kurangnya pelayanan dalam melayani keluhan yang di sampaikan para pelanggan pengguna jasa.

Diketahui bahwa pegaduan terbanyak oleh pelanggan terdapat pada tahun 2015 sebanyak 297 keluhan, tahun 2014 sebanyak 240, tahun 2013 sebanyak 200, tahun 2012 sebanyak 197, tahun 2011 sebanyak 170 dan tahun 2010 sebanyak 130 dengan demikian dapat dilihat bahwa setiap tahun terjadi peningkatan keluhan yang di sampaikan oleh pelanggan PLN Rayon Sekadau. Selain itu jumlah keluhan yang tidak tertangani oleh PLN Sekadau selalu menunjukkan peningkatan setiap tahunnya sedangkan semakin tahun jumlah pelanggan di PLN Rayon Sekadau semakin banyak sehingga perusahaan di tuntutan untuk mampu memberikan pelayanan yang

berkualitas terhadap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Selain itu terdapat banyak keluhan yang disampaikan oleh pelanggan PLN Unit Pelayanan Jaringan Rayon Sekadau. Misalnya pembaca meter kurang akurat yang dilakukan oleh petugas pencatatan rekening listrik PLN, daya listrik tidak sesuai, kecurangan pada pembayaran sistem token dan tenaga listrik sering naik turun. Mau tidak mau pelanggan harus mengikuti prosedur yang cukup rumit untuk mendapatkan penyelesaian. Diketahui dari tabel diatas selama bulan Januari sampai dengan Mei 2015 terdapat 297 pengaduan pelanggan, yang terbanyak pengaduan berupa pemadaman tanpa adanya pemberitahuan terlebih dahulu sebanyak 98 orang dan respon karyawan dalam penanganan pelanggan kurang sebanyak 54 orang. selain itu ada banyak kasus di mana seorang pelanggan PLN tiba-tiba ditagih jauh dan rata-rata pemakaian yang biasa digunakan perbulan. Untuk menyelesaikannya, tidak jarang pelanggan tersebut diminta terlebih dahulu untuk membayar klaim tagihan yang tinggi tersebut dan tentu ini sangat memberatkan.

Di sisi lain, pemadaman listrik secara tiba-tiba juga menjadi permasalahan yang cukup banyak dikeluhkan masyarakat. Sudah banyak surat pembaca di berbagai media masa yang mengeluhkan tentang pemadaman listrik. Namun, diperhatikan atau tidak, permasalahan tersebut sampai saat ini tetap berlangsung di tengah kepasrahan masyarakat dalam menerimanya. Tidak jarang pula, pelanggan mengeluh akibat sering tertundanya penanganan keluhan pelanggan dari yang

seharusnya di janjikan. Kurangnya transparansi dalam menindak lanjuti keluhan mengakibatkan ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan pihak PLN. Ketidak transparan pelayanan bagian pengaduan keluhan pelanggan disebabkan banyaknya jumlah pengaduan yang diterima oleh pihak PLN setiap tahunnya sehingga tindak lanjut yang dilakukan cenderung lamban dan tidak transparan.

Adapun waktu yang ditetapkan untuk menindaklanjuti keluhan pelanggan adalah 3-4 hari kerja, akan tetapi banyaknya jumlah pengaduan yang diterima mengakibatkan kelambaan dalam segi waktu penindaklanjutan pengaduan. Ada perbaikan misalnya seperti korsleting terjadi karena adanya hubungan kawat positif dan negatif yang beraliran listrik. Hal ini disebabkan isolasi kabel rusak. Banyak penyebab mengapa isolasi kabel dapat rusak antara lain gigitan binatang, usia kabel yang tua, mutu kabel jelek dan penampang kabel terlalu kecil yang tidak sesuai dengan beban listrik yang mengalirinya. Hal inilah yang seharusnya cepat ditangani oleh PLN akan tetapi realisasi masih sangat lamban. Biasanya banyak dialami dan diadukan oleh pelanggan PLN.

Dengan berbagai alasan tersebut melatar belakangi peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian pada pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dengan maksud mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan keluhan pelanggan yang dilakukan bagian unit pelayanan jaringan PT.Perusahaan Listrik Negara (Persero) Rayon Sekadau.

Dalam penelitian ini masalah difokuskan pada Peningkatan Pelayanan terhadap Keluhan Pelanggan terutama bagian pelayanan jaringan yang dilakukan PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Unit Pelayanan Jaringan Rayon Sekadau, Kalimantan Barat berdasarkan pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan berasal dari kata dasar “layan” yang artinya dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (Alwi Hasan, 2007: 646) adalah menyiapkan, setelah mendapatkan imbuhan dan akhiran maka membentuk kata kerja “melayani” berarti membantu menyediakan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Pelayanan adalah perihal atau cara melayani kebutuhan orang lain dengan keinginan sendiri ataupun dengan maksud memperoleh imbalan. Sinambela (2010:3) mengemukakan bahwa “pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia”.

Pelayanan merupakan bagian yang paling penting dari kegiatan pemasaran. Kualitas pelayanan yang ekselen adalah suatu pelayanan yang diberikan melebihi dari apa yang diharapkan pelanggan, hal ini merupakan sarana untuk mencapai kepuasan dan kesetiaan. Tujuan keseluruhan bisnis adalah menghasilkan pelanggan yang puas dan setia

yang akan terus menjalin bisnis dengan perusahaan.

Menurut Batinggi (2013:2) pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Perannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetensi dalam usaha merebut pasar dan langganannya. Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak (intangible).

Beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan diantaranya: Moenir (2006: 16-17) adalah sebagai berikut *“Proses pemenuhan kebutuhan aktifitas orang lain yang langsung karena untuk memenuhi berbagai kebutuhan hidupnya, manusia senantiasa berusaha baik melalui aktifitas sendiri maupun secara tidak langsung melalui aktifitas orang lain”*.

Pasolong dalam Teori Administrasi Publik (2007:4), pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Hasibuan mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lain, di mana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima.

Pada dasarnya pelayanan juga ditujukan untuk menciptakan keadilan dalam masyarakat. Oleh sebab itu, dalam melakukan

pelayanan kepada masyarakat yang dituntut adalah pemberian pelayanan yang berkualitas sehingga masyarakat terpuaskan segala keinginannya. Dengan demikian, pelayanan pada dasarnya merupakan pemenuhan terhadap kebutuhan masyarakat yang pada umumnya diberikan dalam bentuk jasa yang berkaitan dengan hak-hak sipil dari masyarakat. Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan (Batinggi 2013:30), yaitu:

- a. Pelayanan Pemerintahan, adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, dan keimigrasian.
- b. Pelayanan Pembangunan, adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk masyarakat meliputi penyediaan jalan, jembatan, dan pelabuhan.
- c. Pelayanan Utilitas, yaitu jenis pelayanan terkait dengan utilitas bagi masyarakat, seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi massal.
- d. Pelayanan sandang, pangan, papan. Jenis pelayanan menyediakan kebutuhan pokok masyarakat.
- e. Pelayanan kemasyarakatan, yaitu jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, dan penjara.

PT. PLN (Persero) sebagai satu-satunya badan yang bertanggungjawab atas pelayanan listrik harus memenuhi kebutuhan masyarakat dengan

menyediakan energi listrik yang handal bagi pelanggannya seperti yang tercantum dalam UU No.20 tahun 2002 tentang ketenagalistrikan. Keberadaan PT. PLN sendiri di tengah masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan penuh kepada seluruh lapisan masyarakat di Indonesia tanpa terkecuali, seperti yang tercantum dalam bunyi dasar hukum ketenagalistrikan, antara lain:

- a. UU No.20 tahun 2002 tentang ketenagalistrikan
- b. Peraturan pemerintah No.26 tahun 2006 tentang penyediaan dan pemanfaatan tenaga listrik.

Keluhan adalah suatu pernyataan atau ungkapan rasa kurang puas terhadap satu produk atau layanan, baik secara lisan maupun tertulis, dari pelanggan internal maupun eksternal. Adanya keluhan dalam satu sisi sebetulnya menjadi alat kontrol atau evaluasi terhadap pemberian kualitas pelayanan yang selama ini diberikan kepada pelanggan/masyarakat.

Dalam Modul Public Services STIA LAN (2004) menjelaskan dalam menyelesaikan keluhan ada faktor penting yang diperhatikan, yakni: kecepatan penanganan komplain dan penyelesaian komplain. Lembaga yang tidak care/perhatian terhadap keluhan pelanggan akan cenderung menangannya dengan lamban dan penyelesaiannya 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 Sugiarto (1999), keluhan pelanggan dapat dikategorikan atau dikelompokkan menjadi empat, yaitu:

1. *Mechanical Complaint* (Keluhan mekanikal) adalah suatu keluhan yang disampaikan oleh pelanggan sehubungan dengan tidak berfungsinya peralatan yang dibeli atau disampaikan kepada pelanggan tersebut. Atau dengan kata lain, produk atau output dari pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini dapat terjadi karena kerusakan atau kualitas tidak maksimal.
2. *Attitudinal Complaint* (Keluhan akibat sikap petugas pelayanan) Attitudinal complaint adalah keluhan pelanggan yang timbul karena sikap negatif petugas pelayanan pada saat melayani pelanggan.

Dalam suatu perusahaan hal yang 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. Pelayanan keluhan pelanggan dalam suatu perusahaan sangat penting dalam membangun citra baik suatu perusahaan. Perusahaan yang baik adalah perusahaan yang pelayanan keluhan pelanggan direspon dengan cepat dan baik.

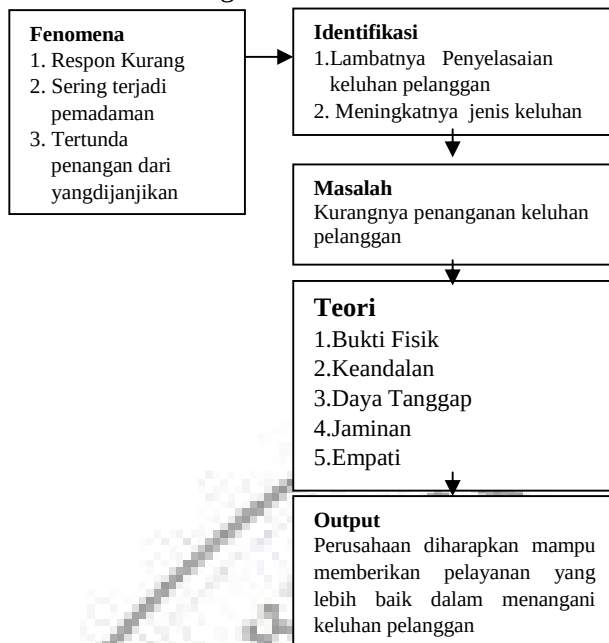
Prosedur Pelayanan Keluhan adalah rangkaian tugas-tugas yang saling berhubungan yang merupakan urutan-urutan

waktu dan tata cara tertentu untuk melakukan pekerjaan yang berulang-ulang untuk melayani, menolong, menyediakan sesuatu yang diperlukan orang lain atau seseorang atau lembaga pengguna jasa. Lima indikator kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Berry, dan Zeithaml (dalam Ratminto, 2009:108) yaitu :

- a. *Tangibles* (bukti fisik); meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional. Dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan satu indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dan dapat dilihat.
- b. *Reliability* (kepercayaan) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- c. *Responsiveness* (daya tanggap); yaitu kerelaan untuk menolong pelanggan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
- d. *Assurance* (jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai sehingga bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan
- e. *Emphaty* adalah berkaitan dengan sikap ramah dan perilaku pegawai yang selalu menghargai, mendengar, dan memberikan perhatian kepada pelanggan.

Berikut merupakan kerangka pikir penelitian:

Gambar 1
Kerangka Pikir Penelitian



C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini tergolong dalam penelitian kualitatif. Penelitian ini diawali dengan mengajukan *outline* atas permasalahan yang akan diteliti. Selanjutnya setelah *outline* diterima dilanjutkan dengan penyusunan proposal penelitian dan dibimbing oleh dosen pembimbing yang telah ditunjuk dan disetujui oleh fakultas. Penyusunan proposal ini dibuat untuk mendeskripsikan latar belakang permasalahan, mengidentifikasi permasalahan, menentukan teori, membuat perencanaan langkah penelitian serta menentukan metodologi penelitian.

Penelitian ini akan dilakukan pada kantor di PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Rayon Sekadau Jalan Merdeka Timur No.66 Desa Sungai Ringin, Kecamatan Sekadau Hilir, Kabupaten Sekadau, Provinsi

Kalimantan Barat. Penelitian dilaksanakan pada minggu ke-1 bulan Januari hingga minggu ke-1 bulan Maret tahun 2016.

Subjek dari penelitian ini adalah manager dan karyawan dan pelanggan pada kantor PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Rayon Sekadau dengan jumlah sebanyak 5 orang Karyawan. Informan tersebut dipilih sebagai subjek penelitian karena dianggap memiliki informasi dan data yang valid serta terpercaya terkait hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan keluhan pelanggan di PT. PLN (Persero) Rayon Sekadau. Khusus informan yang dipilih sebagai subjek penelitian yaitu pelanggan yang menyampaikan keluhan di PT. PLN (Persero) Rayon Sekadau sehingga dapat diketahui bagaimana pelayanan keluhan pelanggan yang sesungguhnya. Adapun yang menjadi objek dalam Penelitian ini adalah Pelayanan Keluhan Pelanggan yang dilakukan oleh pihak PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan Ranting Sekadau kepada pelanggan yang menyampaikan keluhannya. Suharsimi Arikunto (2002: 136), menyatakan bahwa instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Berdasarkan teknik pengumpulan data yang digunakan, maka instrumen penelitian ini menggunakan panduan wawancara dan panduan dokumentasi.

Dalam Penelitian kualitatif yang menjadi instrumen atau alat peneliti adalah peneliti itu sendiri. Oleh karena itu, peneliti sebagai

instrumen juga harus divalidasi seberapa jauh peneliti kualitatif siap melakukan penelitian dan selanjutnya terjun lapangan. Validasi terhadap peneliti sebagai instrumen meliputi validasi terhadap pemahaman metode kualitatif, penguasaan wawasan terhadap bidang yang diteliti, kesiapan peneliti untuk memasuki objek penelitian, baik secara akademik maupun logistik serta penguasaan teori dan wawasan terhadap bidang yang diteliti, serta kesiapan dan bekal memasuki lapangan.

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Observasi yaitu teknik pengumpulan data mengenai kenyataan yang hendak dipelajari dengan menggunakan cara pengamatan. Dalam penelitian ini, peneliti datang kelokasi untuk melihat secara langsung mengenai keadaan yang ada dan sedang berlangsung, dan dalam penelitian ini, peneliti tidak terlibat secara langsung dalam situasi yang akan diobservasi, melainkan dengan cara mengamati serta mencatat terhadap gejala-gejala yang diselidiki.
2. Wawancara yaitu metode pengumpulan data atau keterangkanketerangan dengan cara tanya jawab yang dilakukan oleh kedua belah pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan, dan yang diwawancarai yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu, yang dikerjakan dengan sistematis dan berlandaskan kepada tujuan dalam penelitian ini.
3. Dokumentasi yaitu berupa gambar atau laporan tertulis dari suatu peristiwa yang isinya terdiri atas suatu penjelasan dan

perkiraan peristiwa tersebut, dan ditulis dengan sengaja untuk menyimpan atau meneruskan keterangan mengenai peristiwa itu.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis interaktif, yaitu dilakukan dengan cara interaksi, baik antar komponennya maupun dengan proses pengumpulan data dalam proses yang berbentuk siklus. Dalam penelitian kualitatif analisis data terdiri dari tiga komponen pokok yaitu reduksi data, sajian data, dan penarikan sampel dengan verifikasi.

1. Reduksi Data merupakan suatu bentuk analisis data yang menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksikan, dan mentransformasikan data serta mengatur data sedemikian rupa untuk membuat kesimpulan. Proses ini berlangsung terus menerus sepanjang pelaksanaan penelitian.
2. Sajian Data merupakan rangkaian informasi yang memungkinkan kesimpulan riset dapat dilakukan. Dengan melihat suatu penyajian data, peneliti akan dapat mengerti tentang apa yang sedang terjadi serta memungkinkan untuk mengerjakan sesuatu pada analisa atau tindakan lain berdasarkan pengertian tersebut.
3. Penarikan simpulan dan verifikasi yang dapat berupa suatu pengulangan yang meluncur cepat, sebagai pemikiran kedua yang timbul melintas dalam pemikiran peneliti pada waktu menulis dengan melihat kembali pada fieldnote. Penarikan kesimpulan berdasarkan semua hal yang

terdapat dalam reduksi dan sajian data. Jika kesimpulan kurang mantap maka peneliti menggali dalam filenote. Tetapi jika belum diperoleh data yang diinginkan, maka peneliti mencari data lagi di lapangan. (Hb. Soetopo, 1988 : 36)

Maka dari itu langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian ini adalah, yaitu:

- 1) Pengumpulan Data.
- 2) Menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber (analisis awal).
- 3) Melakukan penggalian data yang lebih dalam bila ternyata dalam menganalisis data dirasa masih kurang.
- 4) Usaha membuat rangkuman inti dan penarikan kesimpulan akhir. Dengan demikian analisa yang dihasilkan cukup mantap.

Agar informasi yang diperoleh dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya, maka dilakukan validitas data dengan teknik triangulasi. Triangulasi merupakan suatu cara yang paling umum digunakan bagi peningkatan validitas dalam penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini triangulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber data. Cara ini mengarahkan peneliti supaya menggunakan beragam sumber data yang tersedia. Yang artinya, yaitu suatu teknik triangulasi dimana data yang sama dikontrol pada sumber yang berbeda guna keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Menurut Moleong (2002:178) “triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap

data itu”. Ada empat macam triangulasi yaitu sumber, metode, penyidik dan teori.

Untuk menguji data yang diperoleh dalam penelitian maka perlu diuji kredibilitas. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi sumber. Triangulasi sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif (Patton dalam Moleong, 2002:178). Hal ini dapat dicapai dengan jalan:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara
2. Membandingkan pendapat orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi
3. Membandingkan pendapat orang berdasarkan situasi
4. Membandingkan keadaan dan perspektif tiap orang
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan. Menurut Sugiyono (2011:241) mengatakan bahwa “Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang ada”.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Bukti fisik (*Tangibels*)

Bukti fisik (*Tangibels*) merupakan penampilan fasilitas fisik baik operasional maupun infrastruktur yang terdiri atas fasilitas

fisik meliputi ruang kantor, perlengkapan peralatan atau sarana dan pegawai yang dimiliki oleh suatu organisasi. Dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan satu indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat. Dalam pelaksanaan pelayanan pelanggan yang dilakukan PT. PLN (Persero) Rayon Sekadau fasilitas fisik, penampilan pegawai PLN, sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor penting dalam menunjang proses pelayanan terhadap pelanggan.

Pelayanan yang baik merupakan kebutuhan bagi setiap orang. Setiap orang ingin dihargai, dilayani dan ingin mendapatkan kedudukan yang sama di seluruh kalangan. Sudah begitu banyak proses yang menggambarkan betapa rumitnya pelayanan pelanggan di Negara ini, seolah-olah pelayanan yang terbaik hanya diperuntukan bagi mereka yang memiliki dompet tebal. Sementara pelanggan yang tidak mampu kurang mendapat perhatian yang adil dan proposional. PT. PLN (Persero) Rayon Sekadau telah berusaha memberikan pelayanan yang baik bagi pelanggan dengan menerapkan standar pelayanan yang baik sesuai dengan prosedur dan mekanisme pelayanan yang baik.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dapat diuraikan bahwa PT. PLN (persero) Rayon Sekadau dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sudah memberikan fasilitas yang baik kepada masyarakat. Disamping didukung dengan personil yang ada, dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi. Mengenai kerapian dan kebersihan ruang di kantor PT. PLN, ini tidak

berbanding lurus dengan kerapian petugasnya. Seseekali terlihat staf administrasi yang pada jam-jam kerja menggunakan sandal jepit dan petugas lapangan yang tidak menggunakan seragam PLN. Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan mendapatkan hasil yang di harapkan sesuai dengan rencana.

Menurut hasil observasi peneliti di PT. PLN (Persero) Rayon Sekadau memang tempat parkir motor khusus untuk pelanggan sangat kecil dan amburadul, sedangkan tempat parkir mobil hanya muat untuk 1-2 mobil, sehingga beberapa mobil terpaksa harus diparkir di badan jalan raya. Ketersediaan dan berkesinambungan pelayanan pelanggan yang di selenggarakan tidak hanya memperhitungkan ketersediaan sarana saja, PLN Sekadau perlu juga memperhitungkan ketersediaan sarana saja, PLN perlu juga memperhitungkan aspek ketenagakerjaan dalam bidang pelayanan pelanggan dalam hal pelaksanaan dan pelayanan keluhan pelanggan. Salah satunya adalah ketersediaan tenaga pelaksana dalam jumlah yang cukup.

Sumber daya manusia merupakan unsur yang penting dalam pelaksanaan sebuah kegiatan. Sumber daya manusia juga turut menentukan berhasil atau tidaknya sebuah tujuan organisasi, terutama organisasi yang melayani kepentingan publik. Oleh karenanya manusia memegang peranan yang penting dalam setiap kegiatan. Pentingnya peranan tersebut menuntut para karyawan/aparat untuk

menunjukkan profesionalitas dalam pelaksanaan tugasnya.

Berdasarkan observasi peneliti, sumber daya manusia yang ada pada PLN Rayon Sekadau masih kurang sebagai contoh di bagian pelayanan pelanggan mempunyai profesi yakni teknisi mesin. Teknisi tersebut juga merangkap sebagai bagian pelayanan administrasi oleh sebab itu bagian pelayanan keluhan pelanggan kekurangan tenaga. Aspek kekurangan tenaga merupakan salah satu masalah yang seringkali dihadapi oleh sarana pelayanan pelanggan terutama PLN. Dampak dari kekurangan tenaga ini mengakibatkan beban kerja jadi bertambah sehingga pada akhirnya mutu pelayanan yang diberikan menurun. Kurangnya jumlah petugas pada instansi pelayanan pelanggan khususnya PLN akan berdampak pada pemenuhan kebutuhan pelayanan yang tidak maksimal tentunya berdampak pada pelayanan.

Dari hasil wawancara oleh pelanggan dan pihak PT. PLN penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa pada aspek *Tangibles*/ bukti fisik sudah cukup memuaskan. Hal ini ditunjukkan pada kondisi loket yang bersih, ruang tunggu yang dilengkapi AC, dan TV sehingga member kenyamanan tersendiri kepada setiap pelanggan yang datang. Hal itu juga dibenarkan dengan pernyataan Manager PLN yang telah melengkapi fasilitas dan ruang pelayanan yang nyaman bagi pelanggan. Namun cacatnya pada kerapian beberapa petugas. Dalam penanganan keluhan menggunakan sarana dan prasarana yang cukup modern namun pada umumnya pelanggan kurang memahami mengenai listrik

sehingga perlengkapan dan sarana yang digunakan tidak menjadi hal yang mereka permasalahkan. Apabila petugas telah memberikan penanganan dengan tepat waktu dan baik, pelanggan akan merasa bahwa nilai kepuasan telah terpenuhi. Pelayanan informasi yang mendukung sebenarnya sudah tersedia hanya saja belum banyak pelanggan yang mampu memanfaatkan layanan sms yang ada.

2. Keandalan (Reliability)

Reliability (keandalan) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan (Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Ratminto dan Atik, 2012: 175-176). Petugas PT. PLN diharapkan siap saat diperlukan, tepat waktu dalam penyelesaiannya, tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan, dan melakukan pekerjaan sesuai dengan standar prosedur pelayanan.

Terkait pelayanan terhadap keluhan pelanggan di kantor maupun lapangan petugas PT. PLN Rayon Sekadau hanya memberikan pelayanan terhadap pelanggan yang telah melakukan registrasi keluhan dengan kelengkapan berkas dan sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan setelah lunas. Waktu penanganan yang dilakukan harus disesuaikan dengan urutan waktu dan jumlah pelanggan. Namun kenyataan di lapangan, banyak pelanggan yang mengeluhkan keterlambatan pelayanan. Dalam prosedur pelayanan, apabila jumlah pelanggan yang ingin dilayani banyak maka batas waktu

penanganan lebih lama yakni batas waktu 3-4 hari dan waktu tercepat yakni 1 hari. Saat petugas mendatangi lokasi, waktu yang dibutuhkan untuk melakukan pelayanan sangat singkat yakni tidak membutuhkan waktu hingga 1 jam. Bertolak belakang dengan prosedur yang ada, pelanggan justru tidak menerima penanganan sesuai batas waktu yang ditentukan.

Pihak PT. PLN (Persero) Rayon Sekadau belum dapat memberikan kepastian waktu mengenai proses penanganan keluhan dilapangan tersebut. Berikut hasil wawancara penulis dengan salah satu pelanggan mengenai dimensi *reliability* pelayanan keluhan pelanggan yang menunjukkan mengungkapkan ketidaktepatan waktu dalam pelayanan penambahan daya pada PT. PLN Rayon Sekadau. Dengan rentang waktu 3 minggu dari awal permohonan, kondisi ini jelas jauh dari harapan pelanggan, karena tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan.

Dari wawancara pelanggan di atas terkesan adanya pemberian pelayanan yang diberikan berbeda. Setelah melihat data administrasi, kedua pelanggan berada pada lokasi yang berbeda (jauh-dekat). Pelanggan yang dekat dengan PT. PLN rayon Sekadau lebih cepat mendapatkan pelayanan dan pelanggan yang tempat tinggalnya jauh dari PT. PLN mendapatkan pelayanan lebih lambat, bahkan harus melaporkan kembali karena tidak adanya kejelasan waktu dan informasi. Lebih lanjut dengan kasus ketidakjelasan informasi, Hal ini didukung dengan adanya data yang menunjukkan meningkatnya keluhan pelanggan. Berdasarkan pengumpulan data

yang dilakukan oleh penulis pada bulan Desember 2015 - Februari 2016 maka diperoleh data pelanggan PT. PLN Rayon Sekadau terkait berbagai keluhan berjumlah 57 pelanggan. Jumlah tersebut mengalami peningkatan dari jumlah 6 bulan sebelumnya yang hanya berjumlah 34 pelanggan.

Berdasarkan wawancara dan berdasarkan hasil observasi maka dapat disimpulkan bahwa karyawan PLN sekadau masih belum memenuhi standar kompetensi yang diharapkan sehingga menyebabkan mereka banyak yang belum paham bagaimana prioritas dalam melayani setiap keluhan pelanggan, maka dari itu mereka setiap waktu selalu diberikan pelatihan untuk peningkatan dan pembinaan diri sehingga mereka diharapkan mampu menjadi karyawan yang handal dan kompeten.

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 (*Reliability*) yang menuntut kesiapan petugas saat diperlukan, tepat waktu dalam penyelesaiannya, tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan, dan melakukan pekerjaan sesuai dengan standar prosedur pelayanan belum tercermin pada kantor PT. PLN rayon Sekadau khususnya dalam menangani keluhan pelanggan. Masalah tidak adanya kepastian waktu yang diberikan oleh pihak PLN rayon Sekadau merupakan salah satu kendala yang dihadapi guna untuk meningkatkan pelayanan.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya Tanggap (*Responsiveness*) merupakan respon atau kesiapan pegawai dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap juga dalam menangani keluhan pelanggan. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan pegawai yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan dan keluhan pelanggan. Jadi komponen atau unsur dari dimensi ini terdiri dari kesiapan pegawai dalam melayani dan menangani keluhan pelanggan. Berdasarkan pengamatan peneliti terkait kecepatan pelayanan pelanggan tidak begitu puas dengan pelayanan PLN Rayon Sekadau dimana pelanggan merasa tidak dilayani secara baik dalam menyampaikan keluhan kepada petugas PLN. Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa petugas pelayanan masih kurang cepat dalam melayani pengaduan dan keluhan pelanggan, karena petugas masih membutuhkan waktu yang relatif lama dalam memahami permasalahan pelanggan dan kurang memperlihatkan standar waktu pelayanan yang ditetapkan perusahaan dalam melayani pelanggan. Petugas pelayanan juga tidak memberikan solusi dan hanya memberikan janji bahwa pengaduan dan keluhan segera ditangani tanpa memberikan kepastian waktu penyelesaian karena harus berkoordinasi dengan bagian distribusi dan menindaklanjuti pengaduan dan keluhan pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa petugas pelayanan sudah diberikan standar waktu dalam melayani pelanggan di PLN Sekadau sebagai standar

waktu yang harus di patuhi oleh petugas dalam memberikan pelayanan. Namun, petugas dalam menangani keluhan biasanya melebihi standar waktu yang di tetapkan perusahaan karena permasalahan yang di hadapi pelanggan tidaklah sama, sehingga petugas harus memahami permasalahan pelanggan dengan tepat. Seharusnya karyawan PLN bisa memberikan pelayanan secara cepat dalam menanggapi setiap keluhan pelanggan akan tetapi karyawan masih ada yang belum paham dan respon mereka masih kurang sehingga mereka harus diarahkan dan di beri teguran agar kerja mereka bisa lebih baik dan lebih maksimal dalam melayani setiap pelanggan. Petugas PLN sudah cukup cepat dalam melayani pengaduan pelanggan. Namun, yang menjadi permasalahan adalah penanganan pengaduan di lapangan masih memakan waktu cukup lama karena tidak adanya kepastian waktu penyelesaian pengaduan. Standar waktu pelayanan dalam melayani pengaduan dan keluhan pelanggan adalah 20 menit dan tidak jarang petugas melayani keluhan pengaduan dan keluhan pelanggan antara 30-40 menit untuk satu pelanggan karena permasalahan yang dihadapi pelanggan tidaklah sama.

Pengaduan dan keluhan yang disampaikan pelanggan kebanyakan adalah seringnya pemadaman listrik, banyak kabel yang rusak, mutu daya kurang sesuai dan lambatnya perbaikan listrik yang rusak. Pengaduan dan keluhan pelanggan harus segera ditangani dan harus diselesaikan agar tidak bertambah banyak dan menumpuk sehingga dapat membuat pelanggan kecewa dengan pelayanan yang di berikan perusahaan.

PLN sudah merespon dengan baik dan berusaha untuk menyelesaikan pengaduan dan keluhan pelanggan. Namun, adanya kendala teknis dan non teknis menyebabkan pelayanan yang diberikan dalam menangani pengaduan dan keluhan pelanggan menjadi kurang cepat, sehingga membuat pelanggan kecewa. Kendala non teknis yang dialami oleh PLN, seperti masalah perubahan cuaca dan musim di wilayah sekadau dan perilaku pelanggan yang tidak sabar. Sedangkan kendala teknis yang dihadapi petugas PLN Sekadau adalah terjadinya perubahan daya, kabel yang banyak rusak dan tidak sesuai dan gardu yang sulit dijangkau membutuhkan waktu perbaikan yang cukup lama sementara personel terbatas. PLN menjaga stabilitas pasokan listrik dengan menjaga gardu dan mesin setiap waktu dengan cara mendirikan kantor unit yang bisa menjangkau pelayanan dengan agar pelanggan tidak mengeluh listrik selalu padam tanpa adanya pemberitahuan terlebih dahulu. PLN Sekadau sudah memiliki 7 (Tujuh) Kantor Unit Pelayanan untuk menjaga stabilitas pasokan listrik ke pelanggan. Jumlah ini masih tergolong sedikit untuk melayani pelanggan PLN di Kabupaten Sekadau yang masih mengalami masalah pengaliran listrik ke seluruh pelanggan. Adapun upaya yang dilakukan oleh PLN Rayon Sekadau adalah secara bertahap mulai menambah mesin-mesin baru agar pasokan listrik tetap terjaga dan terdistribusi dengan lancar kepada pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pelanggan, karyawan dan manager PLN beserta hasil observasi dapat diketahui bahwa petugas Pelayanan PLN (Persero) Rayon

Sekadau masih kurang cepat dalam merespon dan menyelesaikan keluhan pelanggan karena petugas masih membutuhkan waktu yang relatif cukup lama dalam melayani pengaduan dan keluhan pelanggan. Oleh karena itu, petugas harus bekerja sesuai standar waktu pelayanan yang ditetapkan perusahaan agar pelayanan yang diberikan menjadi lebih cepat. Dengan adanya standar waktu pelayanan yang ditetapkan, maka birokrasi sebagai penyelenggara layanan harus menjadikan standar tersebut sebagai landasan untuk menyelesaikan pelayanan agar tidak melebihi waktu yang ditentukan. Standar pelayanan juga harus dipublikasikan agar masyarakat mengetahui dengan pasti standar pelayanan yang berlaku di PT.PLN khususnya PLN Rayon Sekadau.

4. Jaminan (Assurance)

Jaminan (*Assurance*) merupakan kemampuan yang dimiliki para pegawai PT. PLN berkaitan dengan sikap dan tingkah lakunya dalam memberikan pelayanan dalam prosedur pelayanan serta menjamin kepastian hukum, keterampilan dan prestasi yang dimiliki petugas, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan maka sebelum diadakannya proses penambahan daya semua staf hendaknya tahu bagaimana standar operasional prosedur dan hendaknya adanya pelatihan-pelatihan yang mampu mengasah kemampuannya dalam bidang kelistrikan.

Pemberian pelayanan yang diberikan petugas PT.PLN (Persero) Rayon Sekadau menurut beberapa pelanggan bahwa pengetahuan dan kemampuan para karyawan di PLN Rayon Sekadau masih kurang. Pegawai PLN Rayon Sekadau masih belum mampu memberikan kepastian dalam hal pelayanan terhadap keluhan yang disampaikan pelanggan selain itu kemampuan teknis yang dimiliki pegawai masih meragukan sehingga pelanggan merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. Kemampuan yang dimiliki karyawan masih kurang hal ini dapat dilihat dari karyawan yang masih belum memahami apa yang harus mereka sampaikan terhadap penanganan keluhan pelanggan, kurangnya karyawan di PLN mengharuskan beberapa karyawan beralih fungsi dan tidak sesuai dengan bidang keahliannya sehingga mereka akan kesulitan dalam memberikan informasi yang berkaitan dengan bidang yang mereka tangani saat ini sehingga kemampuan mereka masih diragukan oleh pelanggan. Dalam upaya memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan pihak PLN Sekadau memberikan inovasi-inovasi layanan terbaru kepada para pelanggan seperti Gerai Listrik (GELIS) yang bertujuan untuk memberikan layanan pembayaran listrik secara online tanpa harus datang ke kantor PLN untuk membayar tagihan listrik. Kemudian program listrik pintar yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat menghemat listrik dengan mengecek tagihan bulanan secara online sehingga masyarakat akan mudah mengetahui tagihan listrik setiap bulan sehingga pelanggan tidak akan kaget melihat tagihan biasanya tinggi dan juga

program TOKEN yang memudahkan masyarakat untuk mengontrol pemakaian listrik dengan sistem voucher listrik sehingga masyarakat bisa mengisi meteran mereka dengan voucher sehingga tidak perlu membayar tagihan listrik lagi. Hal tersebut dilakukan oleh PLN sebagai upaya memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan pengguna jasa kelistrikan sebagai upaya mengatasi para pegawai yang belum memiliki kompetensi yang sesuai.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa pelayanan keluhan pelanggan PLN dilihat dari dimensi Jaminan (*Assurance*) cukup berjalan dengan baik tetapi masih terdapat kekurangan sumber tenaga yang ahli di bidang penanganan keluhan pelanggan yang profesional dan kompeten artinya PLN Sekadau belum bisa memberikan jaminan maksimal kepada pelanggan. Namun petugas PLN yang ada selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan walaupun terkadang mereka tidak mampu memberikan pelayanan yang maksimal. Hal ini dapat dibuktikan dengan cara mereka memberikan informasi dan menciptakan inovasi-inovasi dalam pelayanan jasa kelistrikan kepada pelanggan.

5. Empati (*Emphaty*)

Empati (*emphaty*) merupakan perhatian secara individual terhadap pelanggan seperti kemudahan untuk berkomunikasi dengan petugas dan usaha PLN tersebut untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan. Pelayanan prima yang diberikan kepada pelanggan dengan menggunakan

pendekatan atau konsep sikap dapat dilakukan dengan melayani pelanggan dengan sikap menghargai, seorang pelanggan tentunya selalu ingin di hargai dan mendapatkan pelayanan yang cepat dan tepat oleh petugas PLN. Dengan demikian antara petugas dan pelanggan hendaknya saling menghargai. Sikap menghargai dapat ditunjukkan oleh tutur bahasa yang baik, ekspresi wajah yang sopan, ramah dan simpati atau memperlihatkan sikap yang berharga. Pendekatan petugas PLN dalam memberikan pelayanan sudah baik. Pendekatan yang dilakukan yaitu bertanya mengenai keperluan dan kebutuhan pelanggan serta mengajak pelanggan bersenda gurau dan juga selalu berada ditempat ketika di butuhkan. Karyawan di PLN Rayon Sekadau berupaya memenuhi keinginan pelanggan. Dimana petugas penanganan keluhan ingin selalu memberikan perhatian kepada pelanggan dan memberikan saran-saran agar lebih bijak dalam menggunakan listrik. Hasil observasi yang peneliti lakukan berkaitan dengan hasil wawancara menunjukan bahwa pelayanan yang dilakukan karyawan sesuai dengan prosedur pelayanan pelanggan mereka memberikan informasi dan penjelasan mengenai keluhan yang disampaikan dengan komunikasi yang baik. Jalinan komunikasi dan hubungan antara pegawai PLN dan dengan masyarakat dalam hal ini pelanggan PLN merupakan bagian dari empati pada pelayanan. Pegawai PLN sekadau dapat memahami pelanggan, selain itu pegawai PLN juga bisa membuat pelanggan merasa senang dengan candaan dari pegawai sehingga membuat suasana dalam pelayanan tidak tegang dan

menjadi santai. Pada hasil pengamatan yang peneliti lakukan juga menunjukan bahwa terjadi kesesuaian pernyataan pegawai yang memberikan pelayanan dengan pernyataan pelanggan yang menerima pelayanan. Komunikasi yang baik dan mudah dipahami serta pengertian pegawai member rasa kepuasan bagi pelanggan terhadap pelayanan yang dilakukan. Perhatian dan komunikasi yang baik sesuai dengan kebutuhan pelanggan menjadi sikap wajib yang dimiliki oleh setiap karyawan. Selain itu juga dituntut agar suasana saat pelayanan menjadi santai. Melalui suasana nyaman, proses pelayanan dapat berjalan dengan baik pula. Kebijakan yang dilakukan PLN terkait dengan kepuasan terhadap sikap petugas adalah PLN memberikan kesempatan kepada pelanggan atau masyarakat untuk memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan.

Salah satu pelayanan yang diberikan PLN Rayon Sekadau adalah memberikan kemudahan pelanggan dalam berkomunikasi dengan petugas lainnya termasuk manager dalam mencari bantuan dan informasi mengenai prosedur pelayanan. Dari hasil wawancara tersebut menunjukan bahwa karyawan di PLN Sekadau berusaha memahami keinginan pelanggan dan juga adanya petugas khusus yang tetap berada di kantor dan memiliki kemampuan berbahasa daerah khususnya bahasa sekadau memberikan kemudahan bagi pelanggan PLN yang dari pedalaman yang tidak memahami bahasa Indonesia sehingga hal ini sangat membantu pelanggan dalam menyampaikan keluhannya. Sehingga dapat penulis simpulkan bahwa

pelayanan keluhan pelanggan dilihat dari dimensi empati sudah terlaksana dengan baik dilihat dari indikator perhatian dan pemahaman petugas dalam memberikan pelayanan.

E. KESIMPULAN

1. Dimensi Bukti Fisik (*tangibels*) berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa dimensi ini sudah baik dalam pelaksanaannya. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai seperti kursi antri pelanggan, ruangan ber-AC di lengkapi Televisi agar para pelanggan tidak merasa jenuh pada saat mengantri akan tetapi ada beberapa kekurangan yakni lahan parkir bagi pelanggan masih belum memadai.
2. Dimensi Keandalan (*reliability*) berdasarkan hasil penelitian pada penerapannya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan masih kurang. Hal ini dibuktikan dengan belum jelasnya waktu penanganan keluhan pelanggan seperti yang di janjikan oleh pihak PLN tidak sehingga keluhan yang mereka sampaikan di baru dikerjakan oleh petugas PLN setelah mendapat laporan kembali, hal ini dikarena jumlah pegawai PLN Rayon Sekadau yang belum mencukupi serta kompetensi yang di miliki pegawai di rasa belum mampu memenuhi standar yang di butuhkan.
3. Daya Tanggap (*responsivenees*) berdasarkan hasil penelitian bahwa

pelayanan di PLN Rayon Sekadau dari dimensi daya tanggap pada penerapannya masih kurang memuaskan, hal ini dikarenakan respon petugas yang lamban dalam mengatasi setiap keluhan yang di sampaikan pelanggan sehingga pelanggan merasa kurang yakin dengan pelayanan yang di berikan oleh PLN Rayon Sekadau seperti pemasangan meter, perbaikan jaringan dan listrik sering padam biasanya membutuhkan waktu yang dan prosedur yang berbelit-belit menjadi kendala bagi para pelanggan sehingga dapat dikatakan bahwa respon petugas PLN masih kurang memuaskan.

4. Jaminan (*assurance*) berdasarkan hasil penelitian bahwa pelayanan di PLN Rayon Sekadau dilihat dari dimensi jaminan (*assurance*) cukup berjalan dengan baik tetapi masih kekurangan sumber tenaga ahli yang lebih professional artinya bahwa PLN belum bisa memberikan jaminan secara maksimal kepada pelanggan. Namun karyawan yang ada berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan walaupun mereka tidak sesuai dengan keahliannya. Selain itu PLN Sekadau berusaha memberikan inovasi-inovasi layanan kepada pelanggan agar mereka merasa mudah dalam memperoleh layanan yang baik.
5. Empati (*Emphaty*) berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa petugas di PLN Rayon Sekadau berusaha memahami keinginan pelanggan serta menerima segala masukan yang membangun dari

pelanggan sehingga dapat disimpulkan bahwa gambaran pelayanan pelanggan dilihat dari dimensi empati sudah berjalan baik dalam memberikan pelayanan.

F. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan hasil kesimpulan yang telah dijelaskan sebelumnya, peneliti akan memberikan beberapa saran untuk PT. PLN (Persero) Rayon Sekadau dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Adapun saran yang ingin disampaikan peneliti berdasarkan dimensi adalah sebagai berikut:

1. Pada dimensi bukti fisik (*tangibles*) yaitu dari segi sarana dan fasilitas fisik yang ada di PLN Rayon Sekadau sudah cukup memadai akan tetapi perlu adanya penambahan tempat parkir dan kursi antri pelanggan khususnya di ruang pelayanan pelanggan karena setiap tahun jumlah pelanggan akan selalu bertambah sehingga perlu adanya perbaikan pada kedua saran tersebut. Pada dimensi keandalan (*reliability*) meningkatkan keandalan pegawai PLN agar pelayanan yang diberikan semakin baik dan memenuhi kepuasan pelanggan.
2. Pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) perlunya peningkatan kualitas sumber daya manusia terutama kesiapan petugas dalam melayani masyarakat dan dapat selalu siap dalam melakukan kegiatan diluar kantor PLN. Pada jaminan (*assurance*) diharapkan agar

ada penambahan petugas yang lebih profesional dan PLN Sekadau secara terus menerus meningkatkan layanan sehingga pelanggan merasakan adanya kepastian pelayanan serta kesadaran pegawai PLN dengan tugas yang diberikan sesuai visi dan misi pelayanan yang telah ditetapkan.

3. Pada empati (*emphaty*) meningkatkan dan menjalin komunikasi yang baik untuk dapat mengetahui kebutuhan pelanggan serta menerima kritik dan saran yang membangun dari pelanggan.

G. REFERENSI

1. Buku-Buku

- Alwi, Hasan. 2007. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Cetakan ketiga*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi IV*. Jakarta: Rineka Cipta. Batinggi,
- A. Badu Ahmad. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: AndiOffset.
- H.B. Sutopo. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta : UNS Press.
- Lijan, Poltak Sinambela dkk (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT.Bumi Aksara.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan, Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Modul, 2004. *Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Jakarta: LAN RI.
- Moenir, A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT.Bumi Aksara.

Moleong, Lexy J. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Makmur, Syarief. (2008). *Pemberdayaan Sumber Daya Manusia dan Efektivitas Organisasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Nawawi, Hadari dan Martini. (2006). *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Phillip Kotler dan Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi 12*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Raharjo, Budi. 2011. *Membuat Database Menggunakan MySql*. Bandung: Informatika.

Rakhmat. 2009. *Teori Administrasi dan Manajemen Publik*. Jakarta: Pustaka Arif

Sedarmayanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung : Mandar Maju

Sugiarto, Endar. 1999. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka.

Tjiptono, Pandi. (2008). *Service Management: Mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta: Andi offset.

2. Skripsi

Fauzi, Muhammad. 2014. Responsivitas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Khatulistiwa Kantor Pelayanan Wilayah II (Barat-Kota) dalam menangani keluhan pelanggan Kelurahan Sungai Jawi Dalam di Kota Pontianak. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik: Universitas Tanjungpura.

Ela Virna, Sunling. 2015. Penanganan Komplain Pelanggan PDAM Tirta Khatulistiwa dalam Perspektif Pelayanan Publik Berdasarkan PERDA NO.4 Tahun 2009. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik: Universitas Tanjungpura.

3. Harian Umum

Antara Kalbar. 2015. Pelanggan Ancam akan Demo PLN Sekadau. (15 Juni:1)

4. Perundang-Undangan

Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral No. 45 Tahun 2005.

Peraturan pemerintah No.26 tahun 2006 tentang penyediaan dan pemanfaatan tenaga listrik.

Permenpan Reformasi Birokrasi No. 38 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pertambangan dan Energi No. 2P/451M.PE/1991 tentang hubungan pemegang kuasa usaha kelistrikan untuk kepentingan umum dengan masyarakat.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi



KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA
Jalan Prof. Dr. H. Hadari Nawawi, Pontianak Kotak Pos 78124
Homepage: <http://jurnafis.untan.ac.id>

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH / PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : MUHAMMAD IRWANSYAH
NIM / Periode lulus : E01112177 /
Tanggal Lulus : 26 APRIL 2016
Fakultas/ Jurusan : ISIP / ILMU ADMINISTRASI
E-mail address/ HP : Sekitakjaya12@gmail.com / 0853 8663 7129

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal MahasiswaPUBLIKA....*) pada Program Studi ILMU ADMINISTRASI NEGARA Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul**):

KUALITAS PELAYANAN KELUHAN PELANGGAN OLEH PT. PERUSAHAAN LISTRIK
NEGARA (PERSERO) UNIT PELAYANAN JARINGAN RAYON SEKADAU

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/ format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/ mempublikasikannya di Internet atau media lain):

- ☐ Secara fulltex
☒ content artikel sesuai dengan standar penulis jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis tanpa tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Pengelola Jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/ disetujui

Pengelola Jurnal 20-6-2016



Dr. H. Adnan, M. AB
NIP. 197105021927021002

Dibuat di : Pontianak

Pada tanggal :

MUHAMMAD IRWANSYAH
NIM. E01112177

Catatan

*tulis nama jurnal sesuai prodi masing-masing
(Publika/Governance/Aspirasi/Sociodev/Sosiologique)

Setelah mendapat persetujuan dari pengelola Jurnal, berkas ini harus di scan dalam format PDF dan dilampirkan pada step4 upload supplementary sesuai proses unggah penyerahan berkas (submission author)