

KUALITAS PELAYANAN DALAM PENANGANAN KOMPLAIN ATAS PEMADAMAN LISTRIK BERGILIR PADA PT PLN (PERSERO) DI KOTA PONTIANAK

Oleh:
SARI NURULITA
NIM. E21112034

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

E-mail : linxs94@gmail.com

Abstrak

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis kualitas pelayanan komplain yang ada di PT PLN (Persero) Rayon Siantan Kota Pontianak berdasarkan permasalahan yang bersumber pada kualitas pelayanan komplain yang kurang maksimal karena masih ditemukan beberapa keluhan masyarakat terhadap pelayanan di kantor PLN Kota Pontianak, berupa tidak adanya tindak lanjut dari PT. PLN dalam menangani komplain atas pemadaman listrik bergilir, kebijakan pemadaman listrik yang kurang disosialisasikan menyebabkan masyarakat komplain sehingga berujung rasa, daya listrik tidak sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan, sehingga terjadi pemadaman bergilir, kurangnya kecepatan dan ketelitian petugas pelayanan dalam melayani komplain. Jenis penelitian ini deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori yang dikemukakan oleh Parasurahman, Zeithaml, dan Berry untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan yang meliputi 5 dimensi yaitu (bukti fisik) tangibles, (kehandalan) reliability, (daya tanggap) responsiveness, (jaminan) Assurance, dan (empati) Emphaty. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hanya dimensi tangibles yang memenuhi kualitas, untuk kualitas pelayanan komplain pada dimensi reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty di PT PLN (Persero) Area Pontianak masih belum maksimal. Keempat dimensi kualitas pelayanan tersebut perlu diperbaiki dan perlu ditingkatkan pelayanan dapat berjalan lebih maksimal.

Kata-kata Kunci : pelayanan, komplain pelanggan dan kualitas

Abstract

This thesis aims to describe and analyze the quality of service complaint in PT PLN (Persero) Rayon Pontianak City is based on the problems that stem from the quality of service complaint that is less than the maximum because they found some public complaints against the service in the office of PLN Pontianak, the form does not follow up with the PT. PLN in handling the complaint on blackouts, power outages policies that are less socialized cause public complaint thus protested, not according to the electrical power needs, resulting in rolling blackouts, lack of speed and accuracy of service personnel in the service of the complaint. This study was descriptive qualitative approach. The theory used in this research is the theory put forward by Parasurahman, Zeithaml, and Berry to evaluate customer satisfaction which includes five dimensions: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Emphaty. These results indicate that only the tangibles dimension that meet the quality, to quality of service complaint on the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, and empathy in PT PLN (Persero) Area Pontianak is still not optimal. The fourth dimension of service quality should be improved and should be improved service can be run more leverage.

Keywords: service, customer complaints and quality

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik pemerintah pusat, pemerintah daerah, lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), maupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan jasa. Di Indonesia ada beberapa pelayanan publik yang strategis seperti air bersih dan listrik, telepon, minyak dan gas, serta beberapa jasa transportasi seperti kereta api, bus kota, kapal udara dan sebagainya. Selain itu pelayanan publik dilakukan dalam berbagai bidang melalui administrasi pemerintah atau lazim disebut administrasi publik.

Perusahaan umum listrik milik Negara atau lebih dikenal dengan nama Perusahaan Listrik Negara (PLN) adalah suatu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di wilayah Republik Indonesia bergerak dalam bidang bisnis pelayanan jasa yaitu mendistribusikan pasokan listrik bagi masyarakat yang membutuhkannya sehingga pelanggan harus mendapatkan pelayanan yang baik dan bermutu, karena pelayanan yang bermutu akan menimbulkan kesan yang baik dan dengan sendirinya citra perusahaan akan menjadi baik pula.

Penyaluran tenaga listrik ke pelanggan merupakan tugas pokok dari PT.PLN (Persero). PLN memiliki sejarah panjang dalam industri ketenagalistrikan di Indonesia. Sebagai satu-satunya perusahaan penyedia listrik di tanah air, PLN berusaha untuk terus meningkatkan kualitas layanan bagi seluruh komponen masyarakat Indonesia dalam menyediakan listrik bagi kepentingan umum. PT.PLN (Persero) sebagai BUMN di Indonesia yang bertugas menyuplai serta mengatur pasokan listrik dalam negeri, tentunya terus-menerus melakukan upaya untuk memenuhi kebutuhan listrik secara bertahap diseluruh pelosok negeri. Pasokan listrik tersebut untuk dapat disalurkan kepada para masyarakat yang memerlukan media atau fasilitas pendukung agar dapat menyentuh daerah terpencil yang jauh dari sumber pembangkit. Permasalahan yang sering terjadi sekarang ini adalah kurangnya pasokan energy sehingga tidak dapat dihindari pemadaman listrik secara bergilir dan rutin. Kejadian pemadaman listrik dapat mengganggu kegiatan yang berhubungan dengan mesin. Kejadian pemadaman listrik tidak dapat diprediksi. Parahnya, dalam sehari bisa terjadi beberapa kali pemadaman listrik. Begitu juga apabila dilihat dalam rentang bulanan dan tahunan. Semua kejadian pemadaman listrik tersebut tidak terpantau.

Tersedianya energi listrik oleh PLN perlu terus dilakukan penambahan suplai dan perbaikan sistem, sehingga dapat mengikuti pertumbuhan kebutuhan masyarakat baik dari aspek suplai maupun kualitas pelayanan listriknya. Dari tujuan usaha PT.PLN (Persero) yaitu menyelenggarakan usaha penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan umum dalam jumlah dan mutu yang memadai, serta menumpuk keuntungan dan melaksanakan penugasan pemerintah dibidang ketenagalistrikan khususnya dikota Pontianak. Seperti data dibawah ini:

Tabel 1
Data Keluhan Pelanggan

N o	JENIS GANG GUAN	M A R	A P R	M E I	J U N	J U L	A G S	S E P	O K T	N O V	Jm l
1	Karena pemeliharaan	9	0	21	0	0	3	0	1	23	57
2	Pemadaman bergilir karena cadangan daya kurang	43	0	0	4	0	0	0	0	6	53
3	Pemadaman secara manual karena gangguan daya kurang	10	22	51	79	20	0	0	19	12	213
4	Pemadaman secara manual karena gangguan station service pusat pembangkit	66	0	5	0	5	36	6	0	0	118
5	Padam karena gangg	5	0	0	1	5	24	24	84	0	143

	uan gardu induk pusat pempa ngkit										
Grand Total		13 3	2 2	77	84	30	63	3 0	10 4	41	58 4

Sumber: PT. PLN Wilayah Kota Pontianak, 2015

Dari data di atas kita bisa mengetahui keluhan yang didapat oleh PT. PLN dari masyarakat tiap bulannya dari bulan Maret sampai dengan bulan November 2015. Dari data di atas bisa dilihat yang mengajukan komplain tiap bulannya pasti ada, dengan berbagai jenis gangguan, terutama karena pemadaman. Dengan komplain yang tidak stabil tiap bulannya ini menandakan tidak adanya tindak lanjut dari PT. PLN untuk masalah tersebut. Apalagi persoalan tentang daya yang kurang bisa dilihat sangat tinggi, dari data di atas itu menjadikan hal yang harus diperhatikan, karena penyebab besar terjadinya pemadaman listrik dikarenakan oleh daya yang kurang.

Di sisi lain, sistem kelistrikan yang ada masih sangat memerlukan pembenahan. Hal ini disebabkan karena kondisi peralatan sistem distribusi terpasang sebagian besar sudah cukup tua, dimana untuk mengganti/memperbaikinya butuh biaya investasi yang relatif besar. Dalam pengoperasiannya, hanya mengandalkan keterampilan SDM karena memang masih dikelola secara manual, begitu juga peralatan tambahan untuk mempercepat pemulihan gangguan. Waktu

penormalan juga masih relatif lama dirasakan oleh pelanggan, sehingga kualitas pelayanan berkurang dan juga berakibat PLN akan kehilangan kesempatan untuk menjual energy listrik lebih banyak.

Untuk itu diperlukan solusi perbaikan pelayanan yang tepat dan cepat dimana apabila terjadi pemadaman listrik khususnya akibat gangguan, maka waktu penormalannya harus dipercepat. Dari kondisi keterbatasan sarana untuk mengoperasikan jaringan distribusi seperti tersebut di atas, kita tetap harus bisa menggunakannya dengan baik dan apabila memerlukan biaya untuk perbaikan /penggantian, diusahakan secara optimal berdampak pada perbaikan pelayanan yang signifikan. Disini jelas ada masalah yang timbul kemasyarakat bahwa belum adanya tindak lanjut dari pemerintah dalam menangani kebijakan pemadaman listrik. Pemadaman listrik yang marak terjadi di Indonesia dan khususnya daerah Pontianak menjadi momok tersendiri bagi masyarakat, terutama mereka yang kegiatannya sangat tergantung pada tersedianya suplai listrik dari Perusahaan Listrik Negara (PLN).

Tenaga listrik merupakan sumber energi yang sangat penting bagi kehidupan manusia baik untuk kegiatan industri, kegiatan komersial maupun dalam kehidupan sehari-hari rumah tangga.

Energi listrik dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan penerangan dan juga proses produksi yang melibatkan barang-barang elektronik dan alat-alat atau mesin industri. Mengingat begitu besar dan pentingnya manfaat energi listrik sedangkan sumber energi pembangkit listrik terutama yang berasal dari sumber daya tak terbarui keberadaannya terbatas, maka untuk menjaga kelestarian sumber energi ini perlu diupayakan langkah-langkah strategis yang dapat menunjang penyediaan energy listrik secara optimal dan terjangkau.

Perusahaan Listrik Negara (PLN) sekarang ini sepertinya tidak melakukan koordinasi dengan pemerintah termasuk kepada masyarakat umum terkait permasalahan yang dihadapi sehingga wajar saja banyak masyarakat merasa tidak percaya lagi. Ini terlihat dengan pemadaman listrik secara bergilir dikota Pontianak. Banyak masyarakat maupun pelaku industri merasa dirugikan akibat pemadaman tersebut. Dampak lanjutan pemadaman listrik ini adalah menciutnya lapangan pekerjaan akibat terhambatnya produksi. Belum lagi banyak proses kerja perusahaan yang ikut-ikutan terganggu. Akibat PLN, memadamkan aliran listrik banyak masyarakat merasa sangat terganggu, terutama para pelajar bila ada ulangan atau ujian di esok harinya, dengan menggunakan lampu teplok dan lilin untuk meneranginya. Dan begitu panasnya cuaca

dikota Pontianak siang dan malam hari, ditambah lagi pemadaman listrik. Pemadaman ini tidak hanya menyebabkan masyarakat menjadi resah dan kerugian bagi para pelaku usaha.

Saat ini listrik merupakan bagian yang vital dalam kehidupan sehari-hari. Dari mulai rumah-rumah dikawasan yang berpendapatan rendah hingga perumahan kaum yang berpendapatan tinggi semua menggunakan listrik. Jika pemadaman listrik terus terjadi sudah dapat dipastikan yang menjadi korban atas kejadian ini adalah masyarakat luas. Karena sejumlah pembangkit listrik rusak dan gardu induk terbakar.

Untuk sektor industri tentu saja berdampak pada hasil produksi mereka. Produksi yang tidak sesuai dengan target akan mengancam kondisi perusahaan. Saat ini sudah ada beberapa perusahaan yang harus memulangkan buruhnya karena tidak adanya pasokan listrik yang cukup ketika listrik PLN tidak tersedia. Bisa saja pada awalnya baru sekedar buruh yang membubarkan diri, lalu bagaimana bila hal ini terjadi terus-menerus. Kemungkinan besarnya adalah bubar nya perusahaan tersebut, sesuatu dampak yang sangat merugikan masyarakat. Maka, penulis melihat disini terjadi masalah akibat kurangnya sosialisasi tentang jadwal pemadaman bergilir dari pihak PT. PLN kepada masyarakat.

Pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spiritual berdasarkan ketentuan pasal 29 undang-undang nomor 30 tahun 2009 tentang ketenagalistrikan, bahwa konsumen berhak untuk mendapat pelayanan yang baik, mendapatkan tenaga listrik secara terus menerus dengan mutu dan keandalan yang baik, memperoleh tenaga listrik yang menjadi haknya dengan harga yang wajar, mendapatkan pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik, serta mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan dan/atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik sesuai syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik.

Seringnya pemadaman listrik bergilir secara sepihak menjadi indikasi hal tersebut. Adanya pemadaman listrik secara sepihak tanpa adanya ganti rugi dan atau kompensasi mengakibatkan masyarakat sebagai konsumen listrik mengalami kerugian. Dalam kurun waktu satu bulan saja, telah terjadi pemadaman listrik selama lebih kurang 22 (dua puluh dua) kali pemadaman. Waktu pemadaman tidak tentu. Kadang malam hari, kadang dini hari, pagi, siang atau sore hari. Dan pemadaman-pemadaman listrik ini berlangsung dengan durasi yang bervariasi pula, yaitu antara 3-8 jam. Seperti yang

terakhir saya catat yaitu hari rabu, tanggal 16 September 2015, pemadaman listrik terjadi pada pukul 4.30 dini hari WIB dan kemudian padam lagi pukul 06.00-16.00 WIB. Belum lagi penanganan komplain PLN yang dibawah standar. Seperti susahnya masyarakat dalam memberikan suaranya, walaupun sudah menepon ke 123 yaitu costumer service PLN tetap saja tindak lanjutnya lambat, kadang nomor tersebut susah untuk dihubungi, belum lagi kalau langsung datang kekantornya harus mengantri. Bahkan ada layanan sms, akan tetapi selalu ada balasan maaf format anda salah, seakan-akan dipersulit, serta tidak semua orang tahu bagaimana mendapatkan nomor untuk meng-sms kepada pihak layanan PLN. Layanan menggunakan email juga sama saja tidak ada respon, rupanya PLN belum siap (atau tidak tahu) untuk bagaimana berinteraksi melalui media email ini, dan bahkan, terlihat bahwa email ini seperti dikelola oleh robot/mesin. Kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap ketidak sesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja actual yang dirasakannya setelah pemakaian. Demikian halnya kepuasan bagipara pelanggan PT. PLN (Persero) di Pontianak juga dipengaruhi berbagai faktor diantaranya pelayanan, sikap tanggap terhadap gangguan, serta kemudahan dalam memberikan komplain. Meng

pihak PLN sudah menyediakan tempat dan layanan untuk menerima komplain dari masyarakat, akan tetapi mengapa masih banyak masyarakat yang susah untuk memberikan keluhannya kepada PT. PLN. Hal inilah yang membuat saya tertarik untuk meneliti masalah tersebut.

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas maka penelitian tentang pelayanan komplain pada listrik bergilir di Kota Pontianak menjadi suatu masalah yang penulis angkat menjadi topik pembahasan. Sehubungan dengan hal tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan dalam penanganan komplain atas pemadaman listrik bergilir.

2. Fokus Penelitian

Agar penelitian tidak terlalu meluas, maka peneliti lebih memfokuskan penelitian pada kualitas pelayanan dalam penanganan komplain atas pemadaman listrik bergilir pada PT. PLN (Persero) di Rayon Siantan Kota Pontianak.

3. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian yang dikemukakan di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: Bagaimana kualitas pelayanan dalam penanganan komplain atas pemadaman listrik bergilir

pada PT. PLN (Persero) di Rayon Siantan Kota Pontianak?

4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah : untuk menggambarkan dan menganalisis bagaimana kualitas pelayanan dalam penanganan komplain atas pemadaman listrik bergilir pada PT. PLN (Persero) di Kota Pontianak.

B. KAJIAN TEORI

Dalam mengevaluasi kepuasan terhadap produk, jasa, atau perusahaan tertentu, konsumen umumnya mengacu pada berbagai faktor atau dimensi. Sementara itu dalam mengevaluasi jasa yang bersifat intangible, konsumen umumnya menggunakan beberapa atribut atau faktor berikut (Parasurahman, Zeithaml, dan Berry dalam Ratminto dan Atik, 2012: 175-176):

1. Bukti langsung (*tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai serta sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staff dan karyawan

untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Empati (*Emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Gambar 1
Kerangka Pikir Penelitian



Sumber: Penulis, 2016

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan metode

pendekatan kualitatif. Tempat dan waktu penelitian dilaksanakan di Kantor PT. PLN (Persero) Rayon Kota Area Pontianak. Alasan penulis mengambil tempat pada Kantor PT. PLN (Persero) Rayon Kota Area Pontianak didasarkan pada pertimbangan, yaitu terdapat permasalahan yang diangkat adalah untuk pusat pelayanan pelanggan yang ada di wilayah Pontianak terdapat di kantor tersebut.

Subjek penelitian ini adalah keseluruhan komponen yang terdapat dalam pelaksanaan pelayanan publik di kantor PT. PLN (Persero). Dalam penelitian ini yang digunakan sebagai instrument pengumpulan data yaitu wawancara dan observasi, di mana peneliti harus mengumpulkan data yang valid dan akurat dengan terlibat langsung dengan masyarakat | serta untuk memudahkan pengumpulan data, peneliti juga dilengkapi dengan alat-alat pengumpul data yang telah disiapkan sebelumnya. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam upaya memperoleh data adalah dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selain itu, aktivitas dalam analisis data terdiri dari 5 tahap yaitu pengumpulan data, reduksi data, display data, verifikasi dan penegasan kesimpulan, serta meningkatkan keabsahan hasil. Sedangkan untuk mendapatkan validitasnya menggunakan triangulasi sumber dan teknik.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam hal permasalahan kualitas pelayanan dalam penanganan komplain atas pemadaman listrik bergilir pada PT. PLN (Persero) di Rayon Siantan Kota Pontianak. Antara lain sebagai berikut:

1. Bukti Langsung PLN dalam Pelayanan Komplain

Bukti langsung (*tangible*), yaitu faktor fasilitas langsung/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. PT. PLN (persero) Rayon Siantan dalam hal ini pelayanan komplain atas pemadaman listrik bergilir telah memberikan fasilitas yang baik kepada masyarakat. Disamping didukung dengan personil yang ada, dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi. Menurut pelanggan dengan inisial (NL), petugas PT. PLN (Persero) Rayon Siantan yang berada di loket saat kali pertama datang menyampaikan keluhan memberi kesan yang cukup baik, pelanggan tersebut mengemukakan bahwa:

“Dari segi sarana prasarana terlihat serba modern. Teknologi yang digunakan serba canggih, kondisi loket tempat

menyampaikan keluhan dan ruang tunggu bersih, rapi, full AC sehingga kami sebagai pengunjung merasa nyaman dan tidak bosan jika sedang mengantri”. (Wawancara, 19 Februari 2016).

Manager PT. PLN Kota Pontianak (DH) juga mengemukakan hal serupa bahwa:

“Sarana dan prasana di kantor kami ini sudah diperbaharui dan bahkan ditambahkan beberapa sarana alternatif seperti ruang klinik pelayanan yang kondusif. Kami menyediakan ruang tunggu yang nyaman bagi pelanggan. Setiap saat saya memantau petugas yang melayani pelanggan dengan menggunakan monitor, sehingga saya dapat memantau pekerjaan mereka”. (Wawancara, 19 Februari 2016).

Mengenai kerapian dan kebersihan ruang di kantor PT. PLN, ini tidak berbanding lurus dengan kerapian petugasnya. Sese kali terlihat staf administrasi yang pada jam-jam kerja menggunakan sandal jepit dan petugas lapangan yang tidak menggunakan seragam PLN. Hal ini juga diungkapkan oleh salah satu informan (NL), bahwa :

”Saat mengunjungi kantor PLN, saya sempat melihat petugas yang lalu lalang menggunakan sandal jepit. Kemudian saat petugas datang ke rumah untuk tambah daya, saya

sempat tidak mengenali dikarenakan tidak adanya atribut PLN yang dipakai.” (Wawancara, 23 Februari 2016).

Dari hasil wawancara dengan pelanggan dan pihak PT. PLN penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa pada indikator Tangibles/bukti fisik sudah cukup memuaskan. Hal ini ditunjukkan pada kondisi loket yang bersih, ruang tunggu yang dilengkapi AC, TV, dan majalah memberi kenyamanan tersendiri kepada setiap pelanggan yang datang. Hal itu juga dibenarkan dengan pernyataan Manajer PLN yang telah melengkapi fasilitas dan ruang pelayanan yang nyaman bagi pelanggan. Namun cacatnya pada kerapian beberapa petugas. Dalam penanganan komplain atau keluhan menggunakan sarana dan prasarana yg cukup modern namun pada umumnya pelanggan kurang memahami mengenai pemadaman listrik sehingga perlengkapan dan sarana yang digunakan tidak menjadi hal yang mereka permasalahan. 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 atau call center.

2. Keandalan PLN dalam Pelayanan Komplain

Keandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. 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 komplain atas pemadaman bergilir petugas PT. PLN Rayon Siantan hanya memberikan pelayanan terhadap pelanggan yang telah melakukan aktivasi/registrasi keluhan dengan kelengkapan berkas dan pembayaran biaya 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, apalagi komplain atas pemadaman listrik bergilir dengan alasan daya tidak mencukupi. Dalam prosedur pelayanan, apabila jumlah pelanggan yang ingin menambah daya 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

Penambahan daya 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) Kota Pontianak belum dapat memberikan kepastian waktu mengenai proses penanganan keluhan penambahan daya tersebut. Berikut hasil wawancara penulis dengan salah satu pelanggan mengenai dimensi reliability pelayanan keluhan pelanggan penambahan daya yang menunjukkan mengungkapkan ketidaktepatan waktu dalam pelayanan penambahan daya pada PT. PLN Rayon Siantan. Berdasarkan hasil wawancara, menurut salah satu pelanggan dengan inisial (MM) yakni :

“saya mengajukan permintaan penambahan daya dari bulan Desember (2014) dan telah melunasi biayanya, tetapi sampai akhir bulan Januari belum ada tanda-tanda penyelesaian. Akhirnya saya memutuskan untuk kembali mengecek ke kantor PLN dan setelah itu tetap saja waktu penanganannya molor, akhir Februari petugas PT.PLN baru memberikan pelayanan penambahan daya”. (Wawancara,23 Februari 2016).

Dengan rentang waktu 2 bulan dari awal permohonan, kondisi ini jelas jauh dari harapan pelanggan, karena tidak

sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Menurut salah satu informan (NL) yang juga mengajukan permintaan perubahan daya listrik dari 900 VA-1300 VA, mengemukakan pula bahwa :

“Saya mengajukan permintaan pada tanggal 22 Januari 2016 dan melengkapi berkas persyaratan sehari kemudian termasuk pembayaran biaya penambahan daya. Petugas PT. PLN menyampaikan kemudian mengerjakan dan mengunjungi lokasi pada tanggal 29 Januari 2016. Keterlambatannya kurang lebih seminggu dan masih bisa ditolerir karena rekan saya malah ada yang sampai berbulan-bulan”. (wawancara,23 Februari 2016).

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 Siantan 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, bapak (DS) mengemukakan:

“Saya pernah mendapatkan informasi tentang adanya tambah daya gratis

sehingga saya mengajukan permintaan penambahan daya karena kebutuhan rumah tangga, tapi saat pengajuan permohonan tetap saja saya dimintai pembayaran administrasi”. (wawancara, 23 Februari 2016).

Menyadari bertambahnya daftar keluhan yang masuk dengan problem yang sama, pihak PT. PLN mengemukakan (MM) secara singkat bahwa :

“Kepastian waktu pelaksanaan, informasi, dan sosialisasi pelayanan yang kami berikan masih perlu ditingkatkan. Sebenarnya faktor jarak lokasi dan terlambatnya pasokan material dari pusat menjadi hambatan paling dominan sehingga keterlambatan penanganan seringkali terjadi. Beberapa pelanggan mengeluhkan hal tersebut sehingga kami menyadari perlunya peningkatan pelayanan”. (wawancara, 23 Februari 2016).

Pernyataan petugas PLN didukung dengan adanya data yang menunjukkan meningkatnya keluhan pelanggan. Berdasarkan pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis pada bulan September-November 2015 maka diperoleh data pelanggan PT. PLN Kota Pontianak terkait keluhan penambahan daya berjumlah 57 pelanggan. Jumlah tersebut mengalami peningkatan dari jumlah permintaan penambahan daya 6

bulan sebelumnya yang hanya berjumlah 42 pelanggan.

Dari hasil wawancara dari pelanggan dan pihak PT. PLN penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa pada indikator reliability/kehandalan tidak berkualitas. Karena 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, tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan, dan melakukan pekerjaan sesuai dengan standar prosedur pelayanan belum tercermin pada kantor PT. PLN rayon Siantan khususnya dalam menangani keluhan pelanggan terkait penambahan daya. Masalah tidak adanya kepastian waktu yang diberikan oleh pihak PLN rayon Siantan merupakan salah satu kendala yang dihadapi guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

3. Daya Tanggap PLN dalam Pelayanan Komplain

Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para petugas untuk membantu para pelanggan untuk memberikan pelayanan secara cepat, tepat dan tanggap. Daya tanggap berpengaruh

terhadap kualitas pelayanan yang dipersepsikan oleh pelanggan termasuk dalam dimensi ini waktu tunggu untuk memperoleh pelayanan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas PT. PLN Rayon Siantan kepada pelanggan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas. Pada indikator ini, petugas PT. PLN (Persero) Kota Pontianak cepat merespon pelanggan yang datang ke loket 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 yang berkunjung. Terkait keluhan atas pemadaman bergilir petugas PT. PLN (Persero) Kota Pontianak memberi informasi dengan menjelaskan kepada setiap pelanggan mengenai cara yang harus dilakukan, berkas yang harus disiapkan, dan biaya yang dibutuhkan sebagai kelengkapan persyaratan. Apabila semua persyaratan telah dilengkapi maka disampaikan pula urutan penanganan sehingga pelanggan dapat memperkirakan waktu penanganannya. Namun dalam indikator ini masyarakat memberikan respon negatif karena pihak PLN kurang tanggap dalam memberikan informasi maupun pelayanan terkait keluhan atas pemadaman listrik bergilir.

Menurut pelanggan (Ibu NL dan bapak DS) yang berkunjung ke loket dengan waktu yang hampir bersamaan mengemukakan hal yang sama, bahwa:

“Petugas PT. PLN Kota Pontianak yang saat itu bertugas sebagai *customer services* dengan ramah menyambut setiap pelanggan yang datang. Namun sesekali CS tersebut meninggalkan tempatnya sehingga kami semakin lama menunggu, bahkan disaat pelanggan sudah ada di meja CS. Cara menjelaskan mengenai hal yang dikeluhkan pelanggan juga harus dijelaskan dengan baik sehingga pelanggan paham atas apa yang disampaikan”. (Wawancara, 2 Maret 2015).

Sikap ramah petugas bagian *customer services* memberikan nilai plus tersendiri dari pelanggan sebagai bagian kecil dari unsur kepuasan pelanggan, tapi tidak untuk perilaku CS PT. PLN Kota Pontianak, meninggalkan loket membuat pelayanan menjadi lamban dan pemberian informasi masih dirasa kurang jelas oleh pelanggan. Menurut salah satu pelanggan melakukan komplain (DS) atas pemadaman listrik bergilir secara online pada bulan Januari, mengemukakan bahwa:

“Saya sempat kesal karena keluhan yang saya masukkan melalui APKT juga tidak direspon dengan cepat oleh

petugas yang mengelola aplikasi pengaduan keluhan tersebut. Padahal pengaduan keluhan secara online adalah alternatif yang paling efektif dan efisien, jika pengelola tidak bisa memfungsikannya dengan baik mending dihapus saja". (Wawancara, 23 Februari 2016).

Salah satu bentuk pelayan keluhan pelanggan yang disediakan 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.

Kemudian untuk respon tentang keluhan masyarakat tentang dicurinya kWh meter itu bukan kesalahan dari PT PLN, itu kelalaian masyarakat. Serta pihak PLN juga menegaskan untuk keluhan mengapa penambahan daya lama karena bagaimana melakukan penambahan daya sedangkan daya di Pontianak masih sedikit dan bahkan kurang sehingga mengakibatkan adanya pemadaman bergilir. Maka dari itu pihak PLN kurang mensosialisasikan kepada pelanggan masalah-masalah yang dihadapi sehingga masyarakat tidak mengetahui akan hal tersebut, dan menilai tidak ada respon dari pihak PLN.

Bentuk pelaporan melalui via online sangatlah sedikit, hal ini

dikarenakan jaringan internet di daerah masih sangatlah minim serta pemahaman pelanggan dalam menggunakannya pun masih minim sehingga dianggap sulit bagi para pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara dan data administrasi, dalam hal responsivitas PT. PLN Kota Pontianak terkait pelayan keluhan pelanggan belum bisa dikatakan baik atau belum berkualitas, ini dikarenakan semakin panjangnya daftar keluhan pelanggan mengenai penambahan daya yang tidak ditangani secara cepat, tepat dan tanggap sebagaimana ciri yang ditunjukkan dalam indikator responsiveness.

4. Jaminan PLN dalam Pelayanan Komplain

Jaminan (*assurance*) merupakan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki para petugas PT. PLN, 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 agar tidak terjadi pemadaman listrik bergilir 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) Kota Pontianak, menurut beberapa pelanggan bahwa keterlambatan penanganan hingga tanpa adanya surat pemberitahuan yang pasti. Hal ini diperjelas oleh petugas bahwa pada saat tertentu, sementara petugas PLN mengungkapkan bahwa cuaca yang kurang mendukung terkadang juga menjadi hambatan. Menurut pelanggan dengan inisial (NL) mengajukan komplain tentang listrik di rumahnya yang sering mati lampu dengan menyatakan bahwa:

“Terkadang ada pemberian perlakuan yang berbeda dari petugas PT. PLN. Bulan lalu tetangga saya, mengadakan pemadaman listrik, sedangkan teman saya yang berada di daerah elit tidak sering mati. Namun, hal yang saya alami jauh berbeda karena ketidakjelasan waktu pemadaman, padahal bayar listrik semua sama”.
(wawancara, 26 Februari 2016).

Pemberian pelayanan ataupun perlakuan yang berbeda kepada setiap pelanggan akan menimbulkan opini-opini yang menyudutkan petugas PT. PLN itu sendiri, meskipun petugas telah menyampaikan hal-hal penting dan harus dilengkapi dalam pemadaman listrik. Jaminan bahwa kelengkapan berkas menjadi penilaian utama dalam memproses permohonan ataupun penanganan keluhan

bukan lagi menjadi syarat pokok pelanggan yang akan mengadakan pemadaman.

Sementara pihak PT. PLN Kota Pontianak masih terus berusaha meningkatkan kualitas para staf dan petugas dengan mengikutsertakan mereka dalam berbagai kegiatan yang bersifat *sharing knowledge*, *raker*, *diklat*, sampai cerdas cermat yang sudah menjadi agenda khusus bagi perusahaan dibawah naungan BUMN. Hal ini dibenarkan Manajer di bidang pelayanan (DH), beliau menegaskan bahwa :

“Sebagai perusahaan pemasok listrik satu-satunya, kami menyadari bahwa sekecil apapun kesalahan dalam pelayanan teknis ataupun non teknis yang kami lakukan akan menjadi titik pusat perhatian masyarakat. Oleh karena itu kita terus berusaha meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang menjadi tiang dari kualitas pelayanan itu sendiri dengan mengadakan *diklat*, bertukar pikiran yang dilakukan setiap senin dan kamis sampai cerdas cermat. Serta untuk menanggapi pemadaman tidak sering dikawasan elit, memang itu sudah menjadi aturan, biasanya di daerah elit terdapat kantor, perusahaan, dinas pemerintah serta rumah sakit. Maka dari itu memang di prioritaskan wilayah yang terdapat banyak perkantoran serta gedung-gedung

penting untuk tidak sering terjadi pemadaman”. (wawancara, 26 Februari 2016)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis, maka dalam hal kepastian hukum, pengetahuan, kemampuan, keterampilan dan prestasi yang dimiliki petugas PT. PLN Kota Pontianak, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan belum bisa dikategorikan baik atau belum berkualitas karena adanya keluhan masyarakat yang menganggap petugas tidak objektif dan kurang meyakinkan menangani keluhan pelanggan penambahan daya mencerminkan ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Kepercayaan pelanggan terhadap pihak PLN semakin menurun dan target kepuasan pelanggan akan semakin sulit dicapai. Adapaun berbagai usaha peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan PLN dengan mengadakan diklat samapai cerdas cermat belum bisa menjamin pelayanan yang memuaskan.

5. Empati PLN dalam Pelayanan Komplain

Empati (*emphaty*), meliputi sikap karyawan yang mudah dihubungi, komunikasi yang baik dengan masyarakat, memahami kebutuhan/keinginan pelanggan dan melayani dengan ramah dan sopan. Empati adalah perhatian yang

dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pelanggan dengan menempatkan. PT. PLN Kota Pontianak ingin mewujudkan kepuasan pelanggan dengan memulainya dari karakteristik empati, sikap masing-masing petugas pun dapat dinilai dari indikator empati. Tidak semudah yang dibayangkan, keinginan pihak PLN untuk mewujudkan kualitas pelayanan belum dapat ditunjang oleh indikator ini. Berperilaku sopan dan santun serta melayani dengan tanpa mengharapkan imbalan merupakan salah satu hal yang ingin dijunjung tinggi dalam rangka memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Berikut hasil wawancara yang penulis salah satu Customer Services (EA) yang mengungkapkan bahwa :

“kami sebisa mungkin mewujudkan pelayanan yang berkualitas dimulai dari diri kita sendiri. Ini menjadi tantangan tersendiri karena dalam kondisi apapun kita dituntut untuk bersikap baik, perhatian dan sopan pada pelanggan. Sikap kita dalam melayani pelanggan menentukan pula sikap pelanggan terhadap kita”. (wawancara, 26 Februari 2016)

Berbeda dengan pernyataan petugas CS, salah satu pelanggan justru merasa kecewa karena tidak ada inisiatif dari petugas untuk mensosialisasikan kepada pelanggan yang tersangkut masalah pemadaman listrik bergilir tentang waktu

pemadaman kapan saja akan terjadi pemadaman dan di wilayah mana saja akan terjadi pemadaman supaya bisa berjaga-jaga apabila lampu padam apalagi dalam waktu jangka panjang. Berikut ungkapan kekecewaan Bapak (DS) yang mengadukan tentang jadwal pemadaman listrik:

“buktnya saya harus datang kembali ke kantor ini untuk melaporkan belum adanya jadwal pemadaman bergilir yang disebar luas dimasyarakat. Petugas PT. PLN juga tidak menyampaikan pemberitahuan apapun sehingga tiba-tiba lampu mati, saya akhirnya harus menanyakan kembali sementara jarak tempuh ke kantor PLN sekitar 1 jam. Mereka seperti tidak peduli padahal saya mencantumkan nomor telfon dalam data pemohon”. (Wawancara, 26 Februari 2016)

Hal ini tentunya harus menjadi bahan perbaikan agar tidak terjadi pada pelanggan yang lain. Belum optimalnya penjadwalan penanganan dan kurangnya koordinasi dalam penugasan kinerja sehingga terjadinya keluhan. Petugas PT. PLN Kota Pontianak bagian pengolahan data dan informasi (EA) mengatakan bahwa :

“Banyak pelanggan yang lebih dulu menyampaikan keluhan tentang jadwal pemadaman, namun sebenarnya sudah

disosialisasikan di koran kadang di TV lokal serta media sosial seperti facebook, karena masyarakat indonesia khususnya Pontianak kurang akan tingkat membaca jadi jadwal yang tertera di koran pasti tidak tersebar dan terlihat apalagi dibaca”. (Wawancara, 26 Februari 2016)

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa dalam pelayanan keluhan atas pemadaman listrik bergilir masih belum memenuhi kriteria atau belum berkualitas pada indikator terakhir ini, yaitu empathy. Karena tidak adanya komunikasi yang baik antara pelanggan dan pihak pelayanan keluhan atas pemadaman listrik bergilir, sehingga menurunkan tingkat empati masyarakat kepada pihak PLN selaku pemberi pelayanan.

E. KESIMPULAN

Pada penelitian ini menunjukkan bahwa hanya dimensi *tangibles* yang memenuhi kualitas, Sementara empat indikator lainnya dinilai belum mencerminkan kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Kepercayaan (*realibility*), pelayanan yang diberikan petugas PT. PLN belum dikategorikan baik karena berpedoman dengan hasil penelitian yang penulis lakukan maka dapat disimpulkan bahwa

dimensi kehandalan atau *reliability* PT. PLN (Persero) rayon Siantan Kota Pontianak, belum mencapai tingkat kepuasan masyarakat. Hal tersebut diungkapkan oleh salah satu pelanggan yang menambahkan daya, masalah tidak adanya kepastian waktu, ketidakjelasan informasi dari petugas PT. PLN yang menangani keluhan pelanggan.

2. *Responsiveness*, kesiapan petugas PT. PLN (Persero) rayon Siantan Kota Pontianak dalam melayani dan merespon dengan cepat masih belum mendapat tanggapan positif dari pelanggan. Dalam penelitian ini bahwa dalam dimensi *Responsiveness* atau daya tanggap petugas PT. PLN rayon Siantan Kota Pontianak dalam hal penanganan keluhan pelanggan belum dapat dikatakan baik, karena masih adanya keluhan atau komplain masyarakat dalam proses pemadaman listrik bergilir.

3. *Assurance*, dari indikator ini kualitas pelayanan juga buruk, diakibatkan adanya perlakuan yang berbeda pada setiap pelanggan, walaupun telah diadakan pelatihan kepada para staf dan petugas guna meningkatkan kemampuan dan pengetahuan mereka, namun pada kenyataan pengguna jasa masih belum melihat keberhasilan indikator ini.

4. *Emphaty*, disebabkan kurangnya kepedulian dan simpati terhadap pelanggan karena tidak adanya inisiatif untuk memberikan jadwal pemadaman dalam proses maupun realisasi keluhan terkait pemadaman bergilir.

F. SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis mengemukakan saran-saran sebagai berikut:

1. Dimensi kepercayaan (*realibility*) yang ada di PT PLN (Persero) rayon Siantan Kota Pontianak perlu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan kepastian waktu dalam pelayanan, bahwa suatu pelayanan setiap saat dituntut untuk dapat dilaksanakan dengan segera melalui cara yang benar tanpa ada kesalahan didalamnya.

2. Dimensi *Responsiveness* yang ada di PT PLN (Persero) rayon Siantan Kota Pontianak perlu mengusahakan agar merespon dengan cepat setiap keluhan pelanggan, respon yang dimaksud sebaik-baiknya cara organisasi dalam menerima entah itu permintaan, keluhan, saran, kritik, complain, dan sebagainya atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

3. Dimensi *Assurance* yang ada di PT PLN (Persero) rayon Siantan Kota Pontianak perlu memberikan jaminan pelayanan yang sama pada setiap pelanggan, *assurance* atau jaminan diatas meliputi kemampuan pegawai atas pengetahuan terhadap pelayanan secara tepat, kualitas keramahtamahan, perhatian, dan kesopanan memberi pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan masyarakat terhadap organisasi.
4. Dimensi *Emphaty* yang ada di PT PLN (Persero) rayon Siantan Kota Pontianak perlu meningkatkan kepedulian dan simpati dalam proses penanganan atau pelayanan keluhan pelanggan. Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan.

G. REFERENSI

1. Buku-Buku:

Keban, Yeremias, T. 2004. ***Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu***. Yogyakarta: Gaya Media..

Kurniawan, Agung. 2005. ***Transformasi Pelayanan Publik***. Yogyakarta: Pembaruan.

Manullang. 1985. ***Dasar-dasar Manajemen***. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Moenir, H.A.S. 2008. ***Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia***. Jakarta: Bumi Aksara.

Moleong, Lexy, 2004. ***“Metode Penelitian Kualitatif, edisi revisi”***, Bandung, PT. Remaja Rosdakarya.

Rahardjo Adisasmita, 2009. ***Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah***. Penerbit PPKED : Makassar.

Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2012. ***Manajemen Pelayanan***. Jakarta: Pustaka Pelajar.

Rambat Lupiyoadi & A. Hamdani. 2006. ***Manajemen Pemasaran Jasa***. Salemba Empat: Jakarta.

Sinambela, Lijan Poltak. 2008. ***Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi***. Jakarta: Bumi Aksara.

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

Sugiyono. 2005. ***Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Metode R&D***. Jakarta: CV Alfabeta

Sumardjati, Prih. 2008. ***Teknik Pemanfaatan Listrik. Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan***: Jakarta.

Zeithaml, Valarie A., (et.al). 1996. ***Servqual : A Multiple-Item Scale for***

Measuring Consumer Perceptions of Service Quality dalam Journal of Retailing, Spring.

2. Peraturan-peraturan:

Undang-undang No. 25 Tahun 2009
tentang Pelayanan Publik.

Pasal 29 undang-undang nomor 30 Tahun
2009 Tentang Ketenagalistrikan





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 : Sani Nurulita
NIM / Periode lulus : 21112034 / 2015 - 2016
Tanggal Lulus : 13 Mei 2016
Fakultas/ Jurusan : IAN
Program Studi : IAN
E-mail address/ HP : 089693962974

demikian pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa PUBLIKA *) pada Program Studi IAN 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 Dalam Penanganan Komplain Atas
Pemadaman Listrik Beratir Pada PT. PLN (PERSEPO) Di Kota Pontianak

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 PUBLIKA

Dr. H. Hadari Nawawi, M.A.
NIP. 1972 09 05 200212 1003

Dibuat di : Pontianak
Pada tanggal : 14 Juni 2016

Sani Nurulita
NIM. 21112034

Catatan :

*tuliskan nama jurnal sesuai prodi masing-masing
(*Publika/Governance/Aspirasi/Sociodev/Sociologique*)

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)