

## KUALITAS PELAYANAN PLN DI KECAMATAN TALISAYAN KABUPATEN BERAU

Herliansyah<sup>1</sup>

### *Abstrak*

*Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana Kinerja instansi PT.PLN dalam pelayanan Listrik kepada masyarakat dan apa saja yang menjadi faktor penghambat kinerja instansi PT.PLN dalam pelayanan listrik kepada masyarakat di Kecamatan Talisayan Kabupaten Berau. Hasil Penelitian yaitu pelaksanaan kualitas pelayanan listrik PLN (Persero) Talisayan sudah cukup baik karena didalam ruang tunggu sudah terdapat kursi, sehingga tidak perlu berdiri dalam mengantri. Kemudian tersedianya toilet, pendingin ruangan (AC) serta letaknyapun tidak jauh dari perkampungan akrena berada di tengah kecamatan Talisayan. Namun dari segi tehni yang terjun kelapangan masih kurang memadai akrena masih banyaknya pelanggan yang antri untuk mengajukan keluhan di meja costumers service. Tidak adanya evaluasi yang diberikan dari pihak PLN setelah perbaikan sehingga masyarakat belum mengetahui secara pasti apakah setelah perbaikan sebelumnya jaringan listrik menjadi lebih baik. Struktur yang ada di PLN Kecamatan Talisayan seperti pembagian tugas dan tanggung jawab telah terstruktur sehingga tidak ada tumpang tindih tugas dan tanggung jawab, selain itu pelayanan yang dilakukan oleh costumers service sudah berjalan sesuai dengan Operational standar prosedur (SOP) dan berjalan dengan efektif. Tanggapan PLN terhadap berbagai keluhan konsumen tentang matinya listrik yang tiba-tiba diberi tanggapan bila mati tiba-tiba dikarenakan terjadinya gangguan konsleting listrik atau kebakaran sehingga langsung dimatikan di cabang, tetapi bila ada perbaikan berkala dari tehni PLN Talisayan, maka akan di umumkan melalui koran titik-titik atau jalan apa saja yang akan mengalami gangguan pemadaman listrik secara berkala. Berdasarkan hasil intepretasi menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan dan konsumen berada pada tingkat cukup puas. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pelanggan sehingga pihak PLN harus mempertahankan dan lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan yang sudah cukup baik agar pelanggan selalu merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya.*

**Kata Kunci:** *Kualias, pelayanan, PLN, kepuasan, pelanggan.*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: herlians009@gmail.com

## **Pendahuluan**

Di Indonesia pembangunan tenaga kelistrikan berakna penyedia sarana dan jasa kelistrikan yang sebagai wahana guna memenuhi kebutuhan masyarakat. penyedia sarana dan jasa kelistrikan yang sekarang banyak mendapat keluhan dari masyarakat atau pelanggan. Oleh karena itu penulis ingin mengetahui sampai sejauhmana tingkat pelayanan yang di berikan oleh pihak PLN kepada para pelangganya.

PT.PLN persero sebagai satu-satunya badan yang bertanggung jawab atas pelayanan listrik yang memenuhi kebutuhan masyarakat dengan menyediakan energi listrik yang handal bagi konsumennya seperti yang tercantum dalam UU no.30 tahun 2009 tentang ketenaga listrikan, bahkan pemerataan tenaga listrik harus dilaksanakan di seluruh pelosok negeri ini tanpa terkecuali. Selain itu konsumen berhak mendapatkan penyediaan listrik secara terus menerus. Keberadaan PT.PLN itu sendiri di tengah masyarakat di tuntutan untuk memberikan pelayanan penuh kepada seluruh lapisan masyarakat di Indonesia tanpa terkecuali.

Layanan yang berkualitas seperti yang termuat dalam undang-undang tersebut menjadi idaman semua orang yang menerima pelayanan karena dalam undang-undang tersebut sangat rinci di jelaskan antara hak dan kewajiban pelanggan selaku penerima layanan dengan hak dan kewajiban pemberi layanan atau para pegawai dalam instansi pemerintah.

Hak dan kewajiban inilah yang seharusnya menjadi pedoman untuk memberikan pelayanan yang baik agar pemberi dan penerima layanan sama-sama diuntungkan dan tidak ada di rugikan.

Realita yang berkembang di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan PLN pada salah satu sektor pelayanan publik yang saat ini banyak mendapat sorotan dan keluhan dari masyarakat termasuk di PLN Kecamatan Talisayan Kabupaten Berau Provinsi Kalimantan Timur. Masalah yang peneliti dapatkan dari observasi menyangkut kualitas pelayanan PT.PLN kecamatan talisayan kabupaten berau provinsi Kalimantan Timur adalah pemadaman listrik bergilir yang di lakukan oleh pihak PLN secara sepihak. Begitu banyak kerugian yang di alami masyarakat dengan pemadaman listrik secara sepihak oleh pihak PLN. Masyarakat yang mengandalkan pekerjaannya dengan listrik pun tidak dapat bekerja. salah satu contoh kasus yaitu : sejumlah masyarakat mendatangi kantor PT.PLN membahas masalah ancaman krisis listrik di talisayan.

Selain itu pihaknya juga meminta PLN ketika terjadi pemadaman listrik menginformasikannya, baik melalui media cetak atau elektronik, sehingga masyarakat tidak di resahkan dengan pemadaman yang kerap terjadi dan di nilai tidak jelas alasannya. *“ada informasi pokoknya,matinya dan hidupnya jelas”*. Salah satu organisasi yang ada di kecamatan talisayan yaitu IPT (ikatan pemuda talisayan) menggelar aksi demo di kantor PT.PLN unit talisayan dan kantorcamat talisayan, jum’at(6-11-2016).(<http://berau.prokal.co/read/news/40826-3-bulan-biarpet-pln-talisayan-didemo>).

Aksi ini merupakan bentuk kekecewaan warga terhadap PT.PLN unit talisayan atas kondisi listrik yang sering padam sejak 3 bulan terakhir. padahal, sebelumnya PLN unit Talisayan melayani masyarakat di dua kecamatan yakni Talisayan dan Biatan selama 24 jam. Informasi yang di himpun, sejumlah tuntutan yang disampaikan dalam aksi demo kemarin diantaranya, meminta penjelasan PLN unit talisayan mengenai pemadaman listrik yang terjadi selama 3 bulan terakhir. Selain itu, mereka juga meminta pemerintah berperan aktif dalam menyelesaikan persoalan listrik yang seakan-akan di biarkan kemudian meminta PT Tanjung Buyu Perkasa Plantation (TBP) menyuplai listrik ke talisayan selama 24 jam selam PLN rusak.

Masalah saat ini yang terjadi di lapangan selain yang telah di jelaskan sebagian diatas adalah semakin banyaknya keluhan-keluhan dari masyarakat pelanggan tentang pelayanan yang kurang memadai dalam menjual listrik, sebagai contoh seringnya terjadi gangguan pada instalasi listrik, kecepatan pihak PLN dalam merespon keluhan dari masyarakat dan tidak adanya pemberitahuan atau kejelasan informasi ketika terjadi pemadaman listrik dan terkadang pemadaman terjadi di luar waktu yang telah di tentukan oleh pihak PLN itu sendiri.

Bertolak dari uraian di atas, maka penulis berkeinginan untuk mengkaji bidang kelistrikan mengenai kinerja PLN dalam pelayanan dan memilih judul yaitu ‘Kinerja PLN dalam pelayanan listrik kepada masyarakat di kecamatan talisayan kabupaten berau’.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Kinerja***

Menurut Mangkunegara (2000:67), istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang di capai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Simamora (2004:327) kinerja merupakan suatu pencapaian persyaratan-persyaratan pekerjaan tertentu yang akhirnya akan tercermin dari keluaran (output) yang dihasilkan baik jumlah maupun kualitasnya. Menurut Veithzal (2005:14) kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas di bandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah di tentukan terlebih dahulu dan telah di sepakati bersama.

Berdasarkan definisi yang di kemukakan di atas maka dapat di simpulkan bahwa kinerja adalah hasil dari suatu kegiatan/pekerjaan yang di lakukan oleh individu berdasarkan kemampuan dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang di berikan secara legal untuk mencapai suatu tujuan yang di harapkan.

### ***Pengukuran Kinerja***

Keban (2004:109) mengatakan bahwa pengukuran kinerja harus di lihat sebagai upaya yang sangat berharga bagi profesionalisasi di instansi pelayanan publik. Lebih lanjut beliau mengatakan bahwa dengan mengetahui kelemahan dan kelebihan, hambatan dan dorongan atau berbagai faktor sukses bagi kinerja pegawai dan institusi, maka terbukalah jalan menuju profesionalisasi, yaitu memperbaiki kesalahan-kesalahan yang di lakukan selama ini.

Menurut Harbani Pasolong (2008:182) pengukuran kinerja pada dasarnya di gunakan untuk penilaian atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan, program, dan/atau kebijakan sesuai dengan sasaran yang telah di tetapkan dalam rangka mewujudkan misi dan visi instansi pemerintah. Pengukuran kinerja mencakup penetapan indikator kinerja dan penetapan pencapaian indikator kinerja.

Menurut Sulistiyani (2003:228) kriteria kinerja dapat di nilai dari:

- 1) Kualitas, menyangkut kesesuaian hasil dengan yang di inginkan
- 2) Kuantitas, jumlah yang di hasilakan baik dalam nilai uang, jumlah unit atau jumlah lingkaran aktivitas.
- 3) Ketepatan waktu
- 4) Efektivitas biaya, menyangkut penggunaan reosis organisasi secara maksimal.
- 5) Kebutuhan supervisi, menyangkut bantuan atau perlunya intervensi supervisi dalam pelaksanaan pegawai.
- 6) Dampak interpersonal, menyangkut peningkatan harga diri, hubungan baik dan kerjasama diantara teman kerja maupun bawahan.

### ***Pelayanan Publik***

Menurut Sampara (dalam Sinambela dkk 2006:4) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan penyediaan kepuasan pelanggan.

Menurut Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga atau penduduk atas barang, jasa dan/pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik selain menurut Dwiyanto, juga didefinisikan menurut Moenir sebagai berikut: "Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya (Moenir, 2006:26).

Pengertian pelayanan publik menurut Dwiyanto dan Moenir di atas, maka Sinambela juga mendefinisikan "Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah serangkaian aktivitas

yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat”. (Sinambela, 2006:5)

Pelayanan publik menurut beberapa uraian di atas, maka pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah. Pelayanan publik juga merupakan serangkaian atau sejumlah aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah atau birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat, karena pemerintah dan negara di dirikan oleh masyarakat atau publik dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

### ***Kualitas Pelayanan Publik***

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karna bersifat abstrak, kualitas dapat di gunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang di maksud dapat di katakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat di katakan tidak baik.

### **Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakana adalah deskriptif kualitatif dengan fokus penelitian yaitu:

1. Standar pelayanan yang telah ditetapkan, mencakup dalam Standar Pelayanan masyarakat dalam menerima keluhan dan permasalahan masyarakat.
2. Aplikasi penanganan Keluhan, mencakup bagaimana penanganan pelayanan pegawai dalam menangani keluhan masyarakat.
3. Pencarian Solusi, merupakan hasil dari penanganan keluhan oleh pegawai PLN.
4. Faktor-faktor penghambat dalam Kinerja Pegawai PLN di Kecamatan Talisayan Kabupaten Berau.

### ***Jenis dan Sumber Data***

Peneliti memilih sampel berdasarkan penilaian atas karakteristik anggota sampel yang dengannya diperoleh data yang sesuai dengan maksud penelitian. *Informan* dalam penelitian ini adalah:

1. Kepala Pimpinan PT. PLN di Kecamatan Talisayan Kabupaten Berau.
2. Kabag/Kabid PT. PLN di Kecamatan Talisayan Kabupaten Berau.
3. Pegawai Pelayanan PLN di Kecamatan Talisayan Kabupaten Berau.
4. Masyarakat yang datang ke kantor PLN di Kecamatan Talisayan Kabupaten Berau.

Sedangkan *accidental sampling* adalah pemilihan sampel dari siapa saja yang kebetulan ada atau dijumpai menurut keinginan peneliti. Orang yang dipilih

sebagai anggota atau bagian dari sampel adalah siapa saja mereka yang kebetulan ditemukan atau mereka yang mudah ditemui atau dijangkau tanpa ada pertimbangan apa pun. Informan dalam penelitian ini adalah masyarakat yang dipandang cocok sebagai sumber pemberi informasi yang sesuai dengan keinginan peneliti.

### ***Teknik Pengumpulan Data***

Untuk mendapatkan data yang diperlukan, maka penulis menggunakan beberapa cara atau teknik pengumpulan data yang disesuaikan dengan tujuan penelitian. Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian Keperpustakaan (*library research*) dalam hal ini penulis menggunakan perpustakaan sebagai tempat untuk mempelajari dan mengumpulkan data dari literatur-literatur, buku-buku ilmiah, laporan-laporan dan lain-lain yang menunjang penelitian skripsi ini.
2. Penelitian Lapangan (*Field Work Research*), sebuah teknik pengumpulan data dengan mengadakan peninjauan atau penelitian langsung kelapangan atau lokasi penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam *Field Work Research* yaitu:
  - a. Observasi Langsung yaitu penulis secara langsung mengadakan penelitian ke obyek penelitian
  - b. Analisis Dokumentasi yaitu pengumpulan data yang dilakukan untuk mendapatkan data sekunder berupa surat-surat, arsip-arsip, data dokumen-dokumen yang ada relevansinya dengan kebutuhan data yang diperlukan dalam proses penulisan.
  - c. Wawancara Secara Mendalam (*interview*) yaitu melakukan pengumpulan data dengan cara tanya jawab langsung pada informan untuk melengkapi keterangan-keterangan yang ada hubungannya dengan penelitian ini.

### ***Teknik Analisis Data***

Teknik analisis data dengan metode kualitatif dengan penjabaran deskriptif ini, menggunakan tahapan yang terdiri dari dua proses, yaitu:

1. Tahapan perencanaan penelitian
  - a. Identifikasi masalah atau perumusan masalah penelitian, termasuk tujuan, definisi, asumsi, termasuk lingkup penelitian;
  - b. Merumuskan hipotesis penelitian;
  - c. Identifikasi atau klasifikasi variabel penelitian dan definisinya
2. Tahapan pelaksanaan penelitian, meliputi;
  - a. Menyusun rancangan penelitian
  - b. Pengumpulan, tabulasi dan analisis data;
  - c. Kesimpulan penelitian

## Hasil Penelitian

### *Implementasi Konsep Penanganan Keluhan*

1. Bersikap empati terhadap pelanggan yang kecewa Berdasarkan hasil observasi peneliti, rasa empati terhadap pelanggan yang datang ke PLN Rayon Talisayan untuk menyampaikan keluhannya belum dilakukan oleh petugas. Padahal menyampaikan rasa empati terhadap pelanggan yang emosional maupun tidak emosional dapat membuat situasi menjadi lebih baik. Hal ini membuat perasaan pelanggan menjadi lebih tenang dalam menyampaikan keluhannya dan tekanan terhadap petugas dapat diminimalisir. Maka dari itu, petugas *customer service* perlu berempati kepada pelanggan atas ketidaknyamanan yang dirasakan.
2. Kecepatan dalam menangani keluhan, Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan pelanggan, keluhan yang disampaikan langsung di PLN Rayon Talisayan, segera mungkin diselesaikan dan juga diberikan target waktu agar penanganan sehingga dapat diselesaikan dengan cepat. Namun masalah kecepatan penanganan bergantung pada bentuk keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Misalnya dalam pemindahan tiang listrik membutuhkan waktu sekitar 1 bulan, dan tambah daya membutuhkan waktu 3 – 4 hari kerja.
3. Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan keluhan. Kewajaran atau keadilan dalam penanganan keluhan pelanggan di PLN Rayon Talisayan berjalan dengan baik, dimana tidak ada perbedaan antar pelanggan. Hal ini dikarenakan semua keluhan yang masuk telah didokumentasikan dan disusun rapi. Dengan adanya dokumentasi tersebut akan menjadi acuan petugas dalam penanganan keluhan. Sehingga penanganan keluhan tidak bergantung kepada siapa yang terlebih dahulu menyampaikan keluhannya, namun bergantung terhadap tingkat kesulitan dalam penyelesaian keluhan tersebut.
4. Kemudahan bagi pelanggan untuk menghubungi perusahaan PLN menyediakan layanan *call center* 123, kepada pelanggannya yang ingin menyampaikan keluhannya kapanpun. Untuk penanganan keluhan, layanan tersebut akan menghubungi Rayon terkait, termasuk PLN Rayon Talisayan. Namun dari hasil observasi pelanggan saat menghubungi *call center* 123, peneliti perlu menelpon berulang kali lalu bisa terhubung ke pihak *call center* 123, sehingga pelayanan ini perlu dimaksimalkan lagi. Untuk memaksimalkan pelayanan ini, PLN bisa menambah petugas *call center*, dan meningkatkan peralatan atau teknologi pada bagian *call center* 123.
5. Menerapkan konsep *Total Quality Service* (TQS). Konsep *Total Quality Service* (TQS). berfokus pada lima bidang sasaran, yaitu:
  - a. Fokus kepada pelanggan  
Fokus pada pelanggan merupakan hal yang penting agar tidak terjadi kesalahpahaman antara petugas dengan pelanggan. Di PLN Rayon

Talisayan, petugas mempersilahkan terlebih dahulu pelanggan berbicara menyampaikan keluhannya sampai selesai, lalu petugas merespon pelanggan tersebut. Hal ini dilakukan agar pelanggan merasa puas menyampaikan keluhannya dan petugas juga bisa memahami dengan jelas keluhan yang disampaikan pelanggan.

- b. Keterlibatan total  
Setiap keluhan pelanggan yang masuk akan melibatkan seluruh petugas atau karyawan. Hal ini dapat dilihat dari SOP yang ada. Setiap bagian saling terkait satu sama lain dalam penyelesaian sebuah keluhan, sehingga membutuhkan kerjasama yang baik bagi semua petugas atau karyawan. Dari hasil observasi yang dilakukan peneliti, hal ini telah diimplementasikan di PLN Rayon Talisayan.
- c. Pengukuran  
Penanganan keluhan yang dilakukan oleh PLN Rayon Talisayan memiliki target waktu penanganan. Petugas juga mem-*follow up* kinerja petugas dilapangan agar dapat diselesaikan dengan cepat. Terdapat target waktu yang diberikan petugas di lapangan oleh petugas *customer service* di kantor PLN Rayon Talisayan sebagai acuan waktu selesainya penanganan keluhan.
- d. Dukungan sistematis  
Dukungan sistematis perlu diberikan kepada petugas di PLN Rayon Talisayan, seperti memberikan suatu penghargaan kepada petugas atau karyawan. Adanya *reward* yang diberikan kepada karyawan akan menjadi suatu bentuk perhatian kepada mereka dan menjadi suatu motivasi agar lebih semangat lagi dalam bekerja.
- e. Perbaikan berkesinambungan  
Dari hasil observasi yang dilakukan peneliti, belum ada perbaikan berkesinambungan yang dilakukan pihak PLN Rayon Talisayan. PLN Rayon Talisayan perlu membuat evaluasi rutin kepada seluruh karyawan atau petugas, baik perminggu maupun perbulan. Hal ini sangat penting agar masalah-masalah yang terjadi sebelumnya tidak perlu terulang kembali, dan juga dapat memperbaiki kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

### ***Implementasi Konsep SOP Customer Service***

1. Petugas *customer service* di PLN Rayon Talisayan memberikan kesempatan kepada pelanggan dalam menyampaikan keluhannya sampai selesai, agar tidak ada kesalahpahaman dalam menerima keluhan pelanggan, dan juga agar pelanggan merasa puas dalam penyampaian keluhan mereka. Dengan manambah rasa empati terhadap masalah kelistrikan yang dirasakan pelanggan, mungkin pelanggan akan merasa lebih tenang jika pihak *customer service* melakukannya.



2. Di PLN Rayon Talisayan, petugas yang telah menerima keluhan akan mengkonfirmasi keluhan yang telah disampaikan oleh pelanggan. Tujuannya adalah agar tidak ada kesalahpahaman dari penanganan keluhan yang dilakukan petugas nantinya.
3. Menangani perihal apa yang disampaikan oleh pelanggan sesuai dengan temanya. Berdasarkan hasil observasi Peneliti, pembagian tugas yang dilakukan PLN Rayon Talisayan sudah baik. Membagi fokus kepada setiap bidang agar pekerjaan yang dilakukan petugas lebih mudah dan lebih teliti.
4. Berdasarkan hasil observasi, petugas *customer service* di PLN Rayon Talisayan memberikan kesempatan kepada pelanggan menyampaikan keluhannya, baik bagi pelanggan yang menyampaikan secara baik-baik maupun yang menyampaikan keluhan dengan marah-marah, bahkan dengan mengancam. Setelah pelanggan menyampaikan keluhannya petugas lalu memberikan penjelasan terkait keluhan yang diselesaikan dengan tetap sabar dan sopan.
5. Melakukan proses dokumentasi untuk setiap pertanyaan, keluhan atau masukan yang masuk, terutama untuk jenis keluhan yang sering muncul. Keluhan-Keluhan yang telah diterima Petugas di PLN Rayon Talisayan lalu, didokumentasikan di buku ekspedisi. Buku tersebut merupakan dokumentasi dari semua keluhan-keluhan pelanggan untuk mengetahui riwayat keluhan-pelanggan. Sebaiknya pihak *customer service* melakukan pencadangan data dokumentasi keluhan, dengan menggandakannya ke file Komputer. Hal ini berfungsi agar data pelanggan tersimpan rapi, aman dan memudahkan petugas dalam menemukan data pelanggan.

### ***Implementasi Konsep Pelayanan***

*Self Awareness (Menanamkan kesadaran diri sehingga dapat memahami posisi, agar mampu memberikan pelayanan dengan benar)*

Dari observasi yang dilakukan peneliti pada pelayanan keluhan pelanggan di PLN Rayon Talisayan, Peneliti melihat bahwa petugas *customer service* telah mengaplikasikan *self awareness* pada diri mereka. *Customer service* memahami posisi mereka sebagai pihak penerima keluhan yang harus memberikan pelayanan yang baik dan benar. Sehingga pihak *customer service* harus tetap tenang dan sabar walaupun ada tekanan dari pihak pelanggan yang mungkin berbeda dengan kebanyakan pelanggan lainnya.

*Enthusiasm (Melaksanakan pelayanan dengan penuh gairah)*

Hasil observasi tentang sikap antusias dari petugas di lapangan masih kurang. Hal ini disebabkan kejenuhan dari petugas yang terus menerus menerima keluhan pelanggan. sehingga petugas jika sudah capek dan jenuh akan bersikap seperti biasanya, yaitu memberikan respon dengan lawan bicara dengan suara lemah lembut namun kurang bergairah. Pihak PLN Rayon Talisayan seharusnya

lebih memperhatikan kondisi petugas *customer service*nya agar kondisi mereka tetap *fit* dalam menghadapi pelanggan, dan menjaga pelayanan agar tetap baik.

*Reform (Memperbaiki kinerja pelayanan dari waktu ke waktu)*

Tidak ada perbaikan kinerja pelayanan di PLN Rayon Talisayan. Hal ini dapat dilihat dari pernyataan pihak *customer service* tentang tidak adanya kegiatan evaluasi yang dilakukan pihak manajemen atau atasan. Sehingga pelayanan yang ada di PLN Rayon Talisayan masih sama dengan pelayanan sebelumnya. Seharusnya pihak manajemen PLN Rayon Talisayan mengadakan evaluasi rutin dan melakukan suatu perbaikan dan juga inovasi terhadap kinerja karyawan dan juga fasilitas yang ada. Sehingga pelayanan di PLN Rayon Talisayan terus membaik dari waktu ke waktu

*Value (Memberikan pelayanan yang mempunyai nilai tambah)*

Tidak ada pelayanan khusus yang dilakukan petugas kepada pelanggan di PLN Rayon Talisayan. Pelayanan yang dilakukan sama saja dengan pelayanan pada *customer service* di tempat lain. Seharusnya PLN Rayon Talisayan lebih berinovasi lagi dalam memberikan pelayanan lebih kepada pelanggan agar pelanggan lebih senang dan nyaman dalam pelayanan yang diberikan. Misalnya memberikan kepada pelanggan yang datang suguhan minuman dingin atau hangat, adanya hal seperti ini menjadi suatu bentuk penilaian bagi pelanggan yang menjadi kepuasan tersendiri terhadap mereka dan juga secara tidak langsung menjadi nilai tambah bagi pelayanan di PLN Rayon Talisayan.

*Impressive (Menampilkan diri secara menarik, tetapi tidak berlebihan)*

Dalam hal penampilan, petugas di PLN Rayon Talisayan tidak memiliki perbedaan dengan petugas *customer service* di perusahaan lainnya. Tidak ada keunikan yang tersendiri dari penampilan petugas, sehingga tidak ada daya tarik kepada pelanggan ketika menyampaikan keluhannya. PLN Rayon Talisayan perlu membuat ciri khas tersendiri yang menjadi pembeda dengan petugas pada perusahaan atau kantor yang lainnya.

*Care (Memberikan perhatian atau kepedulian kepada pelanggan secara optimal)*

Perhatian yang optimal masih kurang begitu penting bagi petugas. Hal ini dapat dilihat pada hasil wawancara dari petugas tentang bagaimana keluhan dikatakan selesai. Petugas memberikan kesimpulan jika pelanggan sudah tidak datang maka keluhan tersebut dikatakan selesai. Ini merupakan salah-satu hal yang tidak boleh disepelekan, seharusnya petugas mengkonfirmasi kepada pelanggan tentang penanganan keluhan yang dilakukan, sehingga tidak ada kesalahpahaman antara petugas dan pelanggan dari pelayanan yang telah diberikan.

### ***Implementasi Konsep Pelayanan Prima***

*Penampilan (Appearance)*

Dalam implementasinya pada petugas di PLN Rayon Talisayan, peneliti melihat hal tersebut belum semuanya sesuai. Petugas di PLN Rayon Talisayan

menggunakan seragam yang menunjukkan cirri khas dari perusahaan yaitu seragam karyawan PLN. Selain itu penggunaan id card dan juga papan nama di meja *customer service* memperjelas bahwa petugas tersebut merupakan *customer service*. Begitu pula dengan penampilan *non-fisik* sudah ada pada PLN Rayon Talisayan seperti nilai-nilai dan kedisiplinan.

*Tanggung jawab (Accountability)*

Petugas di PLN Rayon Talisayan memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi. Hal tersebut dinilai dari kecepatan dan ketepatan penanganan keluhan yang dilakukan. Selain itu pengawasan yang terus dilakukan hingga penanganan selesai merupakan rasa tanggung jawab petugas, hal ini perlu dipertahankan PLN Rayon Talisayan.

*Sikap (Attitude)*

Dari hasil observasi peneliti, sikap petugas sudah sangat baik dalam melayani pelanggan. Salahsatunya dapat dilihat dari sikap petugas ketika menerima keluhan pelanggan. Pelanggan diberikan kesempatan menyampaikan keluhan hingga selesai, sedangkan petugas harus tetap tenang mendengarkan walaupun dalam tekanan dari emosional pelanggan. Sehingga rasa untuk tetap menghargai pelanggan ada pada petugas *customer service* PLN Rayon Talisayan.

*Perhatian (Attention)*

Perhatian terhadap pelanggan ketika menyampaikan keluhannya belum dilakukan dengan baik oleh petugas PLN Rayon Talisayan. Pada saat petugas telah menyelesaikan penanganan keluhan, petugas di kantor tidak mengkonfirmasi kepada pelanggan. Seharusnya petugas menanyakan kembali kepada pelanggan apakah keluhan sudah selesai ditangani atau masih ada masalah dengan kelistrikannya, agar tidak terjadi kesalahpahaman antara kedua pihak.

*Tindakan (Action)*

*Action* yang dilakukan petugas sudah sesuai dengan semesetinya. Hal tersebut dapat dilihat dari cara petugas *customer service* di PLN Rayon Talisayan menerima keluhan. Petugas mengkonfirmasi kembali keluhan yang disampaikan pelanggan, setelah itu petugas mencatat pada buku keluhan, lalu mengucapkan terima kasih kepada pelanggan. Tindakan ini perlu dipertahankan pihak petugas agar terhindar dari hambatanhambatan dalam menghadapi pelanggan seperti kesalahpahaman dalam menerima keluhan.

*Kemampuan (Ability)*

Petugas *customer service* di PLN Rayon Talisayan telah mengikuti training atau pelatihan dalam rangka menambah *skill* kerja, sehingga *customer service* telah ahli pada bidangnya. Namun, Pihak manajemen perlu membuat program-program yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan contohnya seperti mengadakan acara yang bertemakan motivasi dan peningkatan *skill*, agar *skill* petugas dapat ditingkatkan terus, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan.

### ***Implementasi Etika Pelayanan***

#### ***Mengucapkan Salam***

Pada saat pelanggan PLN menyampaikan keluhannya, sebelumnya petugas *customer service* terlebih dahulu mengucapkan salam. Mengucapkan salam merupakan hal yang wajib bagi *customer service* untuk memulai pembicaraan kepada pelanggan. Ucapan salam yang biasa diucapkan yaitu seperti selamat datang, selamat pagi, selamat siang dan selamat sore.

#### ***Bertanya Tentang Keperluan***

Setelah mengucapkan salam, maka *customer service* akan menanyakan keperluan dari pelanggan. Pada kaitannya dengan situasi yang terjadi di PLN Rayon Talisayan, petugas *customer service* menanyakan kepada pelanggan perihal keluhan atau masalah pelanggan yang datang.

Bila ingin menyuruh mulailah dengan kata-kata maaf Penggunaan kata maaf oleh petugas *customer service* PLN Rayon Talisayan belum diterapkan. Misalnya ketika mempersilahkan pelanggan duduk dan juga ketika meminta pelanggan menyampaikan keluhannya. Namun diawal pertemuan dengan pelanggan, *customer service* seharusnya juga mengucapkan kata maaf sebelum mempersilahkan pelanggan duduk “*maaf bapak/ibu silahkan duduk*”. Selain itu penggunaan kata maaf juga sebaiknya diucapkan ketika percakapan dengan pelanggan selesai “*kami minta maaf atas ketidaknyamanannya, terima kasih*”.

#### ***Mengucapkan Terima Kasih***

Ucapan terima kasih disampaikan pihak *customer service* PLN Rayon Talisayan setelah pelanggan menyampaikan keluhannya. Sama dengan penjelasan sebelumnya pada penggunaan kata maaf, penggunaan kata terima kasih disertakan dengan kata maaf agar ada rasa empati kepada pelanggan yang datang.

### ***Implementasi Proses Komunikasi Menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra***

#### ***Sender / Source (Pengirim / Sumber)***

*Sender* atau pengirim pesan di sini adalah pelanggan PLN. *Sender* juga biasa dikatakan sebagai *source* atau sumber, yaitu sumber sebuah pesan berasal.

#### ***Encoding (Pengkodean)***

*Encoding* merupakan pengkodean suatu informasi yang dalam hal ini adalah suatu keluhan yang berupa isyarat atau symbol kepada *receiver* atau penerima pesan.

#### ***Message & Media (Pesan & Saluran)***

*Message* atau pesan merupakan suatu informasi dari pengirim pesan yang dalam hal ini merupakan suatu keluhan yang disampaikan. Dalam penyampaian pesan biasanya menggunakan suatu media, pada penerapannya di PLN Rayon Talisayan langsung bertatap muka atau *face to face* dalam menyampaikan pesan atau keluhannya.

*Decoding (Penafsiran Kode)*

*Decoding* atau penafsiran kode merupakan penerimaan atau penafsiran pesan yang disampaikan. Dalam hal ini merupakan penerimaan keluhan yang disampaikan oleh pelanggan

*Receiver (Penerima)*

*Receiver* adalah pihak atau orang yang menerima pesan atau orang yang menafsirkan pesan (*encoding*). Pada proses komunikasi di sini, yang berperan sebagai *receiver* adalah *customer service* dan *admin complaint* PLN Rayon Talisayan yang saling olah berkordinasi dalam mengolah pesan.

*Response (Respon)*

*Response* atau respon akan terjadi pada saat *admin complaint* menyampaikan pesan kepada petugas teknis. Ketika petugas menerima pesan dan menuju ke lokasi penanganan, hal tersebutlah yang merupakan respon.

*Feedback (Umpan Balik)*

*Feedback* atau umpan balik adalah hasil dari respon yang dilakukan. Umpan balik di sini merupakan penanganan keluhan yang sedang dikerjakan oleh petugas teknis.

*Noise (Gangguan)*

*Noise* adalah suatu gangguan yang terjadi selama proses komunikasi berlangsung. Gangguan ini dapat berupa gangguan sinyal yang menghambat komunikasi dan dapat berupa kesalahpahaman dalam hal ini yaitu pelanggan dan *customer service*. Selain itu *noise* atau gangguan juga dapat berupa gangguan psikologis dari penerima dalam hal ini petugas PLN sehingga tidak dapat menerima atau menangkap pesan dengan baik.

## **Kesimpulan dan Saran**

### ***Kesimpulan***

Pelaksanaan kualitas pelayanan listrik prabayar PT PLN (Persero) Talisayan dititik beratkan pada lima dimensi yang terdiri dari *Reliable*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, dan *Tangible*. Dari aspek *responsiveness* (daya tanggap) yang dilakukan PT PLN yaitu dengan menyediakan kotak saran dan *call center* sehingga petugas dapat mengetahui informasi, keluhan dan saran atas pelayanan yang diberikan. Dari aspek *assurance* (jaminan) dalam melakukan pelayanan yang mampu menjawab setiap pertanyaan pelanggan. Aspek yang penting selanjutnya adalah *emphaty* (empati) yaitu dengan cara memberikan perhatian pada setiap pelanggan tanpa membedakan status sosial nya serta mengutamakan kepentingan pelanggan. Dan yang terakhir adalah *tangible* (bentuk fisik) yaitu seperti kantor pelayanan PLN Talisayan yang dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti kursi, sehingga tidak perlu berdiri dalam mengantri, tersedianya toilet, pendingin ruangan, serta lokasi strtegis PT PLN yang berada di pusat kota Talisayan. Tanggapan pelanggan mengenai kualitas pelayanan listrik prabayar PT PLN (Persero) Talisayan secara keseluruhan menunjukkan bahwa

kualitas pelayannya dipersepsikan cukup baik oleh pelanggan, Tanggapan mengenai kepuasan pelanggan berdasarkan hasil intepretasi menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan berada pada tingkat cukup puas.

### **Saran**

Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pelanggan sehingga pihak PLN harus mempertahankan dan lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan yang sudah cukup baik agar pelanggan selalu merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya. Kualitas Pelayanan merupakan indikator dari kepuasan pelanggan yang memiliki nilai rata-rata paling rendah dan kurang baik dimata pelanggan sehingga seharusnya pihak PLN lebih memperhatikan semua hal-hal penting yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan guna mempertahankan kepuasan pelanggan yang sudah ada.

### **Daftar Pustaka**

- Anwar Prabu Mangkunegara 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Keban, Yeremis T, 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep Teori dan Isu*. Gava Media. Yogyakarta.
- Moenir, 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta
- Pasolong, Herbani. 2008 *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta. Bandung.
- Rivai, Veithzal & Ahmad Fauzi Mohd.Basri.2005.*Performance Appraisal*.PT.RajaGrafindo Persada.Jakarta
- Simamora, Henry. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. STIE YKPN. Yogyakarta.
- Sinambela, Lijen Poltak dkk, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan dan Implementasi*. PT.Bumi Aksara. Jakarta.
- Sulistiyani, Ambar Teguh & Rodidah.2003.*Manejemen Sumber Daya Manusia*.Graha Ilmu.Yogyakarta.

### **Dokumen-dokumen:**

- Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang nomor 30 tahun 2009 tentang Ketenaga Listrikan.