

## **ANALISIS PELAYANAN BAGIAN PENGADUAN DI KANTOR PT PLN (Persero) UNIT INDUK WILAYAH ACEH**

**Agun Irada<sup>1</sup>, Iwan Budhiarta, S.Si., M.Si.,  
M.MT<sup>2</sup>**

*Prodi SI Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Ubudiyah  
Indonesia, Jl. Alue Naga, Tibang. Kec. Syiah Kuala, Banda Aceh,  
Indonesia Email : agunniradaa@gmail.com, iwanbudhiarta@uui.ac.id*

### **ABSTRAK**

Pelayanan merupakan unsur yang penting dalam usaha peningkatan kepuasan pelanggan, oleh karena itu suatu perusahaan harus memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggan. Untuk memenuhi kebutuhan serta kepuasan pelanggan, PLN dituntut untuk mewajibkan seluruh karyawan dan personal yang ada di dalamnya untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari dimensi *tangibel* berdasarkan data dari indikator yang digunakan dalam penelitian ini baik. Pada dimensi *realibility* menunjukkan hasil baik. Dalam dimensi ini memiliki dua hal penting yakni pertama, kemampuan produsen untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dan kemampuan produsen untuk memberikan pelayanan secara akurat dan tanpa kesalahan. Dimensi *responsiviness* baik karena respon petugas terhadap pelanggan di kantor PLN, petugas menyapa setiap pelanggan yang datang dan petugas sangat cepat, tepat dan dan cermat. *Assurance* (jaminan) dapat dilihat pada indikator-indikator dalam dimensi ini yang ada dalam penelitian ini semua hasilnya bersifat positif dan baik untuk para pelanggan. Dimensi *emphaty* dapat di lihat pada indikator yang ada di dimensi ini semuanya baik, tapi ada satu hal yang harus digaris bawahi dalam dimensi yaitu pelayanan masih belum bisa menghilangkan sifat kekeluargaan, orang dekat dan orang yang dikenal. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sehingga pelanggan merasa puas dan tidak kecewa.

Kata Kunci : Pelayanan, Keluhan Pelanggan, Kepuasan Pelanggan

### **ABSTRACT**

*Service is an important element in an effort to increase customer satisfaction, therefore a company must provide good service to customers. To meet customer needs and satisfaction, PLN is required to require all employees and personnel in it to provide the best service. This study uses a qualitative method. Methods of collecting data through observation, interviews, and documentation. The results of the study show that from the tangible dimension based on the data from the indicators used in this study both. The realibility dimension shows good results. In this dimension there are two important things, first, the ability of producers to provide services as promised and the ability of producers to provide services accurately and without error. The dimension of responsiviness is good because the officer responds to the customer at the PLN office, the officer greets every customer who comes and the officer is very fast, precise and careful. Assurance can be seen in the indicators in this dimension that exist in this study, all results are positive and good for customers. The emphaty dimension can be seen in the indicators in this dimension, all are good, but there is one thing that must be underlined in the dimension, that is, service still cannot eliminate kinship, close*

*people and known people. The results of this study are expected to be a reference material for maintaining and improving the quality of services provided to customers so that customers feel satisfied and not disappointed.*

*Keywords: Service, Customer Complaints, Customer Satisfaction*

## **I. PENDAHULUAN**

Pada era globalisasi saat ini, organisasi perusahaan maupun organisasi publik di tuntut untuk senantiasa meningkatkan pelayanan secara profesional pada bidangnya masing-masing. Perkembangan teknologi dan arus informasi yang sangat cepat telah mendorong setiap organisasi perusahaan dan organisasi publik untuk menghasilkan produk yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, sehingga pelanggan merasa puas dengan apa yang telah mereka dapatkan dari produk layanan organisasi tersebut (Hardiyansyah, 2011).

Pelayanan merupakan unsur yang penting dalam usaha peningkatan kepuasan pelanggan, oleh karna itu suatu perusahaan harus memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggan (Rahmayanty, 2013). Untuk memenuhi kebutuhan serta kepuasan pelanggan, PLN dituntut untuk mewajibkan seluruh karyawan dan personal yang ada di dalamnya untuk memberikan pelayanan yang terbaik.

Perusahaan Listrik Negara merupakan sumber kehidupan bagi kita semua. Di era globalisasi seperti ini, peran listrik sangat penting bagi kehidupan sehari-hari, kesejahteraan dan kebutuhan manusia yang semakin meningkat, apalagi kebutuhan manusia dalam bidang jasa maupun barang. Perusahaan Listrik Negara perlu memperhatikan aspek pelayan dalam hal pengaduan atau komplain lebih luas antara meteran oleh petugas yang tidak akurat, tarif listrik meningkat, pelanggan selalu terancam dengan pemutusan listrik, pemadaman bergilir dan masih banyak lainnya. Kepuasan pelayanan kepada pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap ketidak sesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja actual yang dirasakannya setelah pemakaian (Barata, 2013).

Pelayanan pengaduan adalah salah satu bagian penting dalam usaha peningkatan kepuasan pelanggan PLN, karna bagian pegaduan perusahaan memberi kesempatan pada pelanggan untuk menyampaikan keluhan (*complaint*) atau pengaduan mana kala pelayanan yang diterimanya tidak sesuai dengan harapan atau tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh pemberi perusahaan. Dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan yang merupakan tujuan penting bagi PLN dalam memenuhi kebutuhan, keinginan serta bagi PLN dalam memenuhi kebutuhan, keinginan serta kepuasan pelanggan tergantung dari kualitas pelayanan yang

diberikan oleh PLN kepada konsumen. Oleh karena itu PT. PLN (Persero) unit induk wilayah Aceh harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan.

## II. KAJIAN LITERATUR

### A. Kinerja Pelayanan

Menurut Sedarmayanti (2010), kinerja adalah sebagai keseluruhan proses bekerja dari individu yang hasilnya dapat digunakan landasan untuk menentukan apakah pekerjaan individu tersebut baik atau sebaliknya, sedangkan Hadari (2011), menyatakan bahwa kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator- indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu.

Sementara itu Mangkunegara (2008:9) mengemukakan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Selanjutnya menurut Muhammad Mahsun (2011) yang menjelaskan bahwa “sistem manajemen kinerja atau *performance management system* merupakan proses untuk mengidentifikasi, mengukur dan mengevaluasi kinerja karyawan dalam perusahaan”.

Penilaian kinerja atau prestasi kerja (*performance appraisal*) adalah proses suatu organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja pegawai. Kegiatan ini dapat memengaruhi keputusan-keputusan personalia dan memberikan umpan balik kepada para pegawai tentang pelaksanaan kerja mereka (Moehariono, 2009).

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja dari seorang karyawan selama dia bekerja dalam menjalankan tugas-tugas pokok jabatannya yang dapat dijadikan sebagai landasan apakah karyawan itu bisa dikatakan mempunyai prestasi kerja yang baik atau sebaliknya.

### B. Kualitas Pelayanan

Menurut Nasution (2004: 47) kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Nasution (2004: 47) kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan oleh pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan, karena pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan.

Aspek yang sangat penting dalam menentukan kualitas yang berhubungan dengan pelayanan member adalah kualitas pelayanan. Menurut Nasution (2004) Pelayanan yang unggul diartikan sebagai suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Secara garis besar menyatakan ada 4 unsur pokok dalam konsep kualitas, yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan.

### **C. Kepuasan Pelanggan**

Menurut Ariefah (2009:110) pelanggan atau *customer* adalah individu atau kelompok yang terbiasa membeli sebuah produk atau jasa berdasarkan keputusan mereka atas pertimbangan manfaat maupun harga yang kemudian melakukan hubungan dengan perusahaan melalui telepon, surat, dan fasilitas lainnya untuk mendapatkan suatu penawaran baru dari perusahaan.

Kepuasan pelanggan adalah sebuah pendahuluan dari pembelian kembali konsumen, loyalitas pelanggan, dan bertahannya konsumen yang akhirnya menguntungkan perusahaan. Kepuasan konsumen memberikan banyak keuntungan bagi perusahaan dimana salah satu yang penting yaitu memungkinkan tercapainya loyalitas pelanggan (Lovelock, 2011). Terdapat hubungan strategis antara tingkat kepuasan pelanggan dengan performa perusahaan secara keseluruhan (Lovelock, 2011).

Sementara menurut Kotler & Armstrong (2004) pengertian kepuasan pelanggan adalah tingkat keadaan perasaan seseorang yang merupakan hasil perbandingan antara penilaian kinerja/hasil akhir produk dalam hubungannya dengan harapan pelanggan. Kepuasan merupakan fungsi dari harapan dan kinerja yang dirasakan. Jika kinerja produk atau jasa lebih rendah dari yang diharapkan, konsumen akan merasa tidak puas.

### **D. Keluhan atau Pengaduan**

Keluhan adalah satu pernyataan atau ungkapan rasa kurang puas terhadap satu produk atau layanan, baik secara lisan maupun tertulis, dari pelanggan internal maupun eksternal (Pawesti, 2014). Suatu perusahaan hal yang akan ditinjau secara langsung adalah keluhan pelanggan. Karena keluhan pelanggan sangat berguna untuk perusahaan yang sedang berkembang. Dan apabila keluhan pelanggan tidak ditanggapi secara maksimal, besar kemungkinan para pelanggan yang sudah menjadi langganannya akan mencari alternatif lain atau bahkan lari dari perusahaan langganannya tersebut. Keluhan pelanggan juga merupakan kunci keberhasilan suatu perusahaan (Hessel, 2009). Hal senada juga akan terjadi pada pelanggan listrik, apabila ada masalah dengan pelayanan listrik otomatis para pelanggan juga akan menyampaikan keluhannya. Apabila keluhan pelanggan ini tidak ditanggapi,

maka bisa saja para pelanggan enggan untuk menggunakan listrik atau setidaknya mereka akan memprotes perusakan listrik.

### **III. METODE PENELITIAN**

#### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti menggunakan penelitian kualitatif. Metode kualitatif dipilih dengan alasan objek penelitian ini berupa kegiatan atau tindakan seseorang. Data yang diungkap bukan berupa angka-angka melainkan berupa kata, kalimat, paragraph, dan dokumen. Metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, cara holistik atau utuh, dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode (Moleong, 2015).

#### **2. Populasi dan Sampel**

##### **a. Populasi**

Populasi adalah sekelompok subjek atau data dengan karakteristik tertentu. Dalam populasi dijelaskan secara spesifik tentang siapa atau golongan mana yang menjadi sasaran penelitian tersebut. Menurut Sugiyono (2015) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi, populasi yaitu keseluruhan sasaran yang seharusnya diteliti dan pada populasi ini hasil penelitian diberlakukan. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan di bagian pengaduan dan pelanggan PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Aceh.

##### **b. Sampel**

Sampel adalah sebahagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, ataupun bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasi. Menurut Sanusi (2011), sampel adalah bagian dari populasi. Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian adalah teknik "Sampling Jenuh". Yaitu merupakan teknik penarikan sampel yang relative sederhana dengan cara mengambil seluruh anggota populasi, dengan alasan bahwa mengingat populasi yang diteliti relatif kecil.

Menurut Sugiyono (2012) Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relative kecil, kurang dari 30 orang, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi

dengan kesalahan yang sangat kecil. Istilah lain sampling jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel.

Menurut Husein (2013) mengatakan bahwa alasan melakukan sampling jenuh atau sensus, yaitu peneliti sebaiknya mempertimbangkan untuk meneliti seluruh elemen-elemen dari populasi, jika elemen populasi relatif sedikit dan variabilitas setiap elemennya yang tinggi (heterogen). Sensus lebih layak dilakukan jika penelitian yang dimaksudkan untuk menjelaskan karakteristik setiap elemen dari suatu populasi.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, peneliti menggunakan sampling jenuh yaitu mengambil sampel penelitian kepada karyawan bagian pengaduan sebanyak 5 orang, dan pelanggan PT PLN (persero) unit induk wilayah Aceh sebanyak 15 orang.

### **Data dan Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian yaitu data primer dan data sekunder. Data primer pada penelitian ini adalah data yang diperoleh langsung dari hasil wawancara dan observasi. Hasil wawancara ini diperoleh dari narasumber atau informan yang memberikan informasi yang relevan yang sebenarnya dilapangan (Sugiyono, 2012). Untuk observasi atau pengamatan, meliputi kegiatan pemusatan perhatian terhadap suatu objek dengan menggunakan seluruh alat indra. Sedangkan Data sekunder pada penelitian ini adalah data yang lebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang atau instansi di luar dari penelitian, meskipun yang dikumpulkan atau dilaporkan itu sesungguhnya adalah data asli. Dapat dikatakan pula bahwa data sekunder merupakan data yang diperoleh tidak langsung dari lapangan, tetapi didapatkan dari sumber-sumber lain seperti publikasi instansi, koran, dokumen dan sebagainya yang berkaitan dengan kinerja pelayanan pengaduan di kantor PT PLN (Persero) unit induk wilayah Aceh.

### **4. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono, 2015). Untuk menganalisis dan menginterpretasikan data dengan baik, maka diperlukan data yang akurat dan sistematis agar hasil yang didapat mendeskripsikan situasi objek yang sedang diteliti dengan benar. Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian yaitu:

#### **a. Observasi**

Teknik pengumpulan data Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang tidak hanya mengukur sikap dari responden (wawancara dan angket), namun juga dapat digunakan untuk merekam berbagai fenomena yang terjadi (situasi, kondisi). Observasi dilakukan dengan mengamati kegiatan yang berhubungan dengan variabel penelitian (Sanusi, 2011). Dalam menggunakan metode observasi cara yang paling efektif adalah melengkapinya dengan format atau blangko pengamatan sebagai instrument. Format yang di susun berisi item-item tentang kejadian atau tingkah laku yang menggambarkan akan terjadi.

#### **b. Wawancara**

Menurut Sutopo (2012) sebagaimana dikutip oleh Rulam Ahmadi cara yang utama dilakukan oleh ahli peneliti kualitatif untuk memahami persepsi, perasaan dan pengetahuan orang-orang adalah wawancara dan intensif yang dimaksud dengan wawancara menurut beliau adalah upaya menemukan pengalaman-pengalaman informan dari topik tertentu atau situasi spesifik yang dikaji. Oleh karena itu, dalam melaksanakan wawancara untuk mencari data digunakan pertanyaan-pertanyaan yang memerlukan jawaban berupa informasi.

Dalam wawancara ini, peneliti mengambil pertanyaan-pertanyaan yang memerlukan jawaban berupa informasi yang berkaitan dengan persoalan yang sedang diteliti. Adapun yang diambil dalam teknik ini adalah topik-topik yang terkait dengan yang diteliti oleh peneliti seperti hal yang berkaitan dengan pelayanan pengaduan di kantor PT PLN (Persero) unit induk wilayah Aceh.

Teknik ini digunakan untuk mengetahui tentang berbagai informasi yang berkaitan dengan persoalan yang sedang diteliti. Dalam hal ini, karyawan di bagian pengaduan dan pelanggan PT PLN (persero) unit induk wilayah Aceh orang yang paling esensial dan dianggap dapat memberikan informasi secara utuh tentang persoalan yang akan dikaji.

### **c. Dokumentasi**

Teknik dokumentasi adalah pengumpulan data dan informasi melalui arsip dan dokumentasi (Husein, 2013). Untuk memperoleh data pendukung yang dibutuhkan dari sumber yang dapat dipercaya, maka digunakan teknik dokumentasi. Teknik dokumentasi berguna untuk memperoleh data tentang Pelayanan Bagian Pengaduan di kantor PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Aceh.

Menurut Arikunto (2010), metode dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen, agenda dan lain sebagainya. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan dokumentasi, yaitu mencari hal-hal yang mendukung dalam melakukan penelitian berupa buku, majalah, skripsi, internet, dan lain sebagainya.

### **5. Pengolahan Data dan Analisis Data**

Menurut Arikunto (2010) Analisis data adalah sebagai bagian dari proses pengujian data yang hasilnya digunakan sebagai bukti yang memadai untuk menarik kesimpulan penelitian. Sedangkan menurut Sugiyono (2015), Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

Adapun langkah-langkah teknis Pengolahan Data dan Analisis Data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **a) Reduksi Data (*Data reduction*)**

Data yang diperoleh di lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Dengan itu, dilakukan analisis data melalui reduksi data. Menurut Sugiyono (2012), Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. b) Penyajian Data (*Data display*)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah melakukan penyajian data. Menurut Sugiyono (2012), Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori *flowchart* dan sejenisnya. c) Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion drawing/verification*)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Sugiyono, (2012) adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi bila kesimpulan yang dikemukakan pada

tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

d) Triangulasi (*Triangulasi*)

Menurut Sugiyono (2012) menyatakan dalam teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data.

Teknik triangulasi, berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Peneliti menggunakan observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi untuk sumber data yang sama secara serempak.

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

### **A. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

#### **1. Pelayanan Keluhan Pelanggan PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Aceh**

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. Pihak PLN (Persero) unit induk wilayah Aceh memberikan pelayanan keluhan melalui website ([www.pln.co.id](http://www.pln.co.id)) dan juga di sosial media seperti facebook, email, twitter dan lain-lain. Adapun dengan cara lain yaitu mendatangi kantor PLN (Persero) unit induk wilayah Aceh ataupun ke kantor unit terdekat.

#### **2. Prosedur Pelayanan Keluhan Pelanggan di PT. PLN ( Persero ) Unit Induk Wilayah Aceh**

Langkah yang dilakukan dalam melayani keluhan pelanggan adalah sebagai berikut :

##### **a. Bentuk pendekatan umum untuk pelayanan keluhan**

Bentuk ini memerlukan persetujuan dari semua pihak terkait di perusahaan, dari staff hingga pimpinan perusahaan. Pastikan bahwa semua orang di perusahaan mempunyai pandangan yang sama terhadap pelanggan. Ini harus tertanam ke dalam budaya perusahaan dan terutama menjadi tanggung jawab manajemen senior. Ketika pelanggan mengadukan keluhan, harapan mereka adalah Ada yang melayani keluhannya, mendengarkan keluhannya, diperlakukan dengan adil dan efisien, terus diberitahu kemajuan penanganan masalah, diberikan kompensasi bila perlu.

b. Menyediakan form standar untuk keluhan

Ini merupakan alat bantu berharga yang berisi informasi berikut ini:

- 1) Rincian tanda terima : Tanggal diterima, diterima oleh
- 2) Rincian pelanggan : Nama, alamat, nomor HP
- 3) Rincian tindakan : Tanggal selesai, penanggung jawab

c. Keluhan dianalisa dengan benar

Pada saat menerima keluhan karyawan yang bekerja di bagian pelayan keluhan tersebut harus melihatnya sebagai kesempatan kedua untuk memuaskan pelanggan.

Setelah menerima keluhan, karyawan atau manager bagian pelayanan tersebut harus memutuskan apakah ini merupakan masalah besar atau kecil berdasarkan temuan informasi yang tepat, dan analisa fakta yang ada. Masalah kecil dapat disebabkan oleh salah tafsir, kesalahpahaman, kesalahan rincian informasi, atau kecerobohan kecil. Masalah besar dapat meliputi pelanggaran hukum pidana, hal-hal yang berakibat buruk pada kesehatan dan keselamatan, atau masalah keuangan. d. Membangun kepemilikan dan tanggung jawab

Pegawai atau karyawan yang bekerja di bagian pengaduan tersebut harus diberdayakan untuk mengambil tindakan yang tepat jika keluhan telah diakui kebenarannya dengan jelas, berada dalam wilayah tanggung jawabnya, dan dapat segera diselesaikan. Jika keluhan tidak dapat diselesaikan oleh penerima, rincian pelanggan dan keluhannya harus dicatat dalam form yang telah tersedia untuk itu, dan segera mengirimkannya ke bagian atau tingkat tanggung jawab yang relevan.

e. Menentukan prosedur eskalasi

Bila keluhan merupakan masalah besar, karyawan tersebut harus memutuskan tindakan yang tepat, dan hal ini dapat meliputi

- 1) Berkonsultasi dengan otoritas yang lebih
- 2) Membuat laporan kejadian secara rinci
- 3) Menghubungi pengacara perusahaan
- 4) Menghubungi polisi
- f. Menekankan kontak pelanggan untuk

bagian pengaduan dan juga kepada  
untuk mengetahui pendapat dan  
mengenai kinerja bagian pengaduan pada  
(Persero) unit induk wilayah Aceh.  
yang dilakukan oleh peneliti akan  
dideskripsikan sesuai dengan jawaban para

Tindakan tepat untuk penyelesaian keluhan akan menjadi jelas setelah tingkat keseriusan dipahami dengan baik, dan analisa fakta dilakukan dengan benar. Penyelesaian masalah bukanlah waktu untuk negosiasi atau barter dengan pelanggan yang memiliki keluhan asli, bukan mengada-ada atau mencari kompensasi. Jika ada keterlambatan dalam menyelesaikan keluhan, pelanggan harus dihubungi secara berkala dengan interval waktu yang disetujui bersama.

g. Form keluhan pelanggan ditandatangani

Ketika keluhan telah diatasi untuk kepuasan pelanggan, penerima atau atasan harus menandatangani form keluhan pelanggan dan menyatakan masalah selesai. Form ini selanjutnya diperlukan untuk analisa kecenderungan keluhan. Bisa jadi tidak ada penyelesaian yang memuaskan, bila pelanggan menuntut sesuatu yang tidak masuk akal atau diluar batas ketentuan perusahaan.

h. Analisa keluhan secara periodik

Semua form keluhan harus disimpan oleh orang yang ditugaskan untuk itu, seorang manager harus bertanggungjawab untuk memantau sifat dan tingkat keluhan secara teratur. Hasil analisa ini, dan rincian tiap tindakan korektif, harus dilaporkan ke manajemen senior secara teratur.

## **B. Penyajian Data Penelitian**

Peneliti menggunakan metode kualitatif dengan teknik observasi dan teknik wawancara sebagai salah satu cara untuk memperoleh data primer dari sebuah penelitian, wawancara dilakukan kepada narasumber yaitu pegawai PLN

Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PLN tentu menjadi hal yang sangat diperhatikan dan dilaksanakan dengan sedetail dan sebaik mungkin. Dalam pembahasan hasil penelitian kali ini, penulis akan menyampaikan hasil wawancara bersama 15 orang pelanggan dan

5 (lima) pegawai PT PLN (Persero) bagian pengaduan. Untuk mengetahui kualitas pelayanan bagian pengaduan di kantor PT PLN (Persero) unit induk wilayah aceh, peneliti memilih menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *Tangibel* (berwujud), *Reability* (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empaty* (empati).

### **1. Dimensi *Tangibel* (Berwujud)**

Pada penelitian ini, dimensi *tangibel* mencakup hal-hal seperti penampilan fisik dari karyawan, fasilitas, peralatan dan sarana pada kantor PLN yang dimanfaatkan dalam pelaksanaan pelayanan kepada pelanggan PLN. Untuk mengukur dimensi ini dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan di kantor PT PLN (Persero) unit induk wilayah Aceh dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

#### **a. Penampilan petugas dalam melayani pelanggan**

Pada indikator ini penampilan petugas pelayanan dikantor PLN berpenampilan rapi. Pegawai bagian pengaduan menggunakan seragam dinas yang telah ditetapkan oleh kantor PLN, seragam dinas aksesori dan sepatu berlaku bagi seluruh pegawai baik pria maupun wanita. Hal ini terlihat dari ke kompakannya seragam para pegawai bagian pengaduan pada saat peneliti melakukan observasi.

#### **. Kemudahan dalam proses pelayanan**

Untuk kemudahan dalam proses pelayanan yang ada di kantor PLN terlihat dari adanya satpam yang berjaga dan selalu siap dalam memberi pengarahan kepada para pelanggan. Sistem pelayanan dikantor PLN yang belum menggunakan sistem number pada setiap para pelanggan yang meminta pelayanan, memberikan celah bagi para pegawai dan pelanggan yang kurang sabar untuk antri untuk segera mendapat pelayanan dan meminta pelayanan pada penjaga yang dekat dengan si pelanggan tersebut.

#### **c. Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan**

Kedisiplinan petugas sangatlah baik, hal itu terlihat dari pegawai yang datang tepat waktu dan pulang sesuai waktu yang ditetapkan kantor PLN. Kualitas pelayanan di Kantor PLN dimensi *tangibel* berdasarkan data dari indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian bisa dikatakan baik karena dari indikator yang ada dalam dimensi *Tingabel* ini baik.

Hal yang baik dalam dimensi ini antara lain kerapian pegawai PLN, kemudahan proses pelayanan, kedisiplinan pegawainya.

## **2. Dimensi *Realibility* (Kehandalan)**

Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat, akurat, terpercaya, konsisten dan kesesuaian pelayanan. Hal ini penting mengingat masyarakat membuktikan pembuktian dari janji- janji pelayanan. Untuk mengukur dimensi keandalan (*reliability*), dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan di kantor PLN dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan

Sistem pelayanan di kantor PLN menggunakan sistem online, dimana pelanggan dapat menyampaikan keluhan melalui media online yang disediakan. Selain itu kecermatan petugas juga terlihat dari kecepatan pelayanan dalam memberi pelayanan ke pada para pelanggan. Pelayanan terkait kecepatan dalam memberi pelayanan kepada para pelanggan banyak dari pelanggan yang menyatakan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh para pegawai sangat cepat.

### **b. Memiliki standar pelayanan yang jelas**

Standar pelayanan yang ada di kantor PLN yakni menggunakan *Service Excellent* dimana setiap petugas harus mampu memberikan pelayanan kepada para pelanggan dengan sempurna. Dilihat dari standar pelayanan yang diterapkan itu semuanya diterapkan dengan baik dan benar. Hal itu terlihat dari para pegawai yang melakukan hal- hal yang menjadi point di dalam *service excellent* yang digunakan di Kantor PT PLN (Persero) unit induk wilayah Aceh.

Pada dimensi *realibility* menunjukkan hasil baik, dalam dimensi ini memiliki dua hal penting yakni pertama, kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan yaitu memberikan pelayanan secara akurat atau tanpa kesalahan. Hal tersebut tak akan ada gunanya tanpa di dukung oleh sarana dan prasarana yang memadai dan juga sumber daya manusia yang kompeten. Untuk sarana dan prasarana yang ada di kantor PLN sudah baik, sebagaimana yang diungkapkan pada dimensi *tangible*.

## **3. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan)**

Daya Tanggap (*Responsiveness*) merupakan kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan serta mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan konsumen. Untuk mengukur dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan di Kantor PLN (Persero) unit induk wilayah Aceh khususnya dalam hal pelayanan yaitu merespon setiap pelanggan yang ingin mendapat

pelayanan. Dari hasil data observasi di kantor PLN (Persero), respon petugas terhadap pelanggan sangat baik, petugas menyapa setiap pelanggan yang datang.

Rangkaian analisis kualitatif yang dilakukan terhadap dimensi *responsiveness* dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan dikantor PLN pada dimensi *responsiveness* baik juga, hal ini terlihat dari tanggapan para pelanggan pada saat peneliti melakukan wawancara. Dalam dimensi ini adalah respon petugas terhadap pelanggan yang datang adalah menyapa setiap pelanggan dan petugas sangat cepat, tepat dan dan cermat seperti tidak adanya penumpukan antrian pelanggan yang meminta pelayanan.

#### **4. Dimensi Assurance (Jaminan)**

Dimensi keyakinan (*assurance*) merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Untuk mengukur dimensi keyakinan (*assurance*), dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor PLN dapat diukur melalui indikator yaitu petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan. Untuk jaminan tepat waktu pelayanan yaitu mengirim petugas teknisi untuk segera memperbaiki permasalahann pelanggan. Tetapi kadang dalam mengirim petugas, pelanggan harus menunggu karna petugas teknisi masih minim.

#### **5. Dimensi Emphaty (Empati)**

Perhatian (*Emphaty*) yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan. Untuk mengukur dimensi ini, dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor PT PLN (Persero) unit induk wilayah Aceh dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

##### **a. Mendahulukan kepentingan pelanggan**

Pelanggan merupakan prioritas dalam pelayanan, hal ini sudah di wujudkan oleh PLN dengan memberikan pelayanan yang ramah, sopan dan sapa sehingga pelanggan merasa nyaman dan puas terhadap pelayan yang di berikan dimana seperti yang diatur dalam *service excellent* yang dicanangkan oleh PLN.

##### **b. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.**

Pelayanan yang ada di kantor PLN selalu melayani dan menghargai setiap pelanggan yang meminta pelayanannya. Ini terlihat dari peberian yang cepat dan tepat, selain itu setiap pelanggan yang datang pasti akan dapat pelayanan. Berdasarkan observasi menunjukkan bagaimana setiap pelanggan akan mendapatkan pelayanan dari para pegawai. Rangkaian analisis kualitatif pada dimensi *emphaty* dapat dijelaskan dari sisi sifat dari para pemberi pelayanan yang ada di kantor PLN, pada indikator yang ada di dimensi ini semuanya baik.

## V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh oleh peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa dari dimensi *tangibel* baik, hal yang baik dalam dimensi ini antara lain kerapian pegawai PLN, kemudahan proses pelayanan, kedisiplinan petugas. Pada dimensi *realibility* menunjukkan hasil baik, karna dalam dimensi ini pelayanan yang di berikan sesuai dengan yang dijanjikan yaitu akurat atau tanpa kesalahan. Dimensi *responsiviness* baik, terlihat dari respon petugas terhadap pelanggan yang datang petugas selalu menyapa setiap pelanggan dan petugas sangat cepat, tepat dan dan cermat.

Dimensi *Assurance* (jaminan), dalam dimensi ini yang ada dalam penelitian ini semua hasilnya bersifat positif dan baik untuk para pelanggan. *Emphaty*, pada indikator yang ada di dimensi ini semuanya baik terlihat dari petugas yang selalu memberikan pelayanan yang ramah, sopan dan sapa sehingga pelanggan merasa nyaman dan puas terhadap pelayan yang di berikan.

Dari keseluruhan pembahasan mengenai dimensi-dimensi kualitas pelayanan menunjukkan hal yang baik. Dimana semua dimensi ini di jalankan dengan professional dan kompeten oleh pihak PLN.

## REFERENSI

- Anwar, Sanusi. 2011. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Selemba Empat.
- Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi VI*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Barata & Adya, A. 2013. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Gani, Achmad. 2009. *Analisis Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Kantor*. Jakarta: Pustaka Jaya.
- Hadari. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Handoko & Hani, T. 2011. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.