

"Analisis Pelayanan Listrik Prabayar di PT PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah (Studi Kasus Tentang Penanganan Keluhan Pelanggan Listrik Prabayar PT PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah"

Oleh :

Yusi Ika Merlin, Dra. Nina Widowati, M.Si , Drs. Aloysius Rengga, M.Si

**Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos 12693

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> email fisip@undip.ac.id

Abstract

The level of welfare and public services is directly proportional relationship. In connection with the assignment of PT PLN to serve and provide public service, so PT PLN has the creation of a quality service. The focus of research is the Prepaid Electricity program, especially customer service complaint handling prepaid electricity.

The purpose of the study was to describe services handling customer complaints "Prepaid Electricity" and knowing the dimensions of what is preventing customer complaints handling service "Prepaid Electricity" in PT PLN (Persero) Semarang Central Rayon. Good size bad service at PT PLN (Persero) Semarang Central Rayon uses four (4) dimensions of service delivery (service customer complaints). Four dimensions are empathy to angry customers, speed in handling complaints, liabilities or equity in solving a problem or complaint, it easy for customers to contact the company. This study used a descriptive qualitative type of customer respondents "Prepaid Electricity" PT PLN (Persero) Semarang Central Rayon encountered at the customer service counter or in the residence of the customer, the customer is doing an interactive telephone contact center with 123 PLN, Officer / Employee of PT PLN (Persero) Semarang Central Rayon related to Customer Service and Technical Services directly as a crosscheck to the information obtained.

The results of this study as a whole, the service customer complaints PT PLN (Persero) Semarang Central Rayon can be quite good, if identified from four (4) dimensions of customer service complaints are used. Only on the dimension of empathy to angry customers, the speed in the face of the complaint, and easy for customers to contact the company who felt still need attention.

Keywords: services, prepaid electricity, customer complaints

A. Latar Belakang

Setiap negara memiliki tujuan untuk kesejahteraan masyarakatnya. Hal ini dikarenakan kesejahteraan merupakan tolok ukur pembangunan nasional. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, dalam rangka mewujudkan kesejahteraan. Salah satunya adalah pelayanan jasa yang perlu melibatkan *stakeholder* terkait, yaitu PT PLN (Persero). PT PLN (Persero) meluncurkan 2 (dua) jenis pelayanan untuk dapat menjalankan tugas dan perannya dalam pemenuhan kebutuhan di bidang ketenagalistrikan. Dua jenis pelayanan tersebut yaitu pelayanan pelanggan dan pelayanan teknik. Kedua pelayanan tersebut terdapat dalam program Listrik Pascabayar dan Listrik Prabayar.

Dalam pelaksanaannya, Listrik Pascabayar menimbulkan beberapa masalah diantaranya tagihan tidak menentu, salah baca meter, tunggakan rekening rumah/kos/kontrakan, dan salah pemutusan. Oleh karena itu, PT PLN (Persero) memberikan inovasi baru dalam pelayanan publik berupa “Listrik Prabayar” atau biasa disebut “Listrik Pintar” yang juga dilakukan oleh PT PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah. Faktanya, pelaksanaan program Listrik Prabayar di PT PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah masih menuai banyak keluhan di lapangan. Hal ini terlihat dalam laporan rekapitulasi keluhan pelanggan yang terpusat di PT PLN (Persero) Distribusi Jateng & DIY. Hal tersebut menimbulkan alasan penulis mengambil lokus di PT PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah, yaitu letaknya strategis, jumlah pelanggan listrik prabayar sedikit, dan jenis keluhan listrik prabayar memiliki jumlah tertinggi daripada jenis keluhan pelanggan lainnya.

Adapun permasalahan mengenai listrik prabayar, beberapa diantaranya yaitu **Pertama**, ketidaksesuaian pelaksanaan di lapangan dengan informasi dalam website; **Kedua**, APP sering *error*;

Ketiga, token sering gagal dimasukkan; **Keempat**, informasi PLN yang kurang akurat kebenarannya, sehingga membuat pelanggan dialihkan ke bagian – bagian. Dengan demikian, yang menjadi keunggulan dalam penelitian ini, yaitu penulis tidak hanya melihat dari sisi pelayanan yang tampak (*tangible*), tetapi pelayanan *intangible* (tidak tampak) dan selalu melekat dalam pelayanan jasa yang menjadi prioritas penelitian ini. Selain itu, penelitian ini belum diteliti sebelumnya. Dengan demikian, penelitian ini layak untuk diteliti.

B. Tujuan

1. Mendiskripsikan Pelayanan penanganan keluhan pelanggan “Listrik Prabayar” di PT PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah
2. Mengetahui dimensi – dimensi apa yang menghambat pelayanan penanganan keluhan pelanggan “Listrik Prabayar” di PT PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah

C. Teori

C.1 Administrasi Publik

Fungsi pelayanan selalu dikaitkan dengan konsep negara yang dianut oleh Indonesia sekarang ini, yaitu negara kesejahteraan. Peran Administrasi Publik dalam mewujudkan dan mencapai tujuan negara untuk menciptakan kesejahteraan. Pengertian tentang Administrasi dan Publik yang dikutip dalam Syafri (2012 : 7 - 15). Menurut John M. Pfiffner dan Robert V. Presthus, administrasi adalah orang dapat memulai dengan menyatakan bahwa administrasi adalah suatu proses umum yang menandai (merupakan karakteristik) semua usaha bersama. Disisi lain, menurut Herbert A. Simon, Donald W. Smithburg & A. Thomson, administrasi adalah dalam arti luas, administrasi dapat didefinisikan sebagai kegiatan kelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama.

Pengertian tentang publik juga diberikan oleh beberapa ahli, salah satunya

adalah pendapat Scott M. Cutlip dan Allen H. Center yang dikutip dalam Syafril (2012 : 7 - 15). Publik adalah kelompok individu yang terikat oleh kepentingan bersama dan berbagai rasa atas dasar kebersamaan. Kedua konsep tersebut dapat digunakan untuk memahami makna dan implikasi pengertian Administrasi Publik sebagaimana dikutip Inu (2006 : 24-25). Menurut Prajudi Atmosudirdjo, administrasi publik adalah administrasi dari negara sebagai organisasi, dan administrasi yang mengejar tercapainya tujuan – tujuan yang bersifat kenegaraan. Disisi lain, menurut *Marshall E. Dimock Gladys O. Dimock* dan *Louis W. Koenig*, administrasi publik adalah kegiatan pemerintah di dalam melaksanakan kekuasaan politiknya. Berdasarkan pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa administrasi publik merupakan tata usaha negara yang tidak hanya memikirkan kepentingannya sendiri, akan tetapi kepentingan bersama demi mengejar cita-cita yang bersifat kenegaraan.

C.2 Paradigma *New Public Management* (NPM)

Paradigma *New Public Management* (NPM) digunakan penulis untuk mendukung pembahasan “Pelayanan Penanganan Keluhan” yang dilakukan oleh salah satu BUMN di Indonesia yaitu PT PLN. Hal ini melihat manajemen pelayanan publik juga berorientasi pada beberapa paradigma, dan salah satunya adalah paradigma NPM. Dengan demikian, dapat memperkuat peran strategis BUMN dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat Indonesia karena banyaknya tuntutan masyarakat, dan mewujudkan kesejahteraan sesuai tujuan Negara Indonesia.

Pandangan aliran *New Public Management* ini diperkuat oleh Achmad Nurmandi (2010 : 21) yang menyatakan bahwa dalam pandangan aliran *New Public Management* yang menggunakan sektor privat dan pendekatan bisnis dalam sektor publik, menekankan desentralisasi dan

demokrasi memandang bahwa kepentingan publik didefinisikan oleh masyarakat, warga negara direduksi sebagai konsumen

C.3 Pelayanan Publik

Menurut Sinambela yang juga dikutip dalam Zarkasy (2012 : 5), beliau mengatakan bahwa pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Adanya pernyataan Sinambela yang sesuai dengan keadaan nyata, maka beberapa pakar mencoba untuk mendefinisikan arti pelayanan itu sendiri. Beberapa pengertian dasar yang ditulis dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, adalah sebagai berikut :

“Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan”

Definisi pelayanan publik tersebut juga diperkuat oleh Ismail (2010 : 1), beliau mengatakan bahwa :

“Pelayanan publik adalah sebuah pelayanan yang diberikan kepada publik oleh pemerintah baik berupa barang atau jasa publik. Kualitas pelayanan yang diberikan secara umum ditentukan melalui indikator-indikator tertentu”

Pelayanan publik sendiri lahir karena juga konsep yang dianut negara Indonesia, yaitu negara kesejahteraan. Menurut Taufik (2008 : 15), negara yang sejahtera adalah negara yang mampu mewujudkan pelayanan publik yang baik. Untuk itu, diulas sedikit tentang konsepsi “Negara Kesejahteraan (*welfare state*)”. Negara kesejahteraan pada hakikatnya bukan suatu sistem ekonomi yang dijalankan oleh negara, melainkan suatu sistem di mana pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan tertentu yang sangat dibutuhkan warga negaranya.

Menurut Lovelock yang dikutip dalam Ismail (2010 : 6) , prinsip yang diperhatikan bagi pelayan publik agar kualitas layanan dapat dicapai, antara lain :

1. *Tangible* (terjamah), seperti kemampuan fisik, peralatan personal, dan komunikasi material
2. *Reliable* (Handal), kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki keajegan
3. *Responsiveness* (pertanggungjawaban), yakni rasa tanggungjawab terhadap mutu pelayanan
4. *Assurance* (Jaminan), pengetahuan, perilaku, dan kemampuan pegawai
5. *Empathy* (empati), perhatian perorangan pada pelanggan

C.4 Manajemen *Complain*

Komplain atau biasa disebut dengan keluhan, pasti akan ada dalam setiap pelayanan yang diberikan. Akan tetapi, apabila *complain* atau keluhan ini dibiarkan justru akan berdampak negatif pada organisasi atau perusahaan. Oleh karena itu, keluhan perlu diperhatikan, dicari asal muasalnya, hingga pada tahap atau strategi penanganannya agar menciptakan dampak positif bagi organisasi atau perusahaan juga pihak pelanggan.

Menurut Andrie Irawan (2009), manajemen komplain merupakan “*a big U-turn*”, yaitu suatu proses perubahan radikal pada *customer service* yang mentransformasikan perilaku aparat pemerintah dari *bureaucratic routine* menuju ke fokus *citizen's needs*. Sistem Manajemen Komplain harus didesain dan dilaksanakan untuk mengkonversi *complaining customers* menjadi *satisfied customers*.

Complain atau keluhan merupakan jenis pelayanan jasa yang dapat menunjang pelayanan *tangible* (tampak) yang ada. *Total Quality Service* digunakan lebih pada pemberian pelayanan dalam bentuk jasa, bukan barang. Menurut Kotler sebagaimana dikutip dalam

Tjiptono (2005 : 23-27), jasa sebagai tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain pada dasarnya bersifat *intangibel* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Adapun karakteristik jasa menurut Fandy Tjiptono (2005 : 25-27) meliputi *Intangibility, Inseparability, Variability, Persihability*

Adapun prinsip manajemen komplain menurut Irawan Andrie (2009) yang dapat menunjang pelayanan jasa adalah sebagai berikut, 1) Mudah diakses dan dipublikasikan; 2) Kecepatan pelayanan dengan batas waktu penanganan yang pasti; 3) *Confidential*; 4) Informatif; 5) Mudah dipahami dan digunakan ; 6) Jujur; 7) Efektif; 8) Terus-menerus dimonitor dan diaudit.

C.5 Keluhan Pelanggan

Definisi Keluhan ini juga dipaparkan dan berusaha didefinisikan oleh ISO 9001 – 2008, keluhan adalah saran dan masukan berupa kritikan dan atau keberatan yang disampaikan secara lisan ataupun tertulis dari pihak eksternal maupun internal perusahaan mengenai kinerja yang dihasilkan oleh Perusahaan. Adapun manfaat keluhan pelanggan bagi organisasi atau perusahaan menurut Irawan Andrie (2009) beberapa diantaranya 1) Organisasi semakin tahu akan kelemahan atau kekurangannya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan; 2) Sebagai alat introspeksi diri organisasi untuk senantiasa responsif dan mau memperhatikan ‘suara’ dan ‘pilihan’ pelanggan; 3) Mempermudah organisasi mencari jalan keluar untuk meningkatkan mutu pelayanannya; 4) Bila segera ditangani, pelanggan merasa kepentingan dan harapannya diperhatikan; 5) Dapat mempertebal kepercayaan dan kesetiaan pelanggan kepada organisasi pelayanan tersebut; 6) Penanganan komplain yang benar dan berhasil bisa meningkatkan kepuasan pelanggan.

Penanganan keluhan pelanggan dapat menggunakan beberapa cara. Menurut Atep Adya Barata (2004, 264 – 266) Sikap baik yang kita tunjukkan kepada para pelanggan merupakan kunci membuka untuk membina hubungan baik. oleh karena itu, menurut Atep sikap mencurahkan penuh kepada pelanggan internal dan eksternal sangat perlu. Disisi lain, Ratminto memiliki sistem yang dianggap paling efektif dalam penyelesaian keluhan pelanggan, yaitu **“Customer Complaint Systems”**. Sistem ini adalah merupakan sistem penanganan keluhan yang efektif. Idenya adalah menciptakan suatu sistem penanganan keluhan yang efektif dan responsif, sehingga *customers* tidak merasa segan untuk menyampaikan keluhannya pengaduannya karena *customers* tahu pasti bahwa pengaduan itu pasti akan ditindaklanjuti.

Selain itu, Mahyudanil Lubis (2010) juga memberikan tahap – tahap dalam penanganan keluhan yang efektif, yaitu 1) lakukan dengan benar sejak awal; 2) terima komplain pelanggan; 3) respon komplain secepatnya; 4) lakukanlah langkah-langkah penanganan komplain dengan baik; 5) selesaikan komplain dengan solusi terbaik; 6) lakukan tindakan pencegahan.

Dalam penanganan keluhan pelanggan perlu melihat beberapa dimensi yang digunakan untuk menunjang pelayanan jasa yang diberikan. Adapun dimensi jasa menurut Johnston dan Silvestro (1990) dalam Fandi Tjiptono dan Gregorius Chandra (2007:135), mengelompokkan dimensi kualitas jasa ke dalam tiga kategori. **Hygiene factors**, yakni atribut – atribut jasa yang mutlak dibutuhkan demi terciptanya persepsi kualitas jasa yang bagus /positif. **Quality-enhancing factors**, yakni atribut – atribut jasa yang bila tingkat kinerjanya tinggi akan berdampak positif pada persepsi kualitas, namun bila kinerjanya sudah mencapai tingkat rendah tertentu, tidak ada dampak negatif signifikan. **Dual-threshold factors**, yaitu

atribut – atribut jasa yang bila tidak ada atau tidak tepat penyampaianannya akan membuat pelanggan mempersepsikan kualitas jasa secara negatif, namun bila penyampaiannya mencapai tingkat tertentu yang bisa diterima, maka akan menyebabkan pelanggan puas dan persepsinya terhadap jasa menjadi positif

Disisi lain, Lehtinen & Lehtinen (1991) dalam Fandi Tjiptono (2007 : 135), mengajukan dua dimensi kualitas jasa : *Process quality* (faktor yang dievaluasi pelanggan selama jasa disampaikan) dan *output quality* (faktor yang dievaluasi setelah jasa disampaikan). Mereka juga membedakan antara *physical quality* (berhubungan dengan produk dan pendukungnya), *interactive quality* (berkaitan dengan interaksi antara pelanggan dan penyedia jasa), dan *corporate quality*(berhubungan dengan citra perusahaan)

Disisi lain, Gronroos (1990, 2000) dalam Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2007 : 135-136) memaparkan tiga dimensi utama kualitas jasa yang hampir serupa yaitu *Outcome-Related (technical quality)*, *Image-Related Dimension*, *Process-Related Dimension (functional quality)*. Selain itu, terdapat empat dimensi dari Fandy Tjiptono (2005 : 138 – 139) yang dianggap penulis sesuai dengan kondisi lapangan dalam penelitian. Adapun empat dimensi tersebut meliputi, **Pertama**, empati terhadap pelanggan yang marah; **Kedua**, kecepatan dalam penanganan keluhan; **Ketiga**, Kewajiban atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan; **Keempat**, kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan.

Pada umumnya pelanggan yang tidak puas akan pelayanan jasa tidaklah sebanyak keluhan pelanggan dalam pelayanan barang. Jika pun ada keluhan pasti dalam jumlah yang sedikit dan lama dalam penyelesaiannya. Oleh karena itu, perusahaan atau organisasi perlu mengetahui tipologi perilaku konsumen, terutama terkait keluhan pelanggan. .

Berkaitan dengan hal ini, ada tiga kategori komplain terhadap ketidakpuasan (Singh, 1988; lihat Tabel). Sementara itu, item – item spesifik pengukuran minat pelanggan untuk melakukan komplain tersaji dalam tabel berikut :

Tabel 1.3

Tipologi Perilaku Komplain Pelanggan

<i>Voice Responses</i>	<i>Private Responses</i>	<i>Third Party Responses</i>
<i>Redress seeking (voice)</i>	Memperingatkan keluarga dan teman (<i>gethok tular</i> negatif)	<i>Legal action</i>
<i>No Action (loyalitas)</i>	<i>Exit</i>	Komplain ke lembaga konsumen

Sumber : Tjiptono, Fandy. 2007.

D. Metode

D.1 Desain Penelitian

Model penelitian yang digunakan pendekatan Kualitatif diskriptif, karena penulis melakukan penelitian dengan cara menggambarkan dan menggali informasi pada fenomena yang akan diteliti secara kualitatif.

D.2 Situs Penelitian

Fokus pada penelitian ini adalah Analisis Pelayanan Listrik Prabayar di PT PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah (Studi Kasus Penanganan Keluhan Pelanggan Listrik Prabayar). dan lokasi yang dijadikan sasaran dalam penelitian adalah PT PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah .

D.3 Subjek / Informan Penelitian

teknik pengambilan sampel yang penulis lakukan yaitu *sampling insidental* atau *accidental sampling*, maka subjek atau informan dalam penelitian ini adalah pelanggan Listrik Prabayar PT PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah yang ditemui peneliti di loket pelayanan pelanggan, Pelanggan yang melakukan telepon interaktif di *contact center* 123, dan ditemui peneliti di kediaman

pelanggan. Peneliti juga akan melakukan wawancara kepada Petugas/Pegawai PT PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah yang terkait sebagai *crosscheck* terhadap informasi yang diperoleh.

D.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam hal ini peneliti menggunakan observasi terus terang, karena peneliti langsung melakukan pengamatan ke lokus penelitian yaitu PT PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah; wawancara semiterstruktur di mana peneliti dapat lebih bebas melakukan wawancara dan wawancara terstruktur di mana peneliti tetap menggunakan *interview guide*; *studi dokumentasi* yang berupa data – data berupa gambar, artikel, maupun brosur – brosur yang ada di PT PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah; studi kepustakaan berupa catatan transkrip, buku, surat kabar, dan lain sebagainya.

PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Penelitian mengenai analisis pelayanan listrik Prabayar di PT PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah, studi kasus tentang pelayanan penanganan keluhan pelanggan listrik Prabayar di PT PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah lebih menyoroti pada pelayanan jasa. Oleh sebab itu, maka peneliti berfokus pada 4 dimensi pelayanan jasa yang diberikan oleh Fandy Tjiptono dalam melakukan penelitian. Berdasarkan penelitian di lapangan, terdapat beberapa temuan pada tiap dimensi yang ada.

Dimensi empati terhadap pelanggan yang marah terdapat beberapa temuan di lapangan. **Pertama**, Masih terdapat asumsi negatif dari pelanggan terhadap pelayanan terkait permohonan layanan dan penanganan keluhan (lama antrian, pelanggan tdk mau repot, melalui BTL); **Kedua**, Petugas PLN di lapangan kurang berorientasi pd kepuasan pelanggan; **Ketiga**, Kurangnya pemahaman pd seluruh pegawai PLN ttg PROMO layanan yg sedang *up to date*; **Keempat**, Kelemahan teknis alat listrik Prabayar.

Dimensi kecepatan dalam penanganan keluhan terlihat beberapa temuan di lapangan. **Pertama**, belum optimalnya Motto Kecepatan Pelayanan “ANDALANKU 345” dan TMP (Tingkat Mutu Pelayanan). **Kedua**, kecepatan layanan terkendala dg faktor – faktor eksternal (macet, lokasi pelanggan jauh, waktu gangguan, wilayah kerja PLN Rayon Smg Tengah Luas, keterbatasan SDM di lapangan saat jam sibuk), sehingga kurang konsisten. **Ketiga**, prosedur dlm permohonan layanan dikatakan BAIK, tetapi utk penanganan keluhan dikatakan KURANG BAIK. karena asumsi negatif pelanggan : Takut dikenai biaya tambahan, dan Takut salah prosedur, karena dr awal diurus BTL. **Keempat**, fasilitas yg dibawa petugas berupa motor, Hp, MCB alat – alat kelistrikan. Ttpi, masih menimbulkan fasilitas yg kurang karena lama dlm penanganan. Dan ada 5 mobil dan 6 motor yg disediakan. **Kelima**, kesiapan kurang baik, karena keluhan pelanggan yg disepelekan, dan mell BTL yg lama (timbul asumsi negatif) . **Keenam**, ketanggapan kurang, karena tdk semua pelanggan MELEK TEKNOLOGI

Dimensi kewajiban atau keadilan dalam penanganan keluhan fakta di lapangan meliputi, **Pertama** Pelanggan dilayani sesuai antrian pelayanan keluhan pelanggan di bagian teknik disediakan 24 jam dengan 3 shift. **Kedua**, asumsi pelanggan yg mell BTL terjadi perbedaan dlm pelayanan. **Ketiga**, biaya utk memohon layanan dibidang ketenagalistrikan telah sesuai dlm UU NO. 30 Tahun 2012 (jd, pelayanan oleh PT PLN paten sesuai jenis layanan). **Keempat**, biaya permohonan layanan listrik mell pihak ke-3 jauh lebih mahal hingga 3-4 kali lipat

Dimensi kemudahan bagi konsumen menghubungi perusahaan juga terdapat beberapa temuan di lapangan. **Pertama**, PLN Smg Tengah telah menyediakan Kotak Saran, bahkan terdapat Kotak Kepuasan Pelanggan, hanya perlu diperhatikan & optimalkan dlm menunjang

kualitas pelayanan yg diberikan. **Kedua**, telah memiliki website utk penanganan keluhan pelanggan (SIMANIS, APKT, AP2T), namun masih bersifat internal kantor. **Ketiga**, website yg dpt digunakan utk publik / pelanggan masih bersifat terpusat pengelolaannya, sehingga belum terintegrasi sesuai dg info yg ada pd PLN di tiap area. **Keempat**, hotline ada berupa contact center 123 PLN, tetapi belum merupakan hotline bebas pulsa. **Kelima**, loket pelayanan pelanggan (customer service PLN) telah digunakan di permohonan & pengaduan layanan, sedangkan ‘Ruang Pengaduan’ belum optimal digunakan.

B. Analisis

PT PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah memiliki 2 (dua) jenis layanan yang digunakan untuk menunjang program Listrik Pascabayar dan Listrik Prabayar, yaitu pelayanan pelanggan dan pelayanan teknik. Dalam hal ini penulis ingin membahas dan meneliti lebih dalam mengenai program Listrik Prabayar yang merupakan program inovasi PT PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah tersebut. akan tetapi, fakta yang didapat dari data keluhan pelanggan di PT PLN (Persero) Distribusi Jateng & DIY, keluhan akan listrik prabayar justru mencapai jumlah tertinggi daripada macam keluhan yang lain.

Dengan demikian, diperlukan pelayanan penanganan keluhan pelanggan yang dapat mendukung pemenuhan kebutuhan pelanggan listrik prabayar, bahkan hingga melebihi harapan pelanggan sesuai dengan konsep pelayanan jasa. Menurut Kotler (2000) yang dikutip dalam Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2007, 11) bahwa jasa sebagai tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Dimensi empati terhadap pelanggan yang marah, menurut Fandi Tjiptono dan

Gregorius Chandra (2007 : 134), empati berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Dengan demikian, empati yang dimaksud penulis ini adalah kemampuan yang perlu dilakukan oleh pemberi layanan (PT PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah) untuk mengenali, mempersepsi, dan memahami situasi perasaan orang lain (penerima layanan) dengan cara meluangkan waktunya guna mendengarkan pelanggan/penerima layanan keluhan mereka dan berusaha memahami situasi yang dirasakan oleh pelanggan tersebut. Beberapa temuan di lapangan telah diungkap di bagian sebelumnya. Oleh karena itu, penulis juga melakukan *crosscheck* dengan informasi dari pegawai PT PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah yang berhubungan dengan pelayanan penanganan keluhan pelanggan. **Pertama**, PLN memberikan 2 macam pelayanan (P. Pelanggan & P. Teknik); **Kedua**, Berusaha memberikan solusi atas keluhan pelanggan. **Ketiga**, Melayani dengan sikap ramah dan raut wajah *tidak angker*

Dimensi kecepatan dalam penanganan keluhan merupakan tolok ukur kepuasan dlm menangani keluhan pelanggan. Kecepatan penanganan keluhan perlu memiliki ketrampilan dan pengetahuan dlm penanganan keluhan. Dimensi ini membutuhkan pengetahuan dan kompetensi si penyedia layanan. Menurut Fandy Tjiptono (2007, 132), kompetensi yaitu penguasaan ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat menyampaikan jasa sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Termasuk didalamnya adalah pengetahuan dan ketrampilan karyawan kontak, pengetahuan dan ketrampilan personil dukungan operasional dan kapabilitas riset. Berbagai temuan di lapangan memperlihatkan kesesuaian dengan informasi yang didapat dari PT PLN

(Persero) Rayon Semarang Tengah, meliputi **Pertama**, telah ada Motto Kecepatan Pelayanan (ANDALANKU 345) dan ukuran mutu pelayan (TMP) yg dikeluarkan oleh PLN Pusat, tp belum diterapkan di PLN Rayon Semarang Tengah; **Kedua**, Prosedur Permohonan layanan yg langsung ke PLN telah sesuai dg ALUR yg dipublikasikan pada pelanggan; **Ketiga**, Peralatan yg dibawa petugas ke lokasi telah lengkap, akan tetapi penanganan keluhan sebagian pelanggan terbilang lama; **Ketiga**, terdapat asumsi negatif dari pelanggan listrik prabayar karena mereka takut mengungkapkan keluhan mereka langsung ke PT PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah.

Dimensi kewajiban atau keadilan dalam penanganan keluhan dapat terlihat dari sikap pegawai PT PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah yang tidak pandang bulu / membeda-bedakan dpt menciptakan persepsi positif dan partisipasi pelanggan utk mengakses layanan tanpa melalui pihak ketiga. Permasalahan yang muncul dalam dimensi ini terlihat berasal dari pelanggan listrik prabayar yang memohon layanan lewat BTL (Biro Tenaga Listrik). Mereka mengalami keluhan karena penanganan lama dan justru takut untuk mengadu langsung ke PT PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah, sehingga menimbulkan asumsi negatif atau *was – was* yang justru berimbas bagi PT PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah.

Dimensi kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan tidak hanya terlihat pada lokasi Kantor PT PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah yang strategis, akan tetapi kemudahan bagi pelanggan untuk menyampaikan keluhan dan kritik mereka secara langsung maupun dengan media elektronik yang mendukung. Sub dimensi dalam dimensi ini meliputi ketersediaan kotak saran, *website*, *hotline* bebas pulsa hingga loket pelayanan pelanggan. **Pertama**, ketersediaan kotak saran di PT PLN

(Persero) Rayon Semarang telah ada dan didukung dengan inovasi baru yaitu Kotak Kepuasan Pelanggan. hanya saja masih perlu mendapat perhatian karena belum digunakan secara maksimal. **Kedua**, *website* yang disediakan untuk menangani keluhan pelanggan masih bersifat internal kantor, sehingga hanya dapat dilihat dan dioperasikan pegawai PT PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah, sedangkan pihak pelanggan belum mengetahui apakah keluhannya telah ditangani PT PLN (Persero) tersebut atau belum. Disisi lain *website* yang disediakan PT PLN (Persero) masih dikelola secara terpusat oleh PT PLN (Persero) pusat, sehingga belum terintegrasi dengan PT PLN Rayon dan belum memuat informasi publik yang ada di tiap rayon. Dengan demikian belum dapat mengedukasi masyarakat mengenai layanan PT PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah yang ada untuk menunjang pemberian layanan. **Ketiga**, terdapat *hotline* yang biasa disebut dengan *contact center* 123 PLN. *Hotline* ini dapat digunakan untuk permohonan maupun pengaduan layanan. Akan tetapi, *hotline* ini belum bersifat *hotline* bebas pulsa. **Keempat**, terdapat loket pelayanan pelanggan untuk menunjang pelayanan di PT PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah tersebut, bahkan terdapat “Ruang Pengaduan”. Akan tetapi, yang telah optimal untuk permohonan dan pengaduan keluhan hanya *customer service* atau loket pelayanan pelanggan. Untuk Ruang Pengaduan keluhan masih terdapat sedikit masalah di lapangan, karena pegawai yang bertugas di bagian tersebut lebih nyaman untuk duduk di ruang kerja biasanya, sehingga pelangganlah yang harus menjemput bola jika terdapat keluhan.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di PT PLN (Persero) Rayon

Semarang Tengah mengenai pelayanan penanganan keluhan pelanggan listrik prabayar tersebut, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Dimensi empati terhadap pelanggan yang marah dapat dikatakan **CUKUP BAIK**. Dalam dimensi ini terlihat pemberian layanan yang ramah dan tulus dari sikap petugas / pegawai PT PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah dalam menghadapi pemohon layanan. Hanya perlu lebih diperhatikan dalam sisi sikap pegawai / petugas PLN dalam menghadapi pelanggan yang marah dan pemenuhan kebutuhan pelanggan listrik prabayar oleh PT PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah. Terutama oleh petugas atau pegawai yang bertugas di lapangan atau lokasi pelanggan PT PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah. Dengan demikian, sub dimensi yang berkategori kurang baik dapat menjadi penyebab keterlambatan pelayanan penanganan keluhan pelanggan.
- b. Dimensi kecepatan dalam penanganan keluhan dapat dikatakan **KURANG BAIK**. Hal ini dikarenakan belum optimalnya pelaksanaan motto “ANDALANKU 345” dan Tingkat Mutu Pelayanan. Dikatakan kurang baik, karena dapat disimpulkan kelima sub dimensi dari enam sub dimensi yang ada dikategorikan kurang baik. Dengan demikian, sub dimensi yang berkategori kurang baik dapat menjadi penyebab keterlambatan pelayanan penanganan keluhan pelanggan.
- c. Dimensi kewajiban atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan dapat dikatakan BAIK. Hal ini dikarenakan kedua sub dimensi yang ada dapat disimpulkan baik.
- d. Dimensi kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan dapat dikatakan CUKUP BAIK. Hal ini dikarenakan keempat sub dimensi yang mendukung dimensi tersebut

bervariasi. Dua sub dimensi dapat disimpulkan baik. perlu perhatian pada sub dimensi ketersediaan *website* karena disimpulkan kurang baik, dan ketersediaan loket pelayanan pelanggan yang disimpulkan cukup baik. Dengan demikian, sub dimensi yang berkategori kurang baik dapat menjadi penyebab keterlambatan pelayanan penanganan keluhan pelanggan.

B. Saran

Berdasarkan simpulan yang telah disampaikan, maka saran yang dapat diberikan untuk meminimalisir hambatan yang ada dalam pemberian pelayanan penanganan keluhan pelanggan sebagai berikut :

1. Dimensi empati terhadap pelanggan yang marah yang masih terlihat keluhan pelanggan. Adapun hal – hal yang dapat direkomendasikan antara lain :
 - a. Memberikan pengarahan kepada petugas atau pegawai PLN di lapangan.
 - b. menggunakan metode *call back* bagi pelanggan yang mengadakan keluhan
 - c. Menstimulasi atau mendorong komunikasi “gethok tular” (*word of mouth communications*)
 - d. Melihat masyarakat tidak hanya sebagai pihak “*customer*” saja, akan tetapi telah bergeser menjadi pihak “*citizen*”
2. Dimensi kecepatan dalam penanganan keluhan dapat diberikan beberapa rekomendasi, seperti :
 - a. Melakukan penambahan jumlah petugas teknik
 - b. Melakukan Pemetaan atau Pembagian Wilayah
 - c. Menjadwalkan aktivitas “*down time*” selama periode keluhan pelanggan sepi.
 - d. Penedukasian kepada pelanggan listrik Prabayar tentang

pengontrolan penggunaan listrik Prabayar

- e. Bermitra dengan pihak swasta lain yang lebih berkompeten untuk menangani instalasi listrik.
 - f. Pelayanan dilakukan langsung oleh pihak PT PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah
3. Dimensi kemudahan bagi konsumen menghubungi pelanggan dapat diberikan beberapa rekomendasi sebagai berikut :
 - a. Pengajuan Questioner kpd Pelanggan oleh Petugas PLN
 - b. Perlu adanya *website* satu portal untuk memberikan informasi publik terkait program PLN tiap rayon
 - c. Pengoptimalan brosur sebagai media informasi publik

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo
- Effendi, Taufiq. 2008. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Semarang : Universitas Diponegoro
- Ismail. 2010. *Menuju Pelayanan Prima – Konsep dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Malang : Averroes Press
- Irawan, Andrie, dkk. 2009. *Manajemen Complain*. <http://andrieirawan89.blogspot.com/2009/10/manajemen-complain.html>. Diunduh 20 Desember 2013
- Lubis, Mahyudani. 2010. *Menerapkan Sistem Manajemen Komplain Yang Efektif*. <http://mahyudani-lubis.blogspot.com/2010/01/menerapkan-sistem-manajemen-komplain.html>. Diunduh 20 Desember 2013
- Moenir, H. A. S., 2006. *Manajemen Pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Rosdakarya

- Nugroho, Riant dan Randy R. Wrihatnolo. 2008. *Manajemen Privatisasi BUMN*. Jakarta : PT Gramedia
- Nurmandi, Achmad. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta : PT Sinergi Visi Utama
- Purwanto, Agus Joko dan Wilfridus B. ELU. 2010. *Materi Pokok Inovasi dan Perubahan Organisasi*, Jakarta : Universitas Terbuka
- Sugiharto. 2007. *Peran Strategi BUMN*. Jakarta : PT Gramedia
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : ALFABETA
- Suwitri, Sri. 2011. *Konsep dasar Kebijakan Publik*. Semarang : Universitas Diponegoro)
- Syafiie, Inu Kencana. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta : PT Rineka Cipta
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Prinsip – Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : ANDI
- dan Gregorius Chandra. 2007. *Service, Quaity & Satisfaction*. Yogyakarta : ANDI
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Winarsih, Atik Septi. Dan Ratminto. 2007. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Wood, Ivonne. 2009. *Layanan Pelanggan*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Zarkasy, Amni dan Yusi Ika Merlin. 2012. *Reformasi Pelayanan Transportasi Publik dalam Cakupan Transformasi Birokrasi Indonesia*. *Prosiding*. Dipresentasikan pada Seminar Nasional Dies Natalies Unsoed di Purwokerto. (31 Oktober)