

SKRIPSI
RESPONSIVITAS PLN ULP MATTOANGING DALAM MENANGANI
KELUHAN PELANGGAN

YUNITA YUSRAN

E011 20 1061



PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN

2024

SKRIPSI
RESPONSIVENESS OF PLN ULP MATTOANGING IN HANDLING
CUSTOMER COMPLAINTS

YUNITA YUSRAN

E011 20 1061



PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM
DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE SCIENCE
FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE
HASANUDDIN UNIVERSITY

2024

RESPONSIVITAS PLN ULP MATTOANGING DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN

YUNITA YUSRAN
E011201061

Skripsi,

telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Sarjana Administrasi Publik
pada tanggal 13 November 2024
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan
pada

UNIVERSITAS HASANUDDIN

Program Studi Administrasi Publik
Departemen Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Hasanuddin
Makassar

Mengesahkan:
Pembimbing tugas akhir,

Prof. Dr. Hamsinah, M.Si.
NIP 19551103 198702 2 001

Mengetahui:
Ketua Program Studi,



Prof. Dr. Alwi, M.Si
NIP 19631015 198903 1 006

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa, skripsi berjudul “Responsivitas PLN ULP Mattoanging dalam Menangani Keluhan Pelanggan” adalah benar karya saya dengan arahan dari pembimbing (Prof. Dr. Hamsinah, M.Si.). Karya ilmiah ini belum diajukan dan tidak sedang diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka skripsi ini. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini adalah karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut berdasarkan aturan yang berlaku. Dengan ini saya melimpahkan hak cipta (hak ekonomis) dari karya tulis saya berupa skripsi ini kepada Universitas Hasanuddin.

Makassar, 13 November 2024



YUNITA YUSRAN
NIM E011201061

UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian yang saya lakukan ini dapat terlaksana dengan sukses dan Skripsi ini dapat terampung atas kehendak Allah swt. dan dalam proses penyusunan Skripsi ini dapat berjalan dengan baik atas bimbingan, diskusi, dan arahan dari Ibu Prof. Dr. Hamsinah, M.Si. sebagai pembimbing, Bapak Prof. Dr. Badu Ahmad, M.Si. sebagai penguji 1, dan Alm. Bapak Drs. Nelman Edy, M.Si. sebagai penguji 2 yang kemudian digantikan oleh Bapak Adnan Nasution, S.Sos., M.Si. Saya mengucapkan berlimpah terima kasih kepada mereka. Penghargaan yang tinggi juga saya sampaikan kepada PLN UP3 Makassar Selatan dan PLN ULP Mattoanging Kota Makassar yang telah mengizinkan saya untuk melaksanakan penelitian ini di lapangan dan kesempatan mengambil data untuk kebutuhan Skripsi saya dan memperkaya hasil penelitian saya.

Ucapan terima kasih juga saya ucapkan kepada pimpinan Universitas Hasanuddin, Dekan serta Wakil Dekan FISIP UNHAS, dan seluruh Dosen serta staff pada Departemen Ilmu Administrasi tanpa terkecuali yang telah memfasilitasi serta memberikan pengalaman dan pembelajaran kepada saya dalam menempuh program sarjana dalam penelitian.

Teruntuk kedua orang tua saya tercinta, Bapak Yusran Nas dan Ibu Yeti Bachtiar sekaligus Adik saya tersayang Nur Aisyah Yusran, saya ucapkan banyak terima kasih atas segala doa, dorongan, dukungan dan pengorbanan yang tiada hentinya selama ini sehingga saya mampu melewati seluruh rangkaian perkuliahan dan menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih juga untuk seluruh keluarga besar yang telah memberika saya dukungan selama proses perkuliahan hingga terselesaikannya Skripsi ini.

Tidak lupa kepada seseorang yang sangat special yang sudah saya anggap sebagai kakak sendiri Ummi Kalsum Muhajirun, S.I.Kom. yang telah menemani saya selama saya berproses dan tumbuh menjadi lebih baik. Terima kasih sudah selalu ada memberikan dukungan dan motivasi yang tiada hentinya di setiap lika-liku perjalanan pendidikan saya. Terima kasih untuk selalu bersedia mendengar segala bentuk keluh kesah, tangis tawa, susah senang yang saya lalui selama perkuliahan. Terima kasih karena selalu membangkitkan saya untuk terus melaju menyelesaikan pendidikan dan tidak pernah menyerah. Terima kasih atas segala bentuk dukungan yang telah diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Terima kasih juga saya ucapkan kepada kucing-kucing saya yang sangat saya cintai dan sayangi Bolly, Milky, Bubbu, Putih, Maung, Kecil, dan banyak lainnya yang telah menjadi pengobat rasa lelah disetiap lelah dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih karena selalu menjadi penghibur yang sangat lucu di setiap stress yang saya hadapi hingga sampai pada tahap ini.

Selanjutnya saya ingin mengucapkan terima kasih kepada sepupu saya yang sangat banyak memberikan bantuan, dukungan serta dorongan selama proses penyusunan skripsi dan proses penelitian. Saya ucapkan terima kasih kepada Muhammad Revy Rhardika Yunus yang sudah banyak berbagi ilmu dan pengetahuannya serta mengajar saya banyak hal dalam proses penyusunan tugas akhir ini mulai dari pengusulan judul sampai skripsi ini selesai.

Selain itu, teruntuk sahabat KKNT 110 Mitigasi Bencana Banjir Makassar Bangkala, yaitu Valdo, Aflah, Indri, Faizah, Fadli, Dede, Hyang, Nindy, Uwi, Aswar, Kak Haizam, Kak Wandy, Naufal, Maycel yang telah memberikan banyak pengalaman baru,

serta banyak pelajaran dan ilmu baru selama bersama, juga turut saling membantu dalam proses penyusunan skripsi dalam segala bentuk dukungan dan dorongan hingga skripsi ini selesai.

Terima kasih juga saya ucapkan kepada Choir of Girls, Tika, Indri, Yola, Yeyen yang telah bersama-sama berjuang selama proses perkuliahan. Walaupun kita tidak lulus diwaktu yang sama, tapi masa kuliah saya di kampus lebih berwarna berkat kalian. Terimakasih juga kepada seluruh teman-teman angkatan saya PENA 2020, yang telah sama-sama melalu seluruh rangkaian perkuliahan. Serta Humanis FISIP Unhas yang telah memberikan ilmu dan pengalaman organisasi.

Terima kasih saya ucapkan kepada teman-teman UKM Seni Tari FISIP Unhas yang telah memberikan pengalaman organisasi yang luar biasa. Terima kasih karena telah menambah berbagai ilmu menarik terkait tari dan seni di Indonesia. Terima kasih kepada Stella, Meli, Dina, Yuni, Ismi, Asya, Nisa, Kak Della, Kak Mega, Kak Fitri dan Kak Cici yang terus kebersamai selama saya berproses di organisasi ini.

Selanjutnya saya ucapkan terima kasih kepada Keluarga Cemara Paskibra SMAN 1 Makassar yang masih terus hadir kebersamai hingga sekarang ini. Terima kasih juga saya ucapkan kepada sahabat SMA saya, Citra Merdeka Putri, Dhea Rizky Andini, Amaliah Ramadhani, dan Jihan Atiqah yang masih saling mengingat dan kebersamai dalam proses penyusunan skripsi ini.

Terima kasih juga kepada teman saya yang tidak sengaja bertemu di kepanitian Pilkada 2024 yang ternyata satu fakultas di kampus. Untuk Sabrina Ainun Sorraya Abrar yang hadir dipenghujung penyusunan skripsi ini, terima kasih sudah sangat banyak membantu. Terima kasih atas dorongan, ilmu, dan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Akhirnya, terima kasih saya ucapkan setinggi mungkin kepada diri sendiri yang sangat saya banggakan dan saya cintai. Terima kasih sudah kuat dan bertahan melalui seluruh rintangan hingga sampai di titik ini. Terima kasih sudah bertanggung jawab menyelesaikan seluruh proses perkuliahan sampai terselesaikannya skripsi ini. Mohon untuk terus berjuang mewujudkan seluruh harapan yang ada pada diri ini. Sekali lagi, untuk diri sendiri Yunita Yusran kamu luar biasa, kamu hebat. Teruslah bangga kepada diri ini atas semua yang telah diusahakan. Untuk seluruh yang terlibat dalam proses saya, semoga kebaikan kalian diberi balasan yang berlipat ganda dari Tuhan Yang Maha Esa.

Penulis,

Yunita Yusran

ABSTRAK

Yunita Yusran. Responsivitas PLN ULP Mattoanging dalam Menangani Keluhan Pelanggan (Dibimbing oleh “Prof. Dr. Hamsinah, M.Si.”)

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis responsivitas pelayanan publik dalam menangani keluhan pelanggan di PLN ULP Mattoanging. Responsivitas merupakan salah satu indikator penting dalam kualitas pelayanan publik. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori Responsivitas menurut Zeithaml, dkk. dalam Hardiansyah (2018:63) dengan menggunakan lima indikator, yaitu petugas melakukan pelayanan dengan cepat, petugas melakukan pelayanan dengan tepat, petugas melakukan pelayanan dengan cermat, petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan direspon oleh petugas. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggali pengalaman subjektif pelanggan terkait responsivitas pelayanan di PLN ULP Mattoanging. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keseluruhan, PLN ULP Mattoanging telah memberikan pelayanan yang cepat dan responsif, baik melalui aplikasi PLN *Mobile* maupun layanan tatap muka secara langsung. Namun, masih terdapat beberapa tantangan, seperti ketidakjelasan prosedur dan estimasi waktu penanganan yang tidak selalu diinformasikan kepada pelanggan, yang menyebabkan beberapa pelanggan merasa harus berulang kali menyampaikan keluhan. Berbagai saran diusulkan kepada PLN ULP Mattoanging untuk meningkatkan konsistensi dalam prosedur penanganan keluhan, memperjelas estimasi waktu penyelesaian kepada pelanggan, serta terus meningkatkan kualitas pelayanan khususnya responsivitas pelayanan guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Responsivitas, Pelayanan Publik, Keluhan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, PLN ULP Mattoanging.

ABSTRACT

Yunita Yusran. Responsiveness of PLN ULP Mattoanging in Handling Customer Complaints (Supervised by “Prof. Dr. Hamsinah, M.Si.”)

This study aims to describe and analyze the responsiveness of public services in handling customer complaints at PLN ULP Mattoanging. Responsiveness is one of the important indicators in the quality of public services. The theory used in this study is the theory of Responsiveness according to Zeithaml, et al. in Hardiansyah (2018: 63) using five indicators, namely officers provide services quickly, officers provide services appropriately, officers provide services carefully, officers provide services in the right time, and all complaints are responded to by officers. This research uses a qualitative approach by exploring customers subjective experiences related to service responsiveness at PLN ULP Mattoanging. The results showed that overall, PLN ULP Mattoanging has provided fast and responsive services, both through the PLN *Mobile* application and direct face-to-face services. However, there are still some challenges, such as unclear procedures and estimated handling times that are not always informed to customers, which causes some customers to feel they have to repeatedly submit complaints. Various suggestions are proposed to PLN ULP Mattoanging to improve consistency in complaint handling procedures, clarify the estimated completion time to customers, and continue to improve service quality, especially service responsiveness to increase customer satisfaction.

Keywords: Responsiveness, Public Services, Customer Complaints, Service Quality, PLN ULP Mattoanging.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
DAFTAR ITILAH, SIGKATAN DAN LAMBANG	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tinjauan Teori.....	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	12
BAB II METODE PENELITIAN.....	13
2.1 Pendekatan Penelitian.....	13
2.2 Desain Penelitian	13
2.3 Prosedur Penelitian.....	13
2.3.1 Penentuan Informan	13
2.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	14
2.3.3 Teknik Analisis Data	15
2.3.4 Validitas dan Reliabilitas Data.....	16
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	17
BAB IV PENUTUP	38
4.1 Kesimpulan.....	38
4.2 Saran.....	39
DAFTAR PUSTAKA.....	40

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Keluhan Pelanggan PLN ULP Mattoanging	4
Tabel 2. Informan Penelitian	14
Tabel 3. Detail Keluhan Informan	18

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Statistik Penyelesaian Keluhan Pelanggan PLN ULP Mattoanging	5
Gambar 2. Kerangka Pikir Penelitian	11
Gambar 3. Realisasi Respon dan Recovery Time Keluhan	31
Gambar 4. Pergantian Meter Lama ke Meter Baru.....	32
Gambar 5. Pengerjaan Kabel Koslet	34

DAFTAR LAMPIRAN

1. Biodata Peneliti	43
2. Dokumentasi Penelitian	44
3. Surat Izin melakukan Penelitian dan Pengambilan Data.....	47
4. Disposisi Surat Izin Melakukan Penelitian dan Pengambilan Data	49
5. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	50
6. Logbook Penelitian	51

DAFTAR ITILAH, SIGKATAN DAN LAMBANG

Istilah/Singkatan	Arti dan Penjelasan
PLN	Perusahaan Listrik Negara yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bertanggung jawab atas penyediaan dan distribusi tenaga listrik di Indonesia.
ULP	Unit Layanan Pelanggan adalah unit operasional di bawah perusahaan listrik seperti PLN (Perusahaan Listrik Negara) yang bertugas memberikan layanan kepada pelanggan.
UP3	UP3 (Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan) adalah salah satu unit di PLN yang bertanggung jawab untuk mengelola pelayanan kelistrikan kepada pelanggan di wilayah tertentu.
CMC	<i>Code of Conduct</i> adalah seperangkat aturan atau pedoman yang dirancang untuk membimbing perilaku dan etika individu dalam sebuah organisasi.
WAPKT	WhatsApp Pengawasan Keluhan dan Gangguan Terpadu adalah layanan yang disediakan oleh PLN (Perusahaan Listrik Negara) untuk mempermudah pengawasan laporan keluhan dan gangguan terkait layanan listrik.
ESDM	Energi dan Sumber Daya Mineral merupakan salah satu kementerian di Indonesia yang bertanggung jawab atas pengelolaan dan pengembangan sektor energi, mineral, dan sumber daya alam lainnya.
DJK	Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan, yang merupakan salah satu direktorat di Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM) Republik Indonesia, bertugas mengatur, mengawasi, dan mengembangkan sektor ketenagalistrikan di Indonesia.
TMP	Tingkat Mutu Pelayanan merujuk pada suatu sistem yang digunakan untuk mengukur dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh suatu organisasi
SLA	<i>Service Level Agreement</i> merupakan suatu perjanjian formal antara penyedia layanan dan pelanggan yang menetapkan harapan dan komitmen terkait kualitas layanan yang akan diberikan.
KPI	<i>Key Performance Indicator</i> adalah alat ukur yang digunakan untuk menilai kinerja suatu organisasi, departemen, atau individu dalam mencapai tujuan strategis yang telah ditetapkan.
KwH	<i>kilowatt-hour</i> merupakan satuan ukuran energi listrik yang digunakan untuk mengukur jumlah energi yang digunakan atau dihasilkan dalam satu jam oleh perangkat atau sistem listrik.

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era modern saat ini, pelayanan publik memiliki peran penting dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Sesuai yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang mengatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sehingga dapat diartikan bahwa pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus memberikan pelayanan berupa pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat pasti akan berdampak pada banyak aspek kehidupan manusia, termasuk kehidupan ekonomi, politik, sosial, dan budaya, dan lainnya. Kualitas pelayanan publik yang rendah menjadi salah satu faktor penting yang menumbuhkan ketidakpercayaan masyarakat kepada pemerintah (Sofianti, dkk. 2021).

Tujuan utama pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan warga pengguna agar dapat memperoleh pelayanan yang diinginkan dan memuaskan. Karena itu, penyedia layanan harus mampu mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan warga pengguna, kemudian memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan warga tersebut (Dwiyanto, 2008:149).

Fitzsimmons mengatakan "*customer satisfaction with service quality can be defined perception of received with expectation of service desired*" yaitu kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dapat didefinisikan dari persepsi pelayanan yang didapatkan dengan harapan atas pelayanan yang diinginkan (Kencana dalam Sellang, dkk. 2022:18). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan seorang pelanggan dilihat dari bagaimana layanan yang didapatkan dan layanan yang diharapkan.

Saat ini, pelayanan publik menjadi salah satu perhatian utama yang terus berkembang dan terus menerima kritik di kalangan masyarakat. Dalam pelayanan publik terdapat sejumlah masalah yang terjadi, seperti rendahnya kualitas pelayanan kepada masyarakat, proses pelayanan yang berbelit-belit dan memakan waktu. Hal ini mengakibatkan pelayanan publik menjadi tidak efektif, tidak efisien, dan tidak ekonomis. Sehingga meningkatkan kemungkinan bahwa unit-unit pelayanan publik cenderung kurang memiliki responsibilitas, responsivitas, dan tidak representatif sesuai dengan tuntutan masyarakat (Restu, 2019).

Menurut Zeithaml, dkk. (1990:26) dalam Agus Dwiyanto (2008:145) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu, (1) *Tangibles* atau bukti fisik yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan; (2) *Reliability* atau reliabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat; (3) *Responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara Ikhlas; (4) *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna

layanan; (5) *Empathy* atau empati adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.

Menurut UNDP (*United Nations Development Programme*) dalam Agus Dwiyanto (2008:79), salah satu prinsip *Good Governance* adalah responsivitas atau daya tanggap. Responsivitas atau daya tanggap berkaitan dengan pekanya para petugas atau pengelola suatu instansi publik terhadap aspirasi masyarakat. Petugas tentunya harus responsif terhadap masyarakat atau dalam hal ini pelanggan, utamanya dalam menanggapi keluhan atau pengaduan yang diberikan pelanggan.

Responsivitas atau daya tanggap merupakan kemampuan suatu organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menetapkan prioritas kebutuhan tersebut, dan mengembangkannya kedalam program pelayanan. Responsivitas menilai sejauh mana organisasi mampu merespon harapan, keinginan, aspirasi, dan tuntutan para pengguna layanan (Dwiyanto, 2008:148).

Menerapkan responsivitas dalam pelayanan publik sangat penting karena penerapan responsivitas dapat menunjukkan kemampuan suatu organisasi untuk menyediakan apa yang dibutuhkan masyarakat. Responsivitas ini berkaitan dengan seberapa cepat petugas layanan merespons untuk memenuhi keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan (Kurniasih, dkk. 2022).

Seperti penelitian sebelumnya yang telah dilakukan Nurwah Daniah di Rumah Sakit Umum Daerah K.H. Hayyung Kabupaten Kepulauan Selayar mengenai responsivitas pelayanan publik. Penelitian terdahulu ini menggunakan teori responsivitas oleh Zeithaml, dkk. tetapi hanya menggunakan tiga indikator. Hasil penelitian terdahulu ini menunjukkan responsivitas pelayanan sudah baik namun kelincuhan petugas belum berjalan baik dikarenakan waktu pelayanan masih ada petugas yang lambat dalam menangani pasien.

Adapun berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Yulianus Da mengenai responsivitas PT PLN Cabang Ende dalam menangani pengaduan pelanggan menunjukkan hasil bahwa pelayanan yang diberikan PT. PLN cabang Ende sudah cukup baik, walaupun masih terdapat tanggapan masyarakat. Terdapat faktor internal dan eksternal yang menjadi penghambat pelayanan. Diantaranya, keterbatasan SDM dan Anggaran serta kurangnya kepercayaan masyarakat. Penelitian terdahulu ini menggunakan teori responsivitas oleh Agus Dwiyanto dengan dimensinya yaitu, daya tanggap, produktif, ketepatan waktu, dan disiplin kerja.

Selanjutnya dalam hasil penelitian yang dilakukan oleh Nursalim, dkk. di PT. PLN (Persero) ULP Mattoanging di Kota Makassar pada tahun 2022 menganalisis terkait kualitas pelayanan dengan menggunakan lima indikator kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml, dkk. yang dimana dari kelima indikator tersebut menunjukkan bahwa daya tanggap atau responsivitas memiliki tingkat skor terendah. Penelitian terdahulu ini memiliki lokus yang sama dengan penelitian yang akan dilakukan penulis tapi akan berfokus pada responsivitas pelayanan.

Berdasarkan konsep lima dimensi kualitas layanan, responsivitas mendapatkan skor terendah. Responsivitas yang menunjukkan kerelaan dalam membantu pengguna layanan serta kesediaan untuk memberikan bantuan dengan ikhlas, merupakan aspek penting dalam mencapai kepuasan pelanggan.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 18 menjabarkan tentang hak dan kewajiban masyarakat dalam konteks pelayanan publik, dijelaskan bahwa masyarakat berhak mengetahui dan mengawasi standar pelayanan, berhak memasukkan pengaduan dan mendapat tanggapan atas pengaduan yang dilakukan, serta berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas.

Sebagai salah satu lembaga yang memiliki kewenangan untuk memberikan pelayanan publik, PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) atau PT PLN (Persero) adalah BUMN yang didirikan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 1994. PT PLN (Persero) bertanggung jawab kepada calon pelanggan dan masyarakat dalam menyediakan layanan terkait penjualan tenaga listrik sebagai satu-satunya penyedia di Indonesia.

PLN ini merupakan perusahaan yang bergerak di bidang tenaga listrik dengan tujuan utama untuk melayani masyarakat dan mendukung pembangunan nasional. Perusahaan ini dijalankan dengan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas untuk memastikan pengelolaan yang profesional dan transparan.

Di Kota Makassar, PLN ULP Mattoanging merupakan salah satu unit layanan pelanggan dari PT PLN (Persero) yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan di wilayahnya. PT. PLN (Persero) ULP Mattoanging aktif menyediakan berbagai layanan kepada pelanggan, seperti pemasangan listrik baru, penambahan daya listrik, penyedia penerangan jalan umum (PJU), geser meter dan tiang, migrasi meter pascabayar ke meter Prabayar, dan layanan gangguan listrik di kantor, rumah, bisnis, sekolah, rumah sakit, taman, dan tempat lainnya. (Nursalim, dkk. 2022)

PLN ULP Mattoanging ini menaungi beberapa pulau dan kecamatan di Kota Makassar. Pulau yang menjadi naungannya yaitu Pulau Kodingareng, Barrang Lompo, dan Lae-Lae. Sementara itu, kecamatan yang termasuk dalam naungan PLN ULP Mattoanging yaitu Kecamatan Rappocini, Tamalate, Mariso, Mamajang, dan Sangkarran. Dari informasi yang diberikan oleh PLN ULP Mattoanging jumlah pelanggan yang terdaftar per bulan Februari 2024 yaitu sebanyak 106.243 pelanggan.

Dalam proses pemberian layanan tentu tidak terus-menerus berjalan lancar, pasti terdapat hambatan. Masih terdapat masalah yang kiranya dikeluhkan masyarakat, yang akan menjadi tantangan bagi perusahaan untuk terus meningkatkan pelayanan yang diberikan agar tercapainya kepuasan para pelanggan.

Terdapatnya keluhan pelanggan, tentu menjadi tanggung jawab PLN dalam memberikan layanan yang terbaik. Seperti hal yang terjadi di PLN ULP Mattoanging, berdasarkan observasi peneliti masih terdapat pelanggan atau masyarakat yang datang langsung untuk menyampaikan keluhannya. Selain datang langsung ke PLN ULP Mattoanging, pelanggan juga dapat menyampaikan keluhannya melalui *call center* PLN dan aplikasi PLN *Mobile*.

Adapun jenis-jenis keluhan yang paling sering diajukan oleh pelanggan baik secara langsung, melalui *call center* maupun aplikasi PLN *Mobile* yaitu, seperti listrik padam, kWh meter menunjukkan "PERIKSA", gagal masukkan token, dll.

Selanjutnya berdasarkan data yang diperoleh dari PLN ULP Mattoanging, jumlah keluhan pelanggan dalam empat (4) bulan terakhir yaitu seperti yang diuraikan pada tabel berikut:

Tabel 1. Jumlah Keluhan Pelanggan PLN ULP Mattoanging

KELUHAN NOVEMBER 2023 - FEBRUARI 2024

Kategori	Keluhan	Jumlah Keluhan			
		Nov 2023	Des 2023	Jan 2024	Feb 2024
Masalah Teknis Pemasangan	Kesulitan dalam memasukkan token, meteran listrik bermasalah.	96	124	134	38
Layanan Pelanggan	Respon yang lambat, permintaan pelayanan belum ditangani.	129	85	90	34
Masalah Penagihan dan Pembayaran	Tagihan melonjak, masalah dalam pembayaran, keterlambatan tagihan.	237	142	156	91
Gangguan Listrik dan Pemadaman	Pemadaman listrik yang sering terjadi, dan gangguan teknis listrik.	61	173	182	115
Permintaan Penggantian Peralatan	Permintaan untuk penggantian peralatan listrik yang bermasalah seperti MCB.	215	73	68	86
Masalah Penyambungan dan Perubahan Daya	Kendala dalam penyambungan baru atau perubahan daya listrik.	23	53	70	150
Total Jumlah Keluhan		761	650	700	514

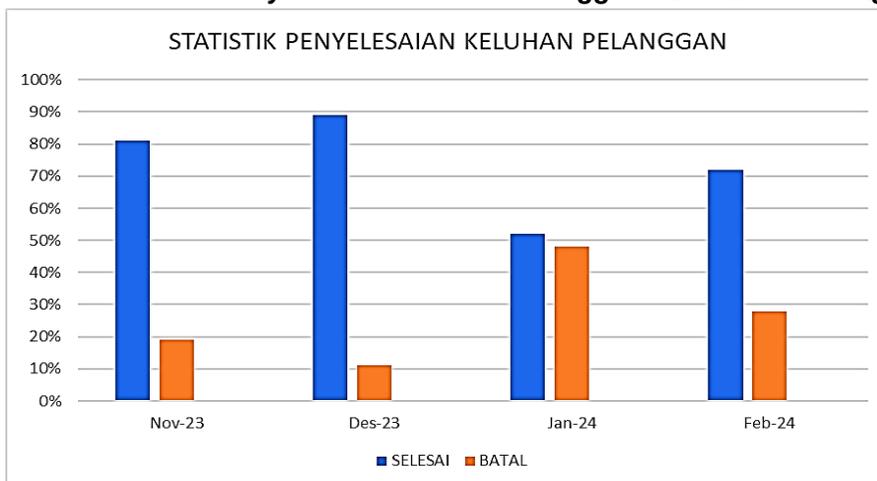
Sumber: data diolah peneliti, 2024.

Data tersebut menunjukkan jumlah keluhan pelanggan PLN ULP Mattoanging yang memasukkan keluhan melalui aplikasi PLN Mobile, data tersebut diolah oleh peneliti dengan mengelompokkannya kedalam beberapa kategori, yaitu masalah teknis pemasangan, layanan pelanggan, masalah penagihan dan pembayaran, gangguan listrik dan pemadaman, permintaan penggantian peralatan, dan masalah penyambungan dan perubahan daya.

Dari banyaknya keluhan pelanggan yang masuk ke PLN ULP Mattoanging, tentu selalu diselesaikan oleh petugas PLN ULP Mattoanging. Namun terdapat juga keluhan yang batal yang kiranya disebabkan karena pelanggan yang menyampaikan keluhan

tersebut telah menyelesaikan masalahnya sendiri. Berikut diagram data status penyelesaian keluhan pelanggan PLN ULP Mattoanging dalam empat bulan terakhir:

Gambar 1. Statistik Penyelesaian Keluhan Pelanggan PLN ULP Mattoanging



Sumber: data diolah peneliti, 2024.

Adapun yang menjadi alasan peneliti ingin meneliti di PLN ULP Mattoanging, yaitu PLN ULP Mattoanging merupakan salah satu perusahaan yang bertanggung jawab sebagai penyedia listrik bagi masyarakat yang sangat berdampak bagi kehidupan. Responsivitas yang diberikan PLN kepada pelanggan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan hingga kinerja perusahaan. Oleh karena itu, berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut dengan mengangkat judul **“Responsivitas PLN ULP Mattoanging dalam Menangani Keluhan Pelanggan”**. Penulis ingin mengetahui terkait bagaimana responsivitas PLN ULP Mattoanging dalam menangani keluhan pelanggan.

1.2 Tinjauan Teori

Pelayanan Publik

Menurut Zauhar (2001) dalam Ahmad (2018) pelayanan publik merupakan suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan atau jasa yang diperlukan oleh mereka. Pelayanan publik yaitu semua barang dan jasa publik (*public goods and services*) yang diatur dan diselenggarakan oleh pemerintah kepada warga negara.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Ratminto & Winarsih 2007) dalam Hardiansyah (2018).

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dikatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Lewis dan Gilman dalam Hayat (2017:21) pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada.

Adapun menurut Philipus Ngorang dalam Raharjo dan Ick (2021) pelayanan publik dimaknai sebagai segala usaha yang dilakukan oleh orang atau badan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal itu dapat dilakukan oleh pihak swasta, tetapi yang berperan paling penting dalam memenuhi kebutuhan rakyat adalah negara, melalui aparaturnegara. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik segala bentuk usaha negara baik dalam bentuk barang publik ataupun jasa publik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu aparaturnegara.

Pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat diperoleh melalui implementasi sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat sebagai penerima layanan. Fokus pada kepentingan masyarakat sebagai penerima layanan adalah hal mutlak yang harus dilakukan oleh penyelenggara layanan, dimana yang terpenting bukanlah siapa yang memberikan layanan, melainkan siapa yang membutuhkan layanan tersebut. Dengan demikian, pelayanan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat dapat dilaksanakan dengan efektif dan optimal (Hayat 2017:27).

Menurut A.S. Moenir (2002:8) dalam Rukmana dan Ismail (2020) ada beberapa faktor yang mendukung jalannya kegiatan pelayanan publik, yaitu:

1. Sistem, prosedur, dan metode dalam pelayanan publik diperlukan untuk mendukung kelancaran dalam memberikan layanan.
2. Personil, terutama fokus pada perilaku aparaturnegara yang harus bersikap profesional, disiplin, dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
3. Sarana dan Prasarana pelayanan publik yang memadai.

Valerie A. Zeithaml, dkk (1990) dalam Pandji Santosa (2014:59) menjelaskan konsep mutu pelayanan publik dalam dua pengertian yaitu, *expected service* dan *perceived service*. Dua hal terbentuk dari dimensi-dimensi mutu pelayanan, yaitu *tangibles, reability, responsiveness, competence, courtesy, credibility, security, access, communication, understanding the customer*.

Menurut Syahrudin, dkk dalam Rasdiana dan Ramadani (2021) pelayanan publik kini menjadi sebuah kebutuhan mendasar bagi setiap masyarakat. Oleh karena itu, setiap birokrasi harus memberikan kualitas layanan yang terbaik kepada para pengguna layanan tersebut.

Tujuan pelayanan publik semata-mata untuk kepentingan masyarakat yang menerima pelayanan. Jika pelayanannya baik, masyarakat akan merasa puas atas diterimanya pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat menjadi acuan baik atau buruknya pelayanan publik (Hayat 2017:52).

Dalam Taufiqurokhman dan Satispi (2018:76) menjelaskan pencapaian kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan pendekatan:

1. Memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan. Misalnya melakukan penelitian dengan metode pengamatan bagi para pegawai perusahaan tentang pelaksanaan pelayanan
2. Perusahaan harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan yang termasuk di dalamnya memperbaiki cara berpikir, perilaku, kemampuan, pengetahuan dan semua sumber daya manusia yang ada
3. Memberi kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan. Pelayanan diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Selanjutnya dalam Hardiansyah (2018) dijelaskan bahwa setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan sebaiknya hanya mencakup aspek dasar yang berkaitan dengan elemen-elemen inti dari sistem pelayanan publik, seperti komponen input, proses, dan output dari pelayanan tersebut. (Dwiyanto 2018:86).

Ada beberapa komponen standar pelayanan yang terkandung dalam Bab 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 diantaranya, yaitu :

1. Persyaratan
Hal ini harus jelas dan terang terpublikasi di hadapan pengguna layanan agar pengguna layanan dapat memperoleh kejelasan dan penyelenggara layanan bisa meminimalisasi penjelasan verbal kepada penggunanya.
2. Sistem mekanisme dan prosedur
Sistem, mekanisme dan prosedur merupakan rangkaian proses pelayanan yang disusun secara jelas dan pasti, yang berbentuk sebuah bagan dan secara tegas menggambarkan tata cara yang harus ditempuh pengguna untuk memperoleh layanan.
3. Jangka waktu layanan
Jangka waktu layanan merupakan tenggat waktu pemberian layanan oleh penyelenggara layanan. Hal ini dapat membuat pelanggan merasa lebih tenang dalam menjalani setiap tahap layanan yang dilalui.
4. Biaya atau tarif
Hal ini diperlukan untuk mencegah potensi terjadinya pungutan biaya yang tidak resmi, penyelenggara layanan harus menampilkan besaran biaya atau tarif yang harus dikeluarkan penerima layanan publik.
5. Produk Pelayanan
Informasi mengenai produk pelayanan perlu diketahui oleh pengguna layanan agar pengguna dapat melihat seluruh produk pelayanan yang disediakan penyelenggara, pelayanan publik dapat berlangsung dengan baik dan berkualitas.
6. Sarana, Prasarana atau Fasilitas
Sarana, prasarana atau fasilitas dapat menciptakan rasa nyaman para pengguna layanan saat mengakses pelayanannya.

Dalam Ratminto & Winarsih (2013:87), Viljoen menjabarkan prinsip-prinsip yang dapat digunakan dalam menyelenggarakan manajemen pelayanan yang baik. Adapun

prinsip-prinsip manajemen pelayanan yang dapat digunakan sebagai acuan tersebut, antara lain:

1. Identifikasi kebutuhan konsumen yang sesungguhnya.
2. Sediakan pelayanan yang terpadu (*one-stop-shop*).
3. Buat sistem yang mendukung pelayanan konsumen.
4. Usahakan agar semua orang atau karyawan bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan.
5. Layanilah keluhan konsumen secara baik.
6. Terus berinovasi.
7. Karyawan adalah sama pentingnya dengan konsumen.
8. Bersikap tegas tetapi ramah terhadap konsumen.
9. Jalin komunikasi dan interaksi khusus dengan pelanggan.
10. Selalu mengontrol kualitas.

Adapun menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990:26) dalam Dwiyanto (2008), kualitas pelayanan dapat diukur dengan 5 dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

1. *Tangibles*, yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan.
2. *Reliability* atau reliabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
3. *Responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
4. *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.
5. *Empathy* adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.

Responsivitas

Responsivitas atau *responsiveness* menurut Lenvine adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan. Sedangkan menurut Zeithaml,dkk, *responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas (Dwiyanto 2008:145).

Pendapat lain mengatakan responsivitas merujuk pada kemampuan birokrasi untuk memahami kebutuhan masyarakat, menetapkan agenda dan prioritas pelayanan, serta merancang program-program yang sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dengan kata lain, responsivitas ini mencerminkan seberapa responsif birokrasi terhadap harapan, keinginan, aspirasi, dan tuntutan masyarakat (Tangkilisan dalam Sari dan Subadi 2023).

Adapun menurut Agus Dwiyanto (2008:148) Responsivitas atau daya tanggap adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkannya ke dalam berbagai program pelayanan. Lebih lanjut dijelaskan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan warga pengguna layanan.

Dalam upaya meningkatkan responsivitas organisasi terhadap kebutuhan pelanggan, Agus Dwiyanto (2008:149) berpendapat bahwa ada dua (2) strategi yang bisa dilakukan, yaitu menerapkan strategi KYC (*Know Your Customers*) dan menerapkan model *citizen's charter*. Prinsip KYC ini dapat digunakan oleh birokrasi publik untuk kebutuhan dan kepentingan pelanggan sebelum memutuskan jenis pelayanan yang akan diberikan. Lebih lanjut dikatakan untuk mengetahui keinginan, kebutuhan, dan kepentingan pengguna atau pelanggan, birokrasi pelayanan publik harus mendekati diri dengan pelanggan.

Adapun ide *Citizen's Charter* (kontrak pelayanan) menurut Osborne dan Plastrik dalam Dwiyanto (2008:153) yaitu standar pelayanan yang ditetapkan berdasarkan aspirasi dari pelanggan, dan birokrasi berjanji untuk memenuhinya. Hal ini merupakan suatu pendekatan dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang menempatkan pengguna layanan atau pelanggan sebagai pusat perhatian. Sehingga kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan harus menjadi pertimbangan utama dalam proses pelayanan.

Selanjutnya teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori responsivitas pelayanan. Adapun untuk mengukur suatu responsivitas pelayanan menurut Zeithaml, dkk. dalam Hardiansyah (2018:63) terdapat 6 indikator, yaitu:

- a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan. Indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari para penyedia layanan.
- b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat. Pelayanan dengan cepat ini berkaitan dengan kesigapan dan ketulusan penyedia layanan dalam menjawab pertanyaan dan memenuhi permintaan pelanggan.
- c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat. Pelayanan yang dimaksud dalam indikator ini yaitu tidak terjadi kesalahan dalam melayani, artinya pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diinginkan pengguna layanan sehingga tidak merasa dirugikan atas pelayanan yang didapatkan.
- d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat. Pelayanan yang cermat ini berarti penyedia layanan fokus dan sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan.
- e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. Pelayanan yang dimaksud dalam indikator ini berarti pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan sehingga dapat memberikan kepastian pelayanan kepada para pengguna layanan.
- f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas. Artinya penyedia layanan harus menyediakan akses kepada pengguna layanan untuk dapat menyampaikan keluhannya dan dapat diberikan solusi yang terbaik.

Keluhan Pelanggan

Menurut Vincent Gasperz pelanggan adalah individu atau kelompok yang menggunakan layanan publik secara langsung atau tidak langsung, atau yang terkena dampak dari kebijakan publik. Sedangkan Zulian Yamit mendefinisikan pelanggan sebagai orang yang berinteraksi dengan perusahaan setelah proses produksi selesai, karena mereka adalah pengguna produk (Kaminisubun,dkk 2018).

Menurut Tjiptono (2005) dalam Indriani dan Selvy (2016) keluhan adalah sebuah ungkapan ketidakpuasan atau kekecewaan. Organisasi dapat mengumpulkan keluhan pelanggan melalui banyak cara, seperti kotak saran, formulir keluhan pelanggan, telepon khusus, *website*, kartu komentar, dan survei kepuasan pelanggan dan *customer exit surveys*. Situasi ini dikenal dengan istilah "*Recovery Paradox*".

Pendapat lain mengatakan bahwa komplain atau keluhan adalah pengaduan atau penyampaian atas ketidakpuasan, ketidaknyamanan, kejengkelan, dan kemarahan atas pelayanan jasa atau produk. (Daryanto & Setyobudi 2014:32).

Pengaduan adalah cara bagi masyarakat untuk memberikan laporan mengenai pelayanan yang diterima. Masyarakat yang menjadi penerima layanan harus memiliki kesempatan sebesar-besarnya untuk melaporkan segala proses yang terjadi dalam pelayanan publik (Hayat 2017:42).

Sehingga dapat disimpulkan bahwa keluhan pelanggan merupakan ungkapan atau pengaduan atas rasa kecewa, tidak puas atau tidak nyaman terhadap pelayanan yang didapatkan. Selanjutnya dalam Daryanto & Setyobudi (2014) juga dijelaskan jika keluhan pelanggan ditangani dengan baik maka dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan, meningkatkan hubungan positif dengan pelanggan, memberi nilai positif bagi perusahaan, dan pelanggan tidak meninggalkan perusahaan.

Berdasarkan tinjauan teori yang telah dijelaskan, penelitian ini bertujuan mendeskripsikan dan menganalisis responsivitas PLN ULP Mattoanging dalam menangani keluhan pelanggan. Maka peneliti memilih untuk mengukur responsivitas tersebut menggunakan teori responsivitas yang dikemukakan oleh Zeithaml,dkk dalam Hardiansyah (2018:63) dengan 5 indikator yaitu:

1. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat.

Pelayanan dengan cepat ini berkaitan dengan kesigapan dan ketulusan pegawai PLN ULP Mattoanging dalam menjawab pertanyaan dan memenuhi permintaan pelanggan yang menyampaikan pengaduan atau keluhannya. Hal ini dilihat dari lamanya waktu yang dibutuhkan petugas PLN ULP Mattoanging untuk merespon keluhan pelanggan setelah laporan diterima, dapat diukur dalam jumlah menit, jam atau hari dari saat keluhan diterima hingga keluhan terselesaikan.

2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat.

Pelayanan yang dimaksud dalam indikator ini yaitu tidak terjadi kesalahan dalam melayani, artinya pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diinginkan pelanggan sehingga tidak ada pelanggan yang merasa dirugikan atas pelayanan yang didapatkan dari petugas PLN ULP Mattoanging dalam menyampaikan pengaduan atau keluhannya. Hal ini dilihat dari kemampuan petugas menyediakan jawaban atau tindakan yang sesuai dengan jenis keluhan yang diajukan.

3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat.

Pelayanan yang cermat ini berarti petugas PLN ULP Mattoanging fokus dan sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan pada saat pelanggan menyampaikan pengaduan atau keluhannya. Hal ini dapat dilihat dari kemampuan petugas PLN ULP Mattoanging dalam mengidentifikasi masalah atau keluhan yang disampaikan pelanggan. Keluhan yang disampaikan setiap pelanggan juga harus dicatat secara lengkap dan akurat dalam sistem manajemen keluhan pihak PLN. Selain itu, petugas juga diharapkan mampu menganalisis dan

menangani keluhan berulang dengan memberikan solusi berkelanjutan sehingga keluhan yang sama tidak terjadi lagi di masa mendatang.

4. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.

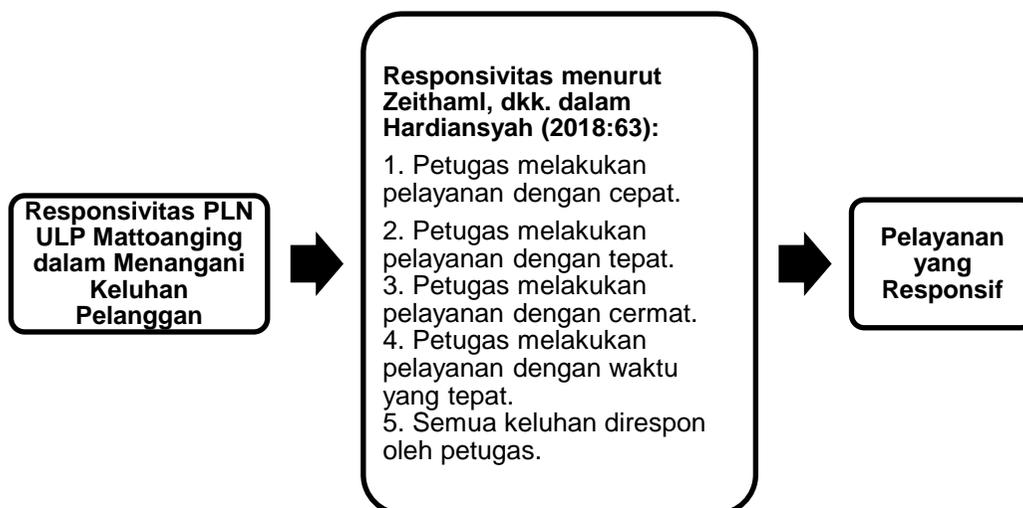
Pelayanan yang dimaksud dalam indikator ini berarti pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan sehingga dapat memberikan kepastian pelayanan kepada pelanggan yang menyampaikan pengaduan atau keluhannya. Hal ini dapat dilihat dari kemampuan petugas PLN ULP Mattoanging dalam merespon dan menyelesaikan keluhan pelanggan sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan.

5. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

Artinya petugas PLN ULP Mattoanging harus menyediakan akses kepada pelanggan untuk dapat menyampaikan keluhannya dan dapat diberikan solusi yang terbaik. Setiap keluhan yang diterima dari pelanggan harus mendapatkan tanggapan awal dari petugas PLN ULP Mattoanging. Respon awal ini dapat mencakup pengakuan penerimaan keluhan dan informasi mengenai langkah awal yang akan diambil. Petugas juga harus memastikan bahwa setiap keluhan diikuti dengan tindakan yang sesuai dan memberikan umpan balik kepada pelanggan mengenai status dan hasil penanganan keluhan tersebut.

Dengan melihat responsivitas PLN ULP Mattoanging dalam menangani keluhan pelanggan dengan menggunakan teori tersebut. Selanjutnya diharapkan dapat memberikan pelayanan yang responsif. Hal ini digambarkan secara singkat pada bagan kerangka pikir berikut:

Gambar 2. Kerangka Pikir Penelitian



1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk **Mendeskripsikan dan Menganalisis Responsivitas PLN ULP Mattoanging dalam Menangani Keluhan Pelanggan** agar dapat menciptakan pelayanan yang lebih responsif dan mencapai kepuasan pelanggan.

Adapun berdasarkan tujuan penelitian yang ingin dicapai di atas, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Akademik
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pengetahuan bagi perkembangan ilmu administrasi publik khususnya mengenai Responsivitas Pelayanan Publik.
 - b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi atau informasi ilmiah bagi penelitian-penelitian selanjutnya.
2. Manfaat praktis
 - a. Untuk memberikan informasi dan masukan kepada PLN ULP Mattoanging Kota Makassar untuk meningkatkan responsivitas pelayanannya dalam menangani keluhan pelanggan.
 - b. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak sebagai pengetahuan dan bahan pemikiran untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
 - c. Untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana pada departemen Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Hasanuddin.

BAB II

METODE PENELITIAN

2.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah serangkaian metode yang digunakan untuk menyelidiki dan menggali pemahaman tentang makna yang berkaitan dengan isu-isu sosial atau aspek kemanusiaan. Proses ini melibatkan langkah-langkah penting seperti pengajuan pertanyaan relevan, pengumpulan data spesifik dari partisipan, analisis data dari yang spesifik ke yang umum, dan penafsiran makna yang terkandung dalam data tersebut (Creswell, 2014).

Pendekatan ini dipilih karena dilihat sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin mendapatkan pemahaman mengenai responsivitas PLN ULP Mattoanging dalam menangani keluhan pelanggan. Penelitian kualitatif ini berfokus terhadap respon yang diberikan PLN ULP Mattoanging dalam menangani keluhan pelanggan mulai dari pelayanan pengaduan keluhan hingga terselesaikannya keluhan.

2.2 Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian kualitatif ini yaitu fenomenologi. Desain penelitian ini dipilih karena fokus utamanya adalah untuk memahami dan menginterpretasikan pengalaman subjektif individu terkait fenomena yang diteliti. Fenomenologi memungkinkan peneliti untuk menggali makna mendalam yang dirasakan oleh informan, dengan mempertimbangkan konteks sosial dan budaya yang memengaruhi persepsi para informan. Selain itu, fenomenologi menghargai keunikan setiap individu, memungkinkan penelitian untuk mengeksplorasi pengalaman seseorang secara personal dan mendalam, dalam konteks kehidupan nyata.

Fenomenologi ini juga dipilih peneliti karena melihat fenomena yang terjadi di kehidupan nyata, yaitu banyaknya keluhan masyarakat atas pemadaman listrik dalam jangka waktu tidak menentu dan berlangsung dalam periode yang lama pada akhir tahun 2023. Dilanjutkan dengan tagihan listrik yang melonjak yang menimbulkan banyak keluhan masyarakat. Dari fenomena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berfokus terhadap keluhan pelanggan PLN ULP Mattoanging ini. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang bagaimana responsivitas pelayanan publik yang berikan petugas PLN ULP Mattoanging dalam menangani keluhan pelanggan.

2.3 Prosedur Penelitian

2.3.1 Penentuan Informan

Untuk memperoleh data guna kepentingan penelitian serta adanya hasil yang representatif, maka diperlukan informan penelitian yang memahami dan mempunyai kaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti. Adapun yang akan dijadikan informan dalam penelitian ini adalah:

1. Manajer PLN ULP Mattoanging.
2. Pegawai PLN ULP Mattoanging.
3. Pelanggan yang memberikan pengaduan atau keluhan kepada pihak PLN ULP Mattoanging.

Peneliti memilih informan sebagaimana diatas dengan berbagai pertimbangan, yaitu: (1) Manajer karena merupakan orang yang sangat berpengaruh besar dalam PLN ULP Mattoanging serta memegang peranan penting dalam pengambilan keputusan. (2) Pegawai karena merupakan orang yang bekerja di PLN ULP Mattoanging dan memberikan pelayanan kepada pelanggan berdasarkan tugas yang telah diberikan oleh atasan. (3) Pelanggan yang memberikan pengaduan atau keluhan karena merupakan orang yang mengetahui terkait pelayanan yang diberikan PLN ULP Mattoanging terutama saat memberikan pengaduan. Hal ini dilakukan untuk memperkuat data penelitian.

Dalam pelaksanaan penelitian ini informan yang diwawancarai oleh peneliti, sebagai berikut:

Tabel 2. Informan Penelitian

NO	NAMA	INISIAL	KETERANGAN
1.	Kristian Emanuel Sowai	KE	Manajer PLN ULP Mattoanging
2.	Frieldo Erista Ginting	FE	Team Leader Pelayanan Pelanggan PLN ULP Mattoanging
3.	Rian Pratama, S.ST	RP	Team Leader Pemasaran PLN ULP Mattoanging
4.	Alda Suwanti	AD	Customer Service (CS) PLN ULP Mattoanging
5.	Hj. Andi Sumiati Sapaile	AS	Pelanggan
6.	Fajar Alamsyah	FA	Pelanggan
7.	Nurbaya	NU	Pelanggan
8.	Muh. Arifin	MA	Pelanggan
9.	Hj. Diana	DI	Pelanggan
10.	Israj Miryanto	IM	Pelanggan
11.	Hariani Usman	HU	Pelanggan
12.	Fira	FI	Pelanggan
13.	Hajriah	HR	Pelanggan
14.	Muhammad Rusdi Karim	RK	Pelanggan

2.3.2 Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi atau pengamatan yaitu pengumpulan data yang dimana peneliti secara langsung menyaksikan perilaku dan kegiatan individu di lokasi penelitian. Selama proses pengamatan, peneliti mencatat atau merekam aktivitas yang dianggap relevan dengan penelitian.

Peneliti mencatat kegiatan yang dilihat selama proses pelayanan di PLN ULP Mattoanging dalam menangani keluhan pelanggan. Peneliti menggunakan teknik observasi untuk melengkapi data dan membandingkan hasil wawancara

yang telah dilakukan dengan kenyataan yang ditemukan oleh peneliti di lokasi penelitian.

2. Wawancara

Wawancara merupakan metode penelitian kualitatif yang melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan partisipan. Peneliti menggali informasi dengan mengajukan pertanyaan terbuka dan mendalam untuk mendapatkan pemahaman yang lebih kaya tentang topik penelitian. Pertanyaan yang diajukan tidak terstruktur dan dapat berubah tergantung pada jawaban partisipan. Wawancara dapat dilakukan secara tatap muka, melalui telepon, atau online.

Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan wawancara untuk mendapatkan informasi dari informan secara langsung dari informan penelitian dengan mengajukan beberapa pertanyaan. Dalam hal ini, informan yang diwawancarai oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu, sebagai berikut:

3. Pengumpulan Data dengan Dokumen

Pengumpulan data dengan dokumen yaitu pengumpulan data dari bahan tertulis atau dokumen yang relevan dengan penelitian. Dokumen dapat berupa tulisan resmi, catatan, laporan, literatur atau materi tertulis lainnya.

Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan dokumen untuk memperoleh data lebih banyak lagi, sehingga penelitian ini tidak diragukan kebenarannya. Peneliti mengumpulkan data yang dianggap relevan dengan responsivitas pelayanan dalam menangani keluhan pelanggan di PLN ULP Mattoanging.

2.3.3 Teknik Analisis Data

Sugiyono menjelaskan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh dirinya sendiri maupun orang lain.

Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel.

Langkah-langkah yang dilakukan dalam analisis data, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data dilakukan dengan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Data yang telah direduksi, selanjutnya disajikan atau didisplaykan. Dalam hal ini Miles and Huberman (1984) dalam Sugiyono (2013) menyatakan bahwa yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Penyajian data dilakukan untuk memudahkan dalam memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

3. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten pada saat kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif ini diharapkan dapat menjadi temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas, sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis, atau teori.

2.3.4 Validitas dan Reliabilitas Data

Validitas data dalam penelitian kualitatif yaitu upaya pemeriksaan terhadap akurasi hasil penelitian dengan menerapkan prosedur-prosedur tertentu. Validitas ini didasarkan pada kepastian apakah hasil penelitian sudah akurat dari sudut pandang peneliti, partisipan, atau pembaca secara umum (Creswell, 2013). Adapun strategi validitas data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *triangulate* atau mentriangulasi data yang dilakukan dengan mengumpulkan data dari beberapa sumber yang berbeda. Tema yang dibangun berdasarkan sejumlah sumber data atau perspektif atau partisipan akan menambah validitas penelitian.

Reliabilitas data dalam penelitian kualitatif mengindikasikan bahwa pendekatan yang digunakan peneliti konsisten jika diterapkan oleh peneliti-peneliti lain untuk proyek yang berbeda (Gibbs dalam Creswell, 2013). Yin (2003) mengatakan bahwa penelitian kualitatif harus memberikan dokumentasi sebanyak mungkin langkah-langkah dalam prosedur yang ada.