

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Pelayanan pemenuhan kebutuhan pelanggan merupakan tugas dari pemerintah. Hal ini termuat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat (1) yang menyatakan bahwa pelayanan pelanggan merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan pelanggan. Definisi ini menekankan pentingnya kepatuhan terhadap hukum, kejelasan dalam prosedur, serta tanggung jawab pemerintah dalam menyediakan layanan yang berkualitas dan adil. Tujuan utama dari pelayanan pelanggan adalah untuk memastikan bahwa seluruh masyarakat mendapatkan akses yang adil dan merata terhadap layanan yang dibutuhkan untuk kesejahteraan mereka, serta untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara layanan pelanggan melalui transparansi, akuntabilitas, dan profesionalitas.

Pelaksanaan pelayanan publik pada prinsipnya ditujukan kepada manusia. Sudah menjadi kodratnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Sejak lahirnya manusia sudah membutuhkan pelayanan, sebagaimana dikemukakan Rusli (2004) bahwa selama hidupnya, manusia selalu membutuhkan pelayanan. Pelayanan menurutnya sesuai dengan life cycle theory of leadership bahwa pada awal kehidupan manusia (bayi) pelayanan secara fisik sangat tinggi, tetapi seiring dengan usia manusia pelayanan yang dibutuhkan akan semakin menurun.

Pelayanan publik secara konseptual dapat dijelaskan dengan menelaah kata demi kata. Menurut Kotler sebagaimana dikutip oleh Lukman (2000), disebutkan bahwa Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Istilah publik dalam pengertian sehari-hari di Indonesia sering dipahami sebagai negara atau umum, hal ini biasa dijumpai dalam pola Bahasa Indonesia yang menterjemahkan publik seperti pada istilah public administration yang diterjemahkan sebagai administrasi negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, atau orang banyak.

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

Berkaitan dengan upaya memberikan kepuasan pelayanan dalam pelayanan pelanggan kepada masyarakat, pemerintah mengalami banyak kendala. Kendala tersebut muncul jika pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akibat dari kesenjangan antara harapan dengan kenyataan. Harapan Masyarakat akan pelayanan pelanggan yang baik tentunya dapat memenuhi keinginan dan hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan pelanggan. Sektor pelanggan yang bertugas melayani Masyarakat pun perlu memperhatikan beberapa karakteristik pelayananan pelanggan, menurut Soedarmayanti (2009) sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan harus mudah dimengerti, mudah dilaksanakan, sehingga terhindar dari prosedur birokrasi yang sangat berlebihan dan berbelit-belit.
2. Pelayanan diberikan dengan kejelasan dan kepastian bagi Pelanggan.
3. Pemberi pelayanan memperhatikan kecepatan dan ketepatan waktu yang ditentukan.
4. Pelanggan setiap saat mudah memperoleh informasi berkaitan pelayanan secara terbuka.
5. Dalam melayani Pelanggan diperlakukan motto: "customer is king and customer is always right".

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003, pelayanan pelanggan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan pelanggan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dari definisi tersebut, pelayanan pelanggan dapat dipahami sebagai segala bentuk pelayanan, baik berbentuk barang pelanggan maupun jasa pelanggan yang pada dasarnya menjadi kewajiban dan dilaksanakan oleh instansi-instansi pemerintah.

Reformasi pelayanan public di Indonesia sudah berjalan meskipun masih jauh dari harapan masyarakat. Reformasi merupakan perubahan di mana kedalamannya terbatas sedangkan keluasan perubahannya melibatkan seluruh masyarakat. Reformasi memberi harapan terhadap pelayanan pelanggan yang lebih adil dan merata. Harapan demikian dihubungkan dengan menguatnya kontrol masyarakat dan besarnya kontribusi Masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan. Peranan pemerintahan harus menjadi penanggung jawab bagi pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, Menyusun agenda dan prioritas pelayanan, mengembangkan program-Program pelayanan pelanggan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi Masyarakat. Responsivitas mengukur tingkat partisipasi pemberi layanan melaksanakan tugasnya. Responsivitas juga merupakan ukuran yang menunjukkan sejauh mana proses pemberian pelayanan pelanggan dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar telah ditetapkan. Kurangnya tingkat responsivitas pada pelayan pelanggan akan mengurangi kualitas dari hasil kinerja pegawai. Oleh karena itu, responsivitas sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan agar dapat hasil kinerja suatu instansi pemerintah.

Menurut (Fitriadi, 2020) Responsivitas yaitu suatu gagasan yang menyatukan kompetensi aparat dalam menyikapi dan memprediksi masukan

baru, peristiwa terbaru, tantangan baru dan informasi baru sedemikian rupa sehingga pemerintah bisa bereaksi kilat dan tidak ketinggalan dalam melaksanakan tugas dan fungsi sebagai penyedia layanan

Suatu organisasi tergantung pada bagaimana perusahaan memperhatikan kebutuhan dan keinginan Pelanggan, dengan memenuhi harapan dan memberikan pelayanan yang terbaik terhadap Pelanggan perusahaan sudah mampu mengalahkan pesaingnya. Perkembangan perekonomian menciptakan persaingan yang semakin ketat, baik di pasar domestik maupun pasar Internasional. Keberhasilan bisnis tergantung pada pemahaman perusahaan dan memenuhi kebutuhan dan permintaan Pelanggan. Oleh karena itu dalam persaingan yang demikian, perusahaan dituntut untuk dapat memuaskan Pelanggannya dengan menciptakan produk atau jasa yang berkualitas sesuai dengan keinginan konsumen. Kualitas pelayanan perlu mendapatkan perhatian yang cukup besar, dengan memenuhi kepuasan konsumen maka perusahaan akan mendapatkan loyalitas dari Pelanggan. kualitas pelayanan merupakan hal yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Pentingnya peran kualitas pelayanan bagi perusahaan untuk membentuk kepuasan Pelanggan. Semakin tinggi kepuasan yang di dapat Pelanggan ini disebabkan oleh kualitas pelayanan yang diberikan kepada perusahaan. Jika perusahaan dapat menyediakan apa yang di harapkan konsumen maka akan terjadi kepuasan oleh konsmen, tetapi sebaliknya jika perusahaan tidak dapat memenuhi pelayanan yang diharapkan konsumen, maka loyalitas dari konsumen tidak akan di dapatkan oleh Perusahaan. **(Ardianto, 2019)**

Masyarakat sebagai kelompok Pelanggan yang harus dijamin kepuasannya oleh pemerintah. Peraturan diperlukan untuk mengatur keberadaan dan prosedur pelayanan. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila dapat memenuhi kebutuhan dan harapan Pelanggan, karena tingkat kepuasan Pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang sangat penting dalam mengembangkan suatu sistem layanan yang tanggap terhadap Pelanggan. Pelanggan adalah investasi perusahaan yang amat vital, maka pelayanan yang berkualitas merupakan pengaman investasi serta modal dalam keunggulan suatu perusahaan. Untuk memenuhi kepuasan Pelanggan perlu ada perbaikan kualitas pelayanan yang mengacu pada kepuasan Pelanggan. Hal ini merupakan tujuan utama dalam pemberian pelayanan. Daerah otonom diberikan kewenangan yang sangat luas. Perubahan demikian Merupakan syarat mutlak perubahan pelayanan pelanggan. Untuk melakukan perubahan pelayanan pelanggan, diperlukan perubahan-perubahan, baik pengambilan keputusan maupun kelembagaan. Dengan adanya perubahan-perubahan tersebut tentunya akan tumbuh kekuatan sosial yang melakukan kontrol kekuasaan lebih ketat, seperti organisasi sosial dan politik serta media massa.

Listrik merupakan kebutuhan yang sangat penting bagi manusia. Di Indonesia, perusahaan satu-satunya yang menjadi penyedia jasa kelistrikan adalah PT. PLN (Persero). Perubahan teknologi dan arus informasi yang sangat cepat sekarang ini, perusahaan dapat mudah untuk menghasilkan produk atau layanan yang dapat memenuhi kebutuhan setiap Pelanggan, sehingga Pelanggan merasa puas dengan apa yang telah mereka dapatkan dari perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan Pelanggan. Salah satu cara yang dapat dilakukan oleh

perusahaan dalam memenuhi kebutuhan konsumennya adalah dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik terhadap kepuasan Pelanggan.

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ada di Indonesia sangat berpengaruh dalam perkembangan dunia usaha dan masyarakat dalam menjalankan usahanya, karena kebanyakan dari perusahaan milik pemerintah tersebut telah memonopoli beberapa bidang usaha yang mengatur kehidupan dan kebutuhan hidup masyarakat banyak. Oleh karena itu dalam menjalankan dan mengatur usahanya, BUMN diatur dan dikelola oleh pemerintah karena sangat berhubungan dengan nasib masyarakat. Melihat keadaan tersebut, pemerintah berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, dengan pelayanan yang baik, diharapkan masyarakat akan merasa dihargai dan tidak merasa diabaikan haknya dan akhirnya masyarakat sebagai pengguna.

Pelayanan merupakan unsur yang sangat penting di dalam usaha meningkatkan kepuasan konsumen. Pada dasarnya posisi pelayanan ini merupakan faktor pendukung terhadap aktivitas pemasaran jasa pada PT. PLN (Persero). Berdasarkan UUD RI NO. 30 Tahun 2009 tentang ketenaga listrik yang menjelaskan bahwa, PLN merupakan perusahaan yang bertanggung jawab dalam kelistrikan yang ada di Indonesia, sehingga PLN harus siap melayani permintaan pelayanan oleh pelanggan seperti tambah daya, pasang baru, penanganan mati listrik, dan sebagainya.

Berbagai perusahaan ini didirikan dengan berbagai tujuan utama, seperti mencari keuntungan, meningkatkan nilai saham, meningkatkan volume penjualan, dan menjaga kelangsungan operasional mereka. Terkadang, tujuan pertama dianggap sebagai prioritas utama bagi para pemilik, terutama bagi perusahaan yang berstatus sebagai perusahaan pelanggan. Dalam beberapa tahun terakhir, PLN mengalami tantangan yang signifikan, dengan berbagai keluhan dan pandangan negatif terhadap kinerjanya yang terus bermunculan dari berbagai pihak, termasuk Pelanggan, masyarakat umum, LSM, dan bahkan mahasiswa. Faktor-faktor penyebabnya antara lain krisis kelistrikan yang semakin meluas dan memburuk, hubungan yang buruk dengan Pelanggan, serta komunikasi korporat yang kurang memadai. Lemahnya perencanaan korporat, termasuk kapasitas pembangkitan, juga turut serta dalam memperburuk citra PLN di mata pelanggan.

PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Karebosi merupakan salah satu Perusahaan Milik Negara yang memberikan pelayanan secara langsung kepada calon pelanggan dan masyarakat dalam penyedia jasa yang berhubungan dengan penjualan tenaga listrik PLN di Kota Makassar. PLN Unit Layanan Pelanggan Karebosi berada di bawah pengawasan PLN Makassar Utara bersama tiga Unit Layanan Pelanggan lainnya yaitu Daya, Maros dan Pangkep. Dari empat Unit Layanan Pelanggan yang ada di PLN Area Makassar Utara, Unit Layanan Pelanggan Karebosi menguasai beberapa wilayah atau kecamatan diantaranya adalah Ujung Pandang, Tallo, Bontoala, Wajo, dan Ujung Tanah.

Terutama di Karebosi Area Makassar Utara saat terjadi gangguan listrik, ketika menghubungi petugas PT. PLN (Persero) terkait gangguan listrik respon atau reaksi petugas pelayanan dari PT. PLN (Persero) sangat lambat, selalu lebih dari satu jam baru petugas tiba di lokasi, pada saat masyarakat mulai merasa takut dan panik. Pelanggan juga merasa mengeluh terhadap petugas PLN mengenai

pelayanan yang kurang optimal. Jika pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan permintaan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas dan bila jasa pelayanan berada di bawah tingkat yang diharapkan, pelanggan akan merasa tidak puas atau merasa kurang. Pelanggan yang tidak merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, dengan sendirinya akan menceritakan atau memberitahukan kepada orang lain sebagai komplain atas ketidakpuasannya. Oleh karena itu pengukuran kepuasan akan pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) pada masyarakat harus dilakukan untuk mengetahui dan merencanakan strategi yang lebih baik di masa yang akan mendatang dan lebih meningkatkan kualitas layanannya agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen serta untuk meminimalisasikan masalah

Situasi ini diperparah oleh adanya keluhan Pelanggan terhadap ULP Perusahaan Listrik Negara (PLN) Karebosi Kota Makassar, khususnya terkait lonjakan pembayaran listrik dan ketidaksesuaian antara layanan listrik yang diberikan dengan harapan masyarakat. Kejadian ini menjadi fokus penelitian karena tingginya jumlah keluhan dari Pelanggan yang dapat berdampak negatif pada citra PLN dan menimbulkan komentar tidak menguntungkan terhadap kinerja karyawan perusahaan tersebut. Secara umum, pengaduan yang diterima oleh PLN dapat dikategorikan menjadi dua jenis, yaitu pengaduan administrasi dan pengaduan teknis. Secara spesifik, pengaduan teknis seringkali terkait dengan mutu produk, seperti gangguan kelistrikan, pemadaman listrik, voltase yang tidak stabil, dan permasalahan terkait dengan sumber daya manusia, seperti kesalahan petugas dalam memberikan layanan. Di sisi lain pengaduan administrasi lebih menyangkut masalah proses bisnis, seperti permohonan pemasangan listrik baru, penambahan atau pengurangan daya, serta permasalahan terkait dengan Tarif Dasar Listrik (TDL) serta aspek sarana prasarana (payment berjubbil) dan lain sebagainya.

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 Karebosi berdasarkan observasi peneliti masih terdapat pelanggan atau masyarakat yang datang langsung untuk menyampaikan keluhannya. Selain datang langsung ke PLN ULP Karebosi, 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.

Berikut Unit Layanan Pelanggan yang ada Makassar

1. ULP Karebosi

- Lokasi: Jl. Ahmad Yani No. 27, Kec. Wajo, Kota Makassar.
- Wilayah layanan: Melayani area pusat kota Makassar, termasuk kawasan bisnis, pemerintahan, dan sekitar Lapangan Karebosi.
- Catatan khusus: Termasuk ULP strategis karena berada di kawasan sentral. Di sini juga tersedia SPKLU (Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum).

2. ULP Panakkukang

- Lokasi: Jl. Letjen Hertasning, Kec. Rappocini.
- Wilayah layanan: Menjangkau kawasan Panakkukang, wilayah padat penduduk dan pusat perbelanjaan seperti Panakkukang Mall serta permukiman elit.
- Catatan khusus: Termasuk area dengan konsumsi listrik tinggi karena dominasi sektor rumah tangga dan komersial.

3. ULP Daya

- Lokasi: Jl. Batara Bira No. 2, Kec. Biringkanaya.
- Wilayah layanan: Kawasan utara Makassar, termasuk industri, perumahan, dan area pengembangan baru seperti sekitar Bandara Internasional Sultan Hasanuddin.
- Catatan khusus: Wilayah ini berkembang pesat, sehingga layanan kelistrikan terus ditingkatkan.

4. ULP Mattoanging

- Lokasi: Jl. Dr. Ratulangi, Kec. Makassar.
- Wilayah layanan: Menjangkau wilayah barat dan tengah Kota Makassar, termasuk kawasan stadion, pemukiman, serta sebagian area perdagangan.
- Catatan khusus: Juga dilengkapi SPKLU dan mendukung kawasan dengan mobilitas tinggi.

Struktur Organisasi ULP-ULP ini berada di bawah koordinasi dua UP3 (Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan):

- UP3 Makassar Selatan: Membawahi ULP Panakkukang dan ULP Mattoanging.
- UP3 Makassar Utara: Membawahi ULP Karebosi dan ULP Daya.

**Tabel I.1 Pengaduan di PLN ULP Karebosi Kota makassar
KELUHAN OKTOBER – DESEMBER 2024**

KATEGORI	KELUHAN	JUMLAH KELUHAN		
		OKT 2024	NOV 2024	DES 2024
Masalah Penagihan dan Pembayaran	Tagihan Melonjak, masalah dalam pembayaran, keterlambatan pembayaran	50	60	90
Gangguan Listrik dan pemadaman	Kwh terbakar, pemadaman Listrik, kwh tidak terpicet dan gangguan teknis Listrik	20	21	24
Masalah Teknis pemasangan	Kesulitan dalam mengisi token, meteran Listrik bermasalah, perbedaan stand meter	50	45	45
Masalah Penyambungan dan Perubahan Daya	Penyambungan ulang, penyambungan baru, perubahan daya Listrik dan imigrasi	179	169	100
Permohonan Penggantian Peralatan	Permohonan geser kabel, meter, tiang, pergantian meter, mcb bermasalah dan pergantian mcb	49	37	39
Layanan Pelanggan	Respon yang lambat, permintaan pelanggan belum ditangani	9	8	13
TOTAL JUMLAH KELUHAN		406	340	311

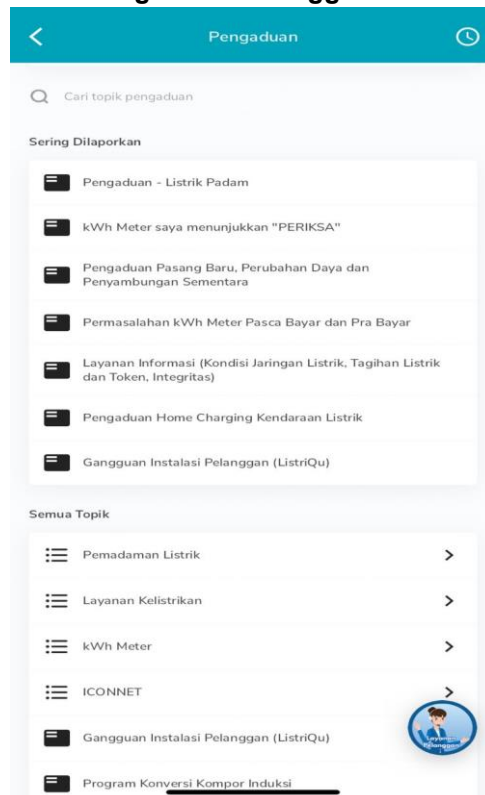
Sumber Data Diolah peneliti, 2025

Dari data tersebut menunjukkan bahwa keluhan pelanggan di PLN ULP Karebosi yang memasukkan keluhan baik yang datang secara langsung ke kantor dan yang melalui aplikasi PLN Mobile, data tersebut diolah oleh peneliti dengan mengelompokkannya ke dalam berbagai kategori, yaitu masalah penagihan dan pembayaran, Gangguan Listrik dan pemadaman, Masalah teknis pemasangan, Masalah penyambungan dan perubahan daya, Permohonan penggantian peralatan, Layanan pelanggan. Dari banyaknya keluhan pelanggan yang masuk ke PLN ULP Karebosi, tentu selalu diselesaikan oleh petugas PLN ULP Karebosi. Namun terdapat juga keluhan yang batal yang disebabkan karena pelanggan yang menyampaikan keluhan tersebut telah menyelesaikan masalahnya sendiri.

Masalah yang terjadi di lingkungan PLN ternyata juga merata di berbagai unit PLN di seluruh wilayah Indonesia, menimbulkan pertanyaan dan kebingungan di kalangan Pelanggan listrik dan masyarakat umum. Pelanggan semakin sering menyampaikan keluhan dan komplain terkait masalah listrik, yang membuat muncul pertanyaan mengapa situasi ini bisa terus terjadi. Meskipun setiap karyawan PLN menjalankan tugas sesuai dengan petunjuk dan mencatat dengan jelas apa yang telah dilakukan, ULP PLN Karebosi Makassar masih menghadapi serbuan keluhan

dari Pelanggan yang tidak puas dengan hasil kerja PLN atau mengalami gangguan kelistrikan di sekitar tempat tinggal mereka. Pengaduan yang paling banyak muncul berkaitan dengan Keluhan Tagihan, Keluhan Jaringan, Keluhan Percepatan Penyambungan. Berdasarkan Masalah tersebut PLN kemudian membuka ruang untuk Masyarakat dalam menyampaikan keluhannya melalui Aplikasi yang Bernama PLN MOBILE.

Gambar I. 1 Pengaduan Pelanggan di PLN MOBILE



Sumber : Aplikasi PLN Mobile

Berdasarkan beberapa literatur yang penulis telusuri, terdapat beberapa penelitian yang sejenis yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya di lokasi yang berbeda, dan juga dengan variable, dan fokus penelitian yang berbeda namun menggunakan teori yang sama.

Penelitian Terdahulu yang dilakukan oleh **(Anandita & Rahmawati,2024)** dengan judul penelitian Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Krian Kabupaten Sidoarjo. Berdasarkan hasil penelitian mengenai responsivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Krian Kabupaten Sidoarjo dengan menggunakan enam parameter maka dapat ditarik kesimpulan bahwa responsivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Krian sudah baik, namun masih mengalami beberapa kekurangan. Pada parameter merespon setiap Pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan hal tersebut berkaitan dengan sikap para petugas yang

diharuskan untuk mampu bersikap baik, ramah, serta sopan kepada semua pasien. Dalam hal ini para petugas sudah dikatakan bersikap ramah tetapi ada juga beberapa petugas yang dinilai acuh dan kurang ramah karena memang setiap orang mempunyai karakter yang berbeda beda meskipun itu sudah diharuskan oleh instansi.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang ialah Lokasi Penelitian, Konteks layanan yang berbeda. Penelitian terdahulu menunjukkan perbedaan konteks layanan yang menciptakan gap penelitian menarik. Puskesmas berfokus pada pelayanan kesehatan dengan interaksi langsung dan pendekatan humanis, sedangkan PLN menangani layanan teknis dan administratif terkait keluhan Pelanggan. Faktor-faktor yang memengaruhi responsivitas juga berbeda, dengan Puskesmas lebih mengutamakan tenaga medis dan fasilitas, sementara PLN lebih menekankan pada operasional teknis. Dari segi dimensi, Puskesmas mengutamakan empati dan komunikasi, sementara PLN lebih mengedepankan efektivitas teknis, sehingga ada potensi untuk mengeksplorasi relevansi dimensi-dimensi ini di kedua konteks layanan.

Penelitian Terdahulu yang dilakukan oleh **(Rika Widianita, 2023)** dengan judul penelitian Responsivitas Pt. Pln (Persero) Cabang Ende Dalam Menangani Pengaduan Pelanggan (Studi Kasus Di Kecamatan Ende Kabupaten Ende) Pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN persero cabang Ende sudah cukup baik dalam memberikan respon, walaupun masih ada tanggapan masyarakat yang menilai bahwa pencapaian terwujudnya pelayanan prima masih belum sempurna dan masih adanya keluhan masyarakat mengenai sikap menerima layanan serta daya tanggap petugas yang masih kurang dalam penyelesaian masalah keluhan masyarakat/Pelanggan. Masalah yang terjadi di lapangan selain yang telah dijelaskan adalah semakin banyaknya keluhan-keluhan dari masyarakat Pelanggan tentang pelayanan yang kurang memadai dalam menjual listrik.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang ialah Lokasi Penelitian menunjukkan gap penelitian yang dapat dieksplorasi lebih lanjut. Cabang Ende terletak di daerah terpencil dengan karakteristik Pelanggan yang berbeda dibandingkan dengan ULP Karebosi di kota besar seperti Makassar. Hal ini menunjukkan perbedaan dalam ekspektasi Pelanggan, di mana di Ende mungkin lebih membutuhkan komunikasi intensif, sedangkan di Makassar menekankan kecepatan dan solusi teknis yang cepat. Infrastruktur dan fasilitas di Ende yang mungkin terbatas juga bisa memengaruhi efektivitas respons dibandingkan dengan Makassar. Selain itu, sistem penanganan keluhan yang diterapkan di setiap cabang mungkin berbeda dalam efektivitasnya tergantung pada ketercapaian layanan di masing-masing daerah. Studi ini dapat membantu memahami bagaimana responsivitas layanan PLN harus disesuaikan antara daerah perkotaan dan pedesaan untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan Pelanggan.

Penelitian Terdahulu yang dilakukan oleh **(Raha, 2024)** Dengan judul penelitian Responsivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kepolisian Sektor Tuminting Manado ini mencakup sikap baik yang diperlihatkan petugas seperti keramahan dan kesopanan, serta komunikasi yang baik/lancar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini, aparat Kepolisian Sektor Tuminting sudah memberikan respons yang baik kepada masyarakat. Aparat Kepolisian Sektor

Tuminting bersikap ramah ketika melakukan pelayanan dengan memberikan senyum dan salam kepada masyarakat. Dalam hal ini, aparat Kepolisian Sektor Tuminting sudah melakukan pelayanan dengan tepat waktu namun belum maksimal dikarenakan masih ada kekurangan.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang ialah Lokasi Penelitian, Perbedaan dalam tujuan, ekspektasi pelanggan, mekanisme keluhan, sumber daya, dan dampak layanan membuka peluang untuk mengeksplorasi responsivitas di sektor yang memiliki fokus dan pendekatan pelayanan yang berbeda. Kepolisian berfokus pada pengaduan terkait keamanan yang memerlukan empati dan kredibilitas, sementara PLN menangani keluhan teknis yang menekankan kecepatan dan pemulihan layanan. Prosedur penanganan di kepolisian diatur secara hukum dan mungkin memerlukan investigasi mendalam, berbeda dengan prosedur PLN yang lebih standar dan langsung. Selain itu, perbedaan sumber daya dan infrastruktur memengaruhi kemampuan masing-masing lembaga dalam merespons keluhan, dengan PLN memiliki akses yang lebih besar pada teknologi dan tim lapangan. Responsivitas di kepolisian berpengaruh pada kepercayaan pelanggan, sementara di PLN lebih berdampak pada kepuasan terhadap kualitas layanan.

Sehingga rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah **“Bagaimana responsivitas Pelayanan dalam menanggapi dan menyelesaikan keluhan Pelanggan di PT. PLN (Persero) ULP Karebosi Kota Makassar”**

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Responsivitas pelayanan dalam penanganan keluhan pelanggan di PLN ULP Karebosi Kota Makassar”**.

I.2 Landasan Teori

Responsivitas pelayanan pelanggan sangat penting karena hal ini dapat mencerminkan kemampuan suatu organisasi pelanggan untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan seluruh masyarakat di suatu negara. Maka dari itu, menurut Widodo (2007: 272) dalam hal ini responsivitas merupakan cara yang efisien dalam mengatur organisasi pusat maupun daerah atau lokal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karenanya pemerintah pusat maupun daerah dapat dikatakan responsif jika kebutuhan masyarakat diidentifikasi oleh para pembuat kebijakan dengan menggunakan pengetahuan yang dimiliki, secara tepat dan dapat menjawab apa yang menjadi kepentingan pelanggan. Responsivitas merupakan konsep menyangkut kemampuan aparatur dalam menghadapi dan mengantisipasi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru. Birokrasi harus merespon secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya. (Tangkilisan, 2005:217). Menurut Dwiyanto (2008:50), responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan pelanggan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Kebutuhan dan aspirasi masyarakat merupakan faktor penting bagi pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, karena dua hal tersebut dapat dijadikan sebagai tolak ukur bagi pelayanan pelanggan.

Pelayanan pelanggan yaitu memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan, agar masyarakat merasa puas dan merasa kebutuhannya telah terpenuhi, karena itu merupakan bentuk kewajiban

pemerintah sebagai abdi negara. Pelayanan pelanggan merupakan suatu kegiatan dalam rangka memenuhi segala bentuk kebutuhan masyarakat oleh para penyedia pelayanan. Kebutuhan yang dimaksud bukanlah kebutuhan individual, tetapi berbagai kebutuhan umum yang memang diharapkan dan dibutuhkan oleh masyarakat. Melihat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 (Pasal 18), dikemukakan bahwa masyarakat berhak mendapatkan suatu pelayanan yang cepat tanggap dan berkualitas sesuai dengan standar operasional prosedur pelayanan, dan negara wajib memberikan pelayanan kepada setiap masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan. Pelayanan dapat diartikan sebagai kegiatan melayani aktivitas seseorang, pada suatu kelompok organisasi untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan merupakan bentuk melayani suatu jasa yang diperlukan masyarakat dalam berbagai bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara, dimana pelayanan pelanggan ini merupakan kunci utama keberhasilan dalam berbagai usaha.

Menurut Daryanto dan Setyobudi (2014:32), komplain/keluhan adalah pengaduan/ penyampaian, ketidakpuasan, ketidaknyamanan, kejengkelan, dan kemarahan atas service jasa/produk. Berdasarkan pernyataan tersebut, maka keluhan adalah suatu perasaan kecewa atas ketidakpuasan yang dilakukan oleh pihak penyedia layanan barang maupun jasa, sehingga Pelanggan hal tersebut tidak sesuai dengan apa yang diharapkannya.

Dalam pelayanan pelanggan, responsivitas sangat diperlukan karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan pelanggan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi Masyarakat (Dilulio, 1991) dalam Syah, M. Yusran (2018: 24). Sehingga, jika suatu organisasi memiliki responsivitas yang rendah, maka kinerja yang dihasilkan pun akan jelek Osborne & Plastrik (1997) dalam Ulfa, Andi Mariyam (2017:20).

Responsivitas merupakan pertanggung jawaban dari sisi yang menerima pelayanan atau masyarakat. Seberapa jauh masyarakat melihat penyelenggara pelayanan bersikap tanggap terhadap permasalahan, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan kepada Masyarakat dan menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan Bersama (Rasyid, dalam oleh Widodo, 2007:269)

Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenal kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan masyarakat (Tangkilisan, 2005:177). Menurut Agus Dwiyanto (2005: 149-154) Untuk meningkatkan responsivitas organisasi terhadap kebutuhan Pelanggan, terdapat dua strategi yang dapat digunakan, yaitu:

1. Menerapkan Strategi KYC (know your customers) Merupakan sebuah prinsip kehati-hatian, yang dapat digunakan untuk mengenali kebutuhan dan kepentingan Pelanggan sebelum memutuskan jenis pelayanan yang akan diberikan. Namun

dalam konteks penyelenggaraan pelayanan pelanggan, prinsip KYC dapat digunakan oleh birokrasi pelanggan untuk mengenali kebutuhan dan kepentingan Pelanggan sebelum memutuskan jenis pelayanan yang akan diberikan.

2. Menerapkan model Citizen's Charter Agar birokrasi lebih responsive terhadap Pelanggan atau pengguna layanan, Osborne dan Plastrik mengenalkan ide citizen's charter (kontrak pelayanan), yaitu standar pelayanan yang ditetapkan berdasarkan aspirasi dari Pelanggan, dan birokrasi berjanji untuk memenuhinya. Citizen's charter adalah suatu pendekatan dalam menyelenggarakan layanan pelanggan yang menempatkan pengguna layanan atau Pelanggan sebagai pusat perhatian.

Penjelasan lebih rinci yang diungkapkan oleh Zeithaml dkk (dalam Hardiansyah, 2011) menyebutkan bahwa responsivitas termasuk kedalam salah satu dimensi kualitas pelayanan pelanggan, dimana dalam responsivitas sendiri terdiri atas beberapa indikator, yaitu:

- (1). Merespon setiap Pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan. Setiap Pelanggan memiliki karakter yang berbeda-beda, maka dari itu petugas layanan juga harus tahu bagaimana bersikap dan berkomunikasi yang baik dan hangat.
- (2). Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, pelayanan cepat yang dilakukan meliputi kesigapan dan ketulusan petugas dalam menjawab pertanyaan atau permintaan Pelanggan.
- (3). Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat. Pelayanan dengan tepat yaitu jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam hal pekerjaan maupun pembicaraan, dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan Pelanggan.
- (4). Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat. Kecermatan dalam pemberian pelayanan perlu untuk diperhatikan supaya tidak terjadi kesalahan yang bisa merugikan Pelanggan. Pelayanan dengan cermat ialah selalu fokus dan sungguh-sungguh dalam melakukan penyampaian pelayanan kepada Pelanggan.
- (5). Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. Pelayanan dalam waktu yang tepat diartikan sebagai pelaksanaan pelayanan Masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Hal ini Semua keluhan Pelanggan direspon oleh petugas.
- (6). Semua keluhan Pelanggan direspon oleh petugas, bahwa setiap pimpinan unit penyelenggara pelayanan pelanggan wajib menyelesaikan setiap laporan atau pengaduan atau keluhan masyarakat mengenai ketidakpuasan dalam pemberian pelayanan sesuai kewenangannya. Dilakukan supaya Pelanggan memperoleh kepastian waktu pelayanan yang akan diterimanya.

Berdasarkan tinjauan teori yang telah dijelaskan, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis responsivitas PLN ULP Karebosi dalam menangani keluhan pelanggan. Maka penelitian ini memilih untuk mengukur responsivitas tersebut menggunakan teori responsivitas yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk (dalam Rismawati, 2015).

1. Petugas melakukan respon setiap pelanggan

Petugas melakukan respon setiap pelanggan diukur melalui beberapa indikator utama, seperti kecepatan tanggapan, kemudahan akses layanan, kesiapan petugas, kejelasan komunikasi, dan kepuasan pelanggan. Indikator ini mencerminkan

seberapa cepat, mudah, dan efektif penyedia layanan menangani keluhan serta memenuhi kebutuhan pelanggan secara optimal.

2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat

Petugas di PT PLN (Persero) ULP Karebosi menjalankan pelayanan dengan cepat, memastikan setiap keluhan atau permintaan pelanggan ditangani secara sigap sesuai standar waktu yang ditetapkan. Hal ini bertujuan untuk memberikan pengalaman pelayanan yang efisien, mengurangi waktu tunggu, dan meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap layanan listrik.

3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat

Petugas di PT PLN (Persero) ULP Karebosi melaksanakan pelayanan dengan tepat. Dimana yang dimaksud ialah petugas tidak terjadi kesalahan dalam melayani, memastikan setiap keluhan pelanggan ditangani sesuai prosedur dan solusi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan. Pendekatan ini bertujuan untuk menyelesaikan masalah secara efektif, memberikan kejelasan kepada pelanggan, dan meningkatkan kepercayaan terhadap kualitas layanan.

4. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat

Pegawai di PLN ULP Karebosi Melayani dengan teliti artinya yakin dan tekad dalam menyediakan layanan kepada pelanggan. Pelayanan cermat berarti keseriusan dan fokus dalam menyediakan pelayanan kepada pelanggan. memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan, dan memastikan masalah diselesaikan dengan akurat dan efisien. Selain itu petugas diharapkan mampu menganalisis dan menangani keluhan berulang dan memberikan Solusi berkelanjutan sehingga keluhan yang sama tidak terjadi lagi di masa mendatang, sehingga pelanggan merasa puas dan masalah dapat diselesaikan dengan baik.

5. Petugas/aparatur menanggapi semua keluhan pelanggan

Di PT PLN (Persero) ULP Karebosi, semua keluhan pelanggan harus ditanggapi oleh petugas dengan baik, cepat dan sesuai prosedur. Petugas memastikan setiap keluhan yang diterima, baik melalui telepon, aplikasi, atau saluran lainnya, mendapat Solusi atau tanggapan dengan segera. Setiap masalah dianalisis dan ditangani dengan solusi yang tepat, sehingga pelanggan merasa dihargai dan masalahnya diselesaikan dengan baik.

Gambar I.2 Bagan Kerangka Berpikir

KELUHAN PELAYANAN PELANGGAN DI PT. PLN ULP KAREBOSI KOTA MAKASSAR



**RESPONSIVITAS PELAYANAN MENURUT ZEITHAML
PARASURAMAN DAN BERRY (dalam Hardiansyah, 2011)**

- 1.Kemampuan Merespon**
- 2.Kecepatan Melayani**
- 3.Ketepatan Melayani**
- 4.Kecermatan Melayani**
- 5.Kemampuan Menanggapi Keluhan**



**RESPONSIVITAS PELAYANAN DALAM PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN DI PT.PT
PLN (PERSERO) ULP KAREBOSI KOTA MAKASSAR**

I.3 Tujuan dan Manfaat

I.3.1 Tujuan

Adapun Tujuan dari penelitian ini adalah untuk **“Mendeskripsikan dan menganalisis Responsivitas Pelayanan Dalam Penanganan Keluhan Pelanggan Di PT.Pln Ulp Karebosi Kota Makassar”** agar dapat menciptakan pelayanan yang lebih dan mencapai kepuasan pelanggan

I.3.2 Manfaat

Adapun Manfaat dalam Penelitian ini adalah sebagai berikut :

a) Secara teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian mengenai responsivitas pelayanan di PT.PLN ULP Karebosi Kota Makassar adalah memberikan wawasan dalam pengembangan konsep pelayanan pelanggan yang responsif, serta menambah referensi akademis dalam kajian administrasi pelanggan, khususnya di sektor energi.

b) Secara Praktis

Secara praktis, penelitian ini bertujuan memberikan rekomendasi yang dapat membantu PLN ULP Karebosi dalam meningkatkan kualitas penanganan keluhan Pelanggan, yang diharapkan mampu meningkatkan kepuasan Pelanggan, memperkuat citra perusahaan, serta mengoptimalkan efisiensi operasional dalam penyelesaian keluhan secara cepat.

BAB II

METODE PENELITIAN

II.1 Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini ialah kualitatif, artinya data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka melainkan data tersebut berasal dari hasil wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan memo, dan dokumen resmi lainnya. Sehingga yang menjadi tujuan dari penelitian kualitatif ini adalah ingin menggambarkan realita empirik dibalik fenomena secara terperinci, mendalam, dan tuntas tentang sumber data. (Sugiyono 2003:11). Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif (menggambarkan pendekatan kualitatif. Sumber data penelitian ini dibagi menjadi dua bagian, yaitu:

1. Data primer Data ini merupakan data yang diperoleh langsung dari penelitian melalui observasi maupun wawancara sebagai sumber data utama. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari PLN Unit Layanan Pelanggan Karebosi Kota Makassar melalui informan yang dianggap mampu membantu menjawab rumusan masalah penelitian.

2. Data sekunder Data ini merupakan data pelengkap dari data primer. Sugiyono (2011:62) menyatakan bahwa sumber data sekunder ialah data yang bersumber atau dikumpulkan oleh peneliti secara tidak langsung, sehingga data yang diperoleh peneliti melalui tangan kedua atau ketiga. Data ini diperoleh melalui membaca berbagai dokumen yang berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui dokumen Di PLN Unit Layanan Pelanggan Karebosi Kota Makassar untuk mendukung kelengkapan data primer berkaitan dengan rumusan masalah penelitian.

II.2 Desain Penelitian

Penelitian ini menerapkan desain penelitian studi kasus, dalam studi kasus yang dimaksud terkait penerapan Responsivitas Pelayanan Dalam Penanganan Keluhan Pelanggan Di PLN Unit Layanan Pelanggan Karebosi Kota Makassar. Desain penelitian studi kasus sangat tepat digunakan dalam penelitian terkait responsivitas pelayanan pada penanganan keluhan pelanggan di PLN ULP Karebosi Kota Makassar karena memungkinkan pendalaman terhadap konteks spesifik yang terjadi di lokasi tersebut.

Studi kasus ini memberikan kesempatan bagi peneliti untuk memahami lebih dalam berbagai faktor unik yang memengaruhi responsivitas pelayanan dalam menangani keluhan pelanggan, dengan mengamati secara rinci proses internal, sumber daya, dan interaksi antara staf dan pelanggan. Penelitian ini juga mengungkap dinamika dan interaksi yang terjadi di dalam organisasi, yang dapat menunjukkan pola atau praktik tertentu yang memengaruhi efektivitas responsivitas pelayanan. Melalui pendekatan ini, penelitian dapat menggunakan berbagai metode pengumpulan data, seperti wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen,

sehingga memberikan gambaran yang kaya dan menyeluruh mengenai praktik dan tantangan yang dihadapi.

Secara keseluruhan, desain studi kasus memberikan fleksibilitas dan kedalaman yang dibutuhkan untuk mengeksplorasi aspek-aspek spesifik dari pelayanan di PLN ULP Karebosi, sehingga hasilnya diharapkan dapat memberikan rekomendasi konkret untuk perbaikan pelayanan yang berkelanjutan. Adapun batasan penelitian dalam penelitian ini, menitikberatkan pada responsivitas pelayanan di Pt. PLN ULP Karebosi Kota Makassar, dengan memfokuskan pada pelayanan pelanggan yang dilakukan dalam menangani keluhan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

II.3 Prosedur

II.3.1 Penentuan Informan

Informan adalah orang yang berada pada lingkup penelitian, artinya orang yang dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Penelitian mengenai Responsivitas Pelayanan Dalam Penanganan Keluhan Pelanggan Di Pln ULP KAREBOSI Makassar memerlukan informan yang mempunyai pemahaman yang berkaitan langsung dengan masalah penelitian guna memperoleh data dan informasi yang lebih akurat. Oleh sebab itu, informan yang dimaksud adalah sebagai berikut :

- 1.Manajer PT. PLN (persero) ULP Karebosi.
- 2.Pegawai PT. PLN (persero) ULP Karebosi .
- 3.Pelanggan dari PT. PLN (persero) ULP Karebosi.

Tabel II.1 Informan Penelitian

NO	NAMA	INISIAL	KETERANGAN
1	Vincentus Putra P	VP	Manajer ULP Karebosi
2	Rahmat Rizaldi	RR	Junior Officer Customer Service
3	Nuranty Kartika Handayani	NK	Customer Service
4	Irma	IR	Pelanggan
5	Kartini	KA	Pelanggan
6	Rina Nurmala Sari	RN	Pelanggan
7	Hajrah	HA	Pelanggan
8	Reni	RE	Pelanggan
9	Erni	ER	Pelanggan
10	Ratna	RA	Pelanggan

II.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Jenis data dalam penelitian ini yang dikumpulkan adalah data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari karyawan dan Pelanggan keluhan di pln ulp karebosi kota makassar. melalui wawancara langsung. data sekunder adalah data yang diperoleh dari PLN ULP Karebosi Kota Makaassar. dan data-data pendukung lainnya yang didapatkan melalui bahan bacaan, bahan pustaka, dan laporen-laporan penelitian yang berkaitan dengan permasalahan penelitian ini. Untuk mengumpulkan data primer dan data sekunder peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu :

1. Observasi

Observasi adalah metode yang meniti beratkan pada pengamatan langsung di lokasi penelitian guna melihat dan mengetahui secara pasti mengenai Responsivitas Responsivitas Pelayanan Dalam Penanganan Keluhan Pelanggan Di Pln ULP KAREBOSI Makassar.

2. Wawancara

Wawancara adalah kegiatan tanya jawab lisan antara 4 orang atau lebih secara langsung, wawancara dilakukan guna menggali informasi yang relevan dengan tujuan penelitian.

3. Dokumentasi

Teknik mengumpulkan data dan informasi melalui dokumen yang dianggap menunjang dan relevan dengan permasalahan yang akan diteliti. Dokumen tersebut berupa buku referensi maupun peraturan atau pasal.

II.3.3 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif, 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. Adapun beberapa tahapan dalam analisis data dalam Sugiyono (2013:91).

1. Reduksi Data (Data Reduction)

Mereduksi data berarti 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)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Akan tetapi yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

3. Penarikan Kesimpulan/verifikasi (Conclusion Drawing/Verification)

Langkah selanjutnya dalam analisis data kualitatif adalah penarikan Kesimpulan dan verifikasi. 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 saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka Kesimpulan yang dikemukakan merupakan Kesimpulan yang kredibel.

II.3.4 Validitas dan Reliabilitas Data

Penelitian ini menggunakan triangulasi untuk menguji keabsahan data yang diperoleh. Triangulasi melibatkan pemeriksaan data dari sumber yang berbeda dengan cara yang berbeda dan pada waktu yang berbeda. Triangulasi adalah proses pemeriksaan keabsahan data dengan menggunakan sesuatu selain data tersebut dengan tujuan untuk memvalidasi atau membandingkan data. Triangulasi meliputi triangulasi sumber yaitu pemeriksaan keabsahan data dengan cara memeriksa data yang diperoleh dari sumbernya, dan teknis yaitu pemeriksaan keabsahan data dengan cara pemeriksaan data dari sumber yang sama dengan menggunakan teknik yang berbeda-beda. Ada tiga jenis yaitu triangulasi, dan triangulasi waktu, data diperiksa dalam situasi dan waktu yang berbeda. Triangulasi yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah triangulasi teknis. Data yang diperoleh dari observasi peneliti diverifikasi melalui wawancara.