

**MANAJEMEN KOMPLAIN PELANGGAN
PADA ULP PT. PLN MERDUATI
DI BANDA ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Oleh :

**BELLA SHABRINA
NIM. 180802016**

**Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
TAHUN 2022**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Bella Shabrina
Nim : 180802016
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Tempat Tanggal Lahir : Banda Aceh, 03 April 2001
Alamat : Jalan Punge Blang Cut No. 15

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini saya :

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggung jawab atas karya ini.

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. **A N I R Y**

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 22 November 2022

Yang Menyatakan



BELLA SHABRINA

NIM. 180802016

**MANAJEMEN KOMPLAIN PELANGGAN
PADA ULP PT. PLN MERDUATI
DI BANDA ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (SI) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Oleh :

BELLA SHABRINA

NIM. 180802016

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

جامعة الرانيري

Disetujui untuk dimunaqasyahkan oleh :

Pembimbing I,



Dr. Hendra Syahputra, M.M.
NIP. 197610242009011005

Pembimbing II



Mirza Fanzikri, S. Sos.I., M.Si
NIP. 199007022020121010

**MANAJEMEN KOMPLAIN PELANGGAN
PADA ULP PT. PLN MERDUATI
DI BANDA ACEH**

SKRIPSI

Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana (SI) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Pada Hari/Tanggal : Selasa, 22 November 2022 M
1444 H

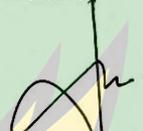
Banda Aceh,
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,



Dr. Hendra Syahputra, M.M.
NIP. 197610242009011005

Sekretaris,



Mirza Fanzikri, S.Sos.I., M.Si.
NIP. 199007022020121010

Penguji I,



Dr. Said Amirulkamar, M.M., M.Si.
NIP. 196110051982031007

Penguji II,



Aklima, S.Fil., M.A
NIP. 1988810062019032009

AR-RANIRY
Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
UIN Ar-Raniry Banda Aceh



Dr. Muji Mulia, S.Ag., M.Ag.
NIP. 197403271999031005

ABSTRAK

Di zaman modern kehidupan masyarakat sangat bergantung terhadap energi listrik dalam rumah tangganya. PT. PLN (Persero) Merduati yang merupakan perusahaan listrik negara yang dipercayakan pemerintah untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap energi listrik. Pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN adalah hal yang penting untuk dilihat dan terus dikembangkan ataupun di evaluasi untuk mendapatkan kebutuhan serta kenyamanan pelanggan. Untuk dapat mengembangkan diri, PT. PLN menyediakan pusat layanan pengaduan salah satunya adalah ULP PT. PLN Merduati Banda Aceh. Namun keluhan yang disampaikan kepada ULP PT. PLN Merduati Banda Aceh terkadang bermasalah, baik dalam hal pelayanan ataupun manajemen komplain yang diterapkan perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa standar pelayanan publik dan manajemen komplain yang dilakukan ULP PT. PLN Merduati Banda Aceh terhadap pelanggan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa indikator standar pelayanan publik dan manajemen komplain yaitu indikator Persyaratan Yang Jelas, Jangka Waktu Layanan, Produk Pelayanan, Sarana, Prasarana atau Fasilitas, Kecepatan Penanganan Komplain, dan Kemudahan Pengajuan Komplain sudah sangat memenuhi harapan atau keinginan pelanggan. Untuk indikator Prosedur Pelayanan, Biaya/Tarif, dan Penyelesaian Masalah Secara Memuaskan sudah cukup memenuhi harapan atau keinginan pelanggan. Sedangkan untuk indikator Evaluasi Kinerja Pelaksana yang diberikan oleh ULP PT. PLN Merduati Banda Aceh tidak cukup memenuhi harapan atau keinginan pelanggan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa hampir setiap indikator yang diberikan oleh ULP PT. PLN Merduati Banda Aceh sudah memenuhi harapan atau keinginan pelanggan. Sedangkan indikator Evaluasi Kinerja Pelaksana harus dilakukan perbaikan dikarenakan kurang memenuhi harapan atau keinginan pelanggan.

Kata Kunci: *Manajemen Komplain, Standar Pelayanan Publik, ULP PT. PLN Merduati Banda Aceh*

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Manajemen Komplain Pelanggan Pada ULP PT. PLN Merduati Di Banda Aceh*”. Tak lupa pula kita sanjung sajian shalawat beserta salam kepada pangkuan Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa kita dari alam kebodohan ke alam ilmu pengetahuan. Skripsi ini salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-raniry.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr. Mujiburrahman, M.Ag. sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Ar-raniry yang telah mengadakan kegiatan sidang Munaqasyah ini.
2. Dr. Muji Mulia M.Ag. sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
3. Muazzinah, MPA. selaku Ketua Program Ilmu Administrasi Negara.
4. Dr. Mahmuddin, Msi. selaku dosen Penasihat Akademik yang telah membimbing, memberi masukan dan arahan kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Dr. Hendra Syahputra, M.M. selaku pembimbing pertama yang telah membantu peneliti dalam membimbing, memberi masukan dan arahan agar terselesaikannya skripsi ini.
6. Mirza Fanzikri, S.Sos, I., M.Si. selaku pembimbing kedua yang telah membantu peneliti dalam membimbing, memberi masukan dan arahan agar terselesaikannya skripsi ini.

7. Seluruh dosen yang sudah meluangkan waktunya dalam memberi bimbingan, ilmu pengetahuan, serta arahan dan masukannya agar peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Allah Swt. yang telah memberikan kesehatan, kekuatan dan telah mempermudah segala urusan peneliti dalam pembuatan skripsi ini sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi sesuai dengan yang peneliti harapkan.
9. Umi dan Bapak yang telah mendidik, membimbing, memberikan dukungan, perhatian, masukan dan telah mendoakan peneliti agar peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
10. Bang Dani, Ka Villya dan Yasir yang telah memberikan peneliti semangat dan dukungan agar menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
11. Salsa yang telah menemani, mendoakan, memberi semangat dan masukan, dan mendengar keluhan peneliti dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini.
12. Seluruh teman-teman IAN Angkatan 2018 yang peneliti sayangi yang sudah memberi dukungan dan semangat agar peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan cepat.

Dalam penyusunan skripsi ini peneliti menyadari skripsi ini jauh dari kata kesempurnaan. Untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran dari pembaca agar dapat membangun skripsi ini menjadi lebih baik. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan sumbangan ilmu yang berarti bagi peneliti, bagi pihak-pihak yang membutuhkan, dan bagi siapa saja yang membacanya. Akhir kata peneliti memohon maaf yang sebesar-besarnya apabila ada kekeliruan di dalam penulisan skripsi ini.

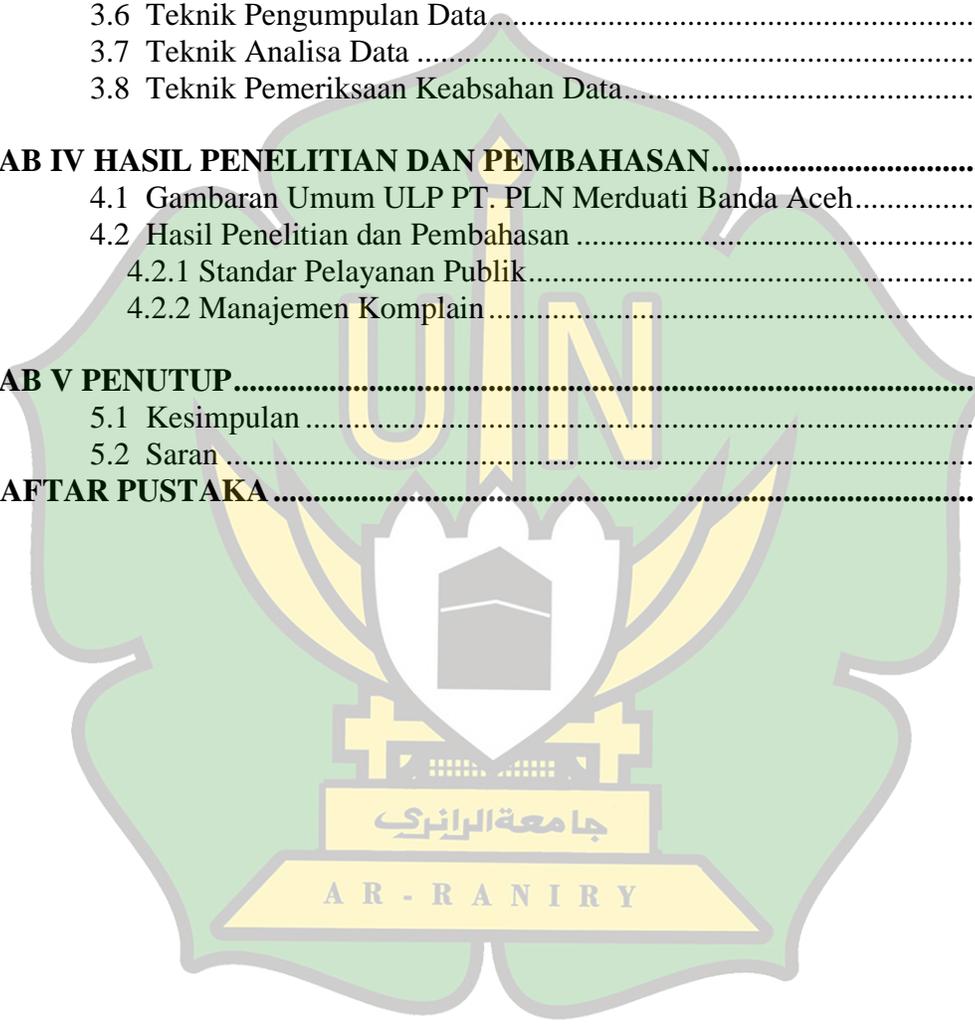
Banda Aceh, 20 Juli 2022

Peneliti

DAFTAR ISI

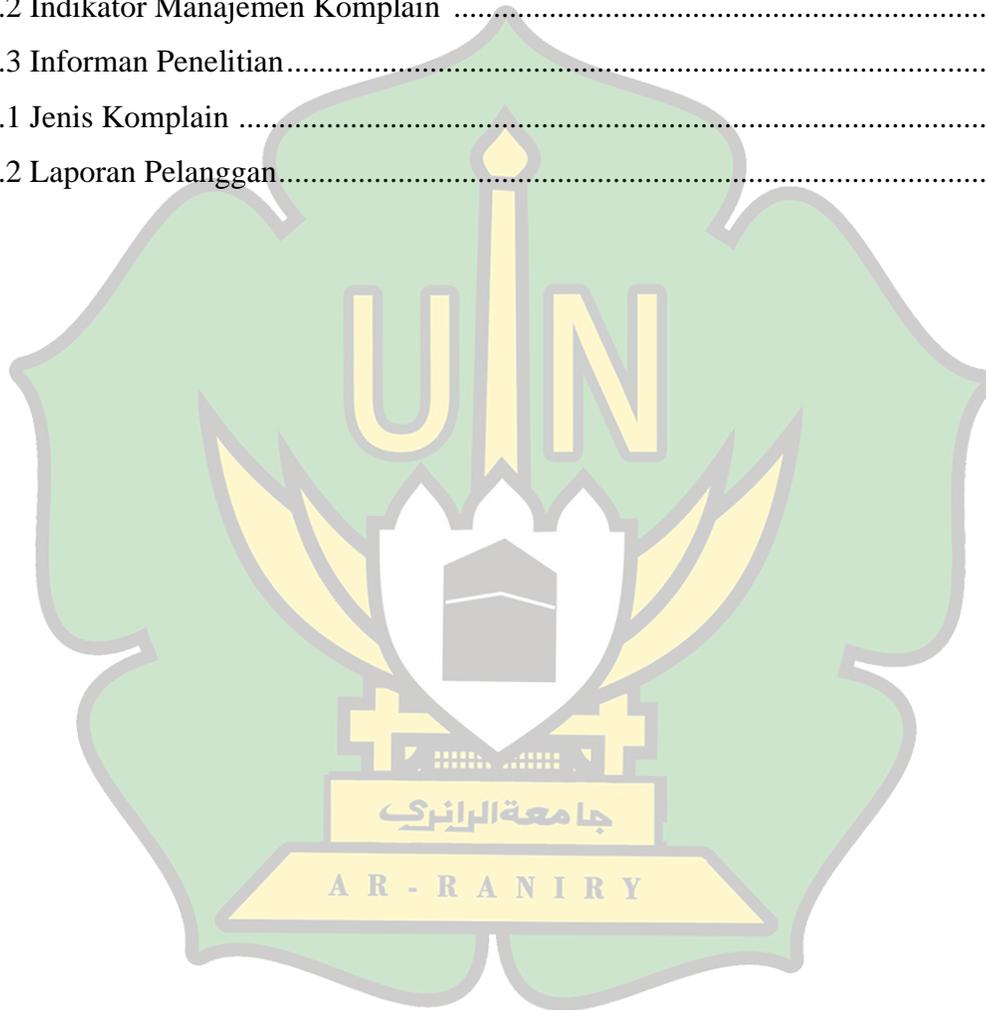
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	i
PENGESAHAN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN SIDANG	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Rumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Penjelasan Istilah	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Teori Manajemen	10
2.2.1 Pengertian Manajemen.....	10
2.2.2 Pengertian Manajemen Administrasi Negara.....	11
2.2.3 Pengertian Manajemen Pelanggan	12
2.2.4 Konsep Manajemen Komplain.....	12
2.2.5 Cara Mengajukan Komplain	13
2.2.6 Faktor Yang Mempengaruhi Keluhan Konsumen	14
2.2.7 Indikator Penanganan Komplain	15
2.3 Teori Pelanggan	16
2.3.1 Pengertian Pelanggan.....	16
2.3.2 Jenis-Jenis Pelanggan.....	16
2.3.3 Faktor Penyebab Keluhan	17
2.3.4 Kategori Keluhan Pelanggan.....	21
2.4 Teori Pelayanan Publik	22
2.4.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	22
2.4.2 Standar Pelayanan Publik.....	23
2.5 Teori Organisasi	24
2.5.1 Pengertian Organisasi.....	24
2.5.2 Pengertian Organisasi Pemerintah Daerah.....	25
2.5.3 Pengertian Organisasi Perusahaan Pemerintah	25
2.6 Kerangka Pemikiran.....	26

BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Pendekatan Penelitian	28
3.2 Fokus Penelitian.....	28
3.3 Lokasi Penelitian.....	30
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	30
3.5 Informan Penelitian.....	31
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.7 Teknik Analisa Data	33
3.8 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Gambaran Umum ULP PT. PLN Merduati Banda Aceh.....	37
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan	41
4.2.1 Standar Pelayanan Publik.....	41
4.2.2 Manajemen Komplain.....	57
BAB V PENUTUP.....	74
5.1 Kesimpulan	74
5.2 Saran	75
DAFTAR PUSTAKA.....	76



DAFTAR TABEL

2.1 Penelitian Terdahulu	8
3.1 Indikator Standar Pelayanan Publik	29
3.2 Indikator Manajemen Komplain	30
3.3 Informan Penelitian.....	32
4.1 Jenis Komplain	60
4.2 Laporan Pelanggan.....	61



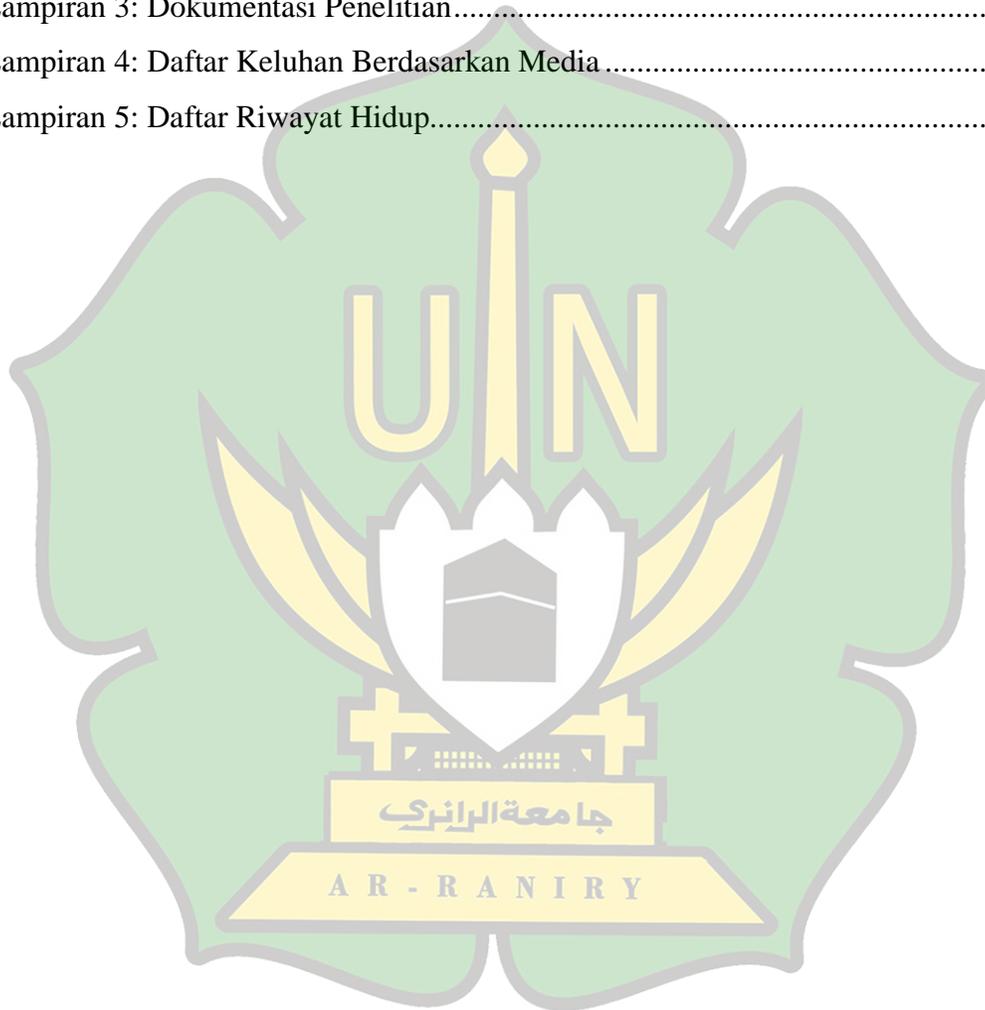
DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Pemikiran	27
4.1 Struktur Organisasi PT.PLN (Persero) ULP Merduati Banda Aceh.....	39
4.2 Persyaratan Komplain Rekening Listrik	42
4.3 Perbandingan Biaya Tambah Normal vs Promo	49
4.4 Fitur-Fitur PLN Mobile	52
4.5 Menu SwaCAM	53



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: SK Pembimbing Skripsi	80
Lampiran 2: Surat Pengantar Penelitian.....	81
Lampiran 3: Dokumentasi Penelitian.....	82
Lampiran 4: Daftar Keluhan Berdasarkan Media.....	87
Lampiran 5: Daftar Riwayat Hidup.....	100



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di zaman modern kehidupan masyarakat sangat bergantung terhadap energi listrik dalam rumah tangganya. Tentu saja energi listrik yang dipakai umumnya berasal dari PT. PLN (Persero). Pemerintah Indonesia telah mempercayakan penggunaan energi listrik yang memadai melalui PT PLN (Persero) untuk kepentingan masyarakat sekaligus dapat memperoleh keuntungan dan membantu pemerintah dalam proses pembangunan dengan menerapkan prinsip-prinsip perseroan terbatas yang diharapkan. PT. PLN (Persero) diharapkan dapat menjalankan tugas dan fungsinya agar memenuhi kualitas pelayanan yang baik terhadap kebutuhan pelanggan dalam pemenuhan penggunaan energi listrik di seluruh Aceh dan kota Banda Aceh.

Jenis pelayanan energi listrik yang diberikan oleh PT. PLN kota Banda Aceh yaitu pelayanan administrasi dan pelayanan teknis. Bagian administrasi melayani pelanggan yang ingin melakukan pemasangan baru, perubahan/penambahan daya dan layanan sistem pembayaran listrik. Sedangkan bagian pelayanan teknik bertugas untuk melayani dalam hal teknis seperti pelayanan teknis/jasa pemasangan baru, pelayanan teknis/jasa perubahan/penambahan daya, pemasangan gangguan listrik seperti korsleting, permintaan peminjaman genset serta hal-hal yang mengenai pelayanan teknis. Untuk menghindari masalah-masalah dalam pelayanan tersebut

maka PLN menyediakan tempat pengaduan 24 jam untuk pengaduan pelanggan termasuk salah satu cabang PT. PLN di Kota Banda Aceh.

Belajar dari maraknya pengaduan pelanggan terkait listrik di Kota Banda Aceh. Pemerintah akan terus berupaya mencapai kualitas pelayanan yang baik dengan melakukan inovasi-inovasi terkait dengan layanan PT. PLN. Hal ini ditegaskan juga pada UUD Nomor 30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan pasal 2 ayat (2) yang menyatakan pembangunan ketenagalistrikan bertujuan untuk menjamin ketersediaan tenaga listrik dalam jumlah yang cukup, kualitas yang baik, dan harga yang wajar dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata serta mewujudkan pembangunan yang berkelanjutan.¹

PT. PLN (Persero) dituntut agar bisa mewujudkan kualitas pelayanan yang baik dengan terus meningkatkan pelayanan penyediaan energi listrik agar kebutuhan listrik masyarakat terpenuhi dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Karena masih banyak dari masyarakat yang memberikan keluhan tentang masalah penyediaan energi listrik dan pelayanan yang diberikan.

Hal yang sering dikeluhkan oleh pelanggan adalah seperti seringnya mati lampu mendadak dalam jangka waktu yang lama tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada pelanggan sehingga masyarakat tidak ada persiapan untuk kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan listrik, seperti penyediaan air melalui mesin pompa air, dan kebutuhan lainnya (walaupun kadang kala ada juga disampaikan lewat berita media

¹ Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan

masa/surat kabar atau radio akan terjadinya pemadaman listrik secara bergilir), Sering terjadinya listrik yang mati hidup, mati hidup atau kurang daya/arus melemah yang menyebabkan banyak terjadinya kerusakan alat elektronik pelanggan, hal ini sangat merugikan pelanggan.

Untuk menghindari masalah-masalah dalam pelayanan tersebut maka PLN menyediakan tempat pengaduan 24 jam untuk pengaduan pelanggan. Mekanisme pengaduan bisa juga disampaikan melalui telepon dengan menghubungi PLN dengan nomor 123 jika menggunakan telepon dan dengan melalui aplikasi PLN Mobile. Namun, Peneliti juga menemukan ada masalah terkait pelayanan dalam menyampaikan keluhan di PT. PLN di Kota Banda Aceh, sebagaimana yang dikatakan oleh salah satu pelanggan PT. PLN di Banda Aceh yaitu Joni Adianto yang menyatakan bahwa “pada saat menyampaikan keluhan terkait dengan pelayanan administrasi, terkadang keluhan tersebut ditanggapi dengan lambat dan kadang cepat oleh pihak administrasi PT. PLN itu sendiri, antara lain terhadap pelayanan administrasi pemasangan baru, tambah daya, dan kesalahan rekening pembayaran”.² Setelah itu juga terdapat pada tanggal 15 Maret 2017 pelanggan PT PLN memberikan komplain terkait dengan tagihan listrik yang membengkak, pelanggan tersebut mengatakan “PLN membebankan tagihan rekening listrik di rumah saya sebesar 16.571.000. ini sangat mengejutkan, saya dituduh memakai tenaga listrik tidak sesuai

² Hasil Wawancara dengan Pelanggan ULP PT. PLN Merduati, Joni Adianto pada hari senin, tanggal 13 Desember 2021.

dengan sebenarnya”.³

Berdasarkan penjelasan tersebut, penting sekali untuk mengetahui bagaimana manajemen komplain yang diterapkan oleh PT. PLN di suatu daerah dalam mencapai standar pelayanan yang baik kepada pelanggan sesuai yang telah diatur pada UUD Nomor 30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan pada pasal 28 dan 29 di mana PT.PLN sebagai pemegang izin usaha wajib memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sebagai konsumen dan masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang baik.⁴ Selain itu, PT. PLN juga berkewajiban dalam mengelola pengaduan dari masyarakat sesuai dengan UUD Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pada pasal 36 ayat (1) bahwa penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.⁵

Melihat beberapa fenomena yang telah dipaparkan peneliti dari perspektif dari administrasi publik. Dalam hal ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Manajemen Komplain Pelanggan Pada ULP PT. PLN Merduati di Kota Banda Aceh”. Untuk memudahkan penelitian ini berjalan dengan baik. Maka, peneliti akan membuat identifikasi masalah yang akan dijelaskan pada poin 1.2.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka peneliti menuliskan identifikasi berdasarkan identifikasi masalah yang terkait dengan pelayanan

³ <https://aceh.trnnews.com/2017/03/15/pelanggan-pln-banda-aceh-komplain>

⁴ Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan.

⁵ Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

administrasi dan teknis yang diberikan kepada pelanggan ULP PT. PLN Merduati di Kota Banda Aceh dengan identifikasi sebagai berikut :

1. Adanya temuan keluhan para pelanggan terhadap pelayanan ULP PT. PLN Merduati di Kota Banda Aceh.
2. Belum diketahuinya manajemen komplain pada ULP PT. PLN Merduati terhadap pelanggan di Kota Banda Aceh.

Untuk memudahkan penelitian ini maka peneliti merumuskan masalah seperti yang dijelaskan pada poin 1.3.

1.3 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana standar pelayanan yang diberikan ULP PT. PLN Merduati terhadap keluhan pelanggan di Kota Banda Aceh?
2. Bagaimana manajemen komplain yang dilakukan ULP PT. PLN Merduati terhadap pelanggan di Kota Banda Aceh?

Untuk memudahkan penelitian ini maka peneliti menuliskan tujuan penelitian untuk menjawab rumusan masalah seperti yang dijelaskan pada poin 1.4.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana standar pelayanan yang diberikan ULP PT. PLN Merduati terhadap keluhan pelanggan di Kota Banda Aceh.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis manajemen komplain yang dilakukan ULP

PT. PLN Merduati terhadap pelanggan di Kota Banda Aceh.

Untuk memudahkan penelitian ini maka peneliti menuliskan manfaat penelitian yang dijelaskan pada poin 1.5.

1.5 Manfaat Penelitian

Kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Penelitian secara Praktis

Dapat memberi masukan kepada PT. PLN dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggan dan menanggapi keluhan pelanggan berdasarkan dimensi/indikator manajemen komplain terhadap pelanggan agar pelanggan dapat menerima energi listrik sesuai dengan yang diharapkan dan dapat memberi kesadaran kepada masyarakat akan pentingnya penilaian dan masukan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh ULP PT. PLN Merduati di Kota Banda Aceh.

2. Manfaat Penelitian secara Teoritis

Dapat bermanfaat dan memberi masukan untuk memperkaya ilmu pengetahuan tentang manajemen komplain pelanggan pada ULP PT. PLN Merduati di Kota Banda Aceh yang dilakukan berdasarkan fakta yang berada di lapangan.

Untuk memudahkan penelitian ini maka peneliti menuliskan penjelasan istilah seperti yang dijelaskan pada poin 1.6.

1.6 Penjelasan Istilah

PT. PLN atau perusahaan listrik negara adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mengurus dan menyediakan segala aspek kelistrikan kepada pelanggan di Indonesia.

Manajemen adalah proses mengatur sumber daya manusia dan sumber daya lainnya dimulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, dan sebagainya untuk mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Komplain adalah reaksi ketidakpuasan yang disampaikan oleh konsumen/pelanggan akibat dari pelaksanaan suatu organisasi atau perusahaan yang tidak sesuai dengan yang telah dijanjikan dan diharapkan konsumen/pelanggan.

Manajemen Komplain adalah penyelesaian dan pemecahan masalah yang dilakukan oleh suatu perusahaan untuk menyelesaikan masalah berdasarkan keluhan-keluhan yang diterima oleh suatu perusahaan terhadap reaksi konsumen yang merasa dirugikan oleh manajemen yang telah diterapkan oleh perusahaan tersebut.

Pelanggan adalah orang atau individu yang melakukan transaksi barang dan jasa dengan penjual/perusahaan untuk memperoleh kepuasan dan keperluan yang diinginkan.

Pelayanan adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan memberikan jasa dan pemenuhan kebutuhan kepada orang yang berhak dilayani berdasarkan peraturan perundang-undangan.

جامعة الرانيري

AR - RANIRY

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Untuk memudahkan pendekatan penelitian ini, maka peneliti melakukan review beberapa penelitian terdahulu yang akan diuraikan dalam tabel berikut:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul (thn)	Metode	Hasil Penelitian
1	Ghitalia Mahfidasari	<i>“Manajemen Komplain Pada PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi Kota” (2012)</i>	Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, metode wawancara, dan metode dokumentasi.	Manajemen komplain yang dilakukan oleh PLN-UPJ Banyuwangi Kota cukup baik, namun jauh dari harapan. Yaitu dengan menyediakan sarana komplain berupa loket pengaduan, nomor telepon pengaduan, i-sms untuk pengaduan melalui sms dan form khusus pengaduan yang diakses melalui website dan telepon seluler. Alur penanganan komplain di PLN-UPJ Banyuwangi Kota dapat dikatakan baik, karena alur prosesnya dari awal pelanggan melakukan komplain sampai komplain pelanggan ditangani tidak berbelit-belit. Walaupun demikian kepuasan pelanggan tidak sepenuhnya merupakan hasil dari manajemen komplain yang baik, tetapi juga dipengaruhi oleh baiknya pelayanan lainnya yang diberikan oleh PT. PLN UPJ Banyuwangi.

2	Aprilia Dian Salsabila	<p><i>“Analisis Penanganan Komplain di PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) Rayon Gombang” (2017)</i></p>	<p>Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Metode Pengumpulan data yang digunakan adalah berupa pedoman wawancara.</p>	<p>Hasil dari penelitian ini yaitu dalam penerapan penanganan komplain di PT PLN (Persero) Rayon Gombang masih belum diterapkan secara maksimal. Hal ini dikarenakan kurangnya transparansi proses yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) Rayon Gombang dalam menangani komplain dari pelanggan. Adanya hambatan lain berupa kondisi cuaca dan medan yang kurang bersahabat juga mempengaruhi proses penanganan komplain di PT PLN (Persero) Rayon Gombang. Rekomendasi yang dihasilkan dari penelitian ini yaitu untuk lebih transparan kepada pelanggan mengenai proses yang perlu dilakukan oleh PT PLN (Persero) Rayon Gombang dalam menangani komplain sehingga tidak akan ada komplain susulan.</p>
3	Reza Azriyanda	<p><i>“Manajemen Komplain Pendistribusian Air Bersih Bagi Pelanggan PDAM Tirta Daroy Banda Aceh” (2022)</i></p>	<p>Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Metode Pengumpulan data yang digunakan penelitian ini yaitu dengan melakukan wawancara, observasi,</p>	<p>Hasil dari penelitian ini adalah manajemen komplain yang diberikan oleh PDAM Tirta Daroy sudah masuk dalam kategori baik. Hal ini dikarenakan pelanggan komplain mendapatkan pelayanan yang cukup memuaskan dari pihak PDAM Tirta Daroy Banda Aceh Cabang Syiah Kuala, permasalahan yang dihadapi di lapangan mengenai distribusi air bersih, air</p>

			dan dokumentasi.	keruh/bau, pipa bocor, dan permasalahan lainnya sudah dapat diatasi dengan baik oleh pihak pegawai/staf/karyawan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh, biarpun secara keseluruhan belum maksimal. Respons PDAM Tirta Daroy Cabang Banda Aceh dalam menanggapi pelanggan atas keluhan pelanggan ditanggapi dengan baik oleh pihak pegawai/staf/karyawan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh.
--	--	--	------------------	--

Dari review yang telah diuraikan oleh peneliti, maka peneliti mendapatkan bahwa perbedaan yang peneliti lakukan dengan penelitian terdahulu adalah penelitian terdahulu membahas tentang alur pelayanan PT. PLN UPJ Banyuwangi Kota, hambatan PT PLN (Persero) Rayon Gombang, rekomendasi PT PLN (Persero) Rayon Gombang dan Respons PDAM Tirta Daroy Cabang Banda Aceh. Sedangkan dalam penelitian ini peneliti akan membahas tentang Manajemen Komplain pada ULP PT. PLN Merduati Banda Aceh dan Standar Pelayanan Publik pada ULP PT. PLN Merduati Banda Aceh.

2.2 Teori Manajemen

Untuk memudahkan penelitian ini maka peneliti akan menguraikan tentang teori manajemen dengan tujuh poin berikut:

2.2.1 Pengertian Manajemen

Manajemen merupakan Ilmu dan seni membuat orang lain mau bekerja untuk

tujuan yang sudah dikembangkan bersama. Oleh karena itu, manajemen membutuhkan kemampuan untuk menganalisis konsep dasar pengetahuan, situasi, kondisi, sumber daya yang ada dan memikirkan bagaimana solusi yang tepat untuk melakukan kegiatan yang relevan untuk mencapai suatu tujuan.⁶

Menurut Hasan mengatakan bahwa manajemen adalah ilmu dan seni yang mengatur proses dalam memanfaatkan sumber daya manusia dan lainnya secara efektif untuk mencapai tujuan.⁷

2.2.2 Pengertian Manajemen Administrasi Negara

Menurut Handoko, manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan terhadap upaya anggota suatu organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lain untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.⁸

Menurut Dimock dan Dimock, administrasi negara adalah ilmu yang mempelajari cara mencapai apa yang diinginkan masyarakat yang diatur oleh pemerintah dan bagaimana pemerintah mengusahakan suatu cara untuk mencapai keinginan masyarakat tersebut.⁹

Manajemen Administrasi Negara adalah suatu proses bagaimana pemerintah dalam mengatur sumber daya manusia dan sumber daya yang ada dimulai dari tahap perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, dan sebagainya berdasarkan tujuan

⁶ Winda Sari (2012) “Penerapan Fungsi Manajemen Dalam Pengelolaan Perpustakaan” *Jurnal Ilmu Informasi Kepustakaan dan Kearsipan*”, Volume 1 Nomor 1.

⁷ Hasan Malayu SP (2014) *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan keempatbelas, Jakarta, Penerbit : Bumi Aksara.

⁸ Handoko T. Hani (2012) “*Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*”, Yogyakarta, BPFE

⁹ Anggara, Sahya. (2012) “*Ilmu Administrasi Negara*”. Bandung: Pustaka Setia.

pemenuhan kebutuhan untuk masyarakat dan harapan dari masyarakat itu sendiri.

2.2.3 Pengertian Manajemen Pelanggan

Manajemen adalah ilmu yang mempelajari tentang bagaimana memanfaatkan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya dalam suatu perusahaan agar dapat mencapai tujuan perusahaan secara efektif.

Menurut Greenberg, pelanggan adalah individu atau kelompok yang terbiasa membeli produk atau jasa berdasarkan keputusan mengenai keuntungan atau pertimbangan harga, kemudian terus berlanjut menjadi hubungan dengan perusahaan melalui telepon, surat, dan cara lain dan memperoleh penawaran baru dari perusahaan.¹⁰

Manajemen Pelanggan adalah proses dalam mengatur sumber daya manusia dan sumber daya lainnya dalam peningkatan keefektifan pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan untuk mencapai kepuasan individu yang sedang membeli barang atau jasa.

2.2.4 Konsep Manajemen Komplain

Menurut Daryanto dan Setyabudi, Pengaduan atau komplain adalah keluhan atau penyampaian ketidakpuasan, ketidaknyamanan, kejengkelan dan kemarahan terhadap pelayanan atau produk.¹¹

Menurut Tjiptono dalam Darmajaya mengatakan bahwa keluhan atau komplain

¹⁰ Greenberg. Paul (2010) “*CRM at the speed of light, Social CRM Strategies, Tool, and Techniques for Engaging Your Customer*” . (4th edition). New York, McGraw-Hill, Inc.

¹¹ Daryanto & Setyobudi, I (2014) *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta, Gava Media.

dapat diartikan sebagai ekspresi atau emosi kekecewaan.¹²

Keluhan diukur dari kemampuan dan kemauan perusahaan dalam merespons keluhan pelanggan dengan cepat. Selanjutnya, bagaimana cara menyelesaikan keluhan pelanggan dengan memuaskan pelanggan dan bagaimana prosedur pengajuan komplain pelanggan secara sederhana dan mudah.¹³

Menurut Tjiptono, manajemen komplain adalah suatu penyelesaian atau menata pengaturan yang dat oleh perusahaan untuk menyelesaikan atau mengatasi ketidakpuasan atau ke tidak setujuan konsumen terhadap aktivitas fungsi manajemen yang dilakukan perusahaan secara tidak efisien dan efektif.¹⁴

Menurut Fandy Tjiptono, penanganan komplain erat kaitannya dengan kualitas produk, maka perusahaan perlu memastikan bahwa barang dan jasa yang mereka produksi benar-benar berfungsi sejak awal. Namun, jika muncul masalah, perusahaan akan segera berusaha memperbaikinya melalui sistem penanganan komplain.¹⁵

2.2.5 Cara Mengajukan Komplain

Cara mengajukan komplain atau pengaduan, menurut Daryanto dan Setyobudi sebagai berikut:¹⁶

1. *Voice Response* (langsung), pengajuan pengaduan langsung dengan bertemu petugas dan staf

¹² Darmajaya, IBI (2016) *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Skripsi*, IBI Darmajaya, Bandar Lampung.

¹³ Ruth Andita Hayu Tejaningtyas (2015) “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan, Komplain dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada PT. AIA Financial Cabang Surakarta)*”, Magister Manajemen UNS Surakarta.

¹⁴ Fandy Tjiptono (2000) *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi Yogyakarta

¹⁵ Fandy Tjiptono (2008) *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, Andi, Yogyakarta

¹⁶ Daryanto & Setyobudi, I. (2014) *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta, Gava Media

2. *Private Response*, yaitu mengajukan pengaduan secara tidak langsung melalui media massa, berbicara dengan teman tentang keluhan pelayanan baik berupa produk maupun jasa yang diterima.

3. *Third Party Response*, yaitu, melalui jalur hukum.

2.2.6 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keluhan Konsumen

Banyak faktor telah diidentifikasi yang mempengaruhi keluhan konsumen. Tindakan Keluhan konsumen meningkat ketika:¹⁷

- a. Meningkatnya ketidakpuasan
- b. Meningkatnya tingkat keluhan dari pelanggan
- c. Manfaat dari pengaduan meningkat
- d. Adanya suatu masalah yang menyebabkan perusahaan harus disalahkan
- e. Konsumen/Pelanggan sangat memerlukan produk yang dikeluarkan perusahaan
- f. Lebih banyak sumber tersedia bagi konsumen untuk mengeluh

Pada dasarnya, pengaduan terkait dengan tiga sumber utama:

- a. Empat puluh persen masalah disebabkan oleh perusahaan. Kualitas produk buruk, komunikasi dan informasi tidak akurat dan berlebihan, harga terlalu tinggi, dll.
- b. Dua puluh persen masalah disebabkan oleh karyawan, seperti sikap dan perilaku yang kasar.
- c. Empat puluh persen dari karyawan yang tidak membaca dengan seksama terhadap

¹⁷ Diantika Sepyarina (2019) “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain dan Tingkat Margin Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah (Studi pada KSPPS BTM BiMU Bandar Lampung)*”. (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Radwn Intan Lampung)

instruksi yang diberikan dan harapan yang dibesar-besarkan.

2.2.7 Indikator Penanganan Komplain

Indikator penanganan komplain yang diadopsi oleh Krismanto adalah sebagai berikut:¹⁸

a. Kecepatan proses pengaduan

Menunjukkan pemrosesan keluhan yang diukur dengan seberapa cepat perusahaan dalam menangani keluhan pelanggan, semakin cepat dalam menangani keluhan maka semakin cepat pula perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, jika keluhan tidak ditindaklanjuti dengan cepat maka dapat menurunkan harapan dan kepuasan dari pelanggan.

b. Penyelesaian masalah yang memuaskan.

Menunjukkan pemecahan masalah yang memuaskan diukur dengan adanya penyelesaian keluhan pelanggan yang memuaskan pelanggan sehingga dengan penyelesaian masalah tersebut dapat menimbulkan kepuasan pelanggan terhadap penanganan keluhan yang diajukan pelanggan kepada perusahaan.

c. Kemudahan pengajuan pengaduan.

Menunjukkan kemudahan dalam mengajukan pengaduan, yang diukur dengan kenyamanan birokrasi yang sederhana dan mudah bagi pelanggan yang melakukan pengaduan kepada perusahaan.

¹⁸ Krismanto, Adi (2009) *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah*, (Tesis, Semarang, Universitas Diponegoro)

2.3 Teori Pelanggan

Untuk mendekatkan pembahasan penelitian maka akan diuraikan tentang teori pelanggan dengan empat poin berikut:

2.3.1 Pengertian Pelanggan

Menurut Daryanto dan Setyobudi bahwa pelanggan adalah orang yang aktif dalam pembelian dan penggunaan barang dan jasa secara terus menerus. Pelanggan atau pengguna produk adalah orang-orang yang secara langsung atau tidak langsung berhubungan dengan perusahaan.¹⁹

Pelanggan atau customer adalah seseorang atau sekelompok orang yang terbiasa membeli sebuah produk atau jasa berdasarkan keinginan mereka sendiri atas pertimbangan manfaat juga harga, kemudian mereka melakukan interaksi dengan perusahaan baik melalui telepon, surat, & fasilitas lainnya kemudian dengan harapan dapat menerima suatu penawaran baru dari perusahaan.²⁰

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani²¹, Pelanggan adalah seseorang yang datang ke tempat yang sama berkali-kali dan membeli suatu produk atau menerima jasa yang mereka butuh kan karena merasa puas dengan produk atau jasa tersebut.

2.3.2 Jenis-Jenis Pelanggan

Menurut Daryanto dan Setyobudi, secara umum Tiga jenis pelanggan:²²

¹⁹ Daryanto dan Ismanto Setyobudi (2014) *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta, Gava Media

²⁰ Greenberg. Paul (2010) “*CRM at the speed of light , Social CRM Strategies, Tool, and Techniques for Engaging Your Customer*” . (4th edition). New York, McGraw-Hill, Inc.

²¹ Lupyoadi dan Hamdani (2006) *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Kedua*, Penerbit, Salemba Empat, Jakarta.

²² Daryanto,& Setyobudi, I (2014) *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yokyakarta, Gava Media

1. Pelanggan internal, (pelanggan internal) adalah individu atau pengguna Produk yang ada dalam organisasi perusahaan dan mempengaruhi maju mundurnya organisasi Perusahaan.
2. Pelanggan perantara, Pelanggan perantara adalah orang yang bertindak sebagai perantara produk, bukan sebagai pengguna. komponen distributor seperti toko koran yang menjual koran dan toko Buku adalah contoh pelanggan perantara.
3. Pelanggan eksternal (eksternal customer) adalah setiap individu atau kelompok orang yang menggunakan produk (barang/jasa) yang diproduksi oleh perusahaan bisnis. Pelanggan eksternal inilah yang ditampilkan sebagai pelanggan nyata dan pelanggan akhir.

2.3.3 Faktor Penyebab Keluhan

Menurut Harris dalam Haryono Budi, faktor penyebab adanya keluhan yaitu:²³

- 1) Harga produk yang ditawarkan

Harga adalah hal yang paling penting bagi konsumen dan pelanggan. Harga adalah kunci bagi seorang pelanggan atau konsumen dalam mempercayai produk bisnis. Jika harga yang ditawarkan kepada pelanggan sangat murah pelanggan akan kurang yakin terhadap produk yang mereka beli. Sebaliknya, harga yang sangat tinggi membuat pelanggan enggan membeli produk yang dibeli. Perusahaan harus menentukan harga suatu produk yang akan dikeluarkan, produk yang dikeluarkan harus sesuai dengan keadaan pasar dan kualitas produk tersebut. Dengan

²³ Haryono Budi (2016) *How to Win Customer through Customer Service with Heart*, Yogyakarta, ANDI.

menetapkan harga suatu produk yang dikeluarkan dengan harga yang sudah dipertimbangkan sesuai dengan kualitas dan keadaan pasar, maka dapat membuat pelanggan mempercayai produk yang dikeluarkan, sehingga dapat mengurangi keluhan yang timbul dari reaksi ketidakpuasan.

2) Karyawan Kurang Ramah

Seorang konsumen akan berhubungan langsung dengan para karyawan pada suatu perusahaan. Pada situasi ini, pemilik bisnis harus memperhatikan bagaimana sikap karyawan terhadap konsumen dengan cara memberi karyawan atau pegawai pelatihan tentang bagaimana memperlakukan konsumen dengan baik. Dengan memberikan arahan dan pelatihan kepada karyawan, konsumen akan merasa puas dan senang karena telah diperlakukan seperti raja. Hal ini dapat membuat keluhan atau komplain akan otomatis berkurang. Apabila seorang karyawan melayani konsumen yang kurang ramah, maka ditakutkan akan terjadinya masalah dan keluhan-keluhan yang tidak terkendali, sehingga pemilik bisnis akan diserang oleh berbagai keluhan dari pelanggan/konsumen!

3. Pelayanan Yang Kurang Cepat dan Memuaskan

Aspek layanan juga diperhitungkan Dengan munculnya keluhan dari pelanggan bisnis. Seperti yang kita tahu, jika layanan bisnis tidak cepat dan tidak memadai akan membuat pelanggan mengeluh tentang kurangnya layanan bisnis yang kurang maksimal. Khusus untuk bisnis yang menangani pelayanan jasa dan kualitas sangat di pertimbangkan. Perusahaan harus selalu berusaha meningkatkan untuk menghindari keluhan konsumen dengan selalu memaksimalkan kualitas pelayanan.

Perusahaan dapat membuat penilaian mingguan atau bulanan untuk meningkatkan kualitas Layanan. Perusahaan juga perlu menginstruksikan karyawan untuk selalu menghargai waktu mereka dengan cara yang memungkinkan agar melayani konsumen dengan cepat dan jangan membuat konsumen/pelanggan merasa bosan menunggu lama.

4. Kualitas Produk Yang Kurang Memenuhi Kriteria

Produk bisnis yang menjadi inti dari operasi bisnis juga harus diperhatikan kualitasnya. Kualitas produk yang ditawarkan tentunya harus sesuai dengan kriteria produk yang telah ditawarkan. Jangan melebih-lebihkan kualitas produk bisnis yang ditawarkan. Ketika ini dilakukan, tentu saja akan membuat konsumen mengeluh tentang ketidaksesuaian yang ada antara kriteria yang dinyatakan dan kualitas produk yang sebenarnya. Jika ini terjadi, bisnis Anda tidak hanya akan mendapatkan reputasi buruk, tetapi perusahaan akan dianggap tidak lagi kredibel di mata Masyarakat dan dianggap sebagai perusahaan yang tidak dapat diandalkan.

5. Fasilitas Bisnis Yang Kurang Memadai

Pada saat menjalankan bisnis yang menawarkan barang dan jasa, anda perlu menyediakan beberapa fasilitas pendukung yang dapat memanjakan konsumen dengan fasilitas yang lengkap dan sesuai. Jika satu atau lebih fasilitas pengiriman tidak memadai atau tidak berfungsi dengan baik, maka fasilitas harus segera diperbaiki. Ini mempengaruhi kualitas dan Reputasi bisnis anda secara keseluruhan. Tidak lengkap atau buruk Fasilitas bisnis yang ditawarkan tentu menimbulkan keluhan tergantung konsumennya. Jika ada aduan dan tersebar luas pada masyarakat umum ditakutkan ini

akan merusak reputasi perusahaan atau bisnis dia. Untuk mengatasinya, anda harus selalu dapat mengontrol dan memperhatikan fasilitas bisnis yang tersedia bagi konsumen.

6. Konsumen Yang Terlalu Perfeksionis

Jika semuanya telah berjalan dengan baik dalam bisnis, tetapi anda masih dapat menemukan keluhan yang datang dari konsumen anda harus terus memperbaiki segala sesuatu yang dapat menyebabkan keluhan tersebut. Jika hasilnya baik-baik saja, maka periksa karakteristik konsumen yang memberikan keluhan kepada perusahaan anda. Pahami di dalam karakternya, jika dia seseorang yang cenderung atau benar-benar suka mengkritik atau seseorang yang telah mengalami hal-hal buruk dari perusahaan anda. Karena jika tipe konsumennya cenderung perfeksionis, maka keluhan akan selalu terjadi karena seseorang dengan tipe ini biasanya setiap tawaran yang diberikan perusahaan tidak seperti apa yang dia harapkannya.

7. Manajemen Perusahaan atau Bisnis Yang Kurang Baik

Jika manajemen perusahaan yang dioperasikan tidak dikelola dengan baik, konsumen tentu akan bingung bagaimana pengelolaan dalam bisnis anda. Terutama dalam hal perusahaan yang menyediakan layanan atau perusahaan yang menyediakan layanan jasa, yang memiliki kontak langsung dengan konsumen. Tentu saja, manajemen perlu diatur dengan baik. Jika tidak, bersiaplah untuk menerima banyak keluhan konsumen yang tidak hanya sampai ke perusahaan atau bukan hanya bisnis yang anda jalankan, tetapi masyarakat sebagai komunitas besar.

Konsumen/Pelanggan mencari keadilan dengan cara sebagai berikut:

- 1) Outcome Fairness, kewajaran hasil atau hasil berupa imbalan yang adil terhadap reaksi ketidakpuasan.
- 2) Procedural Fairness, keadilan prosedural dalam bentuk prosedur pengaduan dan penyelesaian masalah tepat waktu dan prosedur yang jelas.
- 3) Interaction Fairness, perlakuan yang hati-hati dan keadilan interaksi dalam bentuk penunjukan rasa peduli dan kejujuran.²⁴

2.3.4 Kategori Keluhan Pelanggan

Menurut Daryanto dan Setyobudi, keluhan pelanggan dapat terjadi Hal ini dapat dikategorikan atau dibagi menjadi 4 kelompok.

1. Pengaduan mekanis (mekanikal complain), pengaduan mekanik adalah pengaduan yang diajukan oleh Pelanggan yang terkait dengan kegagalan peralatan dari pembelian/ pengiriman kepada pelanggan
2. Keluhan kepada petugas (pengaduan terkait pelayanan petugas), adalah keluhan pelanggan yang dihasilkan dari layanan negatif dari karyawan dalam melayani pelanggan. Dapat dirasakan oleh pelanggan melalui ketidakpedulian karyawan kepada seorang pelanggan.
3. Pengaduan terkait pelayanan, keluhan pelanggan karena hal-hal yang berkaitan dengan Layanan itu sendiri (panjang, membingungkan, tidak sesuai dengan apa yang diminta, Misalnya, seseorang mendaftar untuk berpartisipasi dalam program pendidikan dan pelatihan, formulir pendaftaran belum siap dan petugas akan

²⁴ Fandi Tjiptono dan G. Chandra (2007) "Service Quality dan Satisfaction" (Yogyakarta, ANDI).

meminta pelanggan untuk menunggu.

4. Keluhan yang tidak biasa, Keluhan yang tidak biasa adalah keluhan yang aneh dari pelanggan kepada staf (tidak wajar/abnormal). Pelanggan yang mengeluh seperti ini sebenarnya orang yang berbeda secara psikologis dalam kehidupannya kurangnya kebahagiaan dan kesepian kemudian mencari perhatian kepada karyawan dan staf agar diperhatikan.²⁵

2.4 Teori Pelayanan Publik

Pendekatan pembahasan penelitian lainnya, akan diuraikan tentang teori pelayanan publik dengan dua poin berikut:

2.4.1 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Moenir, pelayanan adalah proses pemuasan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Standar layanan adalah ukuran tertentu sebagai ukuran pelayanan yang baik. Dalam standar layanan ini ada juga standar kualitas pelayanan. Kualitas adalah keadaan yang dinamis terhadap produk, layanan, orang, proses, dan lingkungan serta memenuhi dan melampaui harapan yang mereka inginkan.²⁶

Menurut Undang-Undang No 25 Tahun 2009, 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

²⁵ Daryanto & Setyobudi, I (2014) *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta, Gava Media.

²⁶ M.Nur Rianto (2010) "*Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*", Bandung, Alfabeta.

pelayanan publik.²⁷

Menurut Hayat, pelayanan publik merupakan melayani semua aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan masyarakat berdasarkan kebutuhan yang diperlukan dan memenuhi harapan mereka sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.²⁸

Menurut Mukarom dan Laksana, pelayanan publik adalah pemberian pelayanan dan memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan kepada suatu organisasi sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan.²⁹

2.4.2 Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan merupakan standarisasi sarana penyelenggaraan pelayanan publik yang harus dipatuhi oleh penyelenggara pelayanan.³⁰ Standar pelayanan publik yang dapat ditetapkan oleh penyelenggara adalah sebagai berikut:³¹

1. Prosedur layanan, Prosedur layanan di standarisasi untuk penyedia dan penerima pelayanan termasuk mencakup pengaduan masyarakat.
2. Waktu penyelesaian, waktu penyelesaian ditentukan dari waktu penyerahan sampai selesainya pelayanan termasuk pengaduan masyarakat
3. Biaya layanan, biaya layanan sudah termasuk dalam rincian yang telah ditentukan dalam proses pemberian layanan.
4. Produk pelayanan, produk pelayanan merupakan hasil pelayanan yang diterima oleh

²⁷ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pasal (1).

²⁸ Hayat (2017) *"Manajemen Pelayanan Publik"*, PT Raja Grafindo Persada, Depok.

²⁹ Mukarom, Zainal., Muhdin Wijaya Laksana, 2016, *"Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance"*, Bandung, Pustaka Setia.

³⁰ Ratminto & Atik Septi Winarsih, (2005) *"Manajemen Pelayanan"*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar.

³¹ Mukarom Zaenal dan Wijaya Laksana, (2018) *"Manajemen Pelayanan Publik"*, Bandung, CV Pustaka Setia.

masyarakat yang telah ditetapkan oleh pihak pemerintah.

5. Sarana dan Prasarana, sarana dan prasarana merupakan penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi penyedia layanan, kemampuan penyedia layanan harus ditentukan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan oleh masyarakat.

2.5 Teori Organisasi

Untuk memberikan gambaran pembahasan penelitian maka akan diuraikan tentang teori organisasi dengan tiga poin berikut:

2.5.1 Pengertian Organisasi

Organisasi adalah suatu sistem kegiatan kolaboratif yang dilakukan secara teratur dan berulang-ulang oleh sekelompok orang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.³²

Menurut Sondang P. Robbins, Organisasi adalah segala bentuk perkumpulan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama dan terikat secara formal untuk mencapai tujuan yang ditetapkan oleh kelompok, di mana adanya seseorang atau beberapa orang yang disebut sebagai atasan, dan beberapa orang sebagai bawahan organisasi tersebut.³³

Menurut Pradjudi Armosudiro, Organisasi adalah suatu struktur pembagian kerja, suatu struktur kerja sama antara kelompok-kelompok yang mempunyai jabatan

³² Gitosudarmo & Sudita (2010) "*Perilaku keorganisasian*". Edisi pertama. Jogjakarta, Erlangga.

³³ Arie Ambarwati (2018) "*Perilaku dan Teori Organisasi*", Malang, Media Nusa Creative.

kemudian bekerja sama dengan cara tertentu untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Menurut Paul Preston dan Thomas Zimmerer, Organisasi adalah sekelompok orang yang diorganisasikan ke dalam kelompok-kelompok yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama.

2.5.2 Pengertian Organisasi Pemerintah Daerah

Organisasi adalah satu kumpulan anggota yang telah terstruktur dan melakukan kerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan bersama.

Pemerintah adalah satuan anggota dari suatu negara dan memiliki tanggung jawab khusus untuk memelihara sistem negara yang menjadi bagian dari mereka dan monopoli praktis atas kekuasaan paksaannya.³⁴

Organisasi Pemerintah adalah sekumpulan orang yang menjadi lembaga dari suatu negara yang memiliki tujuan untuk memperoleh kepercayaan dari masyarakat dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

2.5.3 Pengertian Organisasi Perusahaan Pemerintah

Organisasi adalah sistem formal, terstruktur dan terkoordinasi dari asosiasi kelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu.³⁵

Menurut Molengraaf, Perusahaan adalah keseluruhan tindakan yang terus menerus dilakukan untuk menghasilkan pendapatan dengan memperdagangkan atau

³⁴ Inu Kencana Syafii (2010) *"Pengantar Ilmu Pemerintahan"*. Jakarta, Refika Aditama.

³⁵ Hasan, Malayu S.P (2011) *"Manajemen Sumber Daya Manusia"*. Jakarta, PT Bumi Aksara.

mengirimkan barang atau membuat kontrak perdagangan.³⁶

Menurut W.S Sayre, Pemerintah adalah organisasi negara yang menunjukkan dan menjalankan kekuasaannya.³⁷

Organisasi Perusahaan Pemerintah adalah organisasi yang menjadi suatu anggota dari suatu negara yang bergerak menjadi suatu perusahaan dalam melakukan proses perdagangan atau jual beli untuk memperoleh pendapatan dan keuntungan untuk negara yang orientasinya melayani pelanggan yang telah diatur oleh undang-undang.

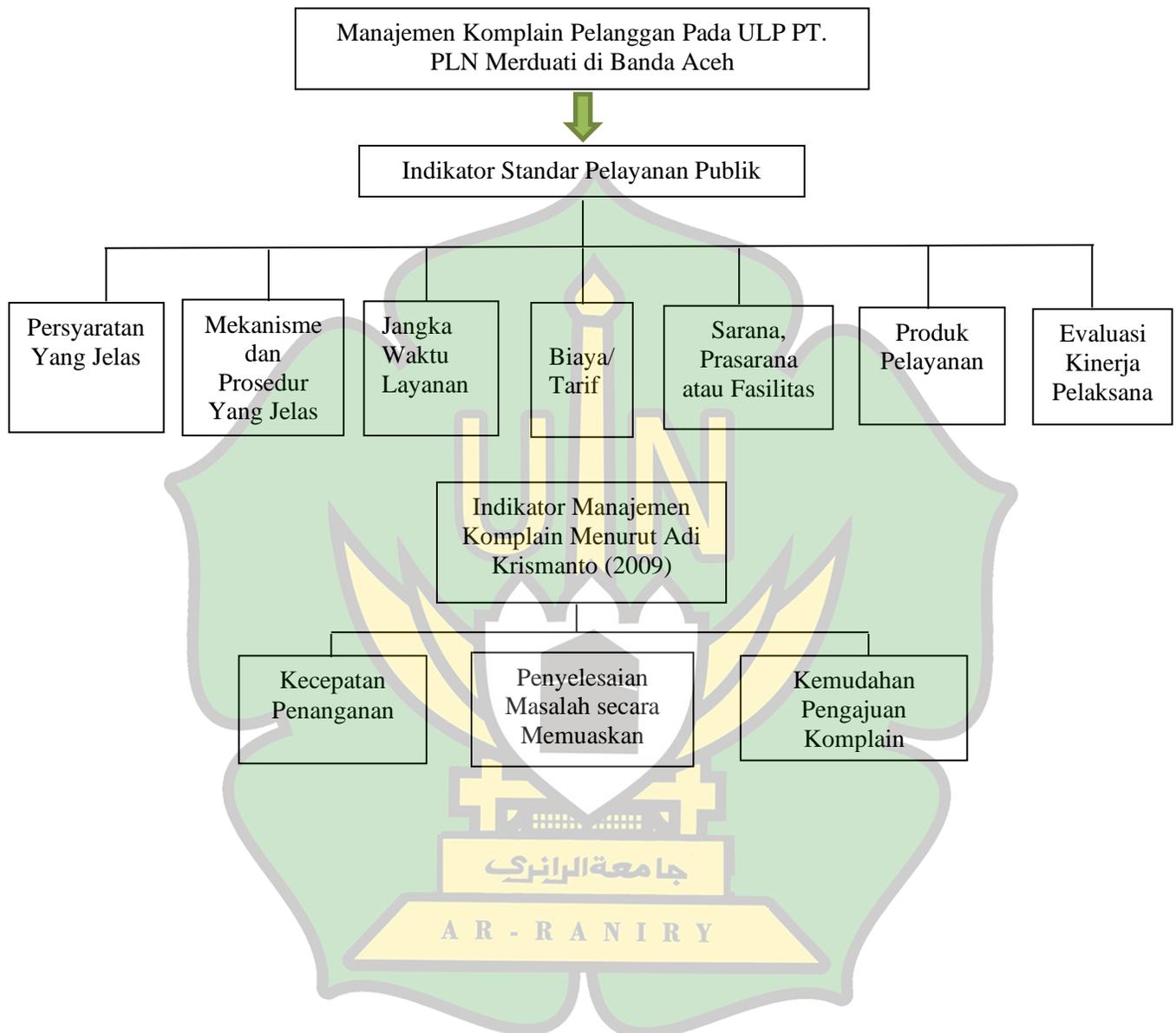
2.6 Kerangka Pemikiran

Indikator yang digunakan dalam kerangka penelitian ini merujuk pada indikator Standar Pelayanan Publik dan Indikator Manajemen Komplain. Pertama, peneliti menganalisis dan menggambarkan apa saja komplain yang diberikan oleh pelanggan menggunakan indikator standar pelayanan publik berdasarkan hasil wawancara dan pengumpulan data. Selanjutnya, setelah peneliti menganalisis komplain berdasarkan indikator standar pelayanan publik, peneliti akan menganalisis kembali bagaimana penyelesaian masalah yang diambil oleh ULP PT. PLN Merduati di Kota Banda Aceh dengan menggunakan Indikator Manajemen Komplain berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan. Maksud kerangka penelitian yang peneliti jelaskan dapat dilihat pada bagan kerangka pemikiran berikut ini.

³⁶ Abdulkadir Muhammad, S.H (2010) "*Hukum Perusahaan Indonesia*", Bandung.

³⁷ Inu Kencana Syafie (2010) "*Pengantar Ilmu Pemerintahan*". Jakarta, Refika Aditama.

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini digunakan pendekatan kualitatif. Menurut Moleong bahwa penelitian kualitatif yaitu penelitian yang dilakukan melalui pengalaman dari subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motif, dan perilaku, tujuannya adalah untuk memahami fenomena dengan menggunakan berbagai metode alamiah melalui deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa dalam konteks alamiah yang khusus.³⁸

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dikarenakan penelitian ini dihasilkan dengan menggunakan data hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Dari berbagai review yang dilakukan peneliti, maka pendekatan ini lebih cocok digunakan. Hal ini dikarenakan pendekatan penelitian ini dapat menggambarkan dan menjelaskan hal-hal yang berkaitan dengan manajemen dan penanganan komplain yang dilakukan oleh ULP PT. PLN Merduati. Karena manajemen dan komplain bersifat subjektif di mana kita dapat mengetahui gambaran yang luas tentang manajemen yang berkaitan dengan sikap yang diambil oleh perusahaan untuk memuaskan pelanggan dan gambaran luas tentang komplain yang berkaitan dengan perspektif individu tentang pelayanan pada PT. PLN.

3.2 Fokus Penelitian

Penentuan fokus penelitian bertujuan untuk membatasi peneliti agar tidak

³⁸ Moleong, L.J (2011) *Metodelogi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, Bandung, PT. Remaja Rosdakarya.

memilih pada wilayah yang sangat umum, meluas atau tidak sesuai.³⁹

Batasan penelitian kualitatif didasarkan pada kepentingan, urgensi dan reliabilitas masalah yang akan dipecahkan.⁴⁰ Penelitian ini difokuskan pada rincian tabel di bawah ini :

Tabel 3.1 Indikator Standar Pelayanan Publik

No	DIMENSI	INDIKATOR	SUMBER
1	Standar Pelayanan Publik	a. Persyaratan Yang Jelas b. Mekanisme dan Prosedur Yang Jelas c. Jangka Waktu Layanan d. Biaya/Tarif e. Produk Pelayanan f. Sarana, Prasarana atau Fasilitas g. Evaluasi Kinerja Pelaksana	UUD NO 25 Tahun 2009 pasal (21) tentang Pelayanan Publik. Menurut Ombudsman Republik Indonesia Dalam Buku Standar Pelayanan Publik (Sesuai UU No 25 Tahun 2009) Survei Ombudsman RI (2017)

³⁹ Rahel Widiawati Kimbal (2015) *Model Sosial dan Ekonomi Industri Kecil, Sebuah Studi Kualitatif*, Yogyakarta, Deepublish.

⁴⁰ Sugiyono (2017) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung, Alfabeta, CV.

Tabel 3.2 Indikator Manajemen Komplain

No	DIMENSI	INDIKATOR	SUMBER
1.	Manajemen Komplain	a. Kecepatan Penanganan Komplain b. Penyelesaian Masalah secara Memuaskan c. Kemudahan Pengajuan Komplain	Menurut Adi Krismanto dalam buku “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah (2009)

3.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di ULP PT. PLN Merduati Banda Aceh. Di mana menurut profil gampong Merduati Banda Aceh.⁴¹ Penduduk gampong Merduati Banda Aceh sebanyak 3097 jiwa dengan luas wilayah kurang lebih 27, 1 Ha. Alasan peneliti mengambil lokasi ini yaitu karena sebagian besar masyarakat yang berada di Banda Aceh menjadi pelanggan di ULP PT. PLN Merduati di Kota Banda Aceh.

3.4 Jenis Penelitian dan Sumber Data

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan menggunakan pendekatan metode deskriptif kualitatif.

Menurut Sugiyono apabila dicermati berdasarkan sumbernya maka data terbagi sebagai 2 yaitu data primer & data sekunder.⁴²

1. Data Primer, adalah data yang diperoleh secara langsung berdasarkan output wawancara, observasi pada sejumlah responden yang sinkron menggunakan sasaran

⁴¹ <https://merduati.desa.id/artikel/2020/1/6/profil-wilayah-gampong>

⁴² Sugiyono (2017) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung, Alfabeta, CV.

target & dipercaya mewakili semua populasi. Dalam penelitian ini memakai asal data primer menggunakan populasi yang diambil yaitu pelanggan ULP PT. PLN Merduati di Kota Banda Aceh.

2. Data Sekunder, adalah data yang diperoleh berdasarkan pihak lain secara tidak langsung, mempunyai hubungan dengan menggunakan penelitian yang dilakukan berupa sejarah perusahaan, ruang lingkup perusahaan, struktur organisasi, jurnal ilmiah, buku, literatur, artikel, dan situs pada internet.

3.5 Informan Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, positioning sumber data berupa narasumber (resources) sebagai orang yang memiliki informasi memegang peranan yang sangat penting. Karena peneliti dan narasumber berada dalam posisi yang sama di sini, narasumber tidak hanya dapat menjawab pertanyaan peneliti, tetapi juga lebih memilih arah dan preferensi dalam menyajikan informasi yang dimilikinya. Karena kedudukan ini, sumber data yang berbentuk manusia disebut informan dalam penelitian kualitatif.⁴³ Menurut Afrizal informan penelitian merupakan seseorang yang menjelaskan kepada peneliti atau pewawancara dengan rinci tentang informasi diri mereka sendiri atau orang lain atau peristiwa atau objek.⁴⁴

Informan yang peneliti ambil dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

⁴³ H.B. Sutopo (2006) *Penelitian Kualitatif: Dasar Teori dan Terapannya dalam Penelitian*, (Surakarta, Universitas Sebelas Maret).

⁴⁴ Afrizal (2016) *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam Berbagai Disiplin Ilmu*, Jakarta, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta.

Tabel 3.3
Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah
1	Manajer Rayon ULP PT. PLN Merduati	1 Orang
2	Petugas Yantek ULP PT. PLN Merduati	1 Orang
3	Staf Administrasi ULP PT. PLN Merduati	1 Orang
4	Pelanggan ULP PT. PLN Merduati	5 Orang

Sumber : Data Diolah Tahun 2022

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono juga mengatakan bahwa dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada kondisi yang alamiah (natural condition), dan sumber data primer serta teknik pengumpulan datanya terutama berdasarkan observasi, wawancara dan dokumentasi.⁴⁵ Dalam Teknik pengumpulan data menggunakan secara:

a. Observasi

Menurut Widoyoko observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap unsur-unsur yang terjadi pada fenomena yang diteliti.⁴⁶ Observasi, yaitu melakukan pengamatan langsung dan mempelajari hal-hal yang berhubungan dengan penelitian secara langsung.

Dalam pelaksanaan kegiatan penelitian ini, peneliti observasi terhadap:

b. Interview/wawancara

Menurut Riyanto wawancara adalah metode pengumpulan data yang

⁴⁵ Sugiyono (2009) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung, Alfabeta.

⁴⁶ Widoyoko, Eko Putro (2014) *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar.

memerlukan komunikasi langsung antara peneliti dan responden.⁴⁷ Wawancara, digunakan peneliti untuk melakukan studi pendahuluan untuk mengemukakan permasalahan yang harus diteliti, dan juga peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit dengan melakukan wawancara langsung.

Teknik ini yang dimaksudkan adalah Teknik dalam mencari atau mengumpulkan data dengan proses tanya jawab kepada pihak-pihak terkait yang berhubungan dengan konsentrasi penulisan, mulai manajer/pimpinan ULP PT. PLN Merduati dan bagian-bagian lain ULP PT. PLN Merduati.

c. Dokumentasi

Menurut Riyanto metode dokumentasi berarti cara mengumpulkan data dengan cara merekam atau mencatat data yang ada.⁴⁸ Dalam hal ini peneliti melakukan dokumentasi yang berupa semua dokumen yang dianggap penting baik yang berasal dari lapangan maupun di dalam ULP PT. PLN Merduati di Kota Banda Aceh, ataupun dokumen yang berasal dari semua kegiatan yang dilakukan.

3.7 Teknik Analisa Data

Analisis data penelitian kualitatif harus dimulai pada awal penelitian. Ketika seseorang melakukan penelitian, dia (peneliti) berurusan dengan data, apakah itu dari teks atau dokumen, dari catatan observasi, atau dari wawancara. Pada saat yang sama,

⁴⁷ Yatim Riyanto (2010) *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Surabaya, Penerbit SIC.

⁴⁸ Riyanto Yatim (2012) *Paradigma Baru Pembelajaran: Sebagai Referensi Bagi Pendidik dalam Implementasi Pembelajaran yang Efektif dan Berkualitas*, Jakarta, Kencana.

peneliti membaca data (mungkin berkali-kali). Ini memberi makna pada data yang sedang dibaca. Menganalisis data di awal penelitian membantu peneliti menerapkan strategi yang akan digunakan nanti untuk mengumpulkan data dan informasi baru. Mengingat peneliti mengumpulkan data melalui wawancara dengan sumber lain, analisis data yang dilakukan sebelumnya dapat menjadi pedoman bagi peneliti dalam menggali informasi dari penyedia informasi.⁴⁹

Analisis data menurut Sugiyono adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis dari wawancara, catatan lapangan, dan hasil dokumen. Mengatur data ke dalam kategori, menjabarkan dalam unit, sintesis, tempatkan dalam pola, dan pilih yang penting dan yang ingin dipelajari. Menarik hasil kesimpulan agar mudah dipahami oleh sendiri dan orang lain.⁵⁰ Sedangkan menurut Moleong analisis data adalah proses pengorganisasian dan membuat urutan data ke dalam pola, kategori, dan deskripsi dasar. Ini memungkinkan Anda menemukan tema dan mengembangkan hipotesis kerja yang disarankan oleh data.⁵¹

Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data dan setelah pengumpulan data selesai dalam jangka waktu tertentu.⁵²

Dalam penelitian ini teknik analisis data yang peneliti gunakan yaitu :

⁴⁹ Ilham Junaid (2016) *Analisis Data Kualitatif Dalam Penelitian Pariwisata*, Jurnal Kepariwisata, Volume 10, No. 01, P3M Politeknik Pariwisata Makassar.

⁵⁰ Sugiyono (2018) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung, Alfabeta.

⁵¹ Moleong, Lexy J (2017) *Metode Penelitian Kualitatif*, cetakan ke-36, Bandung, PT Remaja Rosdakarya Offset.

⁵² Sugiyono (2018) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung, Alfabeta.

- a. Peneliti melakukan wawancara kepada informan untuk memperoleh data dan hasil wawancara berdasarkan pemecahan masalah yang ingin diteliti.
- b. Kemudian peneliti akan mengkaji dari hasil wawancara dan data yang sudah diperoleh.
- c. Selanjutnya peneliti membuat kesimpulan berdasarkan analisa data yang telah ada dan memperoleh hasil penelitian.

3.8 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Menurut Zuldafrial Keabsahan data setara dengan istilah validitas dan reliabilitas versi kuantitatif dan sesuai dengan persyaratan pengetahuan, standar, dan paradigma sendiri.⁵³ Menurut Afifuddin triangulasi merupakan metode validasi data yang menggunakan sesuatu selain data untuk keperluan validasi atau untuk perbandingan dengan data yang sudah ada.⁵⁴

Menurut Patton dari Afifuddin, ada empat jenis triangulasi sebagai metode penelitian untuk mencapai keabsahan :⁵⁵

- a) Triangulasi data Penggunaan sumber data yang berbeda seperti dokumen, arsip, wawancara, observasi, atau dengan bertanya kepada banyak orang dari perspektif yang berbeda.
- b) triangulasi pengamat Selain peneliti, ada pengamat yang meninjau hasil pengumpulan data. Misalnya dalam penelitian ini supervisor bertindak sebagai

⁵³ Zuldafrial (2012) *Penelitian Kualitatif*, Surakarta: Yuma Pustaka.

⁵⁴ Afifuddin (2009) *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung, CV Pustaka Setia.

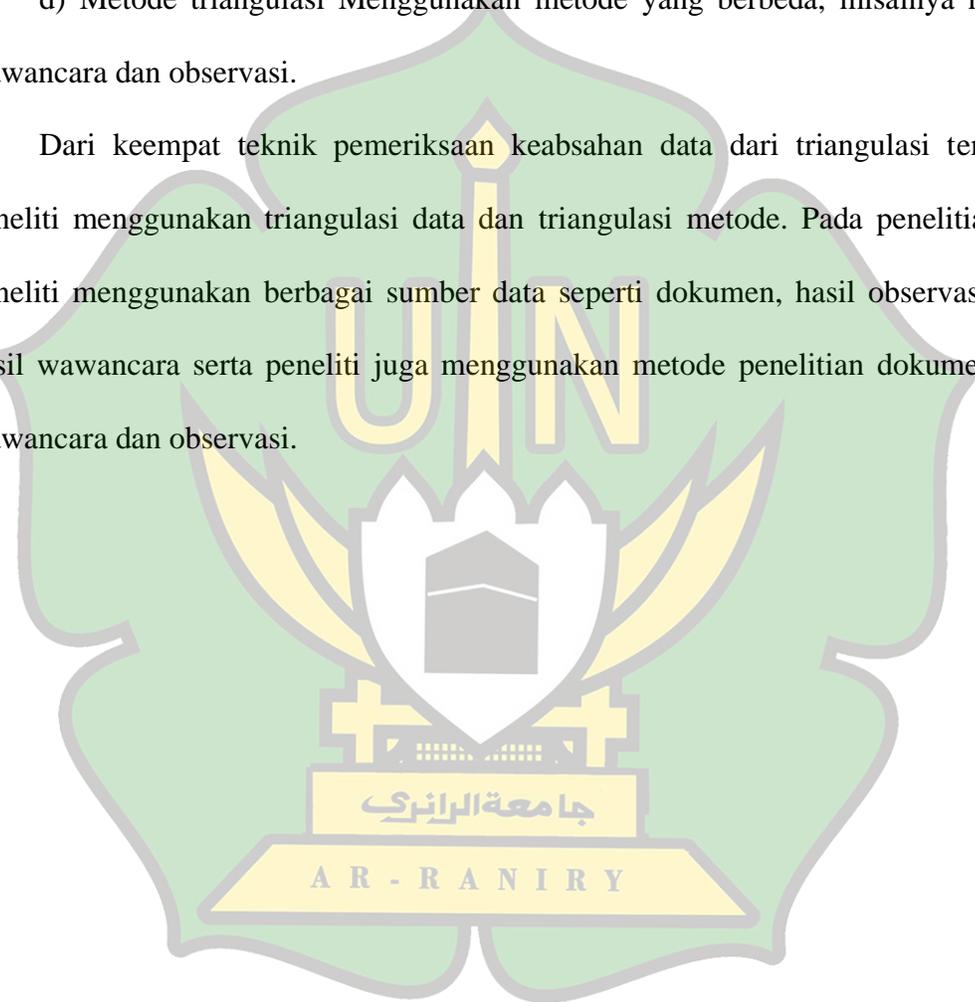
⁵⁵ Afifuddin (2009) *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung, CV Pustaka Setia.

pengamat (keputusan ekspor) yang memberikan informasi tentang hasil pendataan.

c) Teori triangulasi Penggunaan berbagai teori untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan memenuhi persyaratan.

d) Metode triangulasi Menggunakan metode yang berbeda, misalnya metode wawancara dan observasi.

Dari keempat teknik pemeriksaan keabsahan data dari triangulasi tersebut peneliti menggunakan triangulasi data dan triangulasi metode. Pada penelitian ini peneliti menggunakan berbagai sumber data seperti dokumen, hasil observasi dan hasil wawancara serta peneliti juga menggunakan metode penelitian dokumentasi, wawancara dan observasi.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum ULP PT PLN Merduati Banda Aceh

Sejak akhir abad ke-19, perkembangan ketenagalistrikan di Indonesia mulai meningkat ketika beberapa perusahaan Belanda yang terlibat dalam pabrik gula dan teh membangun pembangkit listrik untuk kebutuhan mereka sendiri. Antara tahun 1942 dan 1945, terjadi pergantian kepemimpinan Jepang di perusahaan-perusahaan Belanda ini setelah Belanda menyerah kepada tentara Jepang pada awal Perang Dunia II. Proses penyerahan kekuasaan kembali terjadi pada akhir Perang Dunia II pada Agustus 1945, ketika Jepang menyerah kepada Sekutu. Kesempatan ini diambil oleh kaum muda dan buruh listrik melalui delegasi buruh/pegawai listrik dan gas yang bertemu dengan Presiden Sukarno dan memimpin penyerahan perusahaan-perusahaan tersebut kepada pemerintah Indonesia, bersama pimpinan KNI pusat.

Pada tanggal 27 Oktober 1945, Presiden Sukarno mendirikan Jawatan Listrik dan Gas di bawah Departemen Pekerjaan Umum dan Energi dengan kapasitas pembangkit listrik sebesar 157,5 MW. Pada tanggal 1 Januari 1961, Jawatan Listrik dan Gas berubah menjadi BPU-PLN (Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara), menangani listrik, gas dan kokas, dan dibubarkan pada tanggal 1 Januari 1965. Pada saat yang sama, didirikan dua perusahaan yaitu Perusahaan Listrik Negara, Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagai pengelola Listrik Negara dan Perusahaan Gas Negara (PGN) sebagai pengelola gas.

Pada tahun 1972, berdasarkan Peraturan Pemerintah 17, status Perusahaan Tenaga

Listrik Negara (PLN) dat sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara dan sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) yang misinya adalah menyediakan tenaga listrik untuk kepentingan umum. Sejalan dengan kebijakan pemerintah yang memberikan kesempatan kepada swasta untuk menjalankan usaha penyediaan tenaga listrik, sejak tahun 1994, status PLN berubah dari perseroan umum menjadi perusahaan perseroan (Persero) dan sejauh ini sebagai PKUK untuk kepentingan umum dalam memasok listrik. Diakui sebagai perusahaan kelas dunia yang tumbuh, unggul, terpercaya dan mengandalkan potensi manusia merupakan visi dari PT. PLN.

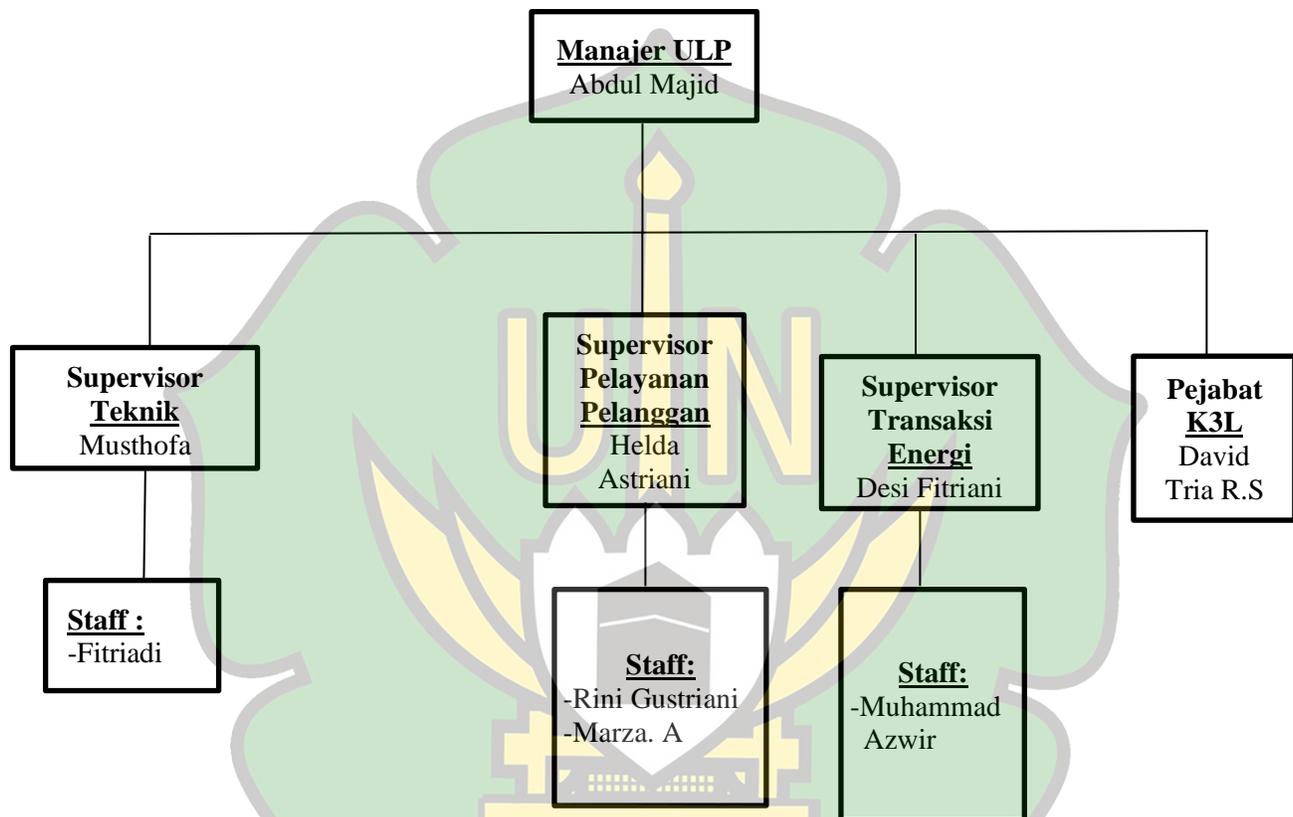
Adapun misi dari PT. PLN yaitu sebagai berikut :

1. Pengelolaan bisnis tenaga listrik dan bidang lainnya untuk kepuasan pelanggan, pekerja kantoran dan pemegang saham.
2. Pembangkit listrik sebagai media dalam peningkatan kualitas hidup masyarakat.
3. Menjaga energi listrik dalam mendorong kegiatan ekonomi.
4. Melakukan kegiatan usaha dengan memperhatikan lingkungan.⁵⁶

Sebagai salah satu cabang PT. PLN yang berlokasi kan di Gampong Merduati Banda Aceh yang memiliki jumlah penduduk sebanyak 3097 jiwa dengan luas wilayah kurang lebih 27, 1 Ha. PT. PLN Merduati Banda Aceh dituntut untuk merealisasikan visi dan misi dari PT. PLN di Gampong Merduati Kota Banda Aceh.

⁵⁶ <https://web.pln.co.id/tentang-kami/profil-perusahaan>

4.1 Struktur Organisasi PT PLN (Persero) ULP Merduati Banda Aceh



Sumber : ULP PT PLN Merduati Banda Aceh

a. Manajer

Peran manajer adalah mengelola organisasi, mengarahkan organisasi, mengembangkan organisasi, mengatasi berbagai masalah yang dihadapi organisasi, membangun kepercayaan, meningkatkan rasa tanggung jawab dan mengevaluasi kinerja organisasi serta meneliti dan mengembangkan sumber daya organisasi atau

perusahaan.

b. Supervisor Pelayanan Pelanggan

Tugas utama supervisor pelayanan pelanggan unit layanan dan jaringan adalah perencanaan, implementasi, dan arahan layanan pelanggan, termasuk informasi layanan, layanan instalasi baru, perubahan daya dan administrasi.

c. Supervisor Teknik

Tugas pokok supervisor teknis adalah bertanggung jawab atas perencanaan dan pelaksanaan pekerjaan pemeliharaan dan pengawasan konstruksi, yang meliputi survei, pengoperasian jaringan transmisi, perencanaan dan pemasangan kebutuhan material, pengawasan konstruksi, pengelolaan data aset jaringan, pelaksanaan pengawasan konstruksi sesuai dengan kondisi yang diberikan.

d. Supervisor Transaksi Energi Listrik

Supervisor Transaksi Energi Listrik adalah untuk mengkoordinasikan pembacaan meter, pembuatan akun, pemasangan, penggunaan dan pengendalian perangkat pembatas meter, perlindungan pelanggan/jaringan, pembacaan meter otomatis sesuai standar kerja yang berlaku.

e. Pejabat K3L

Pejabat K3L adalah bertanggung jawab dalam pengelolaan keselamatan, kesehatan kerja, keamanan dan lingkungan.

4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil dari penelitian ini merupakan hasil penelitian yang dilakukan dengan metode kualitatif yaitu peneliti melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi terhadap ULP PT. PLN Merduati Banda Aceh. Adapun hasil penelitian yang akan peneliti jabarkan yaitu uraian tentang hasil wawancara peneliti dengan Manajer ULP PT. PLN Merduati Banda Aceh, Koordinator Yantek ULP PT. PLN Merduati Banda Aceh, Staf Administrasi ULP PT. PLN Merduati Banda Aceh, dan 5 orang pelanggan ULP PT. PLN Merduati Banda Aceh. Hasil penelitian ini akan menjawab indikator dari standar pelayanan publik dan indikator manajemen komplain. Adapun hasil penelitian ini sudah peneliti uraikan dalam Bab ini.

4.2.1 Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan merupakan standarisasi sarana penyelenggaraan pelayanan publik yang harus dipatuhi oleh penyelenggara pelayanan. Untuk mencapai kualitas pelayanan publik yang baik perlu diukur melalui standar pelayanan publik. Maka indikator ini digunakan untuk mengukur apakah pelayanan yang diberikan oleh ULP PT. PLN Merduati sudah memenuhi kualitas pelayanan publik yang baik kepada pelanggan. Adapun uraian hasil dari wawancara yang peneliti lakukan berdasarkan indikator standar pelayanan publik sebagai berikut.

Persyaratan Yang Jelas

Persyaratan yang jelas sangat diperlukan apabila pelanggan ingin mendaftarkan diri menjadi pelanggan ULP PT. PLN Merduati. Persyaratan yang jelas akan memudahkan masyarakat memahami hal-hal yang diperlukan untuk meminta

pelayanan dan pengaduan listrik. Persyaratan yang dat berbelit-belit akan mengakibatkan kerugian bagi masyarakat dari segi biaya ataupun waktu.

Sebagaimana hasil wawancara dengan Manajer ULP PT. PLN Merduati bahwa persyaratan yang ditetapkan oleh PT. PLN untuk mengurus pelayanan dan pengaduan hanya perlu membawa nomor ID pada saat pengaduan ataupun hanya perlu melakukan pengaduan melalui PLN Mobile. Anggapan sebagian masyarakat bahwa untuk mengurus keperluan pelayanan dan pengaduan listrik masyarakat dipersulit dengan harus membawa surat-surat yang seharusnya tidak diperlukan. Dalam hal ini perlu untuk mengukur bagaimana persyaratan yang ada oleh ULP PT. PLN Merduati Banda Aceh dalam menanggapi pengaduan dari konsumen itu sendiri melalui penelitian. Berikut ini adalah persyaratan yang ada pada ULP PT. PLN Merduati Banda Aceh:

Gambar 4.2 Persyaratan Komplain Rekening Listrik



Sumber : ULP PT. PLN Merduati Banda Aceh

Menurut hasil observasi dari peneliti, peneliti menyimpulkan bahwa persyaratan pada ULP PT. PLN Merduati Banda Aceh sudah jelas dengan disediakannya brosur

agar masyarakat dapat melihat bagaimana tata cara ataupun persyaratan yang diperlukan saat ingin mengajukan komplain.

Sebagaimana hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada pelanggan ULP PT. PLN Merduati Banda Aceh sebagai informan pertama, yaitu dengan Azra Muslim yang bekerja sebagai sales Tokopedia, yang mengutarakan bahwa: “persyaratannya jelas, pada saat mendaftar tidak ada kendala apa-apa”.⁵⁷

Hal ini juga disampaikan oleh tiga informan lainnya bahwa persyaratan yang diberikan oleh ULP PT. PLN Merduati sudah jelas dan tidak ada masalah dengan persyaratan-persyaratan tersebut.

Hasil wawancara lainnya yang telah dilakukan dengan informan ketiga, mengatakan bahwa: “persyaratan sudah jelas, tidak berbelit-belit seperti yang sudah saya alami sendiri pada saat saya melaporkan permasalahan yang umum yaitu mati lampu”.⁵⁸

Berdasarkan hasil wawancara dengan manajer dan 5 orang informan ULP PT. PLN Merduati Banda Aceh, maka dapat disimpulkan bahwa persyaratan yang diberikan oleh ULP PT. PLN Merduati Banda Aceh sudah jelas dan tidak memberatkan pelanggan ataupun masyarakat.

Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan adalah suatu prosedur kerja atau tahapan yang dapat secara

⁵⁷ Wawancara dengan pelanggan komplain ULP PT. PLN Merduati berinisial AM pada hari Rabu tanggal 3 Agustus 2022.

⁵⁸ Wawancara dengan pelanggan komplain ULP PT. PLN Merduati berinisial N pada hari Rabu tanggal 3 Agustus 2022.

detail dan jelas untuk menjadi pedoman petugas dalam melakukan setiap tugas yang telah ditetapkan sebelumnya. Jika petugas atau pegawai yang bekerja tidak melakukan tugas yang telah ditentukan sesuai dengan prosedur maka akan berakibat pada ketidakjelasan pelanggan PT. PLN dalam melakukan pengurusan listrik dan memperlambat proses pengaduan.

Apabila prosedur atau mekanisme pengurusan pelayanan dan proses pengaduan yang dialami oleh konsumen PT. PLN terlalu berbelit-belit dan petugas juga tidak mengerti dengan prosedur yang ada, maka akan membingungkan pelanggan PT. PLN dan akan memperlambat proses pelayanan dan pengaduan. Dalam hal ini perlu untuk melihat bagaimana prosedur yang ada oleh ULP PT. PLN Merduati Banda Aceh dalam menanggapi pengaduan dari konsumen itu sendiri melalui penelitian.

Menurut hasil observasi yang peneliti lakukan, prosedur atau mekanisme pelayanan PT. PLN tidak terlihat pada ULP PT. PLN Merduati Banda Aceh sehingga peneliti perlu mempertanyakan prosedur atau mekanisme pelayanan PT. PLN Merduati Banda Aceh kepada petugas administrasi dan teknis, di mana petugas menjelaskan prosedur atau mekanisme pelayanan yang diterapkan pada ULP PT. PLN yaitu:

“Petugas administrasi dan teknis selalu memantau proses pengaduan selama 1 kali 24 jam dan dilayani sebaik mungkin kepada para pelanggan yang melakukan pengaduan atau komplain. Pengaduan dapat dilakukan oleh pelanggan melalui aplikasi PLN Mobile, *call center*, ataupun datang langsung ke ULP PT. PLN Merduati Banda Aceh dengan membawa ID masing-masing atau dengan membawa foto angka KWH meter. Kemudian akan diproses oleh supervisor pelayanan pelanggan pada ULP PT. PLN Merduati Banda Aceh, setelah itu pengaduan akan diproses oleh manajer sedangkan untuk pengaduan yang berkaitan dengan hal teknis, maka pengaduan akan diproses oleh supervisor bagian teknis”.

Observasi ini didukung oleh pernyataan dari informan keempat yang menyatakan bahwa:

“Pada saat saya melakukan pengaduan tentang kenaikan harga pembayaran listrik, saya sebagai rumah tangga kurang mengerti bagaimana sistem kerja PLN karena pada saat penyampaiannya pihak PLN menyampaikannya dengan bahasa yang tidak dimengerti oleh orang awam seperti saya, karena kadang mereka menyampaikan dengan bahasa sistem pihak PLN, sehingga membuat saya menjadi bingung”.⁵⁹

Dari hasil observasi dan wawancara yang telah peneliti lakukan didapatkan bahwa prosedur atau mekanisme pelayanan PT. PLN telah memenuhi standar pelayanan publik sudah cukup jelas melalui penjelasan yang diberikan petugas ketika melakukan pengaduan. Namun, belum cukup baik dikarenakan penjelasan yang diberikan langsung oleh petugas belum dapat dimengerti secara pasti oleh masyarakat awam salah satunya adalah Nurhayati yang tidak mengerti dengan penyampaian yang dilontarkan oleh petugas ULP PT. PLN Merduati karena menggunakan bahasa dari sistem mereka.

Jangka Waktu Layanan

Jangka waktu layanan merupakan waktu yang dihabiskan oleh pihak PT. PLN baik dari segi administrasi maupun dari segi pelayanan teknik dalam menangani proses penanganan layanan listrik yang diberikan kepada pelanggan, yaitu berupa antara lain penyambungan baru, pembayaran, pengisian token listrik, penambahan token, dan keluhan dari masyarakat.

⁵⁹ Wawancara dengan pelanggan komplain ULP PT. PLN Merduati berinisial N pada hari Kamis tanggal 4 Agustus 2022.

Apabila jangka waktu layanan yang diberikan lama dalam penanganan keluhan pelanggan, maka akan membuat masyarakat kesal karena keluhannya tidak ditanggapi dengan cepat, sehingga akan timbul protes dari masyarakat mengenai pelayanan dari PT. PLN itu sendiri.

Hasil dari observasi secara langsung yang peneliti lakukan yaitu untuk jangka waktu layanan PT. PLN telah disediakan pada PLN Mobile yaitu layanan melalui aplikasi PT.PLN di mana layanan dan keluhan pelanggan dalam jangka waktu 1 kali 24 jam atau bisa menghubungi call center 123 dan layanan untuk mengatasi keluhan akan dilakukan segera. Sedangkan terhadap pembayaran listrik, pengisian token sudah tersedia di berbagai loket di Banda Aceh untuk mempermudah pelanggan dalam pembayaran.

Adapun hasil wawancara yang peneliti lakukan dari 5 orang pelanggan ULP PT. PLN Merduati Banda Aceh sebagai berikut.

Peneliti mewawancarai pelanggan ULP PT. PLN Merduati Banda Aceh, yaitu dengan informan pertama, menyatakan bahwa:

“saya puas dengan pelayanan pengaduannya, karna dilayani 1 kali 24 jam sehingga di mana habis listrik, saya bisa langsung mengisinya lewat loket-loket terdekat tempat pengisian dan pembayaran token, selain itu pada saat pengaduan langsung dilayani ketika menyampaikan keluhan terkait permasalahan token, paling lama butuh dua hari untuk penyelesaian masalah terhitung dari sejak saya menyampaikan keluhan”.⁶⁰

Tidak berbeda jauh dengan hasil wawancara dari informan ULP PT. PLN

⁶⁰ Wawancara dengan pelanggan komplain ULP PT. PLN Merduati berinisial AM pada hari Rabu tanggal 3 Agustus 2022.

Merduati, yaitu dengan informan kedua, mengatakan bahwa: “sangat mudah, karena bisa bayar token di mana saja termasuk di kedai-kedai kecil yang melayani pembayaran token, kemudian saya sangat puas dengan pelayanannya karena permasalahan yang saya ajukan langsung ditangani dengan cepat, pelayanannya pun bagus”.⁶¹

Hal ini juga yang disampaikan oleh informan, mengatakan bahwa: “pada saat komplain mati listrik, saya langsung menghubungi pihak PT.PLN menggunakan aplikasi pengaduan, dan langsung ditanggapi segera dalam waktu cepat”.⁶²

Hasil wawancara dari pelanggan ULP PT. PLN Merduati, yaitu dengan Nurhayati informan keempat yang bekerja sebagai ibu rumah tangga, menanggapi bahwa:

“Saya pernah mengajukan suatu masalah berkaitan dengan kabel listrik di tiang depan rumah, memang masalah tidak terlalu besar terkait dengan listrik tetapi karena saya sebagai rumah tangga yang ilmunya juga kurang, memang pada saat pengaduan pelayanannya cepat ditanggapi”.⁶³

Hasil wawancara dari Pelanggan ULP PT. PLN Merduati sebagai informan kelima, mengatakan bahwa: “Sekarang sudah mudah, jangka waktu layanannya sangat cepat ditanggapi setelah saya melakukan pengaduan”.⁶⁴

Dari hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan, dapat disimpulkan

⁶¹ Wawancara dengan pelanggan komplain ULP PT. PLN Merduati berinisial N pada hari Rabu tanggal 3 Agustus 2022.

⁶² Wawancara dengan pelanggan komplain ULP PT. PLN Merduati berinisial EJP pada hari Rabu tanggal 3 Agustus 2022.

⁶³ Wawancara dengan pelanggan komplain ULP PT. PLN Merduati berinisial N pada hari Kamis tanggal 4 Agustus 2022.

⁶⁴ Wawancara dengan pelanggan komplain ULP PT. PLN Merduati berinisial AM pada hari Selasa tanggal 16 Agustus 2022.

pelayanan ULP PT. PLN Merduati terkait dengan Jangka Waktu Layanan sudah memenuhi keinginan pelanggan.

Biaya/Tarif

Biaya adalah ukuran dari standar pelayanan publik, karena kualitas pelayanan dapat dikatakan sudah baik apabila pelanggan merasa puas dengan biaya yang telah ditetapkan oleh PT. PLN, selain itu daftar biaya yang dikenakan jelas sehingga masyarakat tidak bingung dengan rincian harga yang dat.

Hasil dari observasi secara langsung yang peneliti lakukan yaitu untuk tarif biaya perbaikan Listrik sudah ditetapkan bahwa untuk perbaikan/kerusakan dari tiang listrik ke box meteran maka biayanya akan menjadi tanggung jawab dari PT. PLN, sedangkan untuk pemasangan listrik pertama menjadi tanggung jawab pelanggan dan untuk itu pun sudah ditetapkan biayanya berdasarkan permintaan jumlah Amper yang dibutuhkan pelanggan, untuk perbaikan/kerusakan dari box meteran ke dalam rumah maka biayanya menjadi tanggung jawab pelanggan sendiri. Di bawah ini merupakan rincian biaya tambah daya listrik.

جامعة الرانيري
AR - RANIRY

Gambar 4.3 Perbandingan Biaya Tambah Daya Normal vs Promo

DAYA AWAL (VA)	DAYA BARU (VA)	BIAYA NORMAL (Rp)	BIAYA PROMO (Rp)
450	900	421.650	170.845
	1.300	796.450	170.845
	2.200	1.639.750	170.845
	3.500	2.955.450	170.845
	4.400	3.827.550	170.845
	5.500	4.893.450	170.845
900	1.300	374.800	170.845
	2.200	1.218.100	170.845
	3.500	2.519.400	170.845
	4.400	3.391.500	170.845
	5.500	4.457.400	170.845
1300	2.200	843.300	170.845
	3.500	2.131.800	170.845
	4.400	3.003.900	170.845
	5.500	4.069.800	170.845
2200	3.500	1.259.700	170.845
	4.400	2.131.800	170.845
	5.500	3.197.700	170.845
3500	4.400	872.100	170.845
	5.500	1.938.000	170.845
4400	5.500	1.065.900	170.845

Sumber : ULP PT. PLN Merduati Banda Aceh

Dari gambar 4.3 dapat dijelaskan bahwa untuk tambah daya listrik sudah ada rincian biaya sebagaimana telah ada di ULP PT. PLN Merduati Banda Aceh. Cara membacanya yaitu misalnya daya awal 450 VA, bila mau menambah daya baru menjadi 900 VA, maka biaya normal Rp. 421.650,- dengan biaya promo Rp. 170.845,- dan seterusnya. Berikut hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan pelanggan PT. PLN berkaitan dengan biaya/tarif layanan dalam mengukur standar pelayanan publik pada ULP PT. PLN Merduati, yaitu informan kedua yang bekerja sebagai sales Shopee, mengatakan bahwa: “rincian biayanya sudah jelas, jadi pada saat kenaikan biayanya pun sudah diberitahu terlebih dahulu”.⁶⁵

Tidak berbeda jauh dari pelanggan ULP PT. PLN Merduati sebagai informan ketiga, yaitu dengan informan ketiga, mengatakan bahwa: “pada saat komplain mati

⁶⁵ Wawancara dengan pelanggan komplain ULP PT. PLN Merduati berinisial N pada hari Rabu tanggal 3 Agustus 2022.

listrik, saya langsung menghubungi pihak PT.PLN menggunakan aplikasi pengaduan, dan langsung ditanggapi tanpa dipungut biaya apa pun”.⁶⁶

Pernyataan berbeda diberikan dari pelanggan ULP PT. PLN Merduati, yaitu dengan informan pertama yang bekerja sebagai sales Tokopedia, mengatakan bahwa: “saya kurang puas dengan biayanya, karena banyak biaya listrik yang tiba-tiba naik melonjak atau kWh-nya sudah naik, sehingga pada saat membayar sedikit kewalahan karena sudah lebih mahal, tapi sebelumnya sudah diberitahu pada saat kenaikannya”⁶⁷

Hasil wawancara yang peneliti lakukan dari pelanggan ULP PT. PLN Merduati sebagai Informan keempat, yaitu dengan Nurhayati yang bekerja sebagai rumah tangga, mengatakan bahwa:

“Pada saat saya melakukan pengaduan tentang kenaikan harga pembayaran listrik, pihak PLN menyampaikannya dengan bahasa yang tidak dimengerti oleh orang awam seperti saya, karena kadang mereka menyampaikan dengan bahasa sistem pihak PLN, sehingga membuat saya menjadi bingung, karena ketika saat pembayaran saya terkejut dengan harganya”.⁶⁸

Hasil wawancara dari pelanggan ULP PT. PLN Merduati sebagai Informan kelima, mengatakan bahwa: “Biaya jelas, tetapi terkadang karena petugas pencatat meteran salah dalam pembacaan angka atau tidak mencatat/hanya merekayasa angkanya menyebabkan biaya pemakaian membengkak tinggi sehingga saya agak

⁶⁶ Wawancara dengan pelanggan komplain ULP PT. PLN Merduati berinisial EJP pada hari Rabu tanggal 3 Agustus 2022.

⁶⁷ Wawancara dengan pelanggan komplain ULP PT. PLN Merduati berinisial AM pada hari Rabu tanggal 3 Agustus 2022.

⁶⁸ Wawancara dengan pelanggan komplain ULP PT. PLN Merduati berinisial N pada hari Kamis tanggal 4 Agustus 2022.

kewalahan dalam membayar tagihan”.⁶⁹

Dari hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan dengan informan sebanyak 5 orang, dapat disimpulkan bahwa biaya/tarif layanan pada ULP PT. PLN Merduati Banda Aceh sudah jelas. Namun ada beberapa keluhan pelanggan yaitu kemahalan pembayaran tarif listrik karena adanya kenaikan harga, bahasa yang disampaikan petugas masih kurang dimengerti oleh pelanggan, dan kesalahan petugas lapangan dalam hal pencatatan.

Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah Barang/Jasa yang berkaitan dengan listrik dan disediakan oleh ULP PT. PLN Merduati Banda Aceh untuk industri dan rumah tangga pelanggan agar pelanggan merasa puas dan mudah dengan penyediaan listrik dan pelayanan yang diberikan sehingga PT. PLN Merduati Banda Aceh dapat melayani pelanggan atau masyarakat dimanapun dan kapanpun.

Hasil dari observasi secara langsung yang peneliti lakukan yaitu untuk menjaga produk pelayanan maka PT. PLN telah menyediakan PLN Mobile yaitu layanan melalui aplikasi handphone untuk mendapatkan pelayanan PT. PLN di mana layanan dan keluhan pelanggan dibuka dalam jangka waktu 1 kali 24 jam atau bisa menghubungi *call center* 123. Sedangkan terhadap pembayaran listrik dan pengisian token listrik sudah disediakan berbagai loket di Banda Aceh untuk mempermudah pelanggan dalam melakukan pembelian dan pembayaran.

⁶⁹ Wawancara dengan pelanggan komplain ULP PT. PLN Merduati berinisial AM pada hari Selasa tanggal 16 Agustus 2022.

Di bawah ini merupakan produk atau layanan yang telah disediakan oleh ULP PT. PLN Merduati Banda Aceh yaitu aplikasi untuk melakukan berbagai hal yang bersangkutan dengan produk PT. PLN baik pemasangan, pengaduan, pembayaran, bahkan informasi stimulus rekening listrik dan berbagai hal lainnya pada aplikasi PLN Mobile.

Gambar 4.4 Fitur-Fitur PLN Mobile

Download Sekarang Juga New PLN Mobile
Nikmati Berbagai Kemudahan Layanan Listrik

Fitur-fitur PLN Mobile :

- Proses pasang baru
- Proses tambah daya
- Pengaduan pelanggan
- SwaCAM / Catat Meter Mandiri
- Estimasi tagihan rekening listrik
- Transaksi pembelian token
- Transaksi pelunasan rekening
- Iconnet
- Informasi stimulus rekening listrik dan masih banyak lagi

Electrizen Wajib Punya

Yuk Scan QR Code berikut untuk mengunduh dan menginstal Aplikasi New PLN Mobile

Download sekarang
GET IT ON Google Play
Available on the App Store

www.pln.co.id

Sumber : ULP PT. PLN Merduati Banda Aceh

Dari gambar 4.4 terlihat petunjuk Aplikasi PLN Mobile yang merupakan kemudahan produk pelayanan PLN yang dapat di gunakan melalui fitur-fitur yang ada didalam-Nya.

Gambar 4.5 Menu SwaCAM



Sumber : ULP PT. PLN Merduati Banda Aceh

Dari gambar 4.5 terlihat bahwa Aplikasi PLN Mobile terdapat menu SwaCAM yang digunakan untuk melihat dan memastikan meteran yang tercatat, sehingga memudahkan pelanggan dalam mengecek terhadap meteran yang dipakai.

Dari hasil observasi dan wawancara dapat disimpulkan produk pelayanan ULP PT. PLN Merduati sudah memenuhi keinginan pelanggan, karena berbagai fitur yang telah disediakan pada aplikasi PLN Mobile sudah lengkap.

Sarana, Prasarana atau Fasilitas

Sarana dan Prasarana atau fasilitas adalah alat kelengkapan pada ULP PT. PLN Merduati untuk dipergunakan dalam kegiatan pelayanan administrasi maupun pelayanan teknik. Sarana dan prasarana atau fasilitas pada ULP PT. PLN Merduati diharapkan dapat mendukung proses pelayanan sehingga pelanggan puas dengan alat kelengkapan yang telah disediakan oleh ULP PT. PLN Merduati.

Hasil dari observasi secara langsung yang peneliti lakukan yaitu PT. PLN sudah memiliki sarana dan prasarana yang baik, untuk menjaga pelayanan listrik agar pelanggan puas maka PT. PLN telah menyediakan berbagai sarana, prasarana atau fasilitas antara lain:

1. Menyediakan ruangan kontrol layanan listrik untuk menangani keluhan pelanggan yang terdapat petugas yang menjaga 1x24 jam, yaitu ruang kontrol ACC (Aceh Commen Center) untuk memantau keluhan pelanggan dan BCC (Banda Aceh Commen Center) untuk memantau keluhan pelanggan dan kinerja.
2. Menyediakan berbagai loket di Banda Aceh untuk mempermudah pelanggan dalam pembayaran.
3. Menyediakan fasilitas aplikasi layanan PLN Mobile dan call center 123.
4. Menyediakan fasilitas bagi pelanggan untuk memberikan bintang terhadap kepuasan pelayanan petugas PT. PLN.
5. Menyediakan sarana dan prasarana atau fasilitas untuk perbaikan Listrik yaitu untuk perbaikan/kerusakan dari tiang PLN ke box meteran maka biayanya akan menjadi tanggung jawab dari PT. PLN.

Adapun hasil wawancara yang peneliti lakukan dari 5 informan bahwa sarana prasarana atau fasilitas yang disediakan oleh ULP PT. PLN sudah memenuhi harapan pelanggan dan tidak mengganggu aktivitas pelayanan ataupun pengaduan yang pelanggan lakukan.

Kesimpulan dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan adalah bahwa sarana, prasarana atau fasilitas yang disediakan oleh ULP PT. PLN sudah sangat memenuhi kebutuhan yang kira-kira diperlukan oleh pelanggan baik dalam hal administrasi maupun dalam hal teknis dan tidak mengganggu mereka dalam proses pengaduan atau komplain yang dilakukan.

Evaluasi Kinerja Pelaksana

Evaluasi kinerja pelaksana adalah proses dalam melihat sejauh mana keberhasilan pelaksana dari segi pelayanan administrasi dan segi pelayanan teknik dapat memberikan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan ULP PT. PLN Merduati Banda Aceh. Evaluasi kinerja pelaksana dapat dilihat melalui komentar pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan dan melalui evaluasi yang dilakukan oleh manajer pada ULP PT. PLN Merduati.

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan untuk evaluasi kinerja pelaksana pada ULP PT. PLN Merduati Banda Aceh sudah bagus, hal ini dapat dilihat melalui petugas-petugas ULP PT. PLN selalu ramah dalam memberikan pelayanan terhadap komplain dari pelanggan ULP PT. PLN Merduati Banda Aceh. Berikut komentar dari pelanggan ULP PT. PLN Merduati sebagai informan pertama, mengatakan bahwa: “Pada setiap update aplikasi token setiap 5 tahun sekali tidak diberitahukan oleh petugas kepada pelanggan sehingga pada saat membeli token terjadi perubahan kode yang mengakibatkan token yang sudah dibeli tidak bisa masuk”.⁷⁰

⁷⁰ Wawancara dengan pelanggan komplain ULP PT. PLN Merduati berinisial AM pada hari Rabu tanggal 3 Agustus 2022.

Sedangkan dari pelanggan ULP PT. PLN Merduati Banda Aceh sebagai informan kedua, mengatakan bahwa: “Kadang-kadang petugas pencatatan meteran memberikan angka meteran bulan sebelumnya untuk bulan ini atau petugas yang membaca meteran salah baca, sehingga pada bulan berikutnya akan menyebabkan pembayaran listrik membengkak”.⁷¹

Ada pula keluhan dari pelanggan ULP PT. PLN Merduati Banda Aceh sebagai informan ketiga, mengatakan bahwa: “listrik dirumah sering tiba-tiba mati, sehingga membuat alat elektronik dirumah saya menjad rusak”.⁷²

Keluhan lainnya dari pelanggan ULP PT. PLN Merduati Banda Aceh sebagai informan keempat, mengatakan bahwa: “Pada saat ada masalah dengan PLN bukan petugasnya langsung yang menangani hal tersebut tetapi yang melayani malah tenaga lainnya, seperti sistem order”.⁷³

Hasil wawancara dari pelanggan ULP PT. PLN Merduati Banda Aceh sebagai informan kelima, mengatakan bahwa:

“Pada saat pelanggan terlambat membayar listrik melewati batas tanggal 20, PT. PLN melakukan pemutusan jaringan listrik, sebaiknya diberi waktu kepada pelanggan, karena keterlambatan itu bisa disebabkan karena pelanggan keluar kota atau lupa membayar, sehingga apabila sudah dilakukan pemutusan maka masyarakat akan terbebani dengan penyambungan listrik lagi”.⁷⁴

⁷¹ Wawancara dengan pelanggan komplain ULP PT. PLN Merduati berinisial N pada hari Rabu tanggal 3 Agustus 2022.

⁷² Wawancara dengan pelanggan komplain ULP PT. PLN Merduati berinisial EJP pada hari Rabu tanggal 3 Agustus 2022.

⁷³ Wawancara dengan pelanggan komplain ULP PT. PLN Merduati berinisial N pada hari Kamis tanggal 4 Agustus 2022.

⁷⁴ Wawancara dengan pelanggan komplain ULP PT. PLN Merduati berinisial AM pada hari Selasa tanggal 16 Agustus 2022.

Dari hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan di mana lima informan di atas menyatakan bahwa evaluasi kinerja pelaksana ULP PT. PLN Merduati belum baik karena banyaknya keluhan dari pelanggan kepada PLN. Sedangkan hasil observasi menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan sudah cukup memuaskan.

4.2.2 Manajemen Komplain

Dalam melihat bagaimana manajemen komplain yang dilakukan oleh ULP PT. PLN Merduati, perlu diukur melalui indikator manajemen komplain. Adapun indikator dari manajemen komplain/penanganan komplain yang diadopsi oleh Krismanto adalah sebagai berikut:⁷⁵

- a. Kecepatan proses pengaduan.
- b. Penyelesaian masalah yang memuaskan.
- c. Kemudahan pengajuan pengaduan.

Berikut ini peneliti akan menjelaskan bagaimana manajemen komplain yang dilakukan oleh ULP PT. PLN Merduati dengan menganalisis indikator-indikator dari manajemen/penanganan komplain terhadap keluhan-keluhan pada ULP PT. PLN Merduati berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah peneliti jabarkan pada Bab ini.

⁷⁵ Krismanto, Adi, 2009, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah*, (Tesis, Semarang : Universitas Diponegoro)

Kecepatan penanganan komplain

Menunjukkan pemrosesan keluhan yang diukur dengan seberapa cepat perusahaan dalam menangani keluhan pelanggan, semakin cepat dalam menangani keluhan maka semakin cepat pula perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, jika keluhan tidak ditindaklanjuti dengan cepat maka dapat menurunkan harapan dan kepuasan dari pelanggan.⁷⁶

Peneliti akan mengukur dan menganalisis melalui hasil wawancara yang peneliti lakukan dari ULP PT. PLN Merduati Banda Aceh dan pelanggan ULP PT. PLN Merduati, kemudian memberi hasil kesimpulan dari hasil analisis yang peneliti buat. Dapat kita lihat hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Manajer ULP PT. PLN Merduati terkait bagaimana manajemen komplain melalui indikator manajemen komplain yaitu kecepatan proses pengaduan, manajer ULP PT. PLN Merduati mengatakan bahwa:

“Biasanya apabila ada complain dari pelanggan berupa pemutusan jaringan listrik secara tiba-tiba, salah baca meteran, salah kode rekening atau nama pemilik yang sama dan sebagainya lama waktu penanganannya itu 1 kali 24 jam hari kerja, apabila urgent ketika hari lr bisa menghubungi langsung supervisornya, dan pada saat hari lr biasanya ada kebijakan sambung sementara agar si pelanggan tetap hidup dulu listriknya”.

Adapun hasil wawancara dari Petugas layanan teknik (Yantek) ULP PT. PLN Merduati Banda Aceh, mengatakan bahwa:

“Seluruh petugas Teknik lapangan (Yantek) dapat melayani 24 jam dengan sistem shift kerja. Dan pada saat pengaduan masuk melalui

⁷⁶ Krismanto, Adi, 2009, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah*, (Tesis, Semarang : Universitas Diponegoro)

aplikate kami langsung menanganinya yaitu mengenai kerusakan listrik atau yang berhubungan dengan layanan teknis. Ada juga pemadaman terencana terkait dengan pemeliharaan jaringan yaitu bisa sampai 3 jam, informasi pemadaman terencana tersebut masuk ke email masing-masing pelanggan yang sudah terdaftar emailnya pada Aplikasi PLN Mobile kemudian diberitahukan kepada pelanggan yang berada pada tempat-tempat yang ingin dilakukan pemeliharaan, bisa dari satu sampai tiga jam dilakukan pemeliharaan jika ada pembangunan mall ataupun ada perbaikan”.

Kemudian hasil wawancara bersama Staf Administrasi ULP PT. PLN Merduati Banda Aceh, mengatakan bahwa: “Untuk penanganan komplain waktu yang dibutuhkan paling lambat sepuluh hari kerja sejak diterimanya pengaduan atau kalau kerusakan berat waktu yang dibutuhkan paling maksimal itu tiga puluh hari kerja setelah diterimanya pengaduan”.

Kesimpulan yang dapat diambil melalui wawancara dari manajer, petugas layanan Teknik (Yantek), dan staf administrasi ULP PT. PLN Merduati Banda Aceh adalah kecepatan penanganan komplain yang dilakukan oleh pihak ULP PT. PLN Merduati sudah sangat baik dan jelas. Pada saat proses penyampaian proses pengaduan pihak PT. PLN langsung menanganinya dan dalam waktu 1 kali 24 jam baik dari manajer maupun dari layanan Teknik layanan dalam waktu 24 jam dengan sistem shift kerja, hanya perlu menghubungi call center 123 atau melalui PLN Mobile, dan bahkan pada saat urgent pihak PT PLN mempunyai kebijakan sambung sementara agar listrik dari rumah pelanggan tetap hidup, kemudian pemadaman terencana terkait dengan pemeliharaan pada gardu-gardu juga diselesaikan hanya dalam waktu 3 jam dan disampaikan melalui email-email para pelanggan yang berada pada daerah atau tempat yang ingin dilakukan pemeliharaan dan sudah terdaftar pada aplikasi PLN Mobile.

Setelah selesai pengerjaan kerusakan listrik pun tidak dipungut biaya apa pun oleh pihak ULP PT. PLN Merduati Banda Aceh.

Penyelesaian masalah secara memuaskan.

Menunjukkan pemecahan masalah yang memuaskan diukur dengan adanya penyelesaian keluhan pelanggan yang memuaskan pelanggan sehingga dengan penyelesaian masalah tersebut dapat menimbulkan kepuasan pelanggan terhadap penanganan keluhan yang diajukan pelanggan kepada perusahaan.⁷⁷

Tabel 4.1 Jenis Komplain

NO.	Masyarakat Komplain	Jenis Komplain	Alamat
1.	Azra Muslim	- Biaya yang terlalu mahal - Setiap Update token 5 sekali tidak diberitahukan kepada pelanggan - Biaya listrik tiba-tiba naik/melonjak	Jln. Garut Keutapang
2.	Nurmahlina	- Petugas salah mencatat meteran	Jln. Pamancar
3.	Effendi Jaya Putra	- Mati listrik tiba-tiba rusak elektronik	Jln. Angsa Lorong Mutiara No 3 Batoh, Lung Bata, Banda Aceh
4.	Nurhayati	- Bahasa petugas tidak jelas	Lampaseh Aceh
5.	Azwan Madhy	- Sedikitnya diberikan batas waktu membayar listrik - Petugas salah catat/tidak mencatat/merekayasa	Jln. panglateh, merduati.

Sumber : Data Diolah Oleh Peneliti Tahun 2022

⁷⁷ Krismanto, Adi, 2009, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah*, (Tesis, Semarang : Universitas Diponegoro)

Tabel 4.2 Laporan Pelanggan

No.	Jenis Komplain	Upaya	Solusi
1.	Biaya yang terlalu mahal	<p>PLN memberikan kebijakan terhadap pelanggan yang menunggak biaya tagihan dengan jumlah biaya yang besar yaitu dengan cara memberi kemudahan agar pelanggan dapat membayar dengan mencicil per bulan maksimal selama satu tahun.</p>	<p>Sebenarnya mahalnya biaya listrik tergantung beban pemakaian (jumlah Amper) dan jumlah meteran yang di pakai pelanggan. Kalau memakai AC, semakin banyak AC yang dipakai semakin besar beban pemakaian dan jumlah meter yang terpakai. Termasuk penggunaan alat elektronik lainnya seperti Dispencer. Untuk mengurangi biaya pemakaian berarti harus dikurangi alat elektronik yang memerlukan beban pemakaian yang tinggi.</p> <p>Untuk standar biaya listrik yang ditetapkan oleh PT. PLN mengacu kepada Keputusan Menteri Pertambangan dan Energi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.</p>
2.	Setiap Update token 5 sekali tidak diberitahukan kepada pelanggan	<p>Petugas akan memberikan nomor token yang baru apabila pelanggan melaporkan komplainnya ke ULP PT. PLN bahwa nomor token yang lama tidak dapat terpakai atau terbaca.</p>	<p>Dari permasalahan ini solusi yang dapat diberikan oleh PT. PLN yaitu dapat memberi informasi kepada pelanggan bahwa setiap mau meng update aplikasi token agar memberitahukan kepada mitra tempat pembayaran/loket pembayaran token untuk memberitahukan kepada pelanggan bahwa aplikasi token akan diupdate dan token boleh dibeli dan diisi sebelum tanggal update aplikasi atau token boleh dibeli dan diisi setelah tanggal update</p>

			aplikasi.
3.	Petugas salah mencatat meteran	PLN sudah menyediakan Layanan Baca Meter Mandiri (SwaCAM) melalui PLN Mobile, sehingga jika terjadinya kesalahan ini maka pelanggan bisa langsung melapor kepada pihak PLN melalui PLN Mobile, menghubungi call center 123 atau mendatangi langsung ke PLN dengan membawa bukti hasil dari SwaCam tersebut	<ul style="list-style-type: none"> - Petugas yang melakukan kesalahan mencatat mendapat peringatan dari Manajer - Apabila pelanggan belum membayar dan melihat biaya yang harus dibayar melonjak maka pelanggan dapat melakukan komplain langsung ke ULP PT. PLN atau melalui PLN Mobile dan petugas pelayanan dapat memperbaiki meteran yang salah sesuai nomor meteran yang sebenarnya. - Apabila sudah terlanjur bayar, maka pelanggan dapat melakukan komplain langsung ke ULP PT. PLN atau melalui PLN Mobile dan untuk pembayaran bulan selanjutnya otomatis akan dipotong dari uang yang sudah kelebihan bayar.
4.	Mati listrik tiba-tiba rusak elektronik	ULP PT. PLN sudah mengupayakan berbagai cara untuk mengatasi agar listrik tidak padam, antara lain pergantian peralatan listrik yang sudah lama dan sudah layak diganti melalui program mati listrik selama 3 jam di wilayah yang akan dilakukan pergantian, dengan terlebih dahulu memberitahukan kepada pelanggan.	<p>Biasa rusak elektronik karena turun/kurang daya listrik atau mati-hidup berulang-ulang, sebaiknya ULP PT. PLN:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menyediakan Peralatan pengatur stabil listrik sebelum listrik masuk ke meteran rumah; - Kalau listrik mau mati secara keseluruhan agar di beritahukan kepada pelanggan lewat koran, radio atau internet; - Apabila listrik mati karena terjadi suatu bencana, maka pada saat menghidupkannya supaya dapat dipastikan agar

			<p>tidak terjadi mati-hidup berulang-ulang.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menginformasikan kepada pelanggan agar menyediakan pengatur stabil listrik di rumah masing-masing. - Pada saat daya listrik turun agar ULP PT. PLN segera mematikan listrik, karena kalau dibiarkan dalam waktu yang lama akan membuat alat elektronik rusak.
5.	Sedikitnya diberikan batas waktu membayar listrik	<p>Jika pada bulan pertama pelanggan belum membayar, maka pihak PLN akan memberikan peringatan, apabila pada bulan kedua belum membayar maka pihak PLN akan mengganti dari sistem meteran ke sistem token, kemudian apabila bulan ketiga juga belum membayar maka jaringan listriknya akan diputuskan dan harus melakukan pasang baru kembali</p>	<p>Sebenarnya standar batas waktu pembayaran sudah sesuai yaitu dari tanggal 1 s/d 20 setiap bulan, kalau seandainya keluar rekening taggihan paling lambat tanggal 5, maka masih ada waktu 15 hari lagi di beri waktu untuk pembayaran tagihan. Seandainya pelanggan lupa membayar berarti itu kesalahan pelanggan, tetapi apabila pelanggan keluar kota, dapat menitipkan pembayarannya melalui keluarga pelanggan. Seandainya pun pelanggan menunggak karena kelupaan, PT. PLN masih memberikan kesempatan untuk membayar cicil.</p>
6.	Bahasa petugas tidak jelas	<p>Untuk mendapatkan penjelasan yang lengkap sebaiknya langsung menjumpai petugas di Kantor PLN yang menanganinya sesuai dengan keluhan pelanggan</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Petugas mendapat peringatan dari Manajer - Manajer PLN harus memprogramkan memberikan pelatihan kepada petugas dilapangan dalam memberikan

			<p>pelayanan kepada pelanggan dengan bahasa yang jelas dan dapat dimengerti oleh pelanggan.</p>
--	--	--	---

Sumber : Data Diolah Oleh Peneliti Tahun 2022

Adapun masalah yang telah peneliti rangkum melalui wawancara yang peneliti lakukan terhadap pelanggan ULP PT. PLN Merduati Banda Aceh adalah sebagai berikut:

1. Banyak biaya listrik yang tiba-tiba naik melonjak, sehingga pada saat membayar, pelanggan sedikit kewalahan karena biayanya sudah lebih mahal walaupun pada kenaikan biayanya sudah diberitahukan terlebih dahulu. Dari masalah ini Staf administrasi dari PT PLN Rayon Merduati Banda Aceh, menjelaskan bahwa:

“Untuk setiap kenaikan biaya listrik yang telah ditetapkan maka pelanggan wajib membayarnya karena biaya tersebut telah otomatis tercantum dalam aplikasi yang perhitungannya berasal dari beban pemakaian (amper) dan jumlah meteran pemakaian dikalikan biaya/meter. PLN hanya memberikan kebijakan terhadap pelanggan yang menunggak biaya tagihan dengan jumlah biaya yang besar yaitu dengan cara memberi kemudahan agar pelanggan dapat membayar dengan mencicil per bulan maksimal selama satu tahun”.

2. Penyampaian yang dilakukan oleh pihak PLN kurang jelas karena biasanya pihak PLN menyampaikannya dengan Bahasa aplikasi sistem sehingga membuat pelanggan kurang mengerti dan pada saat membayar pelanggan menjadi kewalahan. Dari masalah ini Staf teknis dari PT PLN Rayon Merduati Banda Aceh, menjelaskan bahwa:

“Untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan bagi pelanggan baik mulai dari pemasangan sampai dengan pengaduan/keluhan kerusakan, PT. PLN membuat berbagai macam aplikasi diantara-Nya aplikasi PLN Mobile, namun karena aplikasi-aplikasi ini baru maka belum semuanya dapat dipahami oleh pelanggan. Pihak ketiga yang menangani perangkat PLN belum semuanya memahami aplikasi ini secara keseluruhan sehingga kalau penjelasannya tidak jelas akan membingungkan pelanggan, untuk mendapatkan penjelasan yang lengkap sebaiknya langsung menjumpai petugas di Kantor PLN yang menanganinya sesuai dengan keluhan pelanggan”.

3. Hasil wawancara dari informan kelima diperoleh bahwa terkadang pihak pln salah dalam mencatat meteran, sehingga pelanggan harus membayar dengan harga yang kadang lebih sedikit dan kadang dengan harga yang melonjak, padahal pelanggan menggunakan meteran yang sama pada setiap bulannya. Hasil dari wawancara dari informan kedua juga mengatakan hal yang sama yaitu Petugas meteran terkadang memberikan angka meteran sebelumnya untuk bulan ini atau petugas pencatatan meteran salah baca, sehingga pada bulan berikutnya pada saat membayar biayanya membengkak. Pada masalah ini dari kedua informan disampaikan oleh staf Administrasi bahwa kedua masalah yang dilontarkan oleh pelanggan mengalami masalah yang sama, dan menjelaskan bahwa:

“PLN sudah menyediakan Layanan Baca Meter Mandiri (SwaCAM) melalui PLN Mobile, sehingga jika terjadinya kesalahan ini maka pelanggan bisa langsung melapor kepada pihak PLN melalui PLN Mobile, menghubungi call center 123 atau mendatangi langsung ke PLN dengan membawa bukti hasil dari SwaCam tersebut”.

4. Pada setiap update aplikasi token setiap 5 tahun sekali, pihak petugas tidak memberitahukan kepada pelanggan, sehingga pada saat membeli token

terjadi perubahan kode yang mengakibatkan token yang telah dibeli tidak bisa masuk. Dari masalah ini Staf teknis dari PT PLN Rayon Merduati Banda Aceh, menjelaskan bahwa:

“Dari permasalahan ini solusi yang dapat diberikan oleh PT. PLN yaitu dapat memberi informasi kepada pelanggan bahwa setiap mau meng update aplikasi token agar memberitahukan kepada mitra tempat pembayaran/loket pembayaran token untuk memberitahukan kepada pelanggan bahwa aplikasi token akan diupdate dan token boleh dibeli dan diisi sebelum tanggal update aplikasi atau token boleh dibeli dan diisi setelah tanggal update aplikasi. Apabila terjadi juga update aplikasi sehingga nomor kode token berubah agar pelanggan langsung menghubungi pihak PT. PLN agar nomor token yang dibeli dapat disesuaikan oleh petugas dengan nomor token yang baru setelah di update”.

5. Pada saat ada masalah terkait dengan listrik dengan PLN bukan petugasnya langsung yang menangani hal tersebut tetapi yang melayani malah tenaga lainnya seperti sistem order. Dari masalah ini Staf teknis dari PT PLN Rayon Merduati Banda Aceh, menjelaskan bahwa:

“Untuk pelaksanaan kegiatan pemasangan perangkat listrik baik pemasangan baru maupun perbaikan kegiatannya memang dilaksanakan oleh Pihak ketiga sebagai pemenang tender, sedang petugas PT. PLN hanya mengontrol terhadap berjalannya perangkat yang dipasang. Tugas dan tanggung jawab PT. PLN hanya sebatas dari Gardu Listrik ke meteran rumah, sedang dari meteran ke dalam rumah menjadi tanggung jawab pelanggan sendiri. Penggunaan pihak ketiga sebagai pemenang tender untuk menjaga bahwa orang yang melaksanakannya benar-benar profesional”.

6. Sedikitnya batas waktu dalam pembayaran tagihan listrik, sehingga pelanggan merasa terbebani. Dari masalah ini Staf administrasi dari PT PLN Rayon Merduati Banda Aceh, menjelaskan bahwa:

“Jika pada bulan pertama pelanggan belum membayar, maka pihak PLN

akan memberikan peringatan, apabila pada bulan kedua belum membayar maka pihak PLN akan mengganti dari sistem meteran ke sistem token, kemudian apabila bulan ketiga juga belum membayar maka jaringan listriknya akan diputuskan dan harus melakukan pasang baru kembali”.

Peneliti akan membuat kesimpulan tentang bagaimana manajemen komplain ULP PT. PLN Merduati melalui indikator dari manajemen komplain yaitu penyelesaian masalah yang memuaskan dari hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada Manajer ULP PT. PLN Merduati, Petugas Yantek ULP PT. PLN Merduati, dan Staf Administrasi dengan pelanggan ULP PT. PLN Merduati Banda Aceh. Adapun Hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Manajer ULP PT. PLN Merduati Banda Aceh terkait dengan penyelesaian masalah yang memuaskan, mengatakan bahwa: “Saya akan memanggil dan mengevaluasi permasalahan yang ada, apabila terbukti kesalahan petugas, biasanya mendapatkan teguran tertulis, pelanggaran akan tegas sesuai permasalahan yang ada”.

Kemudian hasil wawancara dari Petugas Yantek ULP PT. PLN Merduati Banda Aceh, mengatakan bahwa:

“Dalam pelayanan ini tidak ada kekosongan petugas, pelanggan bisa langsung menghubungi PLN dengan nomor 123 atau menggunakan Aplikasi PLN Mobile. Semuanya sudah tertera pada aplikasi PLN Mobile, satu hari ada 3 shift, dalam pelayanan Teknik terdapat 8 orang petugas dalam setiap shift, biasanya ada 4 team maka petugas bisa mencapai 30 sampai 40 orang dengan 2 unit honda dan 2 unit mobil dalam penanganannya. kemudian team infeksi yang melihat gardu terdapat dua orang apabila terjadinya kerusakan atau perbaikan pada gardu”.

Hasil wawancara dari Staf Administrasi ULP PT. PLN Merduati Banda Aceh, mengatakan bahwa: “Fitur pelayanan ada di PLN mobile, semua informasi ada di

Aplikasi PLN Mobile, menghubungi PLN 123 juga bisa menangani semua keluhan listrik”.

Hasil dari wawancara yang dilakukan oleh manajer ULP PT. PLN Merduati Banda Aceh, staf pelayanan teknik dan staf administrasi ULP PT. PLN Merduati, diperoleh bahwa penyelesaian masalah yang memuaskan dapat dikatakan sudah baik tetapi belum maksimal, karena pada masalah terkait dengan petugas yang tidak memberitahukan kepada pelanggan pada setiap update token 5 tahun sekali masih belum mendapatkan penyelesaian masalah yang baik, tetapi dapat memberikan saran dan solusi bagi PT PLN Rayon Merduati untuk meningkatkan pelayanannya terkait dengan komplain yang dilontarkan oleh pelanggan tersebut.

Kemudahan pengajuan komplain.

Menunjukkan kemudahan dalam mengajukan pengaduan, yang diukur dengan kenyamanan birokrasi yang sederhana dan mudah bagi pelanggan yang melakukan pengaduan kepada perusahaan.⁷⁸ Kemudahan pengajuan pengaduan dapat dilihat dari perbandingan hasil wawancara dengan Manajer ULP PT. PLN Merduati, Koordinator Yantek ULP PT. PLN Merduati dan Staf Administrasi ULP PT. PLN Merduati dengan hasil wawancara bersama pelanggan ULP PT. PLN Merduati. Adapun hasil wawancara dari Manajer ULP PT. PLN Merduati, mengatakan bahwa:

“Metode atau Langkah-langkah yang dilakukan yang di pakai sehingga masyarakat puas terhadap penanganan complain yaitu dengan pelayanan cepat tanggap jika menghubungi PLN 123 dan dengan menggunakan Aplikasi PLN sudah lengkap mengenai bagaimana cara

⁷⁸ Krismanto, Adi, 2009, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah*, (Tesis, Semarang : Universitas Diponegoro)

pembayaran token, melakukan pengaduan, Riwayat catat meter, pemasangan baru dan tata caranya, Ubah daya dan Migrasi beserta tata cara penggunaannya, penyambungan sementara dan tata caranya, simulasi biaya permohonan dengan langsung memasukkan data yang diminta, E-Billing, PLN Magazine/berita mengenai PLN”.

Hasil wawancara dari Petugas Layanan Teknik (Yantek) ULP PT. PLN Merduati, mengatakan bahwa:

“Pada aplikasi disediakan bagi pelanggan untuk memberikan tingkat pelayanan melalui seberapa banyak bintang yang ingin diberikan kepada petugas setelah selesai dilakukan perbaikan tentang masalah yang ada, mulai dari bintang 1 sampai dengan 5, hal ini salah satu hal untuk menilai seberapa puas pelanggan terhadap pelayanan PLN, jika di bawah bintang 5 itu akan dipertanyakan oleh supervisor kepada petugasnya mengenai apa yang kurang dituntaskan oleh pihak petugas. Melalui aplikasi juga semua data pelanggan menjadi jelas mengenai nama, alamat dan lainnya bahkan petugas juga bisa mengakses alamat rumah pelanggan melalui maps yang di buat oleh Aplikasi PLN Mobile”.

Hasil wawancara dari Staf Administrasi ULP PT. PLN Merduati, mengatakan bahwa:

“Untuk informasi penyediaan layanan listrik sendiri bisa diakses melalui web.pln.co.id atau bisa dilihat melalui aplikasi PLN mobile. Untuk pengajuan pengaduan PLN itu sendiri bisa menghubungi kontak center PLN di 123 kemudian bisa juga melakukan pengajuan melalui PLN Mobile dan bisa juga menghubungi humas di PLN cabang masing-masing daerah. Metode pengaduan selain PLN Mobile dan kontak center 123 yang digunakan sekarang ini yaitu dengan melalui surat, atau datang langsung ke tempat layanan dan nanti pelanggan akan menerima tanda bukti pengajuan dari petugas informasi, lalu pengaduan tersebut langsung di proses”.

Dari perolehan hasil wawancara yang peneliti lakukan bersama manajer, petugas Layanan Teknik (Yantek), dan staf administrasi ULP PT. PLN Merduati bahwa kemudahan pengajuan pengaduan yang dilakukan sangat memuaskan. Dilihat dari

berbagai segi yaitu kemudahan dalam proses pengaduan melalui PLN Mobile, kontak center 123, dan datang langsung ke tempat layanan pengaduan atau ULP Merduati Banda Aceh dengan membawa ID masing-masing pelanggan, kemudian pelanggan yang sudah membawa ID akan langsung diproses pengaduannya.

Selain itu pada PLN Mobile juga sudah terdapat beberapa kemudahan bagaimana cara pembayaran token, melakukan pengaduan, riwayat catat meter beserta tata caranya, Ubah daya dan Migrasi beserta tata caranya, penyambungan sementara dan tata caranya, simulasi biaya permohonan dengan langsung memasukkan data yang diminta, cara melakukan E-Billing, dan terdapat PLN Magazine/ berita yang menyangkut tentang PLN.

Pada proses penilaian pun dilakukan oleh supervisor dari masing-masing bidang baik dari bidang kesalahan layanan dalam bidang administrasi maupun dalam bidang layanan teknik, proses penilaian dilakukan melalui sistem yang masuk pada daftar keluhan pelanggan yang ditandai dengan tanda merah, kemudian pada sistem online melalui penilaian yang diberikan oleh pelanggan dari bintang satu (tingkat kepuasan rendah) sampai bintang lima (tingkat kepuasan tinggi).

Dari hasil wawancara dengan pelanggan, informasi dari manajer, staf administrasi dan staf teknis PT. PLN setelah di analisa didapatkan bahwa untuk penanganan pengaduan terhadap pelanggan maka upaya-upaya yang telah dilakukan (manajemen komplain pelanggan) oleh PT. PLN adalah sebagai berikut:

1. Membentuk ULP (unit layanan pelanggan) yang merupakan sub unit di bawah UP3 (Unit Pelaksanaan pelayanan) untuk membantu pengurusan pelayanan pelanggan dan pelayanan jaringan listrik, termasuk pengaduan pelanggan.
2. Membentuk ACC (Aceh Commen Center) yaitu untuk mengontrol laporan pelanggan, pelayanan teknik, pemantauan kinerja petugas.
3. Membentuk BCC (Banda Aceh Commen Center) yaitu untuk mengontrol pelayanan pelanggan, termasuk pengaduan pelanggan.
4. Menyediakan aplikasi PLN Mobile untuk memudahkan pelanggan dalam melakukan pengaduan keluhan.
5. Di programkan diaplikasi PLN Mobile bahwa apabila pengaduan komplain yang dilakukan berkaitan dengan manajer (contohnya seperti salah baca meteran) maka pengaduannya akan masuk ke manajer, apabila pengaduan komplain terkait dengan teknis maka pengaduannya akan masuk ke petugas teknis, namun apabila pengaduan teknis tidak ditangani (tidak direspons) maka informasi pengaduan komplain secara otomatis akan masuk ke manajer sebagai peringatan bagi petugas teknis.
6. Membentuk team jaga secara Shift bagi petugas untuk mengontrol pengaduan komplain pelanggan.

7. PT. PLN sudah memberlakukan standar pelayanan publik dalam penanganan komplain yaitu meliputi tersedianya persyaratan pengaduan, prosedur layanan, jangka waktu layanan, biaya/tarif, produk layanan, sarana prasarana/fasilitas dan evaluasi kinerja pelaksana.
8. PT. PLN memfokuskan penanganan komplain pada kecepatan proses pengaduan, penyelesaian masalah yang memuaskan, kemudahan pengajuan pengaduan sesuai indikator dari manajemen komplain/penanganan komplain.
9. Menerapkan salah satu penilaian kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PLN melalui bintang 5, jika didapatkan hasil penilaian di bawah bintang 5 maka petugas akan dipertanyakan oleh supervisor.
10. Tersedianya aplikasi peta lokasi untuk mengecek lokasi alamat pelanggan yang melakukan pengaduan komplain/keluhan.
11. Memprogramkan kegiatan pemeliharaan jaringan listrik untuk meminimalisir pengaduan pelanggan melalui pemadaman terencana selama 3 jam dengan cara memberitahukan kepada pelanggan di lokasi yang akan dilakukan pemeliharaan jaringan listrik melalui email masing-masing yang sudah terdaftar.

Dari hasil observasi/pengamatan di Kantor ULP PLN Merduati Banda Aceh di peroleh bahwa walaupun PT. PLN sudah membuat manajemen komplain pelanggan, namun didapatkan setiap harinya ada pelanggan yang datang ke Kantor ULP untuk

melaporkan keluhannya, diantara-Nya listrik rumahnya mati, adanya pemutusan listrik disebabkan adanya tunggakan biaya listrik, tunggakan biaya listrik disebabkan pencurian arus listrik dan sebagainya, sehingga untuk penanganan pengaduan keluhan (komplain) pelanggan terhadap jaringan listrik sangat dibutuhkan manajemen yang tepat.



BAB V

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Dari hasil wawancara dan hasil pembahasan yang peneliti lakukan pada PT PLN Rayon Merduati Banda Aceh, maka dapat diperoleh dari keluhan-keluhan yang dilontarkan oleh kelima informan yang peneliti lakukan, peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

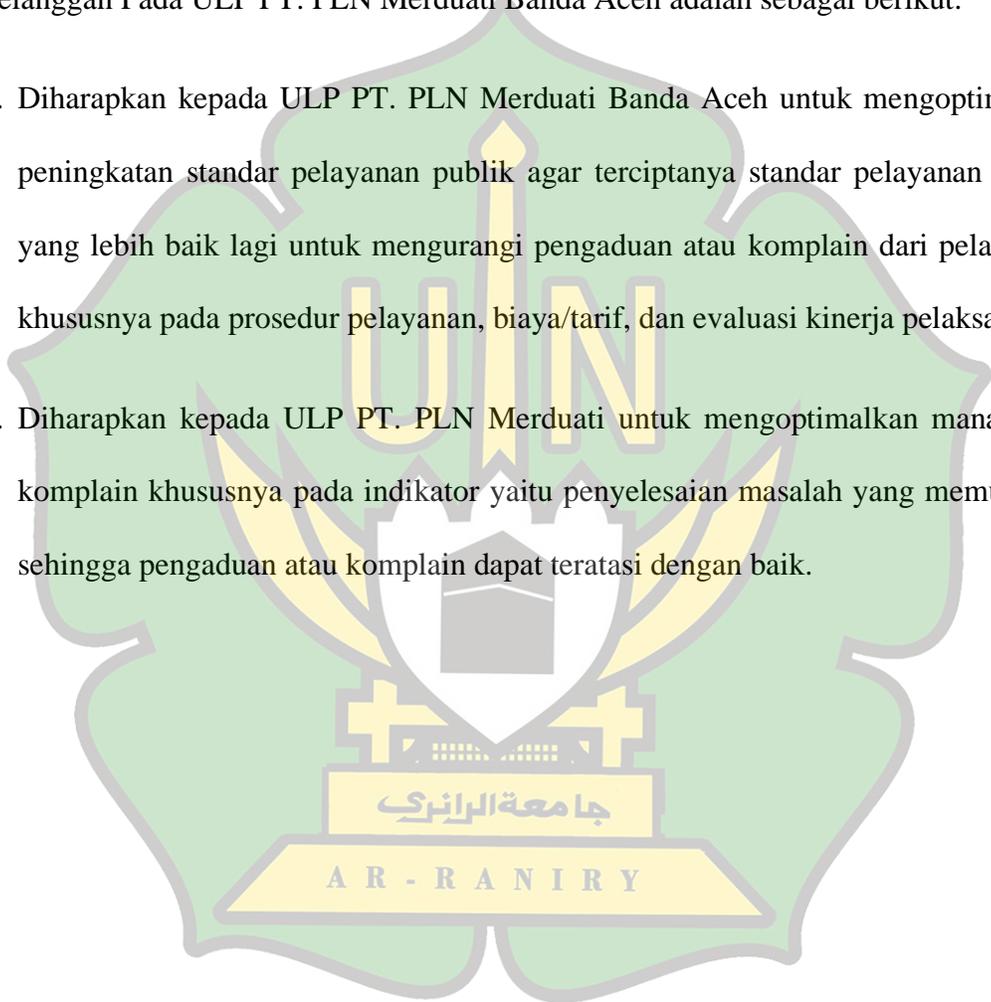
1. Dari indikator standar pelayanan publik dapat disimpulkan bahwa persyaratan yang jelas, jangka waktu layanan, produk pelayanan, dan sarana, prasarana dan fasilitas didapatkan indikator-indikator tersebut sudah memenuhi keinginan/harapan pelanggan. Setelah itu indikator standar pelayanan publik yaitu prosedur pelayanan dan biaya atau tarif didapatkan indikator-indikator tersebut cukup memenuhi keinginan/harapan pelanggan. Selanjutnya pada indikator standar pelayanan publik yaitu evaluasi kinerja pelaksana didapatkan indikator tersebut kurang memenuhi keinginan/harapan pelanggan sehingga perlu dilakukan evaluasi pada indikator ini.
2. Dari indikator manajemen komplain yang peneliti lakukan pada PT PLN Rayon Merduati Banda Aceh dapat diperoleh bahwa penanganan pengaduan terkait dengan kecepatan penanganan komplain dan kemudahan pengajuan komplain pada ULP PT. PLN Merduati sudah memenuhi keinginan/harapan masyarakat. Dan pada indikator manajemen komplain yaitu pada penyelesaian masalah secara memuaskan

didapatkan sudah cukup memenuhi keinginan/harapan pelanggan.

5.2 Saran

Adapun saran dari penelitian ini yang berjudul Manajemen Komplain Pelanggan Pada ULP PT. PLN Merduati Banda Aceh adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada ULP PT. PLN Merduati Banda Aceh untuk mengoptimalkan peningkatan standar pelayanan publik agar terciptanya standar pelayanan publik yang lebih baik lagi untuk mengurangi pengaduan atau komplain dari pelanggan, khususnya pada prosedur pelayanan, biaya/tarif, dan evaluasi kinerja pelaksana.
2. Diharapkan kepada ULP PT. PLN Merduati untuk mengoptimalkan manajemen komplain khususnya pada indikator yaitu penyelesaian masalah yang memuaskan sehingga pengaduan atau komplain dapat teratasi dengan baik.



DAFTAR PUSTAKA

1. Buku

- Abdulkadir Muhammad, S.H. (2010). *Hukum Perusahaan Indonesia*. Bandung.
- Afifuddin. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Afrizal. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Anggara, Sahya. (2012). *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung: Pustaka Setia.
- Darmajaya, IBI. (2016). *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Skripsi*. IBI Darmajaya, Bandar Lampung.
- Daryanto & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta, Gava Media.
- Fandy Tjiptono. (2000). *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. (2008). *Strategi Pemasaran*. Edisi 3, Andi: Yogyakarta.
- Ghitalia Mahfidasari. (2012). *Manajemen Komplain Pada PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Banyuwangi Kota*. (Skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya Malang).
- Greenberg. Paul. (2010). *CRM at the speed of light : Social CRM Strategies, Tool, and Techniques for Engaging Your Customer*. (4th edition). New York: McGraw-Hill, Inc.
- Gitosudarmo, & Sudita. (2010). *Perilaku keorganisasian*. Edisi pertama. Jogjakarta: Erlangga.
- H.B. Sutopo. (2006). *Penelitian Kualitatif: Dasar Teori dan Terapannya dalam Penelitian*, (Surakarta: Universitas Sebelas Maret).
- Hasan, Melayu S.P. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

- Hasibuan, Melayu SP. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan keempat belas. Jakarta, Penerbit : Bumi Aksara.
- Harjuni. (2022). *Manajemen Pengaduan Bantuan Sosial Tunai di Dinas Sosial Kabupaten Wajo*. (Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Makassar).
- Hanggalih Kintaatmaja. (2015). *Penerapan Manajemen Pengaduan di Puskesmas Sukoharjo*. (Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sebelas Maret).
- Handoko, T. Hani. (2012). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta. BPFE.
- Hidayatullah, Muhammad. (2015). *Prosedur Penanganan Gangguan Listrik Yang Diberikan oleh PT. PLN (Persero) Area Banda Aceh Rayon Merduati di Kota Banda Aceh*. Laporan Kerja Praktek (LKP) Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Syiah Kuala Darussalam Banda Aceh.
- Ilham Junaid. (2016). *Analisis Data Kualitatif Dalam Penelitian Pariwisata*. Jurnal Kepariwisataan, Volume 10, No. 01, P3M Politeknik Pariwisata Makassar.
- Inu Kencana Syafie. (2010). *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Refika Aditama.
- Joni Adianto. tanggal 13 Desember 2021.
- Krismanto, Adi. (2009). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah*. (Tesis, Semarang : Universitas Diponegoro).
- Moleong, L.J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. cetakan ke-36. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Rahel Widiawati Kimbal. (2015). *Model Sosial dan Ekonomi Industri Kecil: Sebuah Studi Kualitatif*, Yogyakarta: Deepublish.
- Riyanto, Yatim. (2010). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Surabaya: Penerbit SIC.
- Riyanto, Yatim. (2012). *Paradigma Baru Pembelajaran: Sebagai Referensi Bagi Pendidik dalam Implementasi Pembelajaran yang Efektif dan Berkualitas*. Jakarta: Kencana.

Ruth Andita Hayu Tejaningtyas. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan, Komplain dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada PT. AIA Financial Cabang Surakarta)*. Magister Manajemen UNS Surakarta.

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Widoyoko, Eko Putro. (2014). *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Winda Sari. (2012). "Penerapan Fungsi Manajemen Dalam Pengelolaan Perpustakaan" *Jurnal Ilmu Informasi Kepustakaan dan Kearsipan*". Volume 1 Nomor 1.

Zuldafrial. (2012). *Penelitian Kualitatif*. Surakarta: Yuma Pustaka.

2. Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Dasar Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pada pasal 36 ayat (1).

Undang-Undang Dasar Nomor 25 Tahun 2009 pasal (21) tentang pelayanan publik.

Undang-Undang Dasar Nomor 30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan pasal 2 ayat (2).

Undang-Undang Dasar Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan pasal 28 dan 29.

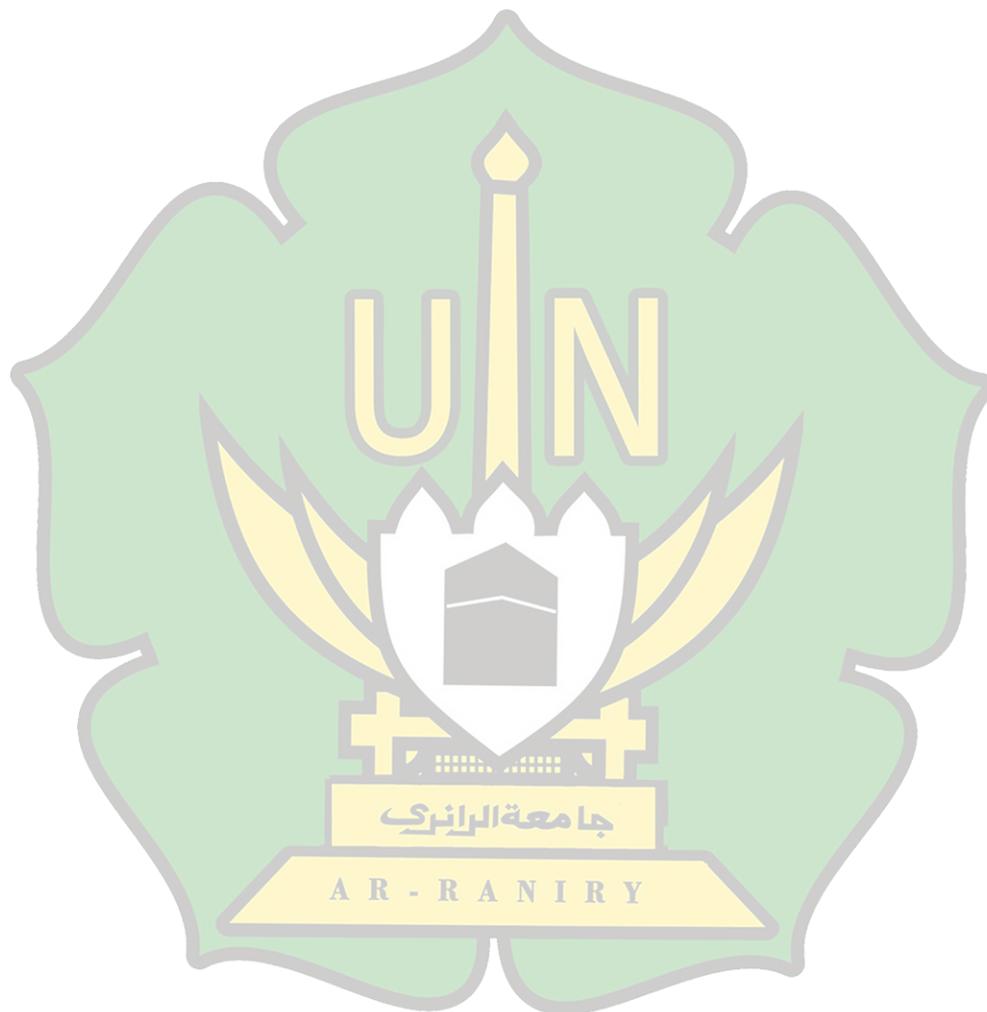
3. Artikel/Website Resmi Pemerintah

Artikel Visi dan Misi PT. PLN : <https://web.pln.co.id/tentang-kami/profil-perusahaan>

Artikel Komplain Pelanggan : <https://aceh.trnnews.com/2017/03/15/pelanggan-pln->

[banda-aceh-komplain](#)

Artikel Profil Gampong Merduati : <https://merduati.desa.id/artikel/2020/1/6/profil-wilayah-gampong>



SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
Nomor: 1076/Un.08/FISIP/Kp.07.6/04/2022

TENTANG

**PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
 UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

- Menimbang** : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan;
 b. Bahwa saudara yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing skripsi.
- Mengingat** : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
 2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
 3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
 5. Peraturan Pemerintahan Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
 6. Keputusan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
 7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry;
 8. Peraturan Menteri Agama Nomor 21 Tahun 2015, tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
 9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag. RI;
 10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Layanan Umum;
 11. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor : 02/Un.08/R/Kp.07.5/01/2018 tentang Pemberian Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Kepada Pejabat di Lingkungan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
- Memperhatikan** : Keputusan Seminar Proposal Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara pada tanggal **07 April 2022**

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** :
PERTAMA : Menunjuk Saudara :
 1. Dr. Hendra Syahputra, M.M. Sebagai pembimbing pertama
 2. Mirza Fanzikri, S.Sos.I., M.Si. Sebagai pembimbing kedua
 Untuk membimbing skripsi :
 Nama : Bella Shabrina
 NIM : 180802016
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
 Judul : Manajemen Komplain Pelanggan Pada ULP PT. PLN Merduati di Banda Aceh
- KEDUA** : Pembayaran honorarium pembimbing pertama dan kedua tersebut dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun 2022.
- KETIGA** : Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan sampai dengan berakhirnya Semester Genap Tahun Akademik 2022/2023 dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

Ditetapkan di : Banda Aceh
 Pada Tanggal : 22 April 2022



- Tembusan :**
1. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
 2. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara;
 3. Pembimbing yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan;
 4. Yang bersangkutan.



UIW ACEH

Nomor : 1722/STH.01.04/D07000000/2022
 Lampiran : 1 Set
 Sifat : Segera
 Hal : Penelitian Ilmiah Mahasiswa

7 September 2022

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan
 Ilmu Pemerintahan
 Universitas Islam Negeri Ar-Raniry

Sehubungan dengan Surat Saudara Nomor: B-2083/Un.08/ FISIP.I/PP.00.9/08/2022 tanggal 12 Agustus 2022 perihal Penelitian Ilmiah Mahasiswa sebagai berikut :

Nama / NIM : BELLA SHABRINA / 180802016
 Semester / Jurusan : IX / Ilmu Administrasi Negara
 Alamat Sekarang : Jalan Punge Blang Cut No.15 Kota Banda Aceh

Dengan ini disampaikan bahwa pada prinsipnya kami menyetujui penelitain mahasiswa tersebut untuk dilakukan di PLN Unit Layanan Pelanggan Merduati Kota PT PLN (Persero) UP3 Banda Aceh.

Penyampaian data terkait penelitian tersebut harap memperhatikan prinsip kerahasiaan dan tidak menyebarkan data yang bersifat pribadi seperti NIK dan Nomor Kontak (HP).

Demikian disampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

جامعة الرانيري

AR - RANIRY

PLT SENIOR MANAGER KEUANGAN,
 KOMUNIKASI DAN UMUM,



ANNAS KURNIAWAN

Tembusan:

- MUP II UP3 BANDA ACEH UP3 BANDA ACEH PLN



Wawancara bersama Staf Administrasi ULP PT. PLN Merduati Banda Aceh



Wawancara bersama Petugas Yantek ULP PT PLN Merduati Banda Aceh



Wawancara bersama Pelanggan ULP PT. PLN Merduati Banda



Wawancara bersama pelanggan ULP PT. PLN Merduati Banda Aceh



Wawancara bersama pelanggan ULP PT. PLN Merduati Banda Aceh



Tampak depan ULP PT. PLN Merduati Banda Aceh



Tempat tunggu pelanggan yang melakukan pengaduan/komplain pada ULP PT. PLN Merduati Banda Aceh



Tempat pengaduan ULP PT. PLN Merduati Banda Aceh



Gardu ULP PT. PLN Merduati Banda Aceh



Tempat Pemrosesan setelah pengaduan/komplain disampaikan oleh pelanggan ULP PT. PLN Merduati Banda Aceh

PT. PLN (Persero)

UNIT INDUK

DISTRIBUSI/WILAYAH

: UIW ACEH

UNIT PELAKSANA PELAYANAN
PELANGGAN

: UP3 BANDA ACEH

UNIT LAYANAN PELANGGAN

: ULP KOTA MERDUATI

DAFTAR KELUHAN BERDASARKAN MEDIA

PERIODE TANGGAL : 1-September-2022 SD TGL 30-September-2022

NO	NO LAPORAN	NAMA PELAPOR	NO TELEPON PELAPOR	KETERANGAN PELAPOR	STATUS	TGL LAPOR	SUMBER LAPOR
1	K5422090100360	Arga Riandhi	6285297497XXX	MUTASI_K (G9922090197510:Gangguan meter) - Meteran dipasang agak rendah, sehingga sering kena meteran saat membuka pintu. Mohon untuk dipindahkan atasan lagi. Kemudian kabel dari tiang ke rumah jg mohon untuk digeser, karena mau dipasang kanopi, takutnya terkena kabel.	Batal	2022-09-01T06:46:00+07:00	PLN Mobile
2	K5422090106681	Zul Lbs	6282368531XXX	MUTASI_K (G9922090198538:dibantu cek kwh nya bg) - pemakaian tidak terlalu banyak, tapi kwh ny terlalu kencang. mohon bantuan apa karena sebab lampu di meteran yng muncul?	Batal	2022-09-01T20:44:19+07:00	PLN Mobile
3	K5422090107308	TM. NOVRIZAL HUSEIN	6281219703XXX	MUTASI_K (G9922090198629:Gangguan) - meteran gk bisa diisi token	Batal	2022-09-01T23:15:38+07:00	PLN Mobile
4	K5422090200467	rahmadi yusuf MNC	6285370301XXX	MUTASI_K (G9922090298784:gagal token) - gangguan pada kwh meter tidak bisa diisi token pak mohon segera dibantu	Batal	2022-09-02T07:17:33+07:00	PLN Mobile
5	K5422090201023	hidayat	6285236938XXX	pohon tumbang listrik gk padam, cuma kabelnya bahaya	Batal	2022-09-02T08:37:32+07:00	PLN Mobile

6	K5422090203825	mukammili daud	6281360361XXX	MUTASI_K (G9922090299205:meter ketinggian) - pemindahan kWh meter terlalu tinggi, susah ngecek angka meter	Batal	2022-09-02T13:58:58+07:00	PLN Mobile
7	K5422090203880	mukammili daud	6281360361XXX	MUTASI_K (G9922090299207:meter ketinggian) - pemindahan kWh meter yg terlalu tinggi	Batal	2022-09-02T14:05:42+07:00	PLN Mobile
8	K5422090204423	Muhammad Idharsyah	6281360000XXX	MUTASI_K (G9922090299254:cek kwh) - KWH tertulis terputus	Batal	2022-09-02T15:13:31+07:00	PLN Mobile
9	K5422090300442	Syafrudin	6282166883XXX	Saya udah mengajukan perubahan/tambah daya via aplikasi PLN MOBILE tapi belum diberikan kode Verifikasi via email. tks	Selesai	2022-09-03T07:19:51+07:00	PLN Mobile
10	K5422090303402	Erlawana	6282275258XXX	MUTASI_K (G9922090300476:MCB rusak) - daya yang masuk kelebihan, kondisi arus tidak stabil sehingga terjadi ledakan, lampu padam semua yang mengakibatkan 4 AC hangus, 1 Dispenser hangus, 29 bola lampu rusak.	Batal	2022-09-03T15:08:13+07:00	PLN Mobile
11	K5422090401501	medonna eskapita	6285362387XXX	MUTASI_K (G9922090401357:gagal token) - tdk bisa menambah token listrik, dilayar tertulis gagal	Batal	2022-09-04T11:14:01+07:00	PLN Mobile
12	K5422090401539	Muhammad Iqbal Faisal	6285260545XXX	Kenapa tagihan listrik saya membengkak 2 x lipat bulan September	Selesai	2022-09-04T11:20:14+07:00	PLN Mobile
13	K1222090400137	BP RUDI	8126937XXX	MUTASI_K (G9922090401435:bantu cek ke lokasi bg) - MOHON PEMERIKSAAN PADA JARINGAN LISTRIK DI ALAMAT TSB KRN INFO PELANGGAN SR DI 10 RUMAH DI ALAMAT TSB DIJUMPER TANPA TIANG ANTARA RUMAH KE RUMAH SEHINGGA KADANG KALA VOLTAGE PTL TIDAK STABIL. PELANGGAN INGIN ADANYA PENAMBAHAN TIANG. MOHON DAPAT DIJELASKAN JUGA TERKAIT PROSEDUR DAN PEMBAYARANNYA APABILA DIKENAKAN BIAYA	Batal	2022-09-04T13:19:41+07:00	Call PLN 123
14	K5422090503734	eddy hermi	628126909XXX	saya mau konfirmasi prihal tagihan listrik saya yg membengkak ...minta d lakukan pengecekan ulang.	Selesai	2022-09-05T13:47:36+07:00	PLN Mobile

15	K5422090503809	BAPAK ALFURQAN	85262385XXX	MOHON TINDAKLANJUT DAN PENYELESAIAN. PELANGGAN MERASA LONJAKAN TAGIHAN REK SEPTEMBER 2022. ST AW 8774, ST AK 9051, ST BERDASARKAN ANGKA ACMT 28/08/2022 = 9051. REK BELUM DILUNASI.	Selesai	2022-09-05T13:54:47+07:00	Live Chat PLN Mobile
16	K5422090507211	wilia	6285358849XXX	saya ingin melakukan pengaduan, saat ini tagihan listrik saya 700 ribu dengan pemakaian kwh 457. bulan sebelumnya tidak pernah kwh sebesar itu padahal tidak ada alat elektronik yang bertambah. mohon pencerahan	Selesai	2022-09-05T21:29:22+07:00	PLN Mobile
17	K5422090507424	wilia	6285358849XXX	saya ingin melakukan pengaduan, saat ini tagihan listrik saya 700 ribu dengan pemakaian kwh 457. bulan sebelumnya tidak pernah kwh sebesar itu padahal tidak ada alat elektronik yang bertambah. mohon pencerahan	Selesai	2022-09-05T22:25:24+07:00	PLN Mobile
18	K1222090600329	BP MISWAR	8126983XXX	MUTASI_K (G9922090603996:gagal token) - TIDAK DAPAT INPUT TOKEN (SISA KWH = 49.51 KWH) UPDATE VKRN 43/ TIDAK ADA PEMBAHARUAN APP OLEH PETUGAS	Batal	2022-09-06T17:39:17+07:00	Call PLN 123
19	K5422090607903	marwan	6281384000XXX	biaya pembayaran tidak sesuai	Selesai	2022-09-06T22:51:46+07:00	PLN Mobile
20	K5522090601174	BP DOLES	82361220XXX	MUTASI_K (G9922090604364:gagal token) - 1 APP PRABAYAR (TIDAK PADAM) TIDAK BISA MEMASUKKAN PULSA TERTERA GAGAL. SETELAH UPDATE VKRN 43 DENGAN SISA KWH = 14,49 NO TOKEN 0414 3349 6870 0697 7762	Batal	2022-09-06T23:11:47+07:00	Call PLN 123
21	K5422090700401	Syarif Pirus	628811210XXX	meteran listrik keluar tulisan PERIKSA, Mohon kirimkan kode tampar ke nomor WA 08811210143	Batal	2022-09-07T06:47:20+07:00	PLN Mobile
22	K5422090702465	Aris	6281311304XXX	mohon di cek Bapak..untuk Pembayaran Rekening Listrik Bulan Septembet 2022 melonjak dari bulan sebelumnya. minta tolong di cek metetannya..mungkin ada masalah. terima kasih	Selesai	2022-09-07T11:18:41+07:00	PLN Mobile

23	K5422090703200	Tiara Putri Coyengsi	6281260405XXX	MUTASI_K (G9922090704820:tolong dicek pemakaian pelanggannya) - saya ingin mengganti Amper meter saya	Batal	2022-09-07T12:53:46+07:00	PLN Mobile
24	K5422090704515	Ismi Fadhlia	6282277494XXX	saya ingin mengajukan permohonan ubah daya, saya sudah menginput data di pln mobile namun saat mengisi alamat, alamat saya terdata di aceh besar, padahal lokasi titiknya sudah sesuai dan masuk ke wilayah banda aceh, saya tidak bisa mengubah alamatnya	Selesai	2022-09-07T15:44:47+07:00	PLN Mobile
25	K5422090802471	Ridha Afriansyah	6285360042XXX	MUTASI_K (G9922090805885:meteran padam) - meteran prabayar gak mau hidup	Batal	2022-09-08T11:31:47+07:00	PLN Mobile
26	K1222090800234	BP MOH AZMI	82272340XXX	TGL 19/07/2022 PROSES PB (R1MT / 900 VA) DENGAN NO AGENDA 111109912207195244 DAN NO REG 1111012059919 . TGL 19/07/2022 BP TELAH DILUNASI.NAMUN HINGGA SAAT INI BELUM ADA REALISASI PENYAMBUNGAN. INFO PELANGGAN SUDAH DILAKUKAN SURVEY	Selesai	2022-09-08T13:30:47+07:00	Call PLN 123
27	K1222090800477	BP MHD DHIRAR	81274136XXX	TGL 31/08/2022 PROSES PB B1T 2200 VA) MELALUI PLN MOBILE DENGAN NO AGENDA 111109912208315601 DAN NO REG 1111012060269. BP TELAH DILUNASI MELALUI OVO. NAMUN HINGGA SAAT INI BELUM ADA REALISASI PENYAMBUNGAN.	Selesai	2022-09-08T18:44:38+07:00	Call PLN 123
28	K5422090900437	uqwatun muharrami putri	6282165187XXX	MUTASI_K (G9922090906658:cek mcb rusak atau tdk ckup daya) - kwh meter membal	Batal	2022-09-09T07:40:27+07:00	PLN Mobile
29	K5422090903207	ferry fahrizal	62811650XXX	kwh meter periksa	Selesai	2022-09-09T12:22:41+07:00	PLN Mobile
30	K5422090903217	ferry fahrizal	62811650XXX	kwh meter periksa	Selesai	2022-09-09T12:24:15+07:00	PLN Mobile
31	K5422090905061	aulianurmahdiana	6281268391XXX	MUTASI_K (G9922090907219:kabel jatuh ke kanopi, dibantu TL abgw) - kabel listrik jatuh ke atas kanopi, sangat membahayakan	Batal	2022-09-09T16:41:34+07:00	PLN Mobile

32	K5422091001436	Darwin	6285276365XXX	MUTASI_K (G9922091007911:dibantu TL abg2) - pohon menempel gardu tiang	Batal	2022-09-10T10:34:13+07:00	PLN Mobile
33	K5422091004301	Syarif Pirus	628811210XXX	MUTASI_K (G9922091008539:bantu di cek pemakaian nya bg) - MCB KWH selalu Jepret jika beban lebih dari 2 A. mohon utk mengganti MCB KWH dgn yg baru.	Batal	2022-09-10T19:25:40+07:00	PLN Mobile
34	K5222091200482	IBU LIANA	6517559XXX	MUTASI_K (G9922091210075:mohon dicek tegang nya) - VOLTAGE TIDAK STABIL DAN DROP PELANGGAN TIDAK MENGETAHUI TETANGGA MENGALAMI ATAU TIDAK.KEMARIN DI HARI JUMAT ARUS TURUN DARI SIANG SAMPAI SORE. TERJADI PUKUL 11.00 KE ATAS. TEGANGAN TERUKUR: -	Batal	2022-09-12T09:50:31+07:00	Call PLN 123
35	K5422091206533	TGK GHAZALI AMNA	6285260029XXX	gagal isi token	Selesai	2022-09-12T18:31:26+07:00	PLN Mobile
36	K5222091300353	IBU MALA	8116885XXX	PELANGGAN PENDAFTARAN PD B1/1300VA - B2/23000VA. NO REGISTER: 1111013049151. BP LUNAS PADA TANGGAL 04/09/22 NAMUN HINGGA SAAT INI BELUM TEREALISASI	Selesai	2022-09-13T09:29:19+07:00	Call PLN 123
37	K5422091303136	efdy	6281269231XXX	MUTASI_K (G9922091311422:geser letak meter) - tidak keluar digit di meteran padahal listrik tetangga nyala	Batal	2022-09-13T11:51:38+07:00	PLN Mobile
38	K5422091303153	Rahmat Sahputra	6281290046XXX	MUTASI_K (G9922091311423:geser lerak meteran) - memindahkan posisi letak meteran kwh	Batal	2022-09-13T11:53:04+07:00	PLN Mobile
39	K5122091300619	BP ERLANGGA	81390004XXX	MUTASI_K (G9922091311424:app kena pintu) - PELANGGAN PENGAJUAN PINDAH APP DIKARENAKAN MENGENAI PINTU .KTP : 1171050808840005	Batal	2022-09-13T11:58:25+07:00	Call PLN 123
40	K1222091300372	BP NIZAR	89523216XXX	MUTASI_K (G9922091311696:rehab bangunan) - MOHON BANTUAN LAYANAN, PROSES GESER/PINDAH APP UNTUK ID PEL 111100514323 DIKARENAKAN (KARENA TERLALU DEKAT DENGAN PINTU). DENGAN DATA PEMILIK PERSIL NAMA : MUHAMMAD NIZAR NO IDENTITAS : 1171042705900003	Batal	2022-09-13T16:19:37+07:00	Call PLN 123

41	K5422091306863	Dian maulita	6282259369XXX	MUTASI_K (G9922091311900:meter periksa) - keluar lampunkuning di meteran	Batal	2022-09-13T19:29:47+07:00	PLN Mobile
42	K5322091400338	IBU FERA	85348544XXX	KEYPAD ANGKA 0 TIDAK BERFUNGSI PTL MENYALA SISA 25507 KWH	Selesai	2022-09-14T11:59:10+07:00	Call PLN 123
43	K5422091405028	marzuki	6281360947XXX	stand meter 00012300-00012300 sedangkan di meteran udah 12400	Selesai	2022-09-14T15:54:24+07:00	PLN Mobile
44	K5422091405342	Muazir	6285226261XXX	MUTASI_K (G9922091412810:meteran padam) - kwh meteran prabayar mati tetapi listrik masih hidup	Batal	2022-09-14T16:30:01+07:00	PLN Mobile
45	K5422091502026	marzuki	6281360947XXX	1.Juni stand meter 00012268-00012268 = 0 kwh Rp. 142.847 2. juli stand meter 00012268-00012270 = 2 Kwh Rp. 142.847 3. Agustus stand meter 00012270-00012300 = 30 Kwh Rp. 142.847 4. September stand meter 00012300-00012300 = 0 Kwh Rp. 142.847	Selesai	2022-09-15T10:13:14+07:00	PLN Mobile
46	K1422091500230	BP ABDUL MUIN	81360393XXX	MOHON TINDAKLANJUT DAN PENYELESAIAN. REK JULI 22 ST AW = 31746, ST AK = 31878. REK AGUSTUS 22 ST AW = 31878, ST AK = 32009. REK SEPT 22 ST AW = 32009, ST AK = 32887. ST APP TGL 14/9/22 = 32950. RUMAH TIDAK DIHUNI.	Selesai	2022-09-15T12:12:57+07:00	Call PLN 123
47	K5522091500489	BP ABDUL MUIN	81360393XXX	MOHON TINDAKLANJUT DAN PENYELESAIAN. REK JULI 22 ST AW = 31746, ST AK = 31878. REK AGUSTUS 22 ST AW = 31878, ST AK = 32009. REK SEPT 22 ST AW = 32009, ST AK = 32887. ST APP TGL 14/9/22 = 32950. RUMAH TIDAK DIHUNI. LU : K1422091500230, MOHON TINDAKLANJUT DAN PENYELESAIAN. REK JULI 22 ST AW = 31746, ST AK = 31878. REK AGUSTUS 22 ST AW = 31878, ST AK = 32009. REK SEPT 22 ST AW = 32009, ST AK = 32887. ST APP TGL 14/9/22 = 32950. RUMAH TIDAK DIHUNI. LU : K1422091500230	Selesai	2022-09-15T13:13:59+07:00	Call PLN 123

48	K1222091500205	IBU MITA	82182165XXX	MOHON BANTUAN PENGECEKAN. PELANGGAN ID PEL 111000662286 MENGAJUKAN TD R2T/35.000 VA-R1T/2.200 VA MELALUI LOKET PLN DENGAN NO AGENDA 111100522209134805 DAN REG 1111015049258 DAN SUDAH MELAKUKAN PELUNASAN MELALUI INDOMARET DENGAN NO REFF: OKIS210Z35E62161E0B08DE857CA5ACF. NAMUN PADA SISTEM APKT PELUNASAN BELUM ADA MASUK	Selesai	2022-09-15T13:20:19+07:00	Call PLN 123
49	K1222091500314	IBU TATIH	811688XXX	MOHON TINDAK LANJUT PELANGGAN DENGAN ID PEL 111000404932 DILAKUKAN PEMUTUSAN TANPA DIBERIKAN BERIRA ACARA DENGAN CARA DISEGEL. PETUGAS TUSBUNG TIDAK TELITI DAN MENGECEWAKAN. SEBELUM TGL 20 SETIAP BULAN REKENING BERJALAN TELAH DILUNASI VIA BSM	Selesai	2022-09-15T15:56:13+07:00	Call PLN 123
50	K5422091505611	muslia fitri	6285268913XXX	saya ingin tau kenapa tagihan saya bulan ini terlalu banyak sampai 2juta? padahal dirumah tidak ada orang. yang biasa hidup hanya lampu dan mesin air sanyo.karna dua bulan sebelum ya untuk tagihan juli dan agustus hanya 200ribuan saja.	Selesai	2022-09-15T16:14:41+07:00	PLN Mobile
51	K5422091505863	IBU MUSLIA	85268913XXX	MOHON TINDAKLANJUT DAN PENYELESAIAN. PELANGGAN MERASA LONJAKAN TAGIHAN REK SEPTEMBER 2022. ST AW 6685, ST AK 8032, ST BERDASARKAN ANGKA ACMT SEPTEMBER 2022 = 8032. REK (BELUM DILUNASI). (PERSIL TIDAK DIHUNI, TIDAK TERKUNCI, APP MUDAH DIJANGKAU, TIDAK PERNAH MELIHAT KEDATANGAN PETUGAS). ID PEL 111000341530 AN. H.BACHTIAR,BAC	Selesai	2022-09-15T16:40:47+07:00	Live Chat PLN Mobile
52	K5422091506587	Rahmat Sahputra	6281290046XXX	MUTASI_K (G9922091514046:permohonan turunkan meteran) - ingin mengubah letak meteran kwh menjadi lebih rendah	Batal	2022-09-15T18:27:21+07:00	PLN Mobile

53	K5322091600139	BP SUPRI	85260290XXX	MUTASI_K (G9922091614528:renovasi rumah) - MOHON BANTUAN LAYANAN GESER KWH METER KARENA RENOVASI DENGAN NOID PEL 86037588190	Batal	2022-09-16T08:19:02+07:00	Call PLN 123
54	K5422091701705	BP SYARBAINI	81269224XXX	MUTASI_K (G9922091715854:dibantu cek bg) - MOHON UNTUK DITINDAKLANJUTI PROSES PINDAH SR, PEMOHON MENGAKU SEBAGAI PEMILIK PERSIL	Batal	2022-09-17T10:31:30+07:00	Call PLN 123
55	K5422091902550	BP EDI SUMANTRI	85295979XXX	MUTASI_K (G9922091918112:dibantu cek) - MOHON UNTUK DITINDAK LANJUTI PROSES PINDAH SR DIKARENAKAN VOLTAGE SERING DROP . PEMOHON MENGAKU SEBAGAI PEMILIK PERSIL TSB. PELANGGAN TIDAK BERSEDIA DIKENAKAN BIAYA . PLN 123 TELAH MENJELASKAN SESUAI KETENTUAN.	Batal	2022-09-19T10:59:14+07:00	Call PLN 123
56	K5422091902799	sunaeni	6285370487XXX	MUTASI_K (G9922091918122:bantu di cek bebannya abg2) - MCB sudah seminggu membal terus, tidak ada penambahan barang elektronika	Batal	2022-09-19T11:18:31+07:00	PLN Mobile
57	K5422091904311	jufrizal	6285321619XXX	mohon informasi terkait tambah daya rumah kami , dengan id pel 111000125420	Selesai	2022-09-19T14:02:20+07:00	PLN Mobile
58	K1222092000178	IBU WITA	85260076XXX	MOHON UNTUK DITINDAK LANJUTI PELANGGAN DENGAN ID PEL 111100061036 SUDAH MENGAJUKAN TD TGL 13/09/22 DENGAN NO AGENDA 111109922209134817 DAN REG 1111013049270 NAMUN PADA SISTEM PERMOHONAN BELUM DISAHKAN.DAN SESUAI INFO PELANGGAN BELUM ADA DIHUBUNGI PETUGAS.MOHON AGAR PELANGGAN DAPAT SEGERA DIKONFIRMASI UNTUK PENGESAHAN PERMOHONA TD TSB	Selesai	2022-09-20T12:30:45+07:00	Call PLN 123
59	K1222092000179	BP M SADA	82213632XXX	MOHON UNTUK DITINDAKLANJUTI PROSES PS (LT/5.500 VA) PROMO NYALLAKAN KEMERDEKAAN TGL 21/09/22 - 27/09/22 UNTUK KONTRUKSI BANGUNAN MULAI PUKUL 14.00 WIB MELALUI PLN 123 DENGAN NO AGENDA 111100132209200003 DAN NO REG 1111030002446. PEMOHON MENGAKU	Selesai	2022-09-20T12:34:44+07:00	Call PLN 123

				SEBAGAI PEMILIK PERSIL.			
60	K1222092000300	IBU WITA	82238154XXX	MOHON UNTUK DITINDAKLANJUTI PELANGGAN MENGAJUKAN PROSES TD (R2 / 3500 VA - R1 / 2200 VA). TGL 20/09/22 SEKITAR PKL. 15.30 PELANGGAN SUDAH DIHUBUNGI PETUGAS DAN INFO PETUGAS AKAN DILAKUKAN REALISASI DENGAN PRABAYAR NAMUN PELANGGAN BERKEBERATAN DAN TETAP INGIN TD DENGAN PASCABAYAR. SESUAI INFO PELANGGAN TETANGGA YBS SUDAH DIREALISASIKAN DENGAN PASCABAYAR.	Selesai	2022-09-20T15:51:07+07:00	Call PLN 123
61	K5522092000764	BP RESMANTO	81289665XXX	MOHON DITINDAKLANJUTI PELANGGAN MENGAJUKAN PEMINDAHAN KWH METER, NOMER KTP : 3374111305770006, ALASAN KARENA BOROS	Selesai	2022-09-20T16:42:40+07:00	Call PLN 123
62	K5422092007379	mahdi	6282317303XXX	lampu mati	Selesai	2022-09-20T17:14:43+07:00	PLN Mobile
63	K5222092100197	IBU MALA	8116823XXX	LAPOR ULANG TERKAIT NO LAP: K5222091300353, STATUS SUDAH SELESAI NAMUN BELUM ADA KONFIRMASI DARI PETUGAS. PELANGGAN MELAKUKAN PENGAJUAN PD DENGAN NO REG: 1111013049151 SUDAH DI LAKUKAN PEMBAYARAN TGL 04/09/2022 NAMUN BELUM REALISASI.	Selesai	2022-09-21T08:18:11+07:00	Call PLN 123
64	K5422092104315	cut Novita	6281337030XXX	tagihan membengkak	Selesai	2022-09-21T12:27:03+07:00	PLN Mobile
65	K5422092201069	CALL BACK MERDUATI KOTA	6285267413XXX	mcb rusak	Selesai	2022-09-22T08:33:09+07:00	PLN Mobile

66	K5422092201500	kamal	6281362745XXX	keluar periksa	Selesai	2022-09-22T09:17:31+07:00	PLN Mobile
67	K5522092200321	BP ADIL	81360351XXX	PELANGGAN PENDAFTARAN PB (11T / 7700) KODE PEMBAYARAN: 1111012060390 BP LUNAS PADA TGL (19/9/22), HINGGA SAAT INI BELUM REALISASI	Selesai	2022-09-22T10:17:37+07:00	Call PLN 123
68	K5422092202840	rival	6282362000XXX	SR Kepanjangan	Selesai	2022-09-22T11:09:33+07:00	PLN Mobile
69	K1222092300009	BP RAHMAT	82367363XXX	MOHON BANTUAN LAYANAN PELANGGAN DENGAN ID PEL 111100238255 INGIN MENGAJUKAN PD NAMUN ALAMAT KABUPATEN TIDAK SESUAI. SEHARUSNYA KOTA BANDA ACEH	Selesai	2022-09-23T00:36:39+07:00	Call PLN 123
70	K1222092300286	BP TAMIDI	85277898XXX	KURANG TAGIH. STAND AKHIR REK SEPT 22 = 30.791 APP TGL 23/09/22 =30941	Selesai	2022-09-23T14:15:06+07:00	Call PLN 123
71	K5422092403946	zunnur	6282258402XXX	kwh meter sering padam..kalau bisa di ganti aja kwh meter nya	Selesai	2022-09-24T15:38:11+07:00	PLN Mobile
72	K5422092600775	MU'THIS SAHLI	6282160003XXX	MUTASI_K (G9922092626477:app eror) - Bermasalah d meter kwh	Batal	2022-09-26T08:16:54+07:00	PLN Mobile
73	K5422092605438	ela	6283178397XXX	MUTASI_K (G9922092626969:bantu cek app nya) - Listrik sering tiba-tiba padam lalu hidup kembali	Batal	2022-09-26T15:05:53+07:00	PLN Mobile
74	K5422092605870	IBU DARA	85258422XXX	TGL 15/08/22 PROSES PD (R2/3500 VA - R3/16500 VA) DENGAN NO AGENDA 111109922208154349 DAN NO REG 1111013048842. TGL 15/08/22 BP TELAH DILUNASI. SESUAI INFO PELANGGAN, SEKITAR 1 MINGGU YANG LALU YBS DATANG KE APL SETEMPAT DAN DIINFORMASIKAN UNTUK REALISASI TSB MENUNGGU KETERSEDIAAN MATERIAL. NAMUN HINGGA SAAT INI BELUM ADA REALISASI PENYAMBUNGAN.	Selesai	2022-09-26T15:39:54+07:00	Call PLN 123

75	K5422092703627	Munanzar Noorman	6285260425XXX	Assalamu'alaikum, saya mau menambah daya listrik, bagaimana caranya	Selesai	2022-09-27T11:25:58+07:00	PLN Mobile
76	K5422092704931	Dharmein Sw	6285372991XXX	apakah benar ada penggantian meteran ?	Selesai	2022-09-27T13:45:11+07:00	PLN Mobile
77	K5422092800080	BP FARID	82366007XXX	MOHON TINDAKLANJUT DAN PENYELESAIAN. PELANGGAN MERASA LONJAKAN TAGIHAN REK SEPTEMBER/2022. ST AW 60957, ST AK 61227, ST BERDASARKAN ANGKA ACMT SEPTEMBER/2022 = 61227. REK (TELAH DI LUNASI). (KONDISI PERSIL DI HUNI BERPAGAR TIDAK TERKUNCI, KWH METER MUDAH DI JANGKAU, DAN PETUGAS CATER TIDAK DI KETAHUI RAJIN DATANG ATAU TIDAK)	Selesai	2022-09-28T00:51:08+07:00	Live Chat PLN Mobile
78	K5422092800487	Alfin Nuri akmalia	6282365753XXX	pembayaran tidak sesuai dengan penggunaan	Selesai	2022-09-28T07:08:04+07:00	PLN Mobile
79	K5422092805786	Alfin Nuri akmalia	6282365753XXX	pembayaran tidak sesuai pemakaian no id pelanggan 111000905620	Selesai	2022-09-28T14:48:04+07:00	PLN Mobile
80	K1222092800236	IBU ANISA	85362345XXX	MOHON TINDAK LANJUT , PELANGGAN MENGAJUKAN TURUN DAYA DARI R2 4400 VA - R1 2200 VA DENGAN NO AGENDA 111109922209174898 DAN NO REG 1111013049344, INFO PADA SISTEM AP2T PERMOHONAN BELUM DISAHKAN MANAGER	Selesai	2022-09-28T14:52:22+07:00	Call PLN 123
81	K1222092800284	BP ZUL	82365753XXX	KURANG TAGIH. STAND AKHIR REK SEPTEMBER 2022 = 15658. APP TGL 28/09/22 = 16604. BANGUNAN DIHUNI. TAGIHAN REK LISTRIK BELUM DIBAYAR	Selesai	2022-09-28T15:51:36+07:00	Call PLN 123
82	K5422092806542	Irfan Bvt	6285253822XXX	meteran padam	Selesai	2022-09-28T15:56:53+07:00	PLN Mobile
83	K5422092806820	desy fitriyanti	6282365753XXX	tolong dbantu pengeckkan app dr tiang k kwh meter	Selesai	2022-09-28T16:22:46+07:00	PLN Mobile

84	K5422092808750	Jefri Juliandry HD	6285277371XXX	mau nyak nomor meteran saya apa sudah di catat sma petugas pln nya?spertinya blom di catat.. pingin tau brapa tagihan saya	Selesai	2022-09-28T20:37:14+07:00	PLN Mobile
85	K5422092901911	Munanzar Noorman	6285260425XXX	untuk penambahan daya, kenapa bisa mahal? apa sudah tidak ada promosi?	Selesai	2022-09-29T09:38:37+07:00	PLN Mobile
86	K5422092901939	Mukhtar Juned (MJ)	6282163396XXX	Saya sudah melakukan pembayaran biaya perubahan daya dari 900 VA menjadi 2200 VA, mohon dibantu untuk segera ditindaklanjuti, tks	Selesai	2022-09-29T09:39:53+07:00	PLN Mobile
87	K5422092903175	Edi hasriansa	6285277220XXX	TEGANGAN PADA PHASA T TIDAK ADA	Selesai	2022-09-29T11:10:13+07:00	PLN Mobile
88	K5422092903931	Supri Irawan	6285206344XXX	asik mental mental aja. kalau di pakek	Selesai	2022-09-29T12:13:51+07:00	PLN Mobile
89	K5422092906765	Edi hasriansa	6285277220XXX	MUTASI_K (G9922092930857:tidak ada tegangan pada meteran) - TEGANGAN PADA PHASA TIDAK ADA	Batal	2022-09-29T16:35:28+07:00	PLN Mobile
90	K5422092907669	IKHLAS	8126943XXX	MOHON UNTUK DITINDAKLANJUTI, SESUAI INFO PELANGGAN PADA TGL 13 SEPTEMBER 2022 PELANGGAN SUDAH DATANG KE UNIT PLN SETEMPAT MENGAJUKAN UBAH TARIF DARI RUMAH TINGGAK KE BISNIS DENGAN NIK 1171051609810003 DENGAN NO. SKU 530/096/2022, BERKASI DI TERIMA OLEH SECURITY YANG BERTUGAS. NAMUN SAMPAI SAAT INI BELUM ADA TINDAK LANJUT	Selesai	2022-09-29T18:15:46+07:00	Email

91	K5422092908114	IBU YONANDA	82112085XXX	BP MAWARDI, DI JL KANAGOH DS LAMPASE ACEH KEC MERAKSA KOTA BANDA ACEH DEKAT PONPES DIDUGA MENGGUNAKAN PTL SECARA TIDAK SYAH DENGAN CARA MENYADAP LANGSUNG DARI JTR DI TIANG LISTRIK MENGGUNAKAN KABEL (TANPA APP) DAN DIPERGUNAKAN UNTUK KEPERLUAN RUMAH TANGGA.SESUAI INFORMASI PELAPOR SEKITAR 1 MINGGU LALU DILAKUKAN PEMERIKSAAN OLEH PETUGAS NAMUN TGL 26/9/22 DILAKUKAN PENYAMBUNGAN KEMBALI OLEH BP MAWARDI DAN DIPERGUNAKAN UNTUK KEPERLUAN RUMAH TANGGA	Selesai	2022-09-29T19:25:27+07:00	Call PLN 123
92	K5422092908738	Fadhullah	6285270549XXX	mohon info pemasangan kembali.. no. id pel 111001533320 alamat keutapang banda aceh karena pelunasan pemutusan sementara telah di lunasi.. terlampir bukti pelunasan..	Selesai	2022-09-29T20:58:19+07:00	PLN Mobile
93	K5422092908955	Suryati Yahya	6285261316XXX	MUTASI_K (G9922092931108:app) - meteran	Batal	2022-09-29T21:48:28+07:00	PLN Mobile
94	K5422093000153	BP ADI	85260868XXX	MOHON PERIKSA APP PASCABAYAR KARENA DIRAGUKAN BEROPERASI (LAMPU INDIKATOR WARNA MERAH TIDAK BERFUNGSI) . ID PEL 111001108180 . PTL TIDAK PADAM. / PELANGGAN LAPOR KEMBALI.CC.51.AGUSTINUS	Selesai	2022-09-30T01:21:25+07:00	Call PLN 123
95	K5422093002390	FITRI YANI RITONGA	6282166600XXX	MUTASI_K (G9922093031521:padam lampu) - mohon dibantu periksa, listrik dirumah padam seajak semalam karna meteran membal dan tidak bisa di-on-kan, padahal semua alat elektronik sudah dimatikan/dicabut	Batal	2022-09-30T10:31:58+07:00	PLN Mobile