Jurnal Riset Rumpun Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora (JURRISH)
Vol.3, No.1 Januari 2024
e-ISSN: 2828-7622; p-ISSN: 2828-7630, Hal 83-93
DOI: https://doi.org/10.55606/jurrish.v3i1,2272

Pelayanan PT. PLN (PERSERO) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Panam Dalam Menanggapi Keluhan Pelanggan

Chesa Clara Chameria
Universitas Riau
chesa.clarachameria@gmail.com

Abdul Sadad
Universitas Riau
abdulsadad@lrcturer.unri.ac.id

Alamat Kampus : Kampus Bina Widya KM. 12,5, Simpang Baru, Kec. Tampan, Panam, Kota Pekanbaru, Riau 28293.
Korespondensi penulis : chesa.clarachameria@gmail.com

Abstract. *Indonesia is one of the developing countries, to carry out fair and equitable development throughout Indonesia, there is a need for sufficient energy as a driving motor for development itself. Electricity distribution in Pekanbaru, as in other regions of Indonesia, is handled by the State Electricity Company (PLN) as the largest electricity supply company in Indonesia. PT. PLN (Persero) Pekanbaru ULP Panam branch as one of SOEs that aims to provide services in the field of electricity to the community (Public Utility). Organizational structure that is a primary and absolute requirement for increasing employment, responsibility and achievement of established goals. The purpose of this study is to describe and analyze PT.PLN services in handling customer complaints and identify and analyze the inhibitory factors of PT.PLN services in handling customer complaints. This study used Zeithaml's theory of five indicators: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphathy. The methods used in this study are qualitative research methods that are descriptive. With data collection techniques, observation interviews and documentation. The service provided by PLN ULP Panam is still insufficient because of the many customer complaints that resulted in the service process being hampered. The service provided by the officers is not sufficient in responding to customer complaints and the SOP or Service Standards for officers in handling customer complaints do not exist. PLN ULP Panam must take this problem seriously because if there is no SOP or Service Standard, it is detrimental to the service process provided to customers.*

Keywords : *Ministry, Costumer, Customer Complaints*

Abstrak. Indonesia adalah salah satu negara yang sedang berkembang, untuk melaksanakan pembangunan yang adil dan merata di seluruh kawasan Indonesia, diperlukan ketersediaan energi yang cukup sebagai motor penggerak pembangunan itu sendiri. Penyaluran listrik di Kota Pekanbaru, seperti di wilayah lain di Indonesia, ditangani oleh Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagai perusahaan penyedia listrik terbesar di Indonesia. PT. PLN (Persero) cabang Pekanbaru ULP Panam sebagai salah satu BUMN yang bertujuan memberikan pelayanan dibidang kelistrikan pada masyarakat (Public Utility). Struktur organiasasi atau pengorganisasian yang merupakan syarat utama dan mutlak guna meningkatkan pekerjaan, tanggung jawab serta pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Tujuan penelitian ini ialah untuk mendeskripsikan dan menganalisis pelayanan PT.PLN dalam menangani keluhan pelanggan serta mengidentifikasi dan menganalisis faktor penghambat dari pelayanan PT.PLN dalam menangani keluhan pelanggan. Penelitian ini menggunakan teori dari Zeithaml yang menggunakan 5 indikator, yaitu Tangible,Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Dengan teknik pengumpulan data yaitu wawancara observasi dan dokumentasi. Pelayanan yang diberikan oleh pihak PLN ULP Panam masih kurang maksimal dikarenakan banyaknya keluhan pelanggan yang mengakibatkan proses pelayanan menjadi terhambat. Pelayanan yang diberikan oleh petugas pun tidak sigap dalam menanggapi keluhan pelanggan dan SOP atau Standar Pelayanan untuk petugas dalam menangani keluhan pelanggan tidak ada. PLN ULP Panam harus menanggapi permasalahan ini dengan serius dikarenakan jika tidak adanya SOP atau Standar Pelayanan yang merugikan proses pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Kata Kunci : Pelayanan, Pelanggan, Keluhan Pelanggan.

Received November 14, 2023; Accepted Desember 16, 2023; Published Januari 30, 2024
** Chesa Clara Chameria, : chesa.clarachameria@gmail.com*

LATAR BELAKANG

Indonesia adalah salah satu negara yang sedang berkembang, untuk melaksanakan pembangunan yang adil dan merata di seluruh kawasan Indonesia, diperlukan ketersediaan energi yang cukup sebagai motor penggerak pembangunan itu sendiri. Penyaluran listrik di Kota Pekanbaru, seperti di wilayah lain di Indonesia, ditangani oleh Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagai perusahaan penyedia listrik terbesar di Indonesia. PT. PLN (Persero) cabang Pekanbaru ULP Panam sebagai salah satu BUMN yang bertujuan memberikan pelayanan dibidang kelistrikan pada masyarakat (Public Utility). Struktur organiasasi atau pengorganisasian yang merupakan syarat utama dan mutlak guna meningkatkan pekerjaan, tanggung jawab serta pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Tujuan penelitian ini ialah untuk mendeskripsikan dan menganalisis pelayanan PT.PLN dalam menangani keluhan pelanggan serta mengidentifikasi dan menganalisis faktor penghambat dari pelayanan PT.PLN dalam menangani keluhan pelanggan. Penelitian ini menggunakan teori dari Zeithaml yang menggunakan 5 indikator, yaitu Tangible,Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Dengan teknik pengumpulan data yaitu wawancara observasi dan dokumentasi. Pelayanan yang diberikan oleh pihak PLN ULP Panam masih kurang maksimal dikarenakan banyaknya keluhan pelanggan yang mengakibatkan proses pelayanan menjadi terhambat. Pelayanan yang diberikan oleh petugas pun tidak sigap dalam menanggapi keluhan pelanggan dan SOP atau Standar Pelayanan untuk petugas dalam menangani keluhan pelanggan tidak ada. PLN ULP Panam harus menanggapi permasalahan ini dengan serius dikarenakan jika tidak adanya SOP atau Standar Pelayanan yang merugikan proses pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Dilain pihak, pertambahan pelanggan PLN yang begitu pesat tersebut, setiap penggunaan listrik PLN tentunya mempunyai harapan khusus dalam pelayanan listrik. Masyarakat tentunya menginginkan supaya kontitunitas dan kualitas pelayanan listrik PLN dapat dijamin. Namun dalam operasional pelayanan yang tidak dapat dihindari terjadinya kesalahan administrasi baik itu karna kesalahan dalam pembacaan meter sehingga mau tidak mau harus mengikuti prosedur yang cukup rumit untuk mendapatkan penyelesaian. Ada banyak kasus dimana seorang pelanggan tiba-tiba ditagih jauh dan rata-rata pemakaian yang biasa digunakan per bulan.

Beberapa cara atau alur untuk pemasangan lampu jika terjadi masalah atau baru mau melakukan pemasangan pada listrik sekitar agar tersambung dengan baik yaitu :

1. Lengkapi persyaratan untuk permohonan penyambungan baru. Untuk kategori Rumah Tangga, antara lain Fotokopi KTP, Kartu Keluarga, Nomor Meter Tetangga, Gambar Instalasi Listrik, dan Sertifikat Laik Operasi.
2. Lakukan pendaftaran Pasang Baru melalui Contact Center PLN 123, Situs Web yaitu www.pln.co.id atau Aplikasi PLN Mobile.
3. Setelah mendapatkan nomor register calon pelanggan membayar biaya penyambungan melalui Payment Point Online Bank, Kantor Pos, Indomaret/Alfamart.
4. Petugas PLN lakukan penyambungan listrik.
5. Listrik tersambung dan menyala.

Dengan adanya program ini dapat memudahkan pelanggan dalam melakukan pelaporan keluhan atau masyarakat yang ingin pasang baru listrik di daerah sekitar nya dapat menghubungi Call Center 123 atau melalui Aplikasi PLN Mobile.

Bagi pelanggan yang ingin menyampaikan laporan gangguan layanan kelistrikan melalui PLN Mobile, ada dua opsi yang dapat ditempuh yakni dengan menggunakan identitas pelanggan terdaftar (ID Pelanggan) atau nomor meteran, atau menggunakan titik lokasi. Untuk melaporkan masalah dengan menggunakan ID Pelanggan/No Meter dapat dilakukan dengan tahapan sebagai berikut:

1. Untuk melakukan pengaduan, pelanggan perlu memiliki aplikasi PLN Mobile. Aplikasi ini tersedia di App seperti Play Store dan App Store.
2. Buka aplikasi, kemudian klik menu Pengaduan di halaman depan aplikasi. Pilih jenis pengaduan yang ingin diajukan.
3. Di kolom yang disediakan, masukkan ID pelanggan yang ingin diadukan. Anda juga dapat memasukkan ID pelanggan atau nomor meter lain.
4. Jika pelanggan tidak mengetahui nomor ID pelanggan, maka cukup tunjukkan lokasi melalui map yang disediakan. Tentukan lokasi, kemudian klik Konfirmasi.
5. Isikan data lokasi yang sesuai, kemudian pilih tombol “LANJUTKAN”.
6. Lampirkan foto kendala (bila ada), dan input deskripsi laporan, lanjutkan dengan memilih “KIRIM PENGADUAN”.

7. Pelanggan akan menerima Nomor Laporan dengan format: Gxxxxx. Pilih "OK" sehingga laporan diteruskan ke pihak terkait, sementara layar gawai diteruskan ke halaman Riwayat Pengaduan.

Selanjutnya, pelanggan tinggal melacak status penanganan gangguan yang dilakukan oleh petugas PLN terhadap laporan secara real time. Mulai dari waktu laporan diterima, status petugas menuju lokasi gangguan, status pekerjaan penanganan gangguan oleh petugas hingga status permasalahan pelanggan selesai diatasi.

Berdasarkan uraian diatas, pelayanan yang diberikan oleh pihak PLN ULP Panam terhadap keluhan pelanggan memiliki beberapa fenomena yang membuat pelayanan menjadi terhambat dan kurang maksimal. Berdasarkan fenomena yang terjadi dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. PLN ULP Panam Tidak Memiliki Standar Pelayanan atau Standar Operasional Prosedur Petugas Dalam Memberikan Pelayanan terhadap Keluhan Pelanggan.

2. Petugas PLN Unit Layanan Pengadaan (ULP) Panam tidak sigap dalam menangani keluhan pelanggan.

KAJIAN TEORITIS

. 1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik juga merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan pembiayaan maupun gratis guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Ada tiga alasan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai pengembangan Good Governance di indonesia, yaitu :

1. Pelayanan publik selamam ini menjadi ranah dimana negara yang diwakili oleh pemerintah berinteraksi dengan lembaga-lembaga non pemerintah. Dalam ranah ini terjadi pergumulan yang sangat insentif antara pemerintah dengan masyarakat.

2. Berbagai aspek good grvernance dapat diartikulasikan secara relatif lebih mudah dalam ranah pelayanan publik. Aspek kelembagaan yang selama ini sering dijadikan rujukan dalam menilai praktik governance dapat dengan mudah dinilai dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik.

3. Pelayanan publik melibatakan kepentingan semua unsur governance. Pemerintah sebagai representasi negara, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar memiliki kepentingan dan keterlibatan yang tinggi dalam ranah ini.

Dalam konsep pelayanan publik terdapat 3 paradigma pelayanan. Adapun paradigma tersebut yaitu Old Public Administration, New Public Management, dan New Public Service (Layanan Publik Baru), organisasi publik merupakan organisasi tertutup sehingga keterlibatan masyarakat dalam pemerintahan di nilai tidak penting. Pemerintah bertindak sebagai aktor tunggal dalam penyelenggaraan pemerintah dan layanan publik.

Penyelenggaraan pemerintah bersifat sentralistik, sehingga kebijakan yang lahir merupakan produk elit (Pejabat Politik) dan administrasi publik hanya menjalankan kebijakan tersebut.Fungsi administrasi publik terbatas administratif atau melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan pejabat politik, sehingga berimplikasi pada kebijakan-kebijakan publikyang lahir di nilai tidak sensitif terhadap kebutuhan masyarakat.

Sedangkan dalam New Public Management (Manajemen Publik Baru) didasarkan pada gagasan bahwa cara terbaik untuk memahami perilaku manusia adalah dengan berasumsi bahwa aktor pemerintah dan lainnya membuat pilihan dan melakukan tindakan berdasarkan kepentingan mereka sendiri. Sementara itu, New Public Service (Layanan Publik Baru) menyatakan bahwa administrator publik harus mengakui bahwa partisipasi warga negara sangat penting untuk pemerintahan yang demokratis. Pandangan ini menyatakan bahwa, perilaku manusia bukan hanya tentang kepentingan pribadi, tetapi juga meliputi nilai keyakinan dan perhatiana kepada orang lain.

2. Kepuasan Pelanggan

Menurut (Umar, 2002) Kepuasan Konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan dengan harapannya, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah mutu produk dan pelayannya, kegiatan penjualan dan pelayanan setelah penjualan nilai-nilai perusahaan

Dalam (Umar, 2002) kepuasan dibagi dalam dua macam yaitu kepuasan fungsional dan kepuasan psikologika. Kepuasan fungsional adalah kepuasan yang diperoleh dari fungsi suatu produk yang dimanfaatkan, sedangkan kepuasan psikologikal merupakan kepuasan yang diperoleh dari atrinut yang bersifat tidak berwujud dari suatu produk. Menurut (Yamit, 2002) kepuasan pelanggan adalah hasil outcome yang disarasakan atas penggunaan produk dan jasa sama atau melebihi harapan yang diinginkan,.

3. Pengukuran kepuasan dan harapan pelanggan

Kotler dalam (ANNET & Naranjo, 2014) mengemukakan beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

1. Sistem pengaduan, system ini memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk memberikan saran keluhan dan bentuk ketidakpuasan lainnya dengan cara menyediakan kotak saran
2. Survey pelanggan, suvey ini merupakan cara yang umum digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan, misalnya melalui surat pos, telepon, atau wawancara
3. Panel pelanggan, dengan cara perusahaan ataupun organisasi mengundang pelanggan yang setia terhadap produk dan mengundang pelanggan yang telah memberi atau pindah menjadi pelanggan perusahaan lain

Kepuasan pelanggan sangat tergntung pada persepsi dan ekspektasi, kita (perusahaan) sebagai pemasok produk/jasa perlu mengetahui beberapa faktor yang mempengaruhi hal tersebut (Vincent Gaspersz, 2005). Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan adalah

1. "kebutuhan dan keinginan" yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan ketika pelanggan melakukan transaksi dengan produsen/ pemasok produk (poerusahaan) jika pada saat itu kebutuhan dan keinginan besar, harapan atau ekspektasi pelanggan akan tinggi, demikian pula sebaliknya
2. Pengalaman masa lalu (terdahulu) ketika menkonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya
3. Pengalam dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan kualitas produk yang akan dipercaya oleh pelanggan itu. Hal ini jelaws akan mempengaruhi persepsi pelanggan pada produk-produk yang dianggap berisiko tinggi
4. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi pelanggan. Orang-orang di bagian bagian dan periklanan seyogyanya tidak membuat kampanye berlebihan melebihi ekspektasi penjualan pelanggan. Kampanye yang berlebihan dan aktual tidak mampu memenuhi ekspektasi pelanggan akan berdampak negatif terhadap persepsi pelanggan tentang produk .

METODE PENELITIAN

Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat atau pendekatan deskriptif. Penelitian yang berusaha untuk memberikan gambaran mengenai berbagai hal yang ada menjadi bahan penelitian dengan cara menggali, mendalami, menemukan fakta-fakta dan permasalahan-permasalahan yang dihadapi untuk kemudian dipaparkan melalui penafsiran dan analisa. Sedangkan pendekatan kualitatif berorientasi pada orientasi teoritis, teori dibatasi pada pengertian bahwa suatu pernyataan sistematis yang berkaitan dengan seperengkat proposisi yang berasal dari data yang diuji. Menurut Bogdan & Taylor dalam Moeloeng (2007:4) proses penelitian yang menghasilkan data deskriptif dari kata-kata yang diucapkan atau direkam dari orang-orang dan kegiatan yang dipelajari adalah apa yang dimaksudkan ketika seseorang menggunakan pendekatan kualitatif. Dengan menawarkan refleksi atau gambar yang ringkas dan jelas berdasarkan realitas yang ditemukan di lapangan melalui temuan wawancara, kesimpulan dicapai untuk memberikan solusi untuk masalah yang ditemukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pelayanan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Panam Dalam Menanggapi Keluhan Pelanggan.

Petugas sudah memberikan perhatian dan pelayanan secara langsung kepada setiap masyarakat yang datang, seperti petugas langsung bertanya dalam hal urusan jika ada masyarakat yang baru datang ke PLN, dan mempersilahkan duduk jika memang harus menunggu. Dalam hal menangani keluhan pelanggan, rasa empati antar petugas dengan pelanggan sangatlah penting bagi kelangsungan pelayanan jangka panjang. Oleh sebab itu, petugas akan selalu memberikan pelayanan yang ramah, nyaman dan baik bagi pelanggan dengan rasa empati yang tinggi terhadap pelanggan. Berikut ialah beberapa cara petugas khusus nya PLN ULP Panam dalam memberikan rasa empati terhadap pelanggan yakni :

1. Dengarkan dengan Saksama: Ketika seorang pelanggan datang dengan masalah atau pertanyaan, petugas pelayanan harus mendengarkan dengan seksama dan memberikan perhatian penuh kepada pelanggan. Ini menciptakan rasa dihargai dan didengarkan.
2. Bersikap Ramah: Petugas pelayanan harus bersikap ramah dan sopan dalam berkomunikasi dengan pelanggan. Sikap positif dan senyum dapat menciptakan suasana yang lebih menyenangkan.

3. Berempati pada Masalah Pelanggan: Petugas pelayanan sebaiknya mencoba untuk memahami perasaan dan kebutuhan pelanggan. Mereka harus bersedia untuk merasa dan mengerti apa yang sedang dirasakan oleh pelanggan.
4. Tawarkan Solusi: Setelah mendengarkan masalah pelanggan, petugas pelayanan harus berusaha untuk menawarkan solusi yang memadai. Mereka dapat menjelaskan prosedur, memberikan informasi yang relevan, atau membantu pelanggan menemukan solusi terbaik.
5. Kelola Keluhan dengan Baik: Jika pelanggan mengalami masalah atau memiliki keluhan, petugas pelayanan harus mengelola keluhan tersebut dengan baik. Mereka dapat mencatat keluhan pelanggan, memberikan estimasi waktu penyelesaian, dan berkomitmen untuk mengikuti perkembangan kasus tersebut.
6. Terima Kritik dan Saran: Petugas pelayanan harus bersedia menerima kritik dan saran dari pelanggan dengan sikap terbuka. Ini membantu perusahaan untuk terus memperbaiki layanan mereka.
7. Patuhi Aturan dan Kebijakan: Petugas pelayanan harus memastikan bahwa mereka mengikuti aturan dan kebijakan perusahaan dengan baik, tetapi tetap fleksibel ketika ada peluang untuk membantu pelanggan dengan kebutuhan khusus.
8. Berikan Informasi yang Jelas: Pastikan bahwa informasi yang diberikan kepada pelanggan jelas dan akurat. Hindari memberikan informasi yang salah atau ambigu.
9. Ikuti Upaya Pelanggan: Jika ada tindakan lebih lanjut yang diperlukan, petugas pelayanan harus mengikuti upaya pelanggan untuk memastikan bahwa masalahnya benar-benar teratasi.
10. Beri Umpan Balik Positif: Setelah masalah diselesaikan, berikan umpan balik positif kepada pelanggan. Ini dapat menciptakan hubungan yang lebih baik dan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

Berdasarkan cara cara agar petugas PLN ULP Panam dapat memberikan rasa empati kepada pelanggan, pemberian empati yang baik kepada pelanggan adalah kunci dalam membangun hubungan yang kuat dan memastikan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan reputasi PLN ULP Panam.

2. Faktor Penghambat dari Pelayanan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Panam Dalam Menanggapi Keluhan Pelanggan

pelanggan memiliki banyaknya keluhan terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas PLN ULP Panam. Pelanggan merasa tidak sigapnya petugas dalam melayani keluhan pelanggam, hal-hal kecil saja di sepelekan, kurang bijaknya pelayanan dalam segala hal, dan informasi harus secepat mungkin di berikan kepada pelanggan. Hal tersebut nya lah yang membuat pelayanan yang diberikan oleh petugas PLN ULP Panam masih kurang maksimal dan memuaskan. Pelanggan pun ingin keluhan tersebut tersampaikan dan teratasi dengan baik. Kedepan nya, dengan adanya kritik dan saran yang diberikan pelanggan jangan di sepelekan karena itu hal penting bagi pihak PLN ULP Panam untuk kedepannya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan :

1. Pelayanan PT. PLN (Persero) ULP Panam dalam Menanggapi Keluhan Pelanggan belum berjalan dengan maksimal dikarenakan beberapa aspek yang membuat pelayanan tersebut tidak berjalan dengan semestinya. Pertama, sarana dan prasarana yang diberikan pihak PLN ULP Panam cukup memadai dan pelanggan merasakan pelayanan yang diberikan sudah cukup baik. Kedua, petugas PLN ULP Panam dipengaruhi oleh beberapa aspek salah satunya pemahaman, kualitas petugas dalam memberikan informasi kepada pelanggan,dan PLN ULP Panam tidak memiliki Standar Pelayanan atau Standar Operasional Prosedur terhadap pelayanan yang diberikan. Ketiga, PLN ULP Panam memberikan pelayanan sesuai dengan jam operasional yang sudah di tetapkan, tetapi terkadang keluhan pelanggan diluar dari jam operasional yang telah di tetapkan. Keempat, petugas PLN ULP Panam wajib memberikan rasa nyaman dan aman kepada pelanggan yang memiliki keluhan. Terkadang pihak PLN ULP Panam khususnya dua bidang atau divisi yaitu pelayanan keluhan pelanggan dan pelayanan teknik mendapatkan jaminan kerja yang sesuai dengan apa yang mereka dapatkan. Terakhir, pihak PLN ULP Panam wajib memberikan rasa empati kepada pelanggan apabila memiliki keluhan ataupun tidak karena empati yang diberikan oleh petugas sangat penting dalam memastikan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan pihak PLN ULP Panam.
2. Faktor penghambat dari Pelayanan PT. PLN (Persero) Panam dalam Menanggapi Keluhan Pelanggan terdapat dua yaitu PLN ULP Panam Tidak Memiliki Standar

Pelayanan atau Standar Operasional Prosedur Petugas Dalam Memberikan Pelayanan terhadap Keluhan Pelanggan dan Petugas PLN Unit Layanan Pelanggan (ULP) Panam Tidak Sigap Dalam Menangani Keluhan Pelanggan. Standar Pelayanan atau SOP sangat penting bagi pihak PLN ULP Panam dikarenakan jika tiadanya hal tersebut dapat mengakibatkan beberapa fungsi tidak berjalan dengan baik terutama dalam pelayanan. Maka dari itu PLN ULP Panam harus membuat Standar Pelayanan atau SOP segera mungkin guna melancarkan dan memperbaiki proses pelayanan keluhan pelanggan dan lain nya. Petugas PLN ULP Panam masih kurang sigap dalam memberikan pelayanan yang maksimal dan baik bagi pelanggan. Petugas PLN ULP Panam harus memiliki pemahaman yang mendalam tentang pentingnya pelayanan pelanggan. Pelanggan merasa tidak sigapnya petugas dalam melayani keluhan pelanggam, hal-hal kecil saja di sepelekan, kurang bijaknya pelayanan dalam segala hal, dan informasi harus secepat mungkin di berikan kepada pelanggan. Maka dari itu pelayanan yang diberikan oleh pihak PLN ULP Panam belum berjalan maksimal dengan semestinya.

Saran :

1. Untuk PLN ULP Panam dalam memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan seharusnya memiliki Standar Pelayanan atau SOP untuk petugas dalam hal pelayanan keluhan pelanggan. Pihak PLN ULP PLN hanya memiliki Standar Pelayanan atau SOP secara keseluruhan dan untuk tim pelayanan teknis saja, tetapi tidak untuk tim pelayanan keluhan pelanggan.
2. Ketidaksigappan petugas PLN ULP Panam dalam memberikan pelayanan terkait keluhan pelanggan yang mengakibatkan respon dan ketidaknyamanan pelanggan terhadap pelayanan yang kurang maksimal. Seharusnya pihak PLN ULP Panam harus memahami keluhan pelanggan dengan respon yang cepat dan tanggap. Pihak PLN ULP Panam harus melakukan pelatihan tambahan mengenai keterampilan komunikasi, empati, dan pemecahan masalahn dapat membantu petugas meningkatkan keterampilan mereka, Petugas harus bersikap empati terhadap pelanggan yang mengalami masalah.

DAFTAR REFERENSI

Alfisyahrin, M. (2017). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. (32-36)

Berdasari, H., Haryati, Tegor, & Fadli, K. (2022). Manajemen Pelayanan Publik (Cet 1). Jakarta: Deepublish.

Dwiyanto, A. dkk. (n.d.). Reformasi Birokrasi Publik Indonesia, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.

Hayat. (2017). Manajemen Pelayanan Publik. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.

Kartono, D. T. (2004). Komplain Pelanggan. In Administrasi Pelayanan Publik Antara Paradoks dan Harapan Masa Depan (pp. 65–66).

Moeloeng, L. J. (2007). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.

Mustanir, A. (2022). Pelayanan Publik. (A. Mustanir, M. Ibrahim, Irmawati, Adnan, & A. Sadapotto, Eds.) (Pertama). Pasuruan, Jawa Timur: Qiara Media.

Rijali, A. (2018). Analisis Data Kualitatif. Alhadharah, 82–84.

Schnaars dalam Fandy Tjiptono. (2001). Kualitas Pelayanan, 1–23.

Sofian Effendi dan Tukiran. (2012). Metode Penelitian Survei. (T. Sofian Efendi, Ed.).