

---

## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PT. PLN (PERSERO) AREA LAHAT RAYON LEMBAYUNG

<sup>1</sup>Tri Astuti, <sup>2</sup>Irwan Septayuda

<sup>1</sup>Administrasi Bisnis, Fakultas Vokasi, Universitas Bina Darma, triastutiiiiiiiiiii@gmail.com

<sup>2</sup>Administrasi Bisnis, Fakultas Vokasi, Universitas Bina Darma, irwan.septayuda@binadarma.ac.id

**Abstract** - Service quality at PT. PLN (Persero) Lahat Rayon Lembayung Area in the constumer service section using the dimensions of Physical Evidence (*Tangibles*) can be stated quite well in terms of employees, reliability can be stated to be poor seen from the timeliness & discipline, responsiveness of PT. PLN (Persero) Rayon Lembayung area is still not good, the guarantee (*Assurance*) seen from the ability & skills of the employees is good, empathy (*Emphaty*) is declared quite good, however, the quality of service still lacks improvement or has not run optimally. The results of the research on service quality at the PT. PLN (Persero) Area Lahat Rayon Lembayung in providing services is still not optimal because consumers are still not satisfied with the service received, the dissatisfaction is caused by the lack of staff in the constumer service section, lack of discipline and punctuality of employees, lack of response to consumer complaints, and not being quick and responsive. It is better if there are additional employees so that there are no long queues that make customers uncomfortable waiting too long, further improving employee discipline must be more optimal by making an assessment every month for disciplined employees and attaching photos so that other employees are motivated, evaluating customer complaints so that later PT. PLN (Persero) can respond to customer complaints well and prioritizes call center complaints, and the company notifies them in advance that there is a rotating blackout via a warning letter.

**Keywords:** Quality, Service, Service Quality.

**Abstrak** - Kualitas pelayanan di PT. PLN (Persero) Area Lahat Rayon Lembayung di bagian *constumer service* menggunakan dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*) dapat dinyatakan cukup baik dilihat dari pegawai, Kendalan (*Reliability*) dapat dinyatakan kurang baik dilihat dari ketepatan waktu & Displin, Daya Tanggap (*Responsiveness*) PT. PLN (Persero) Area rayon lembayung masih kurang baik, Jaminan (*Assurance*) dilihat dari kemampuan & keterampilan para pegawai sudah baik, Empati (*Emphaty*) dinyatakan cukup baik, akan tetapi dalam kualitas pelayanan masih kurang perlu diperbaiki atau belum berjalan secara optimal. Hasil penelitian kualitas pelayanan dikantor PT. PLN (Persero) Area Lahat Rayon Lembayung dalam memberi layanan masih kurang maksimal karena konsumen masih kurang puas terhadap pelayanan yang diterima, ketidakpuasan itu disebabkan oleh faktor kurangnya pegawai dibagian *constumer service*, kurangnya displin dan ketepatan waktu pegawai, kurangnya mengatasi keluhan para konsumen, serta kurang cepat dan tanggap. Sebaiknya ada penambahan pegawai agar tidak terjadinya antrian yang terlalu panjang membuat pelanggan menjadi tidak nyaman menunggu terlalu lama, lebih meningkatkan kedisiplinan pegawai harus lebih optimal dengan cara membuat penilaian disetiap bulannya untuk pegawai yang displin dan dipasangkan foto agar pegawai lain termotivasi, melakukan evaluasi terhadap keluhan pelanggan agar nantinya PT. PLN (Persero) dapat merespon keluhan pelanggan dengan baik dan lebih mementingkan keluhan *call center*, serta perusahaan terlebih dahulu memberitahukan bahwa ada pemadaman listrik secara bergiliran melalui surat peringatan.

**Kata kunci:** Kualitas, Pelayanan, Kualitas Pelayanan.

---

## 1. Pendahuluan

Kualitas (quality) adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan tersirat [1]. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain/mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan [2]. Kualitas pelayanan adalah upaya berkontribusi signifikan bagi penciptaan diferensiasi, positioning, dan strategi bersaing setiap organisasi pemasaran, baik perusahaan manufaktur maupun penyediaan jasa [3]. Maka pelayanan yang diberikan harus seimbang dengan tingkat kebutuhan dan ketersediannya pelayanan ramah, aman, tertib, teratur & nyaman. Dikaitkan dengan kemampuan perusahaan yang dapat berdampak luas.

Pelayanan dalam hal ini di artikan sebagai jasa atau barang yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan ramah-tamah di tunjukan melalui sifat dan sikap dalam memberi pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan di kantor PT. PLN (Persero) Area Lahat Rayon Lembayung dalam memberikan layanan masih kurang maksimal karena konsumen merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diterima. Ketidakpuasan ini disebabkan oleh faktor : kurangnya pegawai di bagian *costumer service*, kurangnya disiplin dan ketepatan waktu para pegawai, kurangnya mengatasi keluhan para konsumen, serta kurang cepat dan tanggap. Maka dengan ini tingkat kepuasan konsumen perlu dilakukan peningkatan kualitas yang lebih baik lagi, agar diharapkan nanti menjadi fokus utamanya para pegawai dalam upaya peningkatan kondisi layanan agar dapat mendukung aktivitas dalam proses pelayanan.

## 2. Tinjauan Pustaka

### 2.1 Pelayanan

Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya [4]. Pelayanan merupakan setiap tindakan/unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip tidak berwujud (*tangible*) dan tidak menyebabkan kepemilikan apapun [1]. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan [2].

### 2.2 Jenis Pelayanan

Adapun di dalam pelaksanaannya pelayanan ini terdiri dari beberapa Jenis pelayanan berdasarkan bentuk [4]

- 1) Layanan dengan lisan yaitu dilakukan dengan petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat, bidang pelayanan informasi dan bidang lain yang tugasnya memberi penjelasan/keterangan kepada siapapun. Misalnya: mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan konsumen yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- 2) Layanan melalui tulisan yaitu bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Misalnya: 1) Pelayanan yang berbentuk petunjuk, informasi dan yang sejenis ditunjukan kepada orang-orang yang berkepentingan agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan institusi/lembaga. 2) Pelayanan yang berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan lain sebagainya.
- 3) Layanan yang berbentuk dengan perbuatan pelayanan yaitu berbentuk perbuatan yang dilakukan oleh petugas tingkat menengah dan bawah. Misalnya: Pelayanan kepada konsumen dalam bentuk perbuatan/hasil perbuatan bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan.

---

## 2.3 Faktor-faktor Pelayanan

Keputusan seseorang konsumen untuk mengonsumsi atau tidak suatu jasa atau barang dipengaruhi oleh faktor ialah persepsi terhadap kualitas pelayanan [5]. Kelima dimensi yang dikemukakan [5], yaitu:

- 1) Bukti fisik (*Tangibles*), kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, tempat informasi, ruang tunggu dan komputerisasi administrasi.
- 2) Keandalan (*Reliability*), keadalan dan kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
- 3) Daya Tanggap (*Responsiveness*), kesanggupan untuk membantu dan menyediakan layanan secara tepat, cepat, dan tanggap terhadap keinginan konsumen.
- 4) Jaminan (*Assurance*), keramahan dan kemampuan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
- 5) Empati (*Emphaty*), sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

## 3. Metodologi Penelitian

### 3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada perusahaan PT. PLN (Persero) Area Lahat Rayon Lembayung yang beralamat di Jl. Kol M Nuh Lembayung Lahat, 31414.

### 3.2 Metode Penelitian

Data kualitatif adalah data dari penjelasan kata verbal tidak dapat di analisis dalam bentuk bilangan atau angka serta data kualitatif memberikan dan menunjukkan kualitas objek penelitian yang dilakukan.

### 3.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data informasi pada suatu penelitian maka dibutuhkan teknik dalam pengumpulan data tersebut, teknik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut: 1) Pengamatan (*Observation*) pengamatan dilakukan dengan cara meninjau secara langsung tempat objek yang di teliti serta mengumpulkan data-data informasi yang dibutuhkan di PT. PLN (Persero) Area Lahat Rayon Lembayung. 2) Wawancara (*Interview*) penulis melakukan diskusi secara langsung dan wawancara dengan petugas pelayanan di PT. PLN (Persero) Area Lahat Rayon Lembayung mengenai yang berhubungan dengan objek penelitian tersebut. 3) Studi Ke Perpustakaan (*Literature*) data yang di peroleh yaitu dengan melalui studi perpustakaan dan mencari bahan dari sumber serta buku yang sesuai dengan objek yang diteliti.

## 4. Hasil dan Pembahasan

### 1) Bukti Fisik (*Tangibles*)

Dilihat dari bukti fisik untuk mengukur pelayanan dengan memperhatikan kemampuan pada PT. PLN (Persero) Area Lahat Rayon Lembayung menunjukkan eksistensinya dalam memberikan bukti fisik yang nyata seperti kelengkapan, sarana fisik perkantoran, tempat informasi, ruang tunggu dan pegawai yang lengkap serta berpenampilan rapi dan lain sebagainya sehingga konsumen merasa nyaman dan merasa dilayani, maka hal tersebut dapat dinyatakan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari sarana fisik yang dimiliki oleh PT. PLN (Persero) Area Lahat Rayon Lembayung antara lain :

#### a) Fasilitas

Dari hasil observasi dapat diketahui bahwa PLN sudah memiliki semua fasilitas yang dibutuhkan dalam proses pelayanan. Salah satunya memberikan ruang tunggu yang nyaman dan bersih. Di ruang tunggu juga diberikan fasilitas yang lengkap seperti pendingin ruangan, kursi dan diberikan fasilitas yang lengkap.



Gambar 1. Kursi Pelanggan  
Sumber : Dokumentasi

b) Pegawai

Dibagian *constumer service* pada PT. PLN (Persero) Area Lahat Rayon Lembayung masih terdapat kekurangan pegawai dibagian tersebut. Dari jumlah yang ada dibagian *constumer service* belum memadai berdasarkan jumlahnya, dibandingkan dengan banyaknya konsumen yang berdatangan untuk mengurus keperluan konsumen tersebut. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) Area Lahat Rayon Lembayung.



Gambar 2. Pegawai  
Sumber : Dokumentasi

2) **Keandalan (*Reliability*)**

Dilihat dari kemampuan untuk menyediakan jasa untuk memberikan pelayanan sesuai visi dan misi secara akurat dan terpercaya, dengan berpedoman kepada peraturan serta harapan pelanggan atau pengguna jasa. Dari beberapa aspek yang perlu diperhatikan diantaranya kinerja yang tepat waktu dan kedisiplinan pegawai, maka hal ini dapat dinyatakan kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari ketepatan waktu serta kedisiplinan pegawai yang dimiliki oleh PT. PLN (Persero) Area Lahat Rayon Lembayung antara lain :

a) Ketepatan Waktu

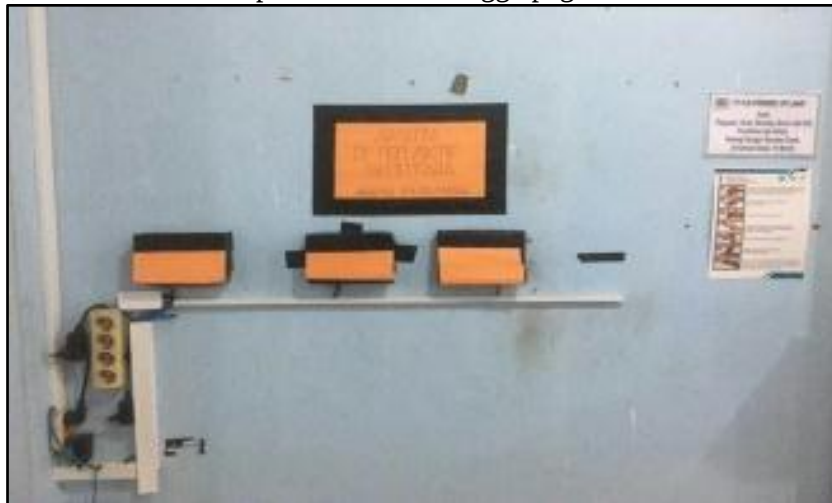
PT. PLN (Persero) Area Lahat Rayon Lembayung dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian masalah dilakukan dengan mengusahakan waktu penyelesaian secara efisien dengan cepat dan tepat. Tetapi ada juga beberapa kendala yang biasa terjadi yaitu prosedur tim lapangan yang lebih kompleks sehingga proses pelayanan menjadi lebih lama.



Gambar 3. Tim Lapangan  
Sumber : Dokumentasi

b) Kedisiplinan Pegawai

Dari hasil observasi dapat diketahui bahwa kedisiplinan pegawai masih kurang. Para konsumen sangat merasakan kecewa dengan disiplin para pegawai PLN karena keterlambatan para pegawai, maka konsumen terpaksa harus menunggu pegawai untuk memulai keperluannya.



Gambar 4. Tempat Absen Pegawai  
Sumber : Dokumentasi

3) **Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Dilihat dari kesanggupan untuk penyedia jasa layanan yang umumnya dilakukan langsung oleh karyawan untuk membantu dan menyediakan layanan secara tepat, cepat, dan tanggap terhadap keinginan konsumen, maka hal ini dapat dinyatakan kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari mengatasi tanggapan dan keluhan serta memberikan pelayanan yang dimiliki oleh PT. PLN (Persero) Area Lahat Rayon Lembayung antara lain:

a) Mengatasi Tanggapan dan Keluhan

Dari hasil observasi dapat diketahui bahwa untuk mengatasi tanggapan dan keluhan konsumen, pegawai/petugas PLN sudah dilakukan secara optimal dengan melengkapi persyaratan yang harus dilengkapi oleh konsumen terlebih dahulu sebelum melakukan pengaduan ke PLN.



Gambar 5. Tempat Pengaduan pelanggan  
Sumber : Dokumentasi

b) Memberi Pelayanan Cepat dan Tepat

Dari observasi dapat diketahui bahwa pelayanan PLN belum dikatakan baik dalam hal pengaduan keluhan *call center* 123. Karena pelayanan PLN lambat menanggapi berbagai keluhan masyarakat dengan tidak memberikan kepastian kepada pelanggan dan pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan PLN melalui *call center*.



Gambar 6. Tempat Pengaduan *Call Center*  
Sumber : Dokumentasi

4) **Jaminan (Assurance)**

Dilihat dari kemampuan dan terampilan yang dimiliki para petugas PT. PLN (Persero) Area Lahat Rayon Lembayung untuk menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan dari pelanggan, maka hal ini dinyatakan baik. Hal ini dapat dilihat keterampilan pegawai dan pengetahuan pegawai yang dimiliki oleh PT. PLN (Persero) Area Lahat Rayon Lembayung antara lain :

a) Keterampilan Pegawai

Dari pihak pegawai PT. PLN (Persero) Area Lahat Rayon Lembayung telah melakukan yang terbaik dalam menyelesaikan setiap kendala yang ada, baik secara teknis ataupun komplain dari pelanggan. Pegawai PLN Rayon Lembayung dapat dikatakan memiliki kemampuan dan keterampilan yang bagus dalam melakukan pekerjaannya, terbukti dengan kinerja pegawai yang optimal.



Gambar 7. Kinerja Pegawai  
Sumber : Dokumentasi

b) Pengetahuan Pegawai

Pegawai yang terdapat di PT. PLN (Persero) Area Lahat Rayon Lembayung sudah memiliki pengetahuan yang terbaik dan para pegawai dilakukannya seleksi ketat dan gratis untuk menjadi salah satu karyawan tetap. Serta pegawai juga dibekali ilmu yang cukup mengenai tugas dan kinerja yang harus mereka lakukan, sebelum turun melayani masyarakat dan konsumen PLN.



Gambar 8. Pengetahuan OJT  
Sumber : Dokumentasi

5) **Empati (*Emphaty*)**

Dilihat dari memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pihak yang dilayani dengan berupaya memahami keinginan pelanggan dimana pihak yang melayani diharapkan memiliki suatu pengertian, pemahaman dan pengetahuan tentang pihak yang dilayani. Serta memahami kebutuhan yang dilayani secara spesifik, serta memiliki waktu pelayanan yang nyaman bagi masyarakat. Dalam hal empati ini dinyatakan bahwa sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari perhatian dan kepedulian serta memahami situasi dan kondisi masyarakat yang dimiliki oleh PT. PLN (Persero) Area Lahat Rayon Lembayung antara lain :

a) Perhatian dan Kepedulian Terhadap Masyarakat

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 kantor pelayanan PLN Rayon Lembayung, dan mempersilakan duduk jika memang harus menunggu maka pelanggan mengambil nomor antrian.



Gambar 9. Tempat pengambilan Antrian  
Sumber : Dokumentasi

b) Memahami Situasi dan Kondisi Masyarakat

PT. PLN (Persero) Area Lahat Rayon Lembayung dalam memahami situasi dan kondisi konsumen masih kurang sigap atau kurang cepat dalam menangani permasalahan, ketika konsumen tersebut komplain bahwa dirumah listrik mereka padam/tidak menyala dikarenakan rusak/perbaikan maka pihak PLN tidak langsung menyelesaikannya. Dari kondisi tersebut dapat diketahui pelayanan PLN Rayon Lembayung terkait dengan dimensi empati masih belum maksimal atau dapat dikatakan masih memerlukan waktu yang lebih lama untuk menyelesaikan permasalahan yang dialami konsumen tersebut. Meskipun pegawai mampu memberikan perhatian kepada konsumen berupa penjelasan akan diusahakan secepatnya dalam pengerjaan ataupun perbaikan, namun konsumen tetap menilai PLN masih belum mampu untuk menyelesaikan permasalahan secara cepat dan tanggap sesuai kondisi yang ada.



Gambar 10. Kondisi dan Situasi Perbaikan  
Sumber : Dokumentasi

## 5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Analisis Kualitas Pelayanan pada PT. PLN (Persero) Area Lahat Rayon Lembayung dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Dari Bukti Fisik (*Tangibles*) PT. PLN (Persero) Area Lahat Rayon Lembayung dapat dinyatakan cukup baik.
2. Dari Keandalan (*Reliability*) PT. PLN (Persero) Area Lahat Rayon Lembayung dapat dinyatakan kurang baik.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*) PT. PLN (Persero) Area Lahat Rayon Lembayung masih kurang baik.
4. Jaminan (*Assurance*) PT. PLN (Persero) Area Lahat Rayon Lembayung sudah baik.
5. Begitu pula Empati (*Emphaty*) PT. PLN (Persero) Area Lahat Rayon Lembayung dapat dinyatakan cukup baik.

---

## Referensi

- [1] Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management Fourteenth Edition*. New Jersey: Pearson Education.
- [2] Sampara, Lukman. 2011. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- [3] Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2011. *Service, Quality, dan Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- [4] Moenir, A. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum*. Bandung: PT. Bumi Aksara.
- [5] Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CV Alfabeta.