

Efektivitas Pelayanan Ketenagalistrikan melalui Aplikasi PLN Mobile dalam Menangani Keluhan

Alya Nur Faridah*, Riza Hernawati

Prodi Ilmu Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Komunikasi,
Universitas Islam Bandung, Indonesia.

*nfalya17@gmail.com, diza0712@yahoo.com

Abstract. Service is an important thing in the implementation of public services. In this pandemic period, more services are provided through digital-based applications than conventionally, where this is an adaptation of the changes that are happening at this time. In Article 1 Chapter 1 of Law NO. 25 of 2009 states that public services are activities or series of activities in the context of fulfilling service needs in accordance with laws and regulations for every citizen and resident for services, goods and or administrative services provided by public service providers. PT. PLN has an application service in handling complaints, namely the PLN Mobile application. Services through the application launched by PT. PLN, namely "PLN Mobile" is a form of digital service to the public to handle complaints. Service is one of the important things, but from that service there is something more important, namely how the effect of a service to the public is. So the purpose of this study is to determine the effectiveness of electricity services through the PLN Mobile application in handling customer complaints. The research method used is a quantitative research method with a descriptive approach. The data collection technique used is in the form of research questionnaires with 73 respondents, interviews, literature studies that are relevant to this research. Indicators of the effectiveness of service quality are measured using the concept of "RATER" (Parasuraman), namely responsiveness (responsiveness), assurance (guarantee), tangible (tangible), empathy (attention), reliability (reliability).

Keywords: *Effectiveness, PLN Mobile, Complaints.*

Abstrak. Pelayanan merupakan hal yang penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Di masa pandemi ini pelayanan lebih banyak melalui aplikasi berbasis digital dibandingkan secara konvensional, dimana hal tersebut merupakan adaptasi dari perubahan-perubahan yang terjadi pada saat ini. Dalam Pasal 1 Bab 1 Undang-Undang NO. 25 Tahun 2009 menyebutkan pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. PT.PLN memiliki pelayanan aplikasi dalam menangani keluhan yaitu aplikasi PLN Mobile . Pelayanan melalui aplikasi yang diluncurkan PT. PLN yaitu "PLN Mobile" adalah salah satu bentuk pelayanan digital kepada publik untuk menangani keluhan. Pelayanan merupakan salah satu hal yang penting, tetapi dari pelayanan itu terdapat hal yang lebih penting, yaitu bagaimana efek dari sebuah pelayanan kepada publik. Sehingga tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas pelayanan Ketenagalistrikan melalui aplikasi PLN Mobile dalam menangani keluhan pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah berupa angket penelitian dengan 73 responden, wawancara, studi pustaka yang relevan untuk penelitian ini. Indikator efektivitas kualitas pelayanan diukur menggunakan konsep "RATER" (Parasuraman), yaitu responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), tangible (wujud), empathy (perhatian), reliability (kehandalan).

Kata Kunci: *Efektivitas, PLN Mobile, Keluhan.*

A. Pendahuluan

PT. PLN (Persero) adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) bidang jasa kelistrikan yang memiliki peranan penting dalam pembangunan nasional untuk mencapai kesejahteraan dan kemajuan masyarakat Indonesia. Keberadaan PT. PLN pun sangat penting bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan tenaga listrik di Indonesia, tidak terkecuali masyarakat Jawa Barat. PT. PLN (Persero) selalu berupaya memberikan pelayanan yang terbaik terhadap pelanggan maupun calon pelanggan dalam memenuhi kebutuhan listrik.

Oleh karena itu pelayanan merupakan hal yang penting dalam sebuah perusahaan sehingga bisa membangun atau memelihara hubungan yang baik dengan publik secara langsung maupun melalui media digital. Memasuki masa pandemi saat ini penggunaan media digital merupakan salah satu jalan keluar dalam mengadopsi perubahan-perubahan yang terjadi. Demikian juga pelayanan PT. PLN saat ini banyak menggunakan media digital. Hal ini dilakukan karena pelanggan membutuhkan pelayanan yang diharapkan dapat mengerti kebutuhan mereka sekaligus merespon dengan cepat atas segala keluhannya.

Aplikasi digital merupakan suatu pemanfaatan dari kemajuan teknologi saat ini. Pelayanan melalui aplikasi yang diluncurkan PT. PLN yaitu “PLN Mobile” adalah salah satu strategi digital untuk mengikuti arus perkembangan teknologi dan memenuhi kebutuhan pelanggan. PLN Mobile resmi rilis pada 31 Oktober 2016 di Hari Listrik Nasional ke-71 oleh Direksi dari PT. PLN. PT Indonesia Comnet Plus bekerjasama menjadi anak perusahaan PT. PLN dengan berinovasi menciptakan suatu aplikasi. Aplikasi ini merupakan Aplikasi Mobile Customer Self Service yang terintegrasi, adanya Aplikasi Pengaduan & adanya Keluhan Terpadu (APKT) dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) untuk melakukan suatu pengaduan dan keluhan terpadu, agar memudahkan pelanggan untuk mendapatkan informasi serta adanya fitur-fitur yang mudah dipahami.

Aplikasi PLN Mobile dapat diunduh dengan mudah dan gratis melalui aplikasi Google Play store di smartphone berbasis Android dan IOS. Sebelum adanya PLN Mobile, pelanggan hanya bisa melakukan pengaduan melalui media sosial PLN, mendatangi kantor PLN, dan melalui Contact Center 123. Fitur pengaduan dalam aplikasi merupakan hal yang ditunggu oleh masyarakat karena hal ini memudahkan pelanggan ketika ingin melakukan pengaduan.

Dalam proses pelayanan melalui digital ini terdapat peningkatan jumlah pelaporan pada aplikasi PLN Mobile pada 4 bulan terakhir terhitung sejak bulan Januari sampai April Tahun 2021. Jumlah keluhan tertinggi yang dilaporkan pada aplikasi PLN Mobile adalah pada bulan Maret yaitu sebesar 258 keluhan. Hal tersebut membuktikan bahwa adanya aplikasi PLN Mobile ini cukup memberikan manfaat bagi pengguna layanan PLN. Oleh karena itu PT. PLN memiliki tanggung jawab dalam meningkatkan kepuasan pelayanan kepada pelanggan, guna memenuhi segala kebutuhan pelanggan. Tentu saja dalam hal pengaduan, pelayanan merupakan hal yang sangat penting tetapi dari pelayanan itu terdapat hal yang lebih penting yaitu bagaimana efek dari sebuah pelayanan kepada publik. Maka, penelitian ini ingin mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan yang sudah dilakukan oleh PT. PLN melalui aplikasi PLN Mobile.

B. Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah berupa angket penelitian dengan 73 responden, wawancara, studi pustaka yang relevan untuk penelitian ini. Indikator efektivitas kualitas pelayanan diukur menggunakan konsep “RATER” (Parasuraman), yaitu responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), tangible (wujud), empathy (perhatian), reliability (kehandalan).

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Peneliti menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis dan terukur pada penelitian mengenai efektivitas pelayanan Ketenagalistrikan aplikasi PLN Mobile dalam menangani keluhan dari pelanggan.

Dimensi Responsiveness Pelayanan Ketenagalistrikan Melalui Aplikasi PLN Mobile

Hasil dari penelitian menyatakan bahwa keseluruhan responden yang mengisi kuesioner penelitian ini menyatakan bahwa seluruh aspek *responsiveness* yang ada pada pelayanan yang disampaikan melalui aplikasi PLN Mobile ini sudah dinilai sangat efektif. Pegawai memberikan pelayanan itu harus mengutamakan aspek pelayanan karena ini mempengaruhi perilaku seseorang yang menerima pelayanan, maka memerlukan suatu kemampuan dari seorang petugas untuk melayani masyarakat sesuai tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian dari suatu bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. teori yang menyatakan bahwa suatu kebijakan itu untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat atau *responsive* dan tepat ke pelanggan, dengan melakukan penyampaian suatu informasi dengan jelas. Menurut Tjiptono berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera. (dalam Jayanti 2006 : 15). Berdasarkan teori tersebut, penilaian responden terkait pernyataan-pernyataan tentang dimensi ini sudah menghasilkan tanggapan yang positif.

Maka ini membutuhkan pengertian yang bijaksana, teliti, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang terdapat di dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif (Parasuraman, dalam Jayanti 2006 : 15). Hal tersebut terbukti pada pelayanan yang disampaikan pegawai PLN melalui aplikasi PLN Mobile dalam menangani keluhan yang disampaikan oleh pelanggannya. Terlihat melalui hasil pengolahan data, mereka menyatakan bahwa pegawai yang mengoperasikan aplikasi PLN Mobile sudah cukup cermat dan sigap dalam menyikapi keluhan pelanggan. Adanya indikator ketanggapan ini dapat mengukur kualitas layanan yang diberikan perusahaan PLN pada aplikasi PLN *Mobile*. Dengan adanya aplikasi PLN *Mobile* ini pengguna dapat menilai seberapa cepat perusahaan PLN dapat menanggapi keluhan yang mereka sampaikan pada aplikasi PLN *Mobile*. Apabila ditinjau dari hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa tanggapan responden menyatakan hasil yang positif.

Dimensi Assurance Pelayanan Ketenagalistrikan Melalui Aplikasi PLN Mobile

Hasil dari penelitian didapatkan bahwa secara keseluruhan responden yang mengisi kuesioner penelitian ini menyatakan bahwa seluruh aspek *assurance* pada pelayanan ini sudah efektif. Hasil pengolahan data ini menyatakan bahwa responden sudah menilai bahwa petugas atau pegawai yang menyampaikan pelayanan melalui aplikasi PLN Mobile sudah dapat memberikan jaminan dan kepercayaan kepada pelanggan. Selain itu, responden pada penelitian juga menilai bahwa petugas yang bekerja sebagai operator pada aplikasi PLN Mobile sudah dapat menjawab pertanyaan dengan tepat dan memiliki sikap yang ramah kepada pelanggan.

Hal tersebut menimbulkan adanya tanggapan positif terkait aspek-aspek pada dimensi *assurance*. Penilaian responden terkait pernyataan-pernyataan tersebut sejalan dengan teori Tjiptono yang memberikan pernyataan tentang pengetahuan dan kesopanan dari karyawan serta kemampuannya dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*) (dalam Jayanti 2006 :16).

Jaminan dari pelayanan yang diberikan ini ditentukan oleh performance atau kinerja pelayanan, maka dapat dikatakan bahwa segala pelayanan yang diberikan pegawai memiliki efek pada kepuasan pelayanan yang diterima. Selain itu jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan dari komitmen organisasi yang kuat, dan mengahruskan agar pegawai memberikan pelayanan dengan serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani.

Dimensi Tangible Pelayanan Ketenagalistrikan Melalui Aplikasi PLN Mobile

Hasil dari penelitian menyatakan bahwa dimensi tangible efektif dalam pelayanan karena secara keseluruhan responden yang mengisi kuesioner penelitian ini menyatakan bahwa seluruh aspek pada dimensi tidak berwujud atau *tangible* pada aplikasi PLN Mobile dalam memberikan pelayanan atas keluhan yang disampaikan pengguna sudah dapat dinyatakan sudah sangat efektif. Hal tersebut dikarenakan hasil pengolahan data menjelaskan bahwa kebanyakan responden menyatakan setuju bahkan sangat setuju pada pernyataan yang menjadi alat ukur dimensi *tangible* pelayanan pada aplikasi PLN Mobile. Dimensi ini menjelaskan mengenai

kemampuan perusahaan yang melihatkan eksistensi dari perusahaan kepada pihak luar. Penampilan dan kemampuan dari sarana atau prasarana fisik suatu perusahaan dapat dipercaya melalui keadaan lingkungannya merupakan suatu bukti yang nyata dari pelayanan. Dalam hal aplikasi PLN Mobile sebagai sebuah perangkat atas jasa ketenagalistrikan, sarana dan prasaran yang dimaksudkan disini adalah aplikasi itu sendiri yang mana didalamnya tentu terdapat banyak sekali fitur-fitur yang dapat pelanggan gunakan untuk mendapatkan pelayanan.

Bukti nyata dari kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk aktualisasi yang secara fisik terlihat, pegawai menggunakan sesuai pemanfaatannya yang dapat dirasakan untuk membantu suatu pelayanan yang diterima oleh orang yang dilayani, sehingga akan merasa puas atas suatu pelayanan, yang menunjukkan pula prestasi kerja dari pemberian pelayanan yang diberikan (Parasuraman, dalam Jayanti 2006: 17). Jadi dapat dikatakan bahwa setiap orang mengharapkan pelayanan yang terasa bukti fisik dari pengembang pelayanan, maka dari hal itu akan memberikan suatu kepuasan. Sejalan dengan asumsi teori S-O-R yaitu media dapat menimbulkan efek yang terarah secara langsung terhadap komunikan, baik verbal atau non-verbal dapat meningkatkan respon yang besar sesuai dengan rangasangan yang dilepaskan.

Sejalan dengan teori tersebut, penelitian ini memperoleh hasil dimana pelanggan menyatakan bahwa mereka sudah dapat merasakan adanya manfaat dan kemudahan dengan adanya aplikasi PLN Mobile.

Dimensi Empathy Pelayanan Ketenagalistrikan Melalui Aplikasi PLN Mobile

Hasil penelitian penelitian ini menyatakan bahwa seluruh aspek yang ada pada dimensi *empathy* dalam pelayanan yang disampaikan pada aplikasi PLN Mobile ini sudah dinilai baik dan sangat efektif. Pegawai yang bertugas untuk menyampaikan layanan dalam rangka menangani keluhan-keluhan pelanggan dinilai sudah dapat memberikan perhatian yang lebih terhadap pelanggan. Dengan begitu, pelanggan yang merupakan responden pada penelitian ini juga merasa bahwa mereka sudah diutamakan dalam hal penanganan keluhan yang mereka ajukan. Memberikan perhatian yang tulus & bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Menurut Tjiptono, perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. (dalam Jayanti 2006 : 18). Untuk dapat menangani keluhan yang disampaikan pelanggan pada aplikasi PLN Mobile, tentu pihak perusahaan harus dapat memahami kondisi pelanggan saat ini seperti apa. Dengan memberikan perhatian serta mengutamakan responden, maka pihak perusahaan dapat memahami kondisi pelanggan.

Selaras dengan Teori S-O-R menurut Sarigamah yaitu, asumsi dasarnya media itu menimbulkan efek yang terarah langsung kepada komunikan, unsur-unsur yang ada dalam model ini adalah pesan (stimulus), komunikan (organism), efek (respon) (dalam Rozak, 2020:36) Maka dapat diartikan bahwa pesan yang disampaikan melalui petugas yang menangani keluhan di PLN Mobile kepada pelanggan itu akan menimbulkan efek atau reaksi terhadap pelanggan. Maka, setiap adanya kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan pemahaman & pengertian dalam kebersamaan asumsi/kepentingan terhadap hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan ini akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati atau perhatian (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan (Parasuraman, dalam Jayanti 2006 : 16).

Dapat disimpulkan bahwa empati dalam suatu organisasi kerja itu sangat penting dalam memberikan suatu kualitas pelayanan yang sesuai prestasi kerja oleh pegawai. Dengan penuh perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan adanya keterlibatan dalam berbagai permasalahan yang dihadapi orang yang dilayani maka empati ini dapat memahami orang yang dilayani.

Dimensi Reliability Pelayanan Ketenagalistrikan Melalui Aplikasi PLN Mobile

Secara keseluruhan responden yang mengisi kuesioner penelitian ini menyatakan bahwa seluruh aspek reliabilitas pada aplikasi PLN Mobile dalam memberikan pelayanan bagi pengguna yang mengajukan keluhan sudah sangat efektif. Dalam hal ini, pegawai yang mengoperasikan aplikasi PLN Mobile ini sudah dinilai cermat dan memberikan pelayanan tepat sesuai yang dijanjikan. Adanya pelayanan yang diberikan kepada pengguna yang menyampaikan keluhannya tidak terlepas dari peranan pegawai yang memberikan pelayanan tersebut. Selain fitur dan aspek fisik lainnya yang harus diberikan kepada pelanggan dibutuhkan juga adanya kemampuan dari seorang pegawai. Dalam penelitian ini, kebanyakan responden sudah merasa bahwa petugas atau pegawai yang memberikan pelayanan serta menjawab pertanyaan pengguna sudah bekerja dengan cermat. Hal ini tentu akan berpengaruh juga terhadap efektivitas penggunaan aplikasi PLN Mobile dalam rangka memberikan pelayanan atas keluhan pengguna.

D. Kesimpulan

Bagian ini akan menjelaskan mengenai kesimpulan dari hasil pembahasan penelitian yang sudah dipaparkan oleh peneliti pada bagian sebelumnya. Berikut ini adalah beberapa poin yang dapat peneliti simpulkan:

1. Aspek responsiveness yang ada pada pelayanan yang disampaikan melalui aplikasi PLN Mobile ini sudah dinilai sangat efektif. Pegawai yang mengoperasikan aplikasi PLN Mobile sudah cukup sigap dalam menyikapi keluhan pelanggan
2. Responden yang mengisi kuesioner penelitian ini menyatakan bahwa seluruh aspek assurance pada pelayanan di aplikasi PLN Mobile ini sudah efektif.
3. Secara keseluruhan responden yang mengisi kuesioner penelitian ini menyatakan bahwa seluruh aspek pada dimensi tidak berwujud atau tangible pada aplikasi PLN Mobile dalam memberikan pelayanan atas keluhan yang disampaikan pengguna sudah dapat dinyatakan sudah sangat efektif.
4. Hasil pengolahan data pada penelitian ini menyatakan bahwa seluruh aspek yang ada pada dimensi empathy dalam pelayanan yang disampaikan pada aplikasi PLN Mobile ini sudah dinilai baik dan sangat efektif.
5. Aspek reliabilitas pada aplikasi PLN Mobile dalam memberikan pelayanan bagi pengguna yang mengajukan keluhan sudah sangat efektif. Pegawai yang mengoperasikan aplikasi PLN Mobile ini sudah dinilai cermat dan dapat memberikan pelayanan yang tepat dan sesuai dengan yang dijanjikan.

Daftar Pustaka

- [1] Ali, A. K. 2019. *Penggunaan Port Management System (Pms) Dalam Proses Perencanaan Waktu Bongkar Muat Kapal Untuk Efektivitas Dan Efisiensi Kerja Pada Pt. Varia Usaha Bahari Gresik*. Semarang: Politeknik Ilmu Pelayaran
- [2] Lenggogeni, Adisto. 2014. *Pengaruh Mmembaca Isi Berita Kesehatan Detik.com Terhadap Perubahan Pola Hidup Sehat Khalayak*. Skripsi. Jakarta :Univeristas Prof. Dr. Moestopo (Beragama)
- [3] Murti, S. H. 2013. *Pengaruh Dimensi Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Management Analysis Journal Unnes. Vol 1, No 2, Hal 114
- [4] Nurhasanah, N. Ratih, T. 2017. *Kajian Tentang Pelanggan Pengganggu (Jay Customer) Dalam Perspektif Islam Studi Kasus Pelanggan Distributor Textil Toko Sandang Selendang Fajar Di Ciawi Tasikmalaya*. Ejournal Unisba. Vol 14, No 1, hal 120.
- [5] Romli, A. S. M. 2018. *Jurnalistik Online*. Bandung : Nuansa Cendekia.
- [6] Sahara, H. 2019. *Analisis Strategi Complaint Handling Di Bmt Tumang Kc Boyolali*. Skripsi. Salatiga : Institut Agama Islam Negeri Salatiga.