



Kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan PT PLN (PERSERO) ULP Konawe Selatan

La Manguntara

Universitas Halu Oleo

lamanguntara1973.kendari@gmail.com

Info Artikel :

Diterima :

15 Agustus 2023

Disetujui :

14 September 2023

Dipublikasikan :

25 September 2023

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan PT PLN (Persero) ULP Kabupaten Konawe Selatan serta untuk mengetahui kualitas pelayanan PT PLN (Persero) Konawe Selatan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif yang mendeskripsikan data yang diperoleh dilapangan. Data- data yang diperoleh pada hasil wawancara dengan informan yaitu, Kepala Manager, Manager Pelayanan, karyawan PLN (Persero) ULP Kabupaten Konawe serta Masyarakat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat jika ditinjau dari segi kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan dan kenyamanan lingkungan belum begitu optimal, ini diakibatkan oleh kewajaran biaya pelayanan sehingga mengakibatkan masyarakat kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. Sedangkan dari segi kualitas pelayanan jika ditinjau dari lima dimensi pelayanan yaitu, Tangible (berwujud), Reliability (kehandalan), Responsiviness (tanggapan), Assurance (jaminan), Empathy (empati) dapat dikatakan sudah sangat baik. Hal ini sudah terpenuhi dan rata-rata mengatakan pelayanannya baik, cepat dan tepat dalam proses pelayanan.

Kata Kunci: Kepuasan Masyarakat; Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the community's satisfaction with the service quality of PT PLN (Persero) ULP, South Konawe Regency and to determine the service quality of PT PLN (Persero) South Konawe Regency. The research method used is descriptive qualitative which describes the data obtained in the field. The data obtained in the results of interviews with informants, namely, the Head Manager, Service Manager, employees of PLN (Persero) ULP Konawe Regency and the Community. The results of this study indicate that community satisfaction when viewed from the speed of service, fairness in getting services, courtesy and friendliness of officers, reasonableness of service costs, environmental comfort according is not so optimal, this is caused by the reasonableness of costs. services, resulting in people being dissatisfied with the services provided. Meanwhile, in terms of service quality, when viewed from the five dimensions of service, namely, Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance, Empathy according can be said to be very good. This has been fulfilled and on average said the service was good, fast and precise in the service process.

Keywords: Community Satisfaction; Service Quality



©2023 Penulis. Diterbitkan oleh Arka Institute. Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi Creative Commons Attribution NonCommercial 4.0 International License. (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)

PENDAHULUAN

Globalisasi dan perubahan-perubahan ekonomi sangat membawa dampak yang cukup besar bagi industri perdagangan, manufaktur maupun jasa (Teruna et al., 2023). Seperti yang kita ketahui bahwa sumberdaya manusia merupakan peranan penting untuk mewujudkan kesuksesan di dalam organisasi atau perusahaan. Hasibuan (2016) mengemukakan bahwa: “Manusia selalu berperan aktif dalam setiap kegiatan organisasi yaitu sebagai perencana, pelaku dan penentu terwujudnya tujuan organisasi, sehingga menjadikan manusia sebagai aset yang harus ditingkatkan efisiensi dan produktivitasnya”. Menurut Ralph Linton (dalam Soejono Soekanto, 2006:22) mengatakan bahwa masyarakat merupakan setiap kelompok manusia yang telah hidup dan bekerja bersama cukup lama, sehingga mereka dapat mengatur diri mereka dan menganggap diri mereka sebagai sesuatu kesatuan sosial dengan batas-batas yang dirumuskan dengan jelas. Pelayanan merupakan tugas utama sebagai sosok abdi negara maupun

abdi masyarakat. Hal ini telah dijelaskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yakni meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparaturnya terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Selain itu dijelaskan lagi dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan public yang mengatakan bahwa dalam suatu pelayanan publik merupakan suatu proses kegiatan dalam rangka memenuhi semua kebutuhan yang sesuai dalam peraturan perundang-undangan oleh setiap warga negara dan masyarakat berhak atas barang, jasa maupun pelayanan administratif yang telah disediakan oleh instansi pelayanan publik. Dengan adanya hal tersebut diharapkan kebutuhan masyarakat dapat dipenuhi (Nabila et al., 2023).

Kualitas layanan pada pelanggan penting bagi kalangan bisnis untuk memastikan keberlangsungan roda bisnis perusahaan dan untuk mempertahankan daya saingnya. Banyak keuntungan yang didapat jika dalam kualitas layanan terhadap konsumen itu baik (Ananto et al., 2023). ini terkait dengan kepuasan pelanggan, loyalitas, pembelian ulang, dan keuntungan jangka panjang melalui promosi mulut ke mulut yang positif. Selain itu perusahaan yang memberikan layanan berkualitas akan mendapatkan penghematan dari segi biaya penanganan kesalahan (Nuryanti et al., 2023). Pada perusahaan PT PLN (Persero) sebagai penyedia energi listrik akan menghadapi ketidakpuasan pelanggan karena adanya peningkatan konsumsi. Selain itu, aspek khas dari bisnis penyedia energi listrik ini adalah memastikan pasokan yang andal dan waktu layanan yang tepat dengan selalu mengedepankan tingkat keselamatan. PT PLN (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang tentunya bergerak dalam bidang penyediaan tenaga listrik yang keberadaannya sangat dibutuhkan oleh masyarakat. PT PLN (Persero) di Indonesia memiliki dua program yaitu listrik pasca bayar dan listrik Prabayar. Kedua program tersebut sudah dinikmati masyarakat diseluruh Indonesia. Pada PT PLN (Persero) ULP Konawe Selatan studi kasus pada Desa Ataku dengan penduduk yang terdiri dari 657 jiwa dengan 190 pelanggan listrik (sambungan rumah) khususnya dalam berbagai hal pelayanan pembayaran rekening listrik semua pelanggan menginginkan kemudahannya dalam hal pembayaran. Berdasarkan studi awal diindikasikan bahwa masih ada pelanggan yang kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT PLN (Persero) ULP Konawe Selatan khususnya di Desa Ataku Kecamatan Andoolo dengan wawancara kepada salah satu pelanggan pada tanggal 04 Juni 2022.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode dengan pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini dilakukan pada PT PLN (Persero) ULP Kabupaten Konawe Selatan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan informan penelitian yaitu Kepala Manager, Manager pelayanan, 2 orang karyawan serta 5 orang masyarakat pengguna layanan. Adapun sumber data dari penelitian ini (Ussolikhah et al., 2023) adalah (1) data primer merupakan data yang pertama kali dan merupakan segala informasi yang diperoleh langsung dari informan peneliti. (2) data sekunder yakni data yang diperoleh secara tidak langsung dan berhubungan dengan penelitian seperti dokumen, buku, catatan, makalah, laporan ataupun arsip. Dengan teknik pengumpulan data dengan menggunakan yaitu observasi, wawancara, studi literatur dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan sebuah perasaan yang timbul ataupun muncul sesuai dengan ekspektasi terhadap sebuah kinerja sehingga terpenuhinya kebutuhan dan keinginan masyarakat. Untuk melihat sejauh mana kepuasan masyarakat pada PT PLN (Persero) ULP Konawe Selatan maka peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh Zaenal Mukarom yang mengatakan bahwa kepuasan masyarakat dapat dilihat melalui dimensi kecepatan pelayanan, keadilan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan serta kenyamanan lingkungan.

1. Kecepatan Pelayanan

Kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam kurung waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Kecepatan pelayanan juga merupakan salah satu indikator dari kepuasan masyarakat. Pada dasarnya kecepatan sebuah satuan dari pergerakan

seseorang atau sesuatu hal. Sedangkan pelayanan atau layanan adalah sebuah aktivitas yang melibatkan interaksi antara pemberi layanan dan penerima layanan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Amiruddin selaku Kepala Manager PT PLN (Persero) ULP Konawe Selatan mengatakan bahwa:

“PLN itu ada namanya TMP (tingkat,Mutu,Pelayanan) yang dimana sudah ditentukan oleh direksi, jadi TMP, dimana konsumen bisa menerima pelayanan dengan cepat dan tepat serta sesuai standar yang telah ditentukan. Contohnya nih ada Kwh meter yang gangguan atau rusak disitu sudah ada rest waktu berapa menit yang harus diselesaikan oleh PLN, apapun itu yang berkaitan dengan gangguan sudah ada waktu pelasaannya. Terus ada juga aplikasi PLN Mobile disitu sudah tertera waktu durasinya.” (10 Juli 2022)

Wawancara yang dilakukan dengan Ibu Aruni Faza selaku Manager Bagian SDM Keuangan dan Administrasi PT PLN (Persero) ULP Konawe Selatan mengatakan bahwa;

“sekarang itu zaman yang berbasis teknologi jadi apa-apa serba internet, pelayanan kita juga begitu dek. Ada aplikasinya jadi konsumen bisa dengan online mengajukan atau melaporkan masalah kalau ada masalah pada listrik mereka.” (10 juli 2022).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa karyawan PT PLN (Persero) ULP Kabupaten Konawe selatan sangat menjamin kecepatan pelaksanaan proses pelayanan, contohnya ketika ada gangguan Kwh Meter mereka segera dengan sigap memperbaikinya.

2. Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Keadilan mendapatkan pelayanan adalah persepsi masyarakat atau pengguna layanan tentang tingkat keadilan dalam perilaku pelayanan suatu instansi. Keadilan adalah ketiadaan ketidakadilan karena pengguna layanan secara umum mengharapkan perlakuan yang adil tanpa membeda-bedakan satu sama lain.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Amiruddin selaku Kepala Manager PT PLN (Persero) ULP Konawe Selatan mengatakan bahwa:

“Yah, kita pasti tidak membeda-bedakan konsumen. Kenapa sih? Karena kita profesional, kita pelayani sesuai dengan standar dan aturannya. Contohnya ketika si A mengalami gangguan, dia tinggal masuk ke aplikasi itu PLN mobile, melalui Web, Telefon, dan banyak media lainnya yang bisa dia gunakan dan ketika dia melapor ke PLN mobile misalnya, maka keluhan itu akan masuk ke sistem kita dan selanjutnya kita sebagai pihak PLN langsung mengeksekusinya, entah itu masyarakat, pejabat dan siapapun itu.” (10 Juli 2022)

Wawancara yang dilakukan dengan Ibu Aruni Faza selaku Manager Bagian SDM Keuangan dan Administrasi PT PLN (Persero) ULP Konawe Selatan mengatakan bahwa :

“Disini kami tidak membeda-bedakan pelanggan, semua mendapatkan keadilan ketika mereka lebih dulu melapor dari pelanggan yang lainnya, kami dahulukan lebih dulu.” (10 juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa karyawan PT PLN (Persero) ULP Kabupaten Konawe selatan sangat menjamin keadilan dalam pelaksanaan proses pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara kepada para pelanggan PLN (Persero) ULP Kabupaten Konawe selatan yang puas dengan pelayanan yang diberikan.

3. Kesopanan dan Keramahan Petugas

Kesopanan dan keramahan merupakan salah satu point terpenting dalam menunjang keberhasilan proses pelayanan. Sikap yang baik kepada pelanggan seperti senyum dan sapa akan memberikan nilai positif. Petugas yang melayani pengguna layanan dengan ramah dan sopan akan menimbulkan rasa nyaman dan terciptanya suatu komunikasi yang harmonis sehingga proses pelayanan berjalan dengan baik, begitupun sebaliknya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Amiruddin selaku Kepala Manager PT PLN (Persero) ULP Konawe Selatan mengatakan bahwa:

“Kami itu menerapkan yang namanya 4S (Sapa,Senyum,Salam dan Santun) agar pelanggan nyaman dengan kami sehingga terciptanya komunikasi yang baik antara kita dan pelanggan.” (10 Juli 2022)

Wawancara yang dilakukan dengan Ibu Aruni Faza selaku Manager Bagian SDM Keuangan

dan Administrasi PT PLN (Persero) ULP Konawe Selatan mengatakan bahwa

“Ya, menurut saya karyawan disini sudah cukup ramah apalagi ada yang namanya bagian tim yang selalu turun ke masyarakat, mereka harus menerapkan 4S, jadi 4S itu ada sapa,salam,senyum dan santun.” (10 juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa karyawan PT PLN (Persero) ULP Kabupaten Konawe Selatan sangat menjamin kesopanan dan keramahan dalam pelaksanaan proses pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan penerapan 4S (Sapa, Senyum, Salam dan Santun) yang dikatakan oleh kepala manager PLN (Persero) ULP Kabupaten Konawe selatan dan hasil wawancara kepada para pelanggan yang puas dengan sikap karyawan PLN (Persero) ULP Kabupaten Konawe Selatan.

4. Kewajaran Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Biaya pelayanan ditentukan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan suatu instansi. Biaya pelayanan harus jelas pada setiap jasa pelayanan sehingga tidak akan menimbulkan kecemasan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Amiruddin selaku Kepala Manager PT PLN (Persero) ULP Konawe Selatan mengatakan bahwa:

“Nah ini nih biaya, melayani gangguan gangguan itu gratis selagi masih pada PLN ULP, apalagi seperti Kwh Meter, gangguan meteran, gangguan kabel-kabel PLN itu sudah pasti tidak ada biaya yang perlu dikeluarkan, pasang baru,tambah daya, multiguna yang seperti itu sudah ada terkait biayanya dan itu bisa dilihat pada web PLN dan ada juga di PLN Mobile, jadi nih juga pembayarannya sudah kami terapkan media eletronik, tidak menerima cash.” (10 Juli 2022)

Wawancara yang dilakukan dengan Ibu Aruni Faza selaku Manager Bagian SDM Keuangan dan Administrasi PT PLN (Persero) ULP Konawe Selatan mengatakan bahwa :

“Kalau terkait biaya itu dek sudah sesuai dengan aturan yang ditetapkan, jadi kita tidak mempermainkan pelanggan, karena biayanya sudah ditentukan dan itu tidak boleh dikurangi dan tidak boleh dilebihkan.” (10 juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa PT PLN (Persero) ULP Konawe Selatan terkait biaya pelayanan sudah memenuhi standar yang ditetapkan. Namun, terindikasi bahwa terdapat pengakuan warga yang tidak mendapatkan subsidi. Hal ini merupakan salah satu faktor yang menurunkan kepuasan pelanggan dan akan berdampak buruk jika tidak segera ditangani dengan cepat.

5. Kenyamanan Lingkungan

Lingkungan kerja yakni sebagai alat perkakas dan juga bahan yang dihadapi, lingkungan di sekitarnya yang mana sebagai tempat pekerja bekerja, metode kerjanya, dan peraturan kerjanya baik dia melakukannya perseorangan ataupun berkelompok (Sedarmayati, 2009:21). Sedangkan secara umum, lingkungan kerja adalah menyangkut tata ruang, cahaya alam dan pengaruh suara yang mempengaruhi konsentrasi seseorang karyawan sewaktu bekerja.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Amiruddin selaku Kepala Manager PT PLN (Persero) ULP Konawe Selatan mengatakan bahwa:

“Kalo untuk sekarang sudah nyaman, fasilitas kantor sudah memadai dan karna PLN juga memberi dan memperhatikan orang-orangnya. Seperti tersedianya AC dan lain lainnya.” (10 Juli 2022)

Wawancara yang dilakukan dengan Ibu Aruni Faza selaku Manager Bagian SDM Keuangan dan Administrasi PT PLN (Persero) ULP Konawe Selatan mengatakan bahwa :

“Terbilang sudah cukup nyaman, lingkungan PLN ULP ini dijaga dengan sebaik-baiknya baik dari karyawan itu sendiri, kami menegaskan tidak boleh ada sampah yang berhamburan dilingkungan PLN ULP ini.” (10 juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa karyawan PT PLN (Persero) ULP Kabupaten Konawe selatan sangat menjamin kenyamanan lingkungan pekerjaan. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara kepada beberapa pelanggan Desa Ataku Kecamatan Andoolo yang nyaman dengan lingkungan kerja pada PT PLN (Persero) ULP Konawe Selatan.

B. Kualitas Pelayanan

Dalam upaya meningkatkan pelayanan publik tentu ada banyak aspek yang perlu dibenahi sehingga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima layanan diharapkan dari hari kehari semakin baik dan berkualitas. Untuk melihat sejauh mana kualitas pelayanan publik pada PT PLN (Persero) ULP Konawe Selatan maka peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Hardiansyah yang diantaranya:

1. Dimensi Tangible (Bukti Fisik)

Tangible atau biasa di sebut dengan ketampakkan fisik merupakan penampilan terhadap fasilitas fisik berupa peralatan untuk menunjang proses pelayanan. Dalam hal ini bukti langsung merupakan salah satu indikator yang paling konkrit dan dapat dilihat secara langsung oleh mata kita karena seperti yang peneliti katakan sarana dan prasarana merupakan unsur penting dan tidak dapat dipisahkan dalam pemberian suatu pelayanan. Sehingga, apabila dimensi ketampakkan fisik ini dirasakan baik oleh pengguna layanan maka mereka akan merasakan kepuasan dalam pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Amiruddin selaku Kepala Manager PT PLN (Persero) ULP Konawe Selatan mengatakan bahwa:

“Saya rasa sudah baik dan lengkap untuk melayani masyarakat, pokoknya disini sudah ada SOP-nya, dari masyarakat yang datang walaupun masyarakat itu dari desa tidak bisa menggunakan aplikasi PLN Mobile atau datang ke kantor disini sudah ada security yang akan mengarahkan ke customer service atau bisa diarahkan ke optele tergantung pelanggannya punya keluhan apa (keluhan pasang baru dan sebagainya itu beda-beda)”. (10 Juli 2022)

Wawancara yang dilakukan dengan Ibu Aruni Faza selaku Manager Bagian SDM Keuangan dan Administrasi PT PLN (Persero) ULP Konawe Selatan mengatakan bahwa :

“Menurut saya dek sudah cukup menunjang untuk saat ini dan akan terus dibenahi jika terdapat sarana dan prasarana yang tidak layak digunakan lagi. (10 Juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa fasilitas sarana dan prasarana yang ada pada PT PLN (Persero) ULP Kabupaten Konawe Selatan sudah cukup memadai sehingga memudahkan karyawan serta konsumen dalam proses pelayanannya.

2. Dimensi Reliability (Kehandalan)

Reliability adalah kehandalan yang menunjukkan kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas semaksimal mungkin dan diharapkan dapat memuaskan pengguna layanan/pelanggan. Reliability juga merupakan sebuah kemampuan dan pemberian pelayanan dengan cepat serta memuaskan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Amiruddin selaku Kepala Manager PT PLN (Persero) ULP Konawe Selatan mengatakan bahwa:

“Kalau mau kerja di PLN ini ada yang namanya sertifikasi kompetensi jadi setiap bidang itu punya, jadi semua karyawan disini wajib berkompeten karna berkaitan dengan keselamatan dan kenyamanan juga”. (10 Juli 2022)

Wawancara yang dilakukan dengan Ibu Aruni Faza selaku Manager Bagian SDM Keuangan dan Administrasi PT PLN (Persero) ULP Konawe Selatan mengatakan bahwa :

“Kami berusaha untuk cermat dalam melayani semua pengguna layanan yang datang kemari, dengan berbagai keperluan.”.(10 Juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa Reliability /kecermatan bekerja saat melayani masyarakat dalam proses pelayanan pada karyawan PT PLN (Persero) ULP Konawe Selatan bahwa proses pelayanannya berlangsung secara baik. Karyawan juga selalu berpedoman pada tupoksi, sehingga jarang terjadi kesalahan yang dilakukan oleh karyawan pelayanan.

3. Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness adalah daya tanggap aparat dalam melaksanakan pekerjaan. Dalam hal ini kemampuan untuk membantu pelanggan dalam memberikan jasa dengan tanggap Tanggapan atau Responsiveness yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sejauh mana karyawan PT PLN (Persero) ULP Konawe Selatan dapat mengetahui kebutuhan, masalah, tuntutan dan aspirasi masyarakat sehingga dapat terpenuhi dalam mendapatkan pelayanan.

Wawancara kepada Bapak Sudirka selaku masyarakat pengguna layanan PLN (Persero) ULP Konawe Selatan mengatakan bahwa:

“Sudah cepat dan tepat dek. Saya pernah mengurus waktu iu tidak ada hambatan cuman lama prosesnya tapi saya maklumi namanya juga tenaga manusia pasti ada batasnya juga.”(11 Juli 2022)

Wawancara kepada Bapak Eka mengatakan bahwa:

“Karyawan disana sudah cukup tanggap dalam melayani, ketika saya datang kesana ada satpam yang langsung menghampiri saya dan menanyakan keperluan saya apa”. (11 Juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa terkait daya tanggap karyawan sudah sangat baik. Hal ini dibuktikan dengan wawancara dari para masyarakat pengguna layanan yang sangat puas dengan kinerja karyawan PT PLN (Persero) ULP Konawe Selatan tersebut.

4. Dimensi Assurance (Jaminan)

Assurance merupakan jaminan yang diperlukan masyarakat di dalam proses pelaksanaan pelayanan sehingga menciptakan pelayanan yang baik dan berkualitas. Jaminan ini dapat diwujudkan apabila para pegawai di kantor lurah bende kec. Kadia kota kendari dapat menumbuhkan sebuah kepercayaan di dalam hati masyarakat terutama pada pengguna pelayanan. Layanan publik berkaitan dengan kegiatan- kegiatan yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Elwan, 2019). Berdasarkan hasil observasi menunjukkan bahwa masyarakat pengguna layanan telah mendapatkan jaminan waktu pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

Wawancara yang dilakukan dengan Ibu Aruni Faza selaku Manager Bagian SDM Keuangan dan Administrasi PT PLN (Persero) ULP Konawe Selatan mengatakan bahwa :

“Sebelum kerja disini semua karyawan harus berpengalaman di bidangnya masing-masing baik itu 1 tahun pengalaman, 2 tahun ataupun 3tahun. Selain mengutamakan pelayanan yang cepat dan tepat keselamatan kerja juga perlu diperhatikan.” (10 juli 2022)

Kemudian wawancara kepada Hari Anggara selaku karyawan pada PT PLN (Persero) ULP Konawe Selatan mengatakan bahwa:

“Ya, Kami dapat menjamin setiap pelayanan yang kami berikan ke pelanggan. Karena kami sudah berkompeten dibidang kami.” (10 juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa karyawan PT PLN (Persero) ULP Kabupaten Konawe selatan sangat menjamin waktu pelaksanaan proses pelayanan dan pelanggan juga merasa puas dengan jaminan waktu yang diberikan.

5. Dimensi Empaty (Empati)

Empati adalah kemampuan karyawan dalam memberi layanan untuk melakukan pendekatan serta berusaha untuk mengetahui apa yang menjadi keinginan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani. Dalam penelitian ini keterampilan kemanusiaan inilah yang sangatlah dibutuhkan dan berpengaruh pada saat memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Amiruddin selaku Kepala Manager PT PLN (Persero) ULP Konawe Selatan mengatakan bahwa:

“Kalau menurut saya yah sebagai kepala manager disini sesama karyawan dan kepada yang lebih tinggi jabatannya kita tidak beda-bedakan, semua sama saja dan harmonis- harmonis saja. Apalagi disini banyak perantauan jadi saling menguatkan satu sama lain, sedangkan untuk konsumen kami tentunya melayani mereka dengan nyaman karna itu sudah tugas kami”. (10 Juli 2022)

Wawancara yang dilakukan dengan Ibu Aruni Faza selaku Manager Bagian SDM Keuangan dan Administrasi PT PLN (Persero) ULP Konawe Selatan mengatakan bahwa :

“Disini bisa kami bilang semua yang ada dalam lingkup PLN ULP sudah seperti keluarga dan belum pernah saya melihat ada keributan disini. Kalaupun ada kemungkinan seperti perbedaan pendapat saja tapi masih bisa diselesaikan dengan cara baik-baik. (10 Juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pada dimensi empaty ini ternyata sudah dilaksanakan dengan baik, Hal ini diperkuat dengan wawancara yang dilakukan kepada para pengguna listrik PLN (Persero) ULP Konawe Selatan yang cukup puas dan memaklumi dengan dimensi Empaty ini.

KESIMPULAN

Kepuasan pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Konawe Selatan jika dilihat dari aspek kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kenyamanan lingkungan. Telah berjalan dengan baik. Namun dari segi kewajaran biaya pelayanan terindikasi bahwa masih ada beberapa warga yang tidak mendapatkan subsidi dalam pemakaian listrik dimana warga pengguna listrik prabayar ketika pembayaran listrik tidak sesuai dengan jumlah yang mereka bayar. Kualitas pelayanan kepada masyarakat PT PLN (Persero) ULP Konawe Selatan dilihat dari dimensi Tangible (berwujud), Reliability (kehandalan), Responsiviness (tanggapan), Assurance (jaminan), Empathy (empati). Sesungguhnya sudah berjalan dengan baik dan masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan pada saat melakukan pengurusan. PT PLN (Persero) ULP Konawe Selatan, dilihat dari segi aspek diatas sudah terpenuhi dan rata-rata mengatakan pelayanannya baik, cepat dan tepat dalam proses pelayanan dari kualitas pelayanan itu sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

- A.S Moenir. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media
- Hasan, A., Amaliah, I., & Riani, W. (2018). Model Pemberdayaan Usaha Kopi Rakyat Di Desa Pangadegan Kecamatan Rancakalong Kabupaten Sumedang. *Prosiding Ilmu Ekonomi*, 9-16.
- Hasibuan, M. S. (2016). *Manajemen sumber daya manusia (revisi)*. Bumi Aksara.
- Hendrik, D. (2010). Variabel-variabel yang mempengaruhi rendahnya partisipasi politik masyarakat dalam pilkada walikota dan wakil walikota Padang tahun 2008. *Jurnal Demokrasi*, 9(2).
- Lupiyoadi, R. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*. Salemba Empat
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook*. sage.
- Napitupulu, P. (2007). *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction*. STIK
- Nasution,A, Z. (1995). *Konsumen dan Hukum: tinjauan sosial ekonomi dan hukum perlindungan konsumen indonesia*. STIK
- Pamitra, Teddy. (2001). *Perilaku Konsumen dan Perilaku Pemasaran*. PT Remaja Rosda Karya.
- Sinambela.R. R. (2010). *Hubungan Konservasi laporan keuangan dengan earning response coeffocient pada perusahaan bank yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) Periode 2005 sampai dengan 2009* (Doctoral Dissertatuon, Universitas Gadjah Mada).
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta
- Veranita, M., & Hatimatunnisani, H. (2021). Kualitas pelayanan publik pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan pt pln (persero) rayon bandung selatan. *Jurnal E-Bis*, 5(1), 249-259.
- Nur, M. (2017). Kualitas Pelayanan Prima pada PT PLN (Persero) Rayon Makassar Selatan. *Jurnal Office*, 3(1), 72-78.

- Puji Titik Wuryani., Jaman., Dyastar. (2017) Kualitas Pelayanan Pt. Perusahaan Listrik Negara (Pln) Persero Area Balikpapan Rayon Petung Kepada Masyarakat Di Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 6(1): 333-346
- Saputra, T. (2016). Kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik (studi kasus kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar). *Jurnal Perspektif Pembiayaan dan Pembangunan Daerah*, 4(2), 89-100.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Undang-Undang Republik Indonesia No 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Ananto, R., Putra, S. S., & Digidowiseiso, K. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Pelayanan Purna Jual Lampu Merk Hori Terhadap Keputusan Pembelian PT. Fokus Dayautama Di Jakarta Timur. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 6(2), 2720–2729.
- Nabila, N. A., Putra, S. S., & Digidowiseiso, K. D. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Minuman Nu Greantea. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 6(2), 2759–2766.
- Nuryanti, A. F., Putra, S. S., & Digidowiseiso, K. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Word Of Mouth Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian Tas Texas Collection Ditoko Texas Collection Jakarta Timur. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 6(2), 2749–2758.
- Teruna, D., Asyari, A., & Putra, S. S. (2023). PENGARUH STRATEGI PROMOSI DAN JUMLAH OUTLET TERHADAP PENINGKATAN PENJUALAN LEPAS PT XYZ. *Jurnal USAHA*, 4(1), 95–109.
- Ussolikhah, A., Putra, S. S., & Digidowiseiso, K. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga Dan Promosi Penjualan Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Suzuki Karimun Wagon R Di PT. Citra Asri Buana Cabang Nanggewer Bogor. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 6(2), 2739–2748.