

## MANAJEMEN KOMPLAIN DALAM PELAYANAN PUBLIK DI PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PLN)

Jemma<sup>1\*</sup>, Hafiz Elfiansyah Parawu<sup>2</sup>, Ahmad Taufik<sup>3</sup>

<sup>1,2</sup>Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

<sup>3</sup>Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

### Abstract

*This research aims to determine and analyze the implementation of complaint management carried out by ULP PLN Panakkukang towards customers. The method used in this research is a descriptive qualitative method. Data collection techniques involve observation, interviews, and documentation. The results of this research show that the complaint management indicators implemented at ULP PLN Panakkukang, such as the speed of the complaint process, complaint handling, and ease of filing complaints, have met or even exceeded customer expectations. However, the volume of complaints is still significant, indicating the need for ULP PLN Panakkukang to carry out performance evaluations to prevent errors that could trigger complaints from customers.*

**Keywords:** *complaint management, public services, service management*

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis penerapan manajemen komplain yang dilakukan oleh ULP PLN Panakkukang terhadap pelanggan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data melibatkan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa indikator manajemen komplain yang diterapkan di ULP PLN Panakkukang, seperti kecepatan proses pengaduan, penanganan komplain, dan kemudahan pengajuan komplain, telah memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Meskipun demikian, volume komplain yang masih signifikan menunjukkan perlunya ULP PLN Panakkukang untuk melakukan evaluasi kinerja guna mencegah kesalahan-kesalahan yang dapat memicu keluhan dari pelanggan.

**Kata kunci:** manajemen komplain, pelayanan publik, manajemen pelayanan

---

\*jemma@gmail.com

## PENDAHULUAN

Dalam konteks kehidupan berbangsa yang diatur dalam sistem republik, terdapat amanat untuk mewujudkan kesejahteraan bagi seluruh rakyat (Suharto, 2020). Negara memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan kepada setiap warga negara guna memenuhi kebutuhan yang mereka rasakan (Boyd & Nowell, 2023). Pemerintah, sebagai pemegang kekuasaan negara, diharapkan senantiasa memberikan pelayanan publik sesuai dengan harapan dan tuntutan warga negara (Sari, 2022). Hak warga negara untuk memperoleh jasa pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah seharusnya dianggap sebagai hak yang didasarkan pada norma-norma hukum yang mengatur dengan jelas.

Masyarakat selalu mengharapkan standar kualitas pelayanan publik yang tinggi dari aparat birokrasi (Setiawan et al., 2020). Meskipun demikian, ekspektasi ini seringkali tidak sejalan dengan kenyataan, karena pelayanan publik yang terjadi secara empiris masih sering ditandai oleh berbagai masalah seperti kompleksitas, lambat, mahal, dan ketidakpastian yang melelahkan. Situasi ini terjadi karena masih ada ketidakseimbangan di mana orang yang

seharusnya menjadi pihak yang dilayani justru seringkali mengalami kesulitan dalam mendapatkan pelayanan. Oleh karena itu, kunci penting dalam membangun hubungan positif antara pemerintah dan masyarakat adalah pelayanan publik yang berkualitas, terukur, mudah, cepat, dan terjangkau, seperti yang dijelaskan dalam Undang-Undang No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik. Kualitas pelayanan (service quality) menjadi aspek krusial dalam memastikan kelangsungan suatu organisasi, baik itu pemerintah maupun swasta (Heffy, 2009).

Sejarah ketenagalistrikan di Indonesia dimulai pada akhir abad ke-19, di mana beberapa perusahaan Belanda mulai membangun pembangkitan tenaga listrik untuk keperluan internal mereka. Inisiatif pengusaha dalam bidang ketenagalistrikan untuk kepentingan umum dimulai ketika perusahaan swasta Belanda memperluas cakupan usaha mereka dari bidang gas ke bidang tenaga listrik. Seiring waktu, perusahaan-perusahaan swasta lainnya juga ikut berdiri.

Berbagai perusahaan ini didirikan dengan berbagai tujuan utama, seperti mencari keuntungan, meningkatkan nilai saham, meningkatkan volume penjualan, dan menjaga kelangsungan

operasional mereka. Terkadang, tujuan pertama dianggap sebagai prioritas utama bagi para pemilik, terutama bagi perusahaan yang berstatus sebagai perusahaan publik.

Dalam beberapa tahun terakhir, PLN mengalami tantangan yang signifikan, dengan berbagai keluhan dan pandangan negatif terhadap kinerjanya yang terus bermunculan dari berbagai pihak, termasuk pelanggan, masyarakat umum, LSM, dan bahkan mahasiswa. Faktor-faktor penyebabnya antara lain krisis kelistrikan yang semakin meluas dan memburuk, hubungan yang buruk dengan pelanggan, serta komunikasi korporat yang kurang memadai. Lemahnya perencanaan korporat, termasuk kapasitas pembangkitan, juga turut serta dalam memperburuk citra PLN di mata publik. Situasi ini semakin diperparah oleh adanya keluhan pelanggan terhadap ULP Perusahaan Listrik Negara (PLN) Panakkukang Makassar, khususnya terkait lonjakan pembayaran listrik dan ketidaksesuaian antara layanan listrik yang diberikan dengan harapan masyarakat. Kejadian ini menjadi fokus penelitian karena tingginya jumlah keluhan dari pelanggan yang dapat berdampak negatif pada citra PLN dan menimbulkan komentar tidak

menguntungkan terhadap kinerja karyawan perusahaan tersebut.

Masalah yang terjadi di lingkungan PLN ternyata juga merata di berbagai unit PLN di seluruh wilayah Indonesia, menimbulkan pertanyaan dan kebingungan di kalangan pelanggan listrik dan masyarakat umum. Pelanggan semakin sering menyampaikan keluhan dan komplain terkait masalah listrik, yang membuat muncul pertanyaan mengapa situasi ini bisa terus terjadi. Meskipun setiap karyawan PLN menjalankan tugas sesuai dengan petunjuk dan mencatat dengan jelas apa yang telah dilakukan, ULP PLN Panakkukang Makassar masih menghadapi serbuan keluhan dari pelanggan yang tidak puas dengan hasil kerja PLN atau mengalami gangguan kelistrikan di sekitar tempat tinggal mereka. Pengaduan yang paling banyak muncul berkaitan dengan mutu produk dari PLN, sehingga harapan dan keinginan masyarakat sebagai pelanggan adalah agar PT PLN (Persero) dapat memenuhi tuntutan tersebut melalui penyediaan layanan yang berkualitas.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti yang aktif terhadap pengaduan yang masuk di ULP PLN Panakkukang, baik yang terkait dengan aspek administrasi maupun teknis, perhatian

peneliti tertarik untuk mengkaji bagaimana manajemen complain diimplementasikan oleh ULP PLN Panakkukang Kota Makassar untuk mencapai standar pelayanan yang optimal. Hal ini sesuai dengan ketentuan UUD Nomor 30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan, khususnya pada Pasal 28 dan 29, di mana PT. PLN sebagai pemegang izin usaha memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sebagai konsumen, sementara masyarakat memiliki hak untuk menerima pelayanan yang berkualitas. Lebih lanjut, PT. PLN juga memiliki tanggung jawab untuk mengelola pengaduan dari masyarakat sesuai dengan UUD Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, khususnya pada Pasal 36 ayat (1), yang menegaskan bahwa penyelenggara harus menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten untuk mengelola pengaduan tersebut.

Menurut undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik merujuk pada kegiatan atau serangkaian kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan bagi semua warga negara dan penduduk. Pelayanan tersebut mencakup penyediaan barang, jasa, dan/atau

layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah tanggung jawab pemerintah untuk memenuhi hak setiap warganya. Kegiatan pelayanan ini berkaitan erat dengan pertanyaan tentang metode yang sesuai untuk menyediakan layanan kepada pelanggan. Dengan demikian, pelayanan dapat dianggap sebagai hasil atau luaran yang diterima oleh pelanggan.

Pelayanan publik mencakup berbagai aspek kehidupan yang sangat luas (Suryantoro & Kusdyana, 2020). Dalam konteks kehidupan negara, pemerintah memegang peran penting dalam menyediakan berbagai layanan publik yang diperlukan oleh masyarakat (Dewi & Suparno, 2022). Ini termasuk pengaturan dan penyediaan layanan dalam berbagai bidang, seperti pendidikan, kesehatan, utilitas, dan sebagainya, dengan tujuan memenuhi kebutuhan dasar masyarakat..

Pelayanan publik sebagai "berbagai bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah, dan entitas badan usaha milik Negara atau daerah dalam bentuk barang atau jasa . Hal ini dilakukan baik dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan tugas tertentu."

Standar pelayanan publik mencakup kompetensi petugas pemberi pelayanan sebagai salah satu elemennya. Penetapan kompetensi petugas pemberi pelayanan harus dilakukan dengan akurat, berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang diperlukan agar pelayanan yang disediakan memiliki mutu yang baik (Djumara et al., 2009).

Pengaduan atau komplain merujuk pada keluhan atau ungkapan ketidakpuasan, ketidaknyamanan, kejengkelan, dan kemarahan terhadap pelayanan atau produk (Le & Ho, 2020). Kemudian Waine et al., (2020) menyatakan bahwa keluhan atau komplain dapat dipahami sebagai ekspresi atau manifestasi emosi kekecewaan.

Evaluasi keluhan dapat dinilai berdasarkan respons perusahaan dalam menanggapi keluhan pelanggan dengan efisien. Selain itu, cara efektif untuk menyelesaikan keluhan pelanggan dan prosedur pengajuan komplain pelanggan perlu dipahami dengan jelas dan sederhana

Menurut Shabrina (2022), manajemen komplain adalah upaya atau tindakan yang diambil oleh perusahaan untuk menanggapi atau mengatasi ketidakpuasan atau ketidaksetujuan

konsumen terhadap fungsi manajemen perusahaan yang dianggap tidak efisien dan efektif.

Setelah mengidentifikasi langkah-langkah penanganan komplain, penting untuk dicatat bahwa strategi ini tidak dapat berhasil tanpa keterlibatan pihak terkait di tingkat operasional, termasuk staf yang berinteraksi langsung dengan pelanggan dan tim layanan pelanggan. Pelatihan terkait penanganan komplain menjadi suatu keharusan untuk meningkatkan keterampilan pekerja dalam menghadapi pelanggan.

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Pelanggan merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas jasa. Oleh karena itu, pelanggan memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan perusahaan.

Arsyad (2022) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan

amat puas atau senang. Dari definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan yang ditinjau dari sisi pelanggan yaitu mengenai apa yang telah dirasakan pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan dibandingkan dengan apa yang mereka inginkan.

### **METODE**

Penelitian ini berlangsung selama sekitar dua bulan, dimulai dari bulan Oktober-November 2023. Lokasi penelitian ini dilakukan di kantor ULP Perusahaan Listrik Negara (PLN) Rayon Panakkukang Kota Makassar.

Berdasarkan pada masalah yang diajukan, dasar dari penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Menurut Moleong (2010), metode kualitatif merupakan suatu pendekatan penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena, seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lainnya yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik. Metode ini menggunakan pendekatan deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa dalam suatu konteks khusus yang alamiah, dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Tipe penelitian ini merupakan studi kasus, di mana penelitian dilakukan berdasarkan kejadian yang terjadi dengan tujuan memberikan

pemecahan masalah dalam pelaksanaan penelitian, tidak terbatas pada pengumpulan data semata. Dasar penelitian ini difokuskan pada pencapaian pelayanan publik yang efektif melalui implementasi manajemen komplain di Kantor ULP.PLN Panakkukang Kota Makassar, yang masih dianggap belum optimal.

Teknik analisis yang diterapkan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data interaktif (Sugiyono, 2013).

Data dalam penelitian kualitatif harus melewati uji-uji tertentu, termasuk uji kredibilitas (*validitas internal*), transferabilitas (*validitas eksternal*), dependabilitas (*reliabilitas*), dan konfirmabilitas (*obyektivitas*). Sementara teknik-teknik lainnya tetap dapat digunakan, asalkan memiliki dasar referensi yang jelas.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil dari penelitian ini adalah hasil dari penelitian yang menggunakan metode kualitatif dengan menerapkan wawancara, observasi, dan dokumentasi di kantor ULP Perusahaan Listrik Negara (PLN) Panakkukang Kota Makassar. Dari hasil penelitian yang dilakukan selama kurang lebih 2 bulan oleh peneliti di kantor ULP.PLN Panakkukang, ditemukan bahwa

terdapat transaksi pengaduan yang dilakukan secara Masif oleh pelanggan terhadap ULP.PLN Panakkukang. Pengaduan yang disampaikan mencakup berbagai macam isu terkait kelistrikan, bahkan tidak salah ditemukan beberapa pengaduan di luar tanggung jawab langsung ULP.PLN Panakkukang. Secara umum, pengaduan yang disampaikan dapat dibedakan menjadi dua kategori utama, yaitu pengaduan administrasi dan pengaduan teknis. Pengaduan Administrasi mencakup keluhan terkait proses bisnis seperti permintaan pemasangan kWh baru, permohonan penambahan atau pengurangan daya, dan kasus kWh dengan status perlu pemeriksaan. Pengaduan Teknis melibatkan isu-isu yang timbul akibat gangguan pada sistem kelistrikan, permasalahan terkait mutu produk, dan masalah dalam pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM). Contohnya mencakup keluhan tentang kabel yang putus, kegagalan token, kWh yang terjatuh, pergeseran kWh, voltase yang tidak stabil, pemadaman listrik, kesalahan dalam pelayanan oleh petugas, ketidaksimpatikan dalam pelayanan oleh petugas, dan lain-lain Adapun data jumlah pengaduan dan yang terselesaikan pada kantor ULP.PLN

Panakkukang dari bulan September hingga Desember 2023 .

Berdasarkan data sekunder mengenai jumlah pengaduan di Kantor ULP.PLN Panakkukang dari bulan September hingga Desember tahun 2023, terlihat adanya volume yang cukup tinggi. Pada bulan September, terdapat 1.143 pengaduan administrasi dan 4.291 pengaduan teknis, dengan total keseluruhan pengaduan mencapai 5.434, namun semuanya berhasil diselesaikan. Bulan Oktober menunjukkan peningkatan dengan 1.681 pengaduan administrasi dan 5.781 pengaduan teknis, total keseluruhan mencapai 7.462 dan berhasil diselesaikan. Pada bulan November, terjadi peningkatan signifikan dengan 2.063 pengaduan administrasi dan 6.781 pengaduan teknis, mencapai total 8.844 pengaduan yang dapat diatasi. Bulan Desember mencatat 1.124 pengaduan administrasi dan 4.363 pengaduan teknis, dengan total keseluruhan pengaduan sebanyak 5.492 yang berhasil diatasi oleh Kantor ULP PLN Panakkukang Kota Makassar.

Berikut pembahasan penerapan manajemen komplain berdasarkan indikator dan rumusan masalah,dengan sub indikator yaitu:

## **Kecepatan Proses Pengaduan**

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan informan tidak ditemukan keluhan terkait keterlambatan PLN dalam menangani komplain. Sesuai dengan penjelasan dari Supervisor, Petugas Teknis, dan Staf Administrasi ULP.PLN Panakkukang, komplain yang masuk akan segera diproses dalam waktu 1 kali 24 jam, dan layanan teknis tersedia 24 jam dengan cara menghubungi call center 123 atau melalui aplikasi PLN Mobile. Dari kecepatan proses pengaduan, dapat disimpulkan bahwa penerapan manajemen komplain oleh ULP PLN Panakkukang sudah sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Krismanto (2009) bahwa evaluasi keluhan dilakukan berdasarkan seberapa cepat perusahaan dapat menanggapi dan menyelesaikan keluhan pelanggan. Semakin cepat tanggapan perusahaan terhadap keluhan, semakin cepat pula peningkatan kepuasan pelanggan dapat tercapai. Jika keluhan tidak ditindaklanjuti dengan cepat, hal ini dapat menurunkan harapan dan kepuasan pelanggan.

Menunjukkan proses penanganan keluhan yang diukur dari seberapa cepat perusahaan merespons dan menyelesaikan keluhan pelanggan.

Semakin cepat penanganan keluhan dilakukan, semakin cepat pula perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Jika keluhan tidak ditanggapi dengan cepat, dapat mengurangi harapan dan kepuasan pelanggan.

petugas layanan Teknik (Yantek), dan staf administrasi ULP.PLN Panakkukang, serta tiga pelanggan ULP.PLN Panakkukang, dapat disimpulkan bahwa penanganan komplain oleh pihak ULP.PLN Panakkukang terbilang sangat baik dan efisien. Proses penyampaian pengaduan direspon dengan cepat, baik oleh manajer maupun layanan Teknik, yang siap melayani dalam waktu 24 jam dengan sistem shift kerja. Pelanggan dapat menghubungi call center 123 atau menggunakan PLN Mobile untuk menyampaikan keluhan. Bahkan, dalam situasi yang membutuhkan penanganan segera, PLN memiliki kebijakan sambungan listrik sementara untuk memastikan rumah pelanggan tetap teraliri listrik. Pemadaman terencana terkait pemeliharaan di gardu-gardu juga diselesaikan dalam waktu 3 jam, dan informasinya disampaikan melalui email kepada para pelanggan yang terkena dampak. Selain itu, setelah penyelesaian kerusakan listrik, pihak ULP.PLN Panakkukang tidak



membebankan biaya tambahan kepada pelanggan."

Kecepatan dalam proses pengaduan merupakan salah satu elemen kunci dalam efektivitas manajemen komplain. Dalam kerangka teori manajemen komplain, respons yang cepat dan penyelesaian yang efisien terhadap keluhan pelanggan menjadi sangat penting. Tujuannya adalah untuk memulihkan kepercayaan pelanggan dan memenuhi harapan mereka terhadap layanan yang diberikan. Hal tersebut juga sejalan dengan yang di katakan Vincent Gesperz (1997), yaitu kecepatan dalam memberikan pelayanan merupakan dimensi dalam mengukur kualitas pelayanan.

### **Penyelesaian Masalah yang Memuaskan**

Dalam hal ini,peneliti masih menemukan masalah seperti kesalahan catatan meter dan penyampaian informasi yang sulit dipahami oleh pelanggan ULP.PLN Panakkukang. Meskipun begitu pihak ULP.PLN Panakkukang Kota Makassar tetap memberikan respon,saran dan solusi yang baik sesuai dengan proporsinya untuk menangani komplain oleh pelanggan.

"Pemecahan masalah yang memuaskan dapat diukur melalui penyelesaian keluhan pelanggan yang memuaskan, sehingga hasilnya menciptakan kepuasan pelanggan terhadap penanganan keluhan yang diajukan kepada perusahaan."

Supervisor ULP.PLN Panakkukang Kota Makassar, dapat disimpulkan bahwa penyelesaian masalah yang memuaskan merupakan fokus utama dalam manajemen komplain ULP.PLN Panakkukang. Supervisor menyatakan bahwa penanganan masalah dilakukan dengan cepat, memberikan kepuasan kepada pelanggan melalui respons yang efisien. Hal ini mencerminkan komitmen ULP.PLN Panakkukang dalam memberikan solusi yang memuaskan terhadap keluhan pelanggan.

Panakkukang Kota Makassar, staf pelayanan teknik, dan staf administrasi ULP.PLN Panakkukang, dapat disimpulkan bahwa penyelesaian masalah yang memuaskan telah berjalan baik, meskipun masih terdapat beberapa kekurangan terutama terkait ketelitian petugas dalam mencatat meteran. Meskipun demikian, PT PLN Panakkukang Kota Makassar memberikan saran dan solusi untuk terus meningkatkan pelayanan dan

menanggapi keluhan pelanggan dengan lebih baik.

Sehingga peneliti menyimpulkan bahwa penyelesaian masalah yang memuaskan pada kantor ULP.PLN Panakkukang terhadap pelanggan sudah sejalan dengan yang dikemukakan Krismanto (2009) yaitu dalam mengukur pemecahan masalah yang memuaskan pentingnya memberikan respon yang baik dan solusi yang memuaskan bagi pelanggan yang mengajukan komplain. Adapaun teori pendukung dari Thomas et. All (2015) dalam bukunya tentang penanganan keluhan yang dimana salah satunya perusahaan harus mampu memberikan solusi dan pengambilan tindakan ketika ada keluhan yang masuk dari pelanggan.

### **Kemudahan Pengajuan Pengaduan**

PT.PLN telah menyediakan berbagai sarana untuk pengajuan komplain, seperti aplikasi PLN Mobile atau call center 123, dan pelanggan juga dapat langsung ke kantor ULP.PLN Panakkukang untuk melaporkan pengaduan dengan membawa ID pelanggan. Dengan adanya PLN Mobile dan fitur-fiturnya seperti Pengaduan, pembayaran atau pembelian token, ubah daya, catat meter, bahkan

penyambungan sementara, seharusnya memudahkan pelanggan dalam melakukan pengajuan pengaduan. Tetapi meski sudah tersedia akses pengaduan yang memudahkan seperti PLN Mobile dengan segala fiturnya, tetap masih ada pelanggan yang memilih datang langsung ke kantor untuk melakukan pengaduan secara manual dengan alasan tidak menggunakan smartphone atau karena malas untuk mendownload aplikasi PLN Mobile.

Kemudahan dalam mengajukan pengaduan, yang diukur dari kenyamanan birokrasi yang sederhana dan mudah bagi pelanggan yang melakukan pengaduan kepada perusahaan, dapat dilihat dari perbandingan hasil wawancara antara Supervisor ULP.PLN Panakkukang, Petugas Yantek ULP.PLN Panakkukang,

staf administrasi ULP.PLN Panakkukang 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.PLN Panakkukang Kota Makassar 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.

Dalam proses penilaian, supervisor dari setiap bidang, termasuk kesalahan layanan, administrasi, dan layanan teknik, akan melakukan evaluasi terhadap keluhan pelanggan. Keluhan pelanggan yang masuk dan ditandai dengan tanda merah akan masuk ke dalam daftar penilaian. Penilaian tersebut dilakukan secara online, dan pelanggan memberikan penilaian dalam bentuk bintang, dimulai dari satu bintang (tingkat kepuasan rendah) hingga lima bintang (tingkat kepuasan tinggi)..

Oleh karena itu, peneliti menyimpulkan bahwa kemudahan pengajuan pengaduan di ULP.PLN Panakkukang sudah baik dan sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh

Krismanto (2009) yang menyatakan bahwa kemudahan dalam pengajuan pengaduan dapat diukur melalui kenyamanan birokrasi yang sederhana dan mudah bagi pelanggan yang ingin melakukan pengaduan kepada perusahaan. Kemudahan pengajuan pengaduan dianggap sebagai elemen kunci dalam manajemen komplain yang efektif. Teori manajemen komplain menekankan pentingnya menyediakan sarana yang mudah dan jelas bagi pelanggan untuk menyampaikan keluhan. Dengan memberikan kemudahan ini, diharapkan pelanggan akan lebih aktif dalam menyampaikan komplain, dan perusahaan dapat merespons dengan cepat untuk menangani keluhan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pelanggan, informasi dari Supervisor, staf administrasi, dan staf teknis PT. PLN setelah dianalisis, ditemukan bahwa untuk penanganan pengaduan pelanggan, upaya-upaya yang telah dilakukan oleh ULP.PLN Panakkukang adalah sebagai berikut: Pendirian ULP (Unit Layanan Pelanggan) sebagai subunit di bawah UP3 (Unit Pelaksanaan Pelayanan) untuk mendukung pengelolaan layanan pelanggan dan jaringan listrik, termasuk penanganan pengaduan pelanggan. Pengembangan aplikasi PLN Mobile

guna mempermudah pelanggan dalam mengajukan keluhan. Penyusunan program di aplikasi PLN Mobile sehingga keluhan yang terkait dengan manajerial (seperti kesalahan pembacaan meteran) akan ditangani oleh manajer, sedangkan keluhan teknis akan diarahkan kepada petugas teknis. Jika keluhan teknis tidak mendapatkan respons, informasi keluhan secara otomatis akan disampaikan kepada manajer sebagai peringatan bagi petugas teknis. Pembentukan tim jaga dengan sistem shift bagi petugas untuk mengawasi dan mengontrol pengaduan komplain pelanggan. Penerapan standar pelayanan publik oleh PT. PLN dalam penanganan komplain, melibatkan persyaratan pengaduan, prosedur layanan, jangka waktu layanan, biaya/tarif, produk layanan, sarana prasarana/fasilitas, dan evaluasi kinerja pelaksana. Fokus PT. PLN pada penanganan komplain terfokus pada kecepatan proses pengaduan, penyelesaian masalah yang memuaskan, dan kemudahan pengajuan pengaduan sesuai indikator manajemen komplain. Implementasi penilaian kepuasan pelanggan terhadap layanan PLN melalui skala bintang 5, dengan konsekuensi bahwa hasil penilaian di bawah bintang 5 akan menjadi bahan pertanyaan bagi petugas yang

bersangkutan dari supervisor. Penyediaan aplikasi peta lokasi untuk memeriksa alamat pelanggan yang mengajukan pengaduan/keluhan. Penjadwalan kegiatan pemeliharaan jaringan listrik dengan tujuan mengurangi pengaduan pelanggan melalui pemadaman terencana selama 3 jam. Pelanggan diberitahu tentang pemeliharaan jaringan listrik di lokasi mereka melalui email yang telah terdaftar.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan diskusi yang telah dilakukan mengenai prosedur pengaduan dalam layanan publik di ULP.PLN Panakkukang Kota Makassar, dapat dijelaskan sebagai berikut: Berdasarkan indikator manajemen komplain yang dianalisis pada ULP.PLN Panakkukang Kota Makassar, dapat disimpulkan bahwa penanganan pengaduan terkait kecepatan proses pengaduan telah memenuhi harapan dan keinginan masyarakat. Berdasarkan analisis indikator manajemen komplain yang dilakukan di ULP.PLN Panakkukang Kota Makassar, dapat disimpulkan bahwa penyelesaian masalah yang memuaskan sudah mencukupi untuk memenuhi harapan masyarakat, meskipun masih terdapat pelanggan

yang mengajukan komplain secara rutin setiap hari. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi dan tindak lanjut untuk mengatasi hal tersebut. Meskipun telah tersedia akses pengaduan secara online melalui aplikasi PLN Mobile, namun masih banyak pelanggan yang memilih untuk melakukan pengaduan secara manual. Alasan di balik pilihan ini antara lain adalah keengganan untuk mengunduh aplikasi, serta kurangnya pemahaman dalam memanfaatkan teknologi smartphone.

## REFERENSI

- Arsyad, M. R. P. S. (2022). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Mirai Management*, 7(3), pp. 183–197.
- Boyd, N., & Nowell, B. (2023). Sense of Community, Sense of Community Responsibility, Organizational Commitment and Identification, and Public Service Motivation: A Simultaneous Test of Affective States on Employee Well-Being and Engagement in a Public Service Work Context. *Public Service Motivation* (pp. 76–102). Routledge.
- Dewi, R. C., & Suparno, S. (2022). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), pp. 78–90.
- Djumara, N., dkk. (2009). *Standar Pelayanan Publik* (revisi, p. 16). Jakarta: Pusat Kajian Manajemen Pelayanan LAN.
- Heffy, M. (2009). Reformasi Manajemen Pelayanan Publik Menuju Good Governance. *Jurnal Borneo Administrator*, 5(2), pp. 1–16.
- Krismanto. 2009. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 1(1).
- Le, A. N. H., & Ho, H. X. (2020). The behavioral consequences of regret, anger, and frustration in service settings. *Journal of Global Marketing*, 33(2), pp. 84–102.
- Moleong. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sari, H. D. (2022). *Asas dan Fungsi Pemerintahan: Implementasi Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AAUPB) serta Fungsi Pemerintahan dalam Pelayanan Publik*.
- Setiawan, R., Sulthan, M. F., & Abdurrahman, A. (2020). Government Policy in Public Services in the Republic of Tatarstan, Russia. *Jurnal Cita Hukum*, 8(3), pp. 553–566.  
<https://doi.org/10.15408/jch.v8i3.17950>
- Shabrina, B. (2022). *Manajemen Komplain Pelanggan Pada ULP PT. PLN Merduati di Banda Aceh* (Tesis, UIN Ar-Raniry, Banda Aceh).
- Sugiyono. (2013). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suharto, R. B. (2020). Strengthening The Law in order to Keep Existence The Unitary State of The Republic of Indonesia. *International Journal of Law Reconstruction*, 4(1), pp. 34–43.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), pp. 223–229.
- Waine, I., Meliala, A., & Siswianti, V. D. Y. (2020). Penanganan komplain di Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 23(04), pp. 127–132.